



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y NEGOCIOS

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION INNOVACION Y DIRECCION ESTRATEGICA

TEMA:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN EN
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR MODALIDAD DISTANCIA.
CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas Mención Innovación y Dirección Estratégica

Autor

Carlos Alberto Garófalo Vega

Tutor

Marco Antonio Ríos Ponce

AMBATO– ECUADOR
2025

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Carlos Alberto Garofalo Vega declaro ser autor del Trabajo Titulación con el nombre “Plan estratégico para aumentar la retención en estudiantes de educación superior modalidad distancia. caso de estudio: universidad tecnológica Indoamérica”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de Empresas Mención Innovación y Dirección Estratégica y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 31 días del mes de enero de 2025, firmo conforme:

Autor: Carlos Alberto Garofalo Vega

Número de Cédula: 1802190502

Dirección: Tungurahua, Ambato, Izamba, La península.

Correo Electrónico: carlosgarofalo1@yahoo.es

Teléfono:0996397250

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “**PLAN ESTRATÉGICO PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR MODALIDAD DISTANCIA. CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA.**” presentado por Carlos Alberto Garofalo Vega, para optar por el Título de Magister en Administración de Empresas Mención Innovación y Dirección Estratégica.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Examinador que se designe.

Ambato, 31 de enero del 2025

.....
Ing. Marco Antonio Ríos Ponce PhD.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación, como requerimiento previo para la obtención del Título de **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION INNOVACION Y DIRECCION ESTRATEGICA**, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 31 de enero 2025

.....
Carlos Alberto Garofalo Vega
1802190502

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: PLAN ESTRATÉGICO PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR MODALIDAD DISTANCIA. CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de Empresas Mención Innovación y Dirección Estratégica, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo Titulación.

Ambato, 31de enero de 2025

.....

MSc. Tania Morales Molina
LECTOR

.....

Dr. Luis Voroshilov Hernández Espín
LECTOR

DEDICATORIA

A Dios, por su inmensa sabiduría y amor, que me orienta y me proporciona la fortaleza necesaria para abordar cada reto con esperanza y resolución.

A mi Madre, por su respaldo incondicional, su paciencia y por ser mi apoyo en cada etapa de mi vida. Agradezco su amor y su papel como fuente de inspiración.

A mis hijos, mis hermanos por su alegría, motivación y por transmitirme cada día la auténtica interpretación de la vida. Este logro es igualmente suyo, dado que su afecto y respaldo me motivan a mejorar.

A todos, agradezco su contribución como fundamento para continuar avanzando.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Tecnológica Indoamérica a su Canciller Dr. Saul Lara por la oportunidad de formar parte de su comunidad académica y por el constante apoyo en mi proceso de aprendizaje y crecimiento.

Por su orientación, paciencia y dedicación a lo largo de este proyecto, agradezco a mi tutor. Por brindarme los conocimientos necesarios para llevar a cabo este trabajo de manera exitosa, gracias por guiarme con sabiduría.

Por el ambiente de apoyo mutuo que hemos creado juntos, por compartir experiencias y por su solidaridad, a mis compañeros. Han sido una fuente de inspiración y motivación en este recorrido.

Por su amor, comprensión y apoyo incondicional, agradezco a mi familia. Por estar siempre a mi lado, brindándome respaldo y motivación para alcanzar este logro. Gracias. Este trabajo no habría sido posible sin ustedes.

INDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	10
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
1.1. Antecedentes	10
1.2. Preguntas de investigación.....	16
1.3. Objetivos	16
1.4. Hipótesis	17
CAPÍTULO II.....	18
2. METODOLOGÍA.....	18
2.1. Diseño de Investigación.....	20
2.2. Población y Muestra	20
2.3. Recopilación de Datos	23
2.4. Instrumentos y Herramientas.....	26
2.5. Procedimientos	29
2.6. Análisis de datos.....	31
CAPÍTULO III.....	38
3. PROPUESTA	38
3.1. Diagnóstico	38

3.2. Objetivos de la propuesta.....	39
3.3. Desarrollo de la propuesta	39
4.4. Validación de la propuesta.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	65
Anexo 1.....	65
Anexo 2.....	67
Anexo 3.....	71
Anexo 4.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)	7
Tabla 2 Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos).....	8
Tabla 1 Estudiantes matriculados por carrera en la modalidad a distancia	21
Tabla 2 Aplicación de encuestas por carrera	22
Tabla 3 Encuestas aplicadas en las carreras a distancia por género.....	23
Tabla 4 Causales de retiro estudiantes de la modalidad a distancia periodo B23.....	25
Tabla 5 Corte de ingreso periodo A20 al B23	26
Tabla 6 Variables identificadas para la entrevista.....	27
Tabla 7 Segmentación de estudiantes de la modalidad a distancia por edades periodo B23	32
Tabla 8 Segmentación de estudiantes de la modalidad a distancia periodo B23 por regiones.....	33
Tabla 9 Segmentación de estudiantes modalidad a distancia periodo B23 por estado civil.....	34
Tabla 10 Diagnóstico de deserción	38
Tabla 11 Implementación de un sistema de análisis financiero para evaluación de riesgos Económicos.....	40
Tabla 12 Optimización y simplificación de los procesos administrativos	42
Tabla 13 Creación de una bolsa de empleo para estudiantes en riesgo de deserción.....	43
Tabla 14 Acceso a financiamiento mediante convenios con instituciones financieras ...	44
Tabla 15 Costos del proceso implementación.....	45
Tabla 16 Costos de implementación.....	46
Tabla 17 Indicadores de Evaluación	49
Tabla 18 Recolección de datos periódica	49
Tabla 19 Análisis de Resultados y Comparación con Objetivos	50
Tabla 20 Ajustes y Mejora Continua.....	50
Tabla 21 Reporte de Validación.....	51
Tabla 21 Cronograma.....	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Causales de retiro modalidad a distancia periodo B23	25
Ilustración 2 Proceso de entrevista.....	28
Ilustración 3 Estudiantes por género periodo B23	33
Ilustración 4 Porcentaje de estudiantes por región periodo B23.....	34
Ilustración 5 Estudiantes por estado civil periodo B23.....	35
Ilustración 6 Desarrollo de la propuesta.....	39
Ilustración 7 Validación de la propuesta	48

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
NEGOCIOS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESA MENCION INNOVACION
Y DIRECCION ESTRATEGICA**

**TEMA: PLAN ESTRATÉGICO PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN EN
ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR MODALIDAD DISTANCIA.
CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

AUTOR: Carlos Alberto Garofalo Vega

TUTOR: Marco Antonio Ríos Ponce

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo aborda la problemática de la deserción estudiantil en la modalidad a distancia, identificando como principales causas factores económicos, administrativos y personales que afectan la continuidad académica. Con el objetivo de mejorar la retención estudiantil en la Universidad Tecnológica Indoamérica, se diseñó un plan estratégico que propone soluciones específicas y sostenibles. A través de un enfoque mixto, que incluyó el análisis de datos históricos, entrevistas a estudiantes y docentes, encuestas y la aplicación de herramientas estratégicas como las matrices MEFI y MEFE, se identificaron fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la retención. Entre las estrategias planteadas destacan: la implementación de un software de análisis financiero para identificar y apoyar a estudiantes en riesgo, la digitalización de procesos administrativos clave para simplificar gestiones, la creación de una bolsa de empleo que permita a los estudiantes generar ingresos sin afectar su rendimiento académico, y el establecimiento de convenios con instituciones financieras para facilitar el acceso a créditos educativos. Estas acciones buscan garantizar la permanencia estudiantil mediante un enfoque integral que considere las necesidades económicas, administrativas y emocionales de los estudiantes. Además, se propone un sistema de monitoreo y evaluación continua que permita realizar ajustes basados en datos objetivos, asegurando la sostenibilidad de las estrategias y mejorando los resultados a largo plazo.

DESCRIPTORES: análisis financiero, créditos educativos, deserción estudiantil, modalidad a distancia, retención estudiantil.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF ECONOMIC, ADMINISTRATIVE AND BUSINESS

Master's Degree in Business Administration with major in Innovation
and Strategic Management - MBA

AUTHOR: GAROFALO VEGA CARLOS ALBERTO

TUTOR: PHD. RIOS PONCE MARCO ANTONIO

ABSTRACT

STRATEGIC PLAN TO INCREASE RETENTION IN HIGHER EDUCATION STUDENTS
IN THE DISTANCE LEARNING MODALITY. CASE STUDY: "UNIVERSIDAD
TECNOLOGICA INDOAMERICA"

The main purpose of this curricular integration work is the formulation of strategies aimed at boosting the retention rate of students in the distance learning modality at the "Universidad Tecnológica Indoamérica" during the period 2023-2025. The research focuses on identifying the main factors that lead to student desertion, proposing effective retention strategies and the automation of administrative and educational procedures. The hypothesis postulates that barriers in access to technology and connectivity are determining factors in student dropout. It proposes that by strengthening academic and emotional support, technological infrastructure and flexible schedules, student retention will be enhanced. The methodology implemented is based on a qualitative and quantitative analysis of the factors affecting student retention in the distance learning format, through surveys, interviews and analysis of academic data. The main findings indicate that economic adversities, lack of academic support and technological restrictions are the main causes of student dropout. On the other hand, the digitalization of processes and the establishment of a student employment exchange for students at risk of dropping out have proven to be effective tactics to boost student retention. Additionally, the implementation of automated administrative processes has enhanced the efficiency and accessibility of university services. In conclusion, the suggested retention strategies, which include optimizing technological infrastructure, making schedules more flexible, strengthening academic

automation, student retention.



KEYWORDS: Keywords: academic sustainability, distance modality, process

automation, student retention.



support and establishing a financing system, have proven to be essential to reduce the dropout rate and optimize the student experience in the distance learning format.

KEYWORDS: Keywords: academic sustainability, distance modality, process automation, student retention.



INTRODUCCIÓN

La educación a distancia ha emergido como una alternativa viable y cada vez más popular para la educación superior, ofreciendo flexibilidad y accesibilidad a estudiantes que, por diversas razones, no pueden participar en programas presenciales tradicionales. En este contexto, la Universidad Tecnológica Indoamérica ha adoptado la modalidad de educación a distancia, permitiendo a un mayor número de estudiantes acceder a oportunidades educativas. Sin embargo, uno de los principales desafíos que enfrenta esta modalidad es la retención de estudiantes, ya que las tasas de deserción suelen ser significativamente más altas en comparación con la educación presencial.

La retención de estudiantes en programas de educación a distancia es un tema crítico que afecta no solo el éxito académico individual, sino también la viabilidad y reputación de las instituciones educativas que ofrecen estos programas. Factores como la falta de interacción cara a cara, problemas tecnológicos, carencia de apoyo académico y emocional, y la sensación de aislamiento social son algunos de los obstáculos que contribuyen a la deserción estudiantil en esta modalidad. Por lo tanto, comprender y abordar estos factores es esencial para mejorar la retención y asegurar el éxito de los estudiantes.

El presente estudio se centra en la Universidad Tecnológica Indoamérica como caso de análisis para examinar los factores que afectan la retención de estudiantes en la modalidad de educación a distancia y proponer estrategias efectivas para su mejora. La hipótesis general plantea que la implementación de un enfoque integral, que abarque tutorías personalizadas, apoyo psicológico y emocional, optimización de la infraestructura tecnológica, mejora en la usabilidad de las plataformas de aprendizaje en línea y la consolidación de una comunidad estudiantil virtual activa y participativa, contribuirá significativamente a incrementar la retención de estudiantes en esta modalidad.

Este estudio tiene como objetivo no solo identificar los factores más significativos que afectan la retención, sino también proporcionar recomendaciones prácticas y basadas en la evidencia para mejorar las tasas de retención en la Universidad Tecnológica Indoamérica. Para ello, se utilizará un diseño de investigación mixto que combine métodos cuantitativos y cualitativos, permitiendo una comprensión integral y profunda del fenómeno estudiado.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para contribuir al desarrollo de estrategias que puedan ser implementadas no solo en la Universidad Tecnológica Indoamérica, sino también en otras instituciones de educación superior que enfrentan desafíos similares en la educación a distancia. Al mejorar la retención de estudiantes, se puede asegurar que un mayor número de individuos completen sus estudios y alcancen sus metas educativas, lo cual tiene un impacto positivo tanto a nivel individual como institucional.

El presente estudio tiene como objetivo explorar y comprender los diversos factores que inciden en la retención de estudiantes en la modalidad de educación a distancia, proponiendo soluciones prácticas orientadas a su mejora. Mediante un enfoque integral y una metodología sólida, se aspira a generar aportes significativos que orienten la formulación de políticas y prácticas educativas más efectivas, tanto en la Universidad Tecnológica Indoamérica como en otras instituciones con desafíos similares.

La retención de estudiantes en programas de educación a distancia es un desafío persistente y significativo para las instituciones de educación superior en todo el mundo. La Universidad Tecnológica Indoamérica, que ofrece una amplia gama de carreras en esta modalidad, no es la excepción. A pesar de los esfuerzos por brindar una educación accesible y flexible, la tasa de deserción en estos programas sigue siendo alta, lo cual afecta tanto el éxito académico de los estudiantes como la sostenibilidad y reputación de la institución.

Los factores que influyen en la retención de estudiantes en la educación a distancia son múltiples y complejos. Entre ellos se encuentran las barreras tecnológicas, la falta de interacción personal, el insuficiente apoyo académico y emocional, y la sensación de aislamiento. Estos problemas pueden llevar a la disminución de la motivación y el compromiso de los estudiantes, incrementando las probabilidades de abandono de los estudios.

El problema de la retención no solo tiene implicaciones académicas, sino también económicas y sociales. La deserción estudiantil implica una pérdida de recursos para la universidad y una interrupción en el desarrollo profesional y personal de los estudiantes. Por ello, es fundamental identificar y abordar los factores que contribuyen a este problema

para mejorar las tasas de retención y asegurar el éxito de los estudiantes en la educación a distancia.

Este estudio tiene como propósito analizar las causas principales que contribuyen a la deserción estudiantil en la Universidad Tecnológica Indoamérica y diseñar estrategias prácticas para mitigar este problema. El enfoque se centra en identificar los factores clave que afectan la permanencia de los estudiantes y en proponer intervenciones específicas que fomenten su continuidad académica, fortaleciendo tanto su experiencia educativa como el compromiso institucional.

La educación a distancia ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, impulsada por avances tecnológicos y la necesidad de ofrecer alternativas educativas flexibles. Según diversos estudios, esta modalidad educativa permite acceder a la educación superior a poblaciones que de otro modo no tendrían esa oportunidad debido a limitaciones geográficas, laborales o personales. Sin embargo, la retención de estudiantes ha sido un desafío constante.

Investigaciones previas han identificado varios factores que afectan la retención en la educación a distancia. En el estudio de Park y Choi (2020) señala que la falta de interacción cara a cara puede llevar a una sensación de aislamiento, lo cual disminuye la motivación y el compromiso de los estudiantes. Además, problemas tecnológicos, como la inadecuada infraestructura y la baja usabilidad de las plataformas de aprendizaje, pueden frustrar a los estudiantes y afectar su continuidad.

Por otro lado, el apoyo académico y emocional juega un papel crucial en la retención. Estudiantes que reciben tutoría personalizada y tienen acceso a servicios de apoyo psicológico muestran mayores tasas de retención y éxito académico. La percepción de una comunidad estudiantil activa y el sentido de pertenencia también son factores importantes. Al sentir que son parte de una comunidad, los estudiantes están más motivados a continuar con sus estudios a pesar de las dificultades.

En la Universidad Tecnológica Indoamérica, se han implementado varias iniciativas para mejorar la retención de estudiantes en la modalidad a distancia. Sin embargo, las tasas de deserción siguen siendo altas, lo que indica la necesidad de un enfoque más integral y coordinado (Reporte 387 del Sistema de Gestión Académica de la Universidad Tecnológica Indoamérica). De acuerdo con los seguimientos realizados de manera

individual a los estudiantes con casos de deserción por parte de los Asesores del área de Seguimiento Estudiantil se ha demostrado que, aunque los estudiantes valoran la flexibilidad de la educación a distancia, enfrentan desafíos significativos que afectan su capacidad para completar sus programas.

Este estudio se basa en la hipótesis de que un enfoque integral puede abordar de manera más efectiva los diversos factores que influyen en la retención. Al combinar métodos cuantitativos y cualitativos, se busca obtener una comprensión completa y detallada de las causas de la deserción y desarrollar estrategias prácticas y basadas en evidencia para mejorar la retención de estudiantes en la Universidad Tecnológica Indoamérica.

La educación a distancia representa una alternativa innovadora que ha permitido a muchas instituciones de educación superior ampliar su alcance y atender a poblaciones diversas. Sin embargo, la Universidad Tecnológica Indoamérica enfrenta el reto de mejorar la retención estudiantil en esta modalidad, dado que las tasas de deserción se mantienen altas. Este fenómeno no solo refleja desafíos individuales relacionados con las necesidades y circunstancias de los estudiantes, sino también aspectos institucionales que requieren atención. Mejorar la experiencia educativa en la educación a distancia es clave para fortalecer la continuidad académica y consolidar un modelo de aprendizaje sostenible y atractivo.

La retención de estudiantes en los programas de educación a distancia es un desafío clave para la Universidad Tecnológica Indoamérica, planteando interrogantes sobre los factores específicos que inciden en este proceso y las estrategias que podrían mejorar la continuidad académica en esta modalidad. ¿Qué factores influyen en la retención de estudiantes en los programas de educación a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica y qué estrategias pueden implementarse para mejorarla? ¿De qué manera influye el apoyo académico y personal en la retención de estudiantes en esta modalidad? ¿Cómo afectan las barreras tecnológicas a la retención de estudiantes en la educación a distancia? Este estudio busca responder a estas preguntas, identificando los obstáculos y los apoyos necesarios que afectan la experiencia educativa de los estudiantes a distancia, y proponiendo soluciones prácticas que fortalezcan su compromiso y permanencia en la universidad.

La elevada tasa de deserción en los programas de educación a distancia representa una

pérdida significativa tanto para los estudiantes como para la universidad. Para los estudiantes, la deserción implica la interrupción de su educación y una potencial pérdida de oportunidades profesionales y personales. Para la universidad, implica la pérdida de recursos y una posible disminución de la reputación institucional. Comprender los factores que contribuyen a la deserción es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren la retención y aseguren el éxito académico de los estudiantes.

Este estudio es importante porque abordará un problema crítico que afecta a una proporción significativa de estudiantes y tiene implicaciones para la sostenibilidad y la reputación de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Al identificar y comprender los factores que influyen en la retención de estudiantes, la universidad podrá implementar estrategias basadas en evidencia que no solo mejorarán las tasas de retención, sino que también contribuirán al éxito académico y al bienestar de los estudiantes

Se considera que la adopción de un enfoque integral, orientado a atender de manera conjunta los aspectos académicos, emocionales, tecnológicos y sociales que inciden en la educación a distancia, puede contribuir significativamente a la disminución de las tasas de deserción en la Universidad Tecnológica Indoamérica. Este enfoque contempla la implementación de tutorías personalizadas, la provisión de apoyo psicológico y emocional, la optimización de las plataformas tecnológicas, y el desarrollo de una comunidad estudiantil virtual que promueva la interacción social y el sentido de pertenencia. Estas estrategias tienen el potencial de fortalecer la continuidad académica y mejorar la experiencia educativa de los estudiantes en esta modalidad.

La misión de la Universidad Tecnológica Indoamérica es ser una comunidad educativa arraigada en valores humanísticos que desarrolla interdisciplinariamente conocimiento y cultura, formación integral, a lo largo de la vida, y vinculación transformadora del entorno. Guiados por la innovación y excelencia, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, el diálogo intercultural y el avance hacia una sociedad justa, equitativa y solidaria.

Por otro lado, la visión de la Universidad Tecnológica Indoamérica establece que en el 2028 será un referente de transformación educativa y liderazgo innovador en América Latina, convirtiéndose en agente activo de un ecosistema colaborativo que fomenta el

espíritu emprendedor, la creatividad y la responsabilidad social para contribuir a un futuro ético y sostenible.

La Universidad Tecnológica Indoamérica tiene como objetivo estratégico fortalecer el sentido de comunidad educativa, promoviendo el compromiso con la excelencia humana y profesional, asegurando el bienestar integral de sus miembros y consolidando un actuar coherente con su identidad institucional. A través de una formación basada en valores humanísticos y un modelo académico innovador, la universidad busca no solo garantizar una educación de calidad, sino también fomentar un ambiente de integración, desarrollo y crecimiento para sus estudiantes, docentes y personal administrativo, contribuyendo así a la consolidación de una institución referente en educación superior.

La Universidad Tecnológica Indoamérica, en su compromiso con la excelencia educativa y el desarrollo integral de su comunidad, establece como objetivo estratégico el fortalecimiento del sentido de pertenencia a una comunidad educativa comprometida con la excelencia humana y profesional, garantizando el bienestar integral y un actuar coherente con su identidad institucional. Para alcanzar esta meta, se han definido programas estratégicos que incluyen el fortalecimiento de las actividades académicas, orientado a mejorar la calidad de la enseñanza y la investigación; el desarrollo del sistema interno de aseguramiento integral de la calidad, con el propósito de consolidar estándares de excelencia académica y administrativa; y el fortalecimiento del bienestar e identidad institucionales, promoviendo espacios de inclusión, equidad y formación integral que potencien el crecimiento personal y profesional de los estudiantes, docentes y colaboradores.

El siguiente análisis estratégico se ha desarrollado la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) con el objetivo de identificar y evaluar los principales aspectos que influyen en la retención estudiantil en la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica. A partir de los objetivos estratégicos y programas estratégicos institucionales, se determinaron las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno, permitiendo obtener una visión integral de la situación actual de la institución. Los resultados de ambas matrices brindan una base para la formulación de estrategias orientadas a mejorar la eficiencia de la gestión académica y administrativa, optimizar los procesos de enseñanza y fortalecer la competitividad de la universidad en un entorno

dinámico y en constante evolución.

Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) permite identificar y analizar las fortalezas y debilidades de la Universidad Tecnológica Indoamérica en relación con la retención estudiantil en la modalidad a distancia. En esta matriz se han evaluado aspectos clave como la consolidación de un ecosistema de aprendizaje innovador, el impacto de la gestión institucional, la automatización de procesos administrativos y los desafíos en la formación docente. Cada factor ha sido ponderado en función de su relevancia y calificado según su impacto, permitiendo obtener una puntuación ponderada que refleja la situación interna de la universidad.

Tabla 1

Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Factores Claves Internos	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Fortalecimiento de la comunidad educativa y bienestar integral	0.12	4	0.48
Desarrollo de un ecosistema de aprendizaje innovador	0.10	4	0.40
Consolidación de un sistema interdisciplinario de conocimiento e innovación	0.10	3	0.30
Impacto transformador en la sociedad a través de la vinculación	0.09	4	0.36
Sistema de gestión eficiente y sostenible	0.10	3	0.30
Desafíos en la retención estudiantil	0.12	2	0.24
Necesidad de automatización de procesos administrativos	0.10	3	0.30
Brechas en la formación docente para la educación a distancia	0.08	2	0.16
Limitaciones en la capacidad de financiamiento interno	0.10	1	0.10
Falta de estrategias consolidadas para la internacionalización	0.09	2	0.18

Total	1.00	2.92
--------------	-------------	-------------

Nota. Elaborado en base al PEDI de la Universidad Indoamérica (2024)

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) permite analizar el impacto del entorno sobre la retención de estudiantes en la modalidad a distancia en la Universidad Tecnológica Indoamérica. Se han identificado oportunidades y amenazas relacionadas con el crecimiento de la educación a distancia, los avances en metodologías de enseñanza, la automatización de trámites y los cambios en las regulaciones gubernamentales. La ponderación y calificación de cada factor permite establecer un diagnóstico estratégico del entorno externo de la institución.

Tabla 2

Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

Factores Claves Externos	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderada
Crecimiento de la educación a distancia y digitalización	0.12	4	0.48
Avances en metodologías innovadoras de enseñanza	0.10	4	0.40
Oportunidades de financiamiento externo para universidades	0.09	3	0.27
Competencia creciente con otras universidades privadas y públicas	0.10	2	0.20
Cambio en regulaciones gubernamentales y acreditación	0.08	2	0.16
Impacto de la crisis económica en la accesibilidad a la educación	0.10	1	0.10
Mayor demanda de automatización en trámites académicos	0.10	3	0.30
Expansión de la internacionalización educativa	0.09	3	0.27
Aumento en las exigencias del mercado laboral	0.10	2	0.20
Disponibilidad de becas y subsidios estatales	0.12	4	0.48
Total	1.00		2.86

Nota. Elaborado en base al PEDI de la Universidad Indoamérica (2024)

El análisis de la Matriz MEFI refleja que la Universidad Tecnológica Indoamérica cuenta con fortalezas clave como su enfoque en la innovación educativa, la consolidación de un ecosistema interdisciplinario de conocimiento y la implementación de un sistema de gestión sostenible. Sin embargo, enfrenta desafíos importantes en términos de retención estudiantil, automatización de procesos y brechas en la formación docente, lo que indica la necesidad de estrategias más efectivas para la mejora de estos aspectos.

Por otro lado, la Matriz MEFE evidencia que el entorno presenta oportunidades favorables para la universidad, especialmente con el crecimiento de la educación a distancia, la digitalización y la disponibilidad de becas. No obstante, existen amenazas significativas como la creciente competencia con otras instituciones, cambios en las regulaciones gubernamentales y el impacto de la crisis económica, que podrían afectar la retención estudiantil si no se implementan estrategias adecuadas.

En conclusión, la universidad debe capitalizar sus fortalezas en innovación y gestión, mientras trabaja en reducir sus debilidades internas, especialmente en la retención estudiantil. Asimismo, debe aprovechar las oportunidades del entorno para potenciar su competitividad y minimizar las amenazas mediante estrategias efectivas de adaptación y automatización de procesos.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes

La retención de los estudiantes en la educación superior modalidad a distancia se ha convertido en un reto y desafío al que se enfrentan las Instituciones de Educación Superior, y con ello el principal reto se convierte en garantizar que los estudiantes se sientan comprometidos y que persistan en sus carreras hasta la obtención de sus títulos universitarios.

La modalidad a distancia es una alternativa de estudios que ofrece flexibilidad y accesibilidad convirtiéndose en método de aprendizaje atractivo para los estudiantes que cumplen con otros tipos de responsabilidades y que cuentan con un tiempo limitado buscando conseguir un título profesional, sin embargo, en el camino se encuentran con diferentes dificultades que percuten directamente en el abandono académico, para ello es necesario detectar aquellos factores que intervienen en la deserción estudiantil e implementar estrategias que permitan mejorar los índices de retención.

El estado del arte en el contexto de la motivación de los estudiantes en la modalidad de educación a distancia abarca una variedad de investigaciones, enfoques y prácticas que se centran en comprender y mejorar el compromiso y el rendimiento de los estudiantes en los diferentes entornos virtuales de aprendizaje. Algunos aspectos relevantes del estado del arte podrían incluir:

Problemas tecnológicos

En la educación a distancia, los problemas tecnológicos, como las dificultades en el uso de plataformas y la conectividad limitada, han sido barreras cruciales, especialmente tras la adopción de herramientas como Moodle y otras plataformas virtuales. En un estudio en la Universidad de Madrid, se observa cómo los estudiantes enfrentan desafíos en el uso de estas plataformas y en su capacidad para interactuar, lo que influye en sus patrones de aprendizaje y en los resultados obtenidos (Iglesia, 2019). Asimismo, la pandemia de COVID-19 evidenció aún más la necesidad de superar estos obstáculos mediante la implementación de tecnologías que faciliten el acceso inclusivo y constante a los recursos educativos digitales (Paredes et al., 2020).

Apoyo académico y personal

Por otro lado, el apoyo académico y personal sigue siendo un pilar fundamental para la retención de estudiantes a distancia. Según Hart et. al (2019) encontraron que el acceso a tutores y asesores que puedan proporcionar orientación académica y apoyo emocional es crucial para la persistencia de los estudiantes. Se ha demostrado que los programas de tutoría personalizados y los servicios de asesoramiento aportan de manera efectiva y significativa en la formación académica de los estudiantes, contribuyendo de esta manera en el compromiso y responsabilidad estudiantil. Generar un apoyo personal y académico marca la diferencia y permite que un estudiante se encuentre identificado y comprometido con la Institución. Algunas opciones según Smith (2020) para apoyar el aprendizaje significativo son las siguientes:

- Tutoría en línea: en este sentido el estudiante podría contar con un asesor en línea que le permita resolver inquietudes, brindarle una orientación académica en la comprensión del material de estudio.
- Recursos de aprendizaje: brindar recursos de aprendizaje innovadores y actualizados, como videos instructivos, materiales de lectura, ejercicios prácticos y simulaciones interactivas, para contribuir en el proceso de aprendizaje.
- Feedback significativo: esta retroalimentación permitiría a los estudiantes identificar áreas de mejora.
- Apoyo psicológico: proporcionar servicios de apoyo psicológico en línea para ayudar a los estudiantes a enfrentar desafíos emocionales y psicológicos a los que se puedan enfrentar en el transcurso de su carrera académica.
- Comunidad virtual: fomentar la creación de una comunidad virtual donde los estudiantes puedan conectarse, compartir experiencias y recibir apoyo mutuo.
- Programas de bienestar: incluir recursos como meditaciones guiadas, ejercicios de relajación y consejos sobre hábitos de vida saludables que contribuyan a la calidad de vida de los estudiantes.

Compromiso y motivación

La motivación intrínseca y extrínseca es fundamental en la retención de estudiantes, y la gamificación, junto con actividades colaborativas, ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar el compromiso académico. Un estudio encontró que elementos de

gamificación en plataformas como Quizizz aumentan tanto la motivación intrínseca como extrínseca, generando un sentido de logro y desafío personal en los estudiantes (Razali et al., 2020). Además, el sentimiento de pertenencia y la identidad con la institución educativa se han asociado con un mayor compromiso y probabilidad de culminación de la carrera, lo cual es clave para fortalecer la persistencia académica (Han et al., 2021).

Flexibilidad y Accesibilidad

La flexibilidad y accesibilidad que ofrecen los programas de educación a distancia representan una ventaja significativa; sin embargo, también pueden plantear desafíos importantes si no se gestionan de manera efectiva. Según Reyes (2023), aunque esta flexibilidad permite a los estudiantes organizar sus propios horarios, también exige un alto nivel de autodisciplina y competencias sólidas en la gestión del tiempo para garantizar el éxito académico.

En la educación superior a distancia la flexibilidad y accesibilidad son puntos fundamentales para considerar, esto permite atender las necesidades de un amplio segmento de estudiantes, entre ellos, aquellos que trabajan a tiempo completo, tienen responsabilidades familiares o viven en áreas remotas o alejadas de la urbanidad (Aretio, 2021). En este sentido es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Flexibilidad en el tiempo de estudio: permitir a los estudiantes elegir cuándo y dónde estudiar puede aumentar su compromiso y rendimiento académico (Murthy et al., 2021).
- Innovación pedagógica y flexibilidad: según Investigaciones de Hodges et. al (2020) destacan la importancia de adoptar prácticas pedagógicas innovadoras, como el aprendizaje activo y el diseño centrado en el estudiante, para fomentar la participación y el compromiso en entornos de educación a distancia.
- Tecnología y accesibilidad: esto incluye el uso de herramientas y plataformas digitales que cumplan con estándares de accesibilidad para garantizar que los estudiantes con discapacidades puedan participar plenamente en el aprendizaje en línea (Stone et al., 2020).
- Accesibilidad y diseño universal: según Burgstahler & Cory (2019), el diseño universal para el aprendizaje (DUA) es crucial para mejorar la accesibilidad en la educación a distancia. El DUA se centra en crear entornos de aprendizaje que sean

accesibles para todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades o limitaciones.

Interacción Social

La interacción social es otro componente de vital importancia y que incide directamente en la retención de estudiantes en la educación superior modalidad a distancia (Hernández, 2021). Los estudiantes que se sienten parte de una comunidad educativa son más propensos a continuar con sus estudios, de acuerdo con lo señalado por los autores la interacción entre estudiantes y profesores, puede crear un sentido de pertenencia y apoyo mutuo que es esencial para la retención, esto mediante el uso de las herramientas tecnológicas que facilitan la interacción, como foros de discusión y plataformas de videoconferencia, son fundamentales para crear este sentido de comunidad (Guerra et al., 2019).

Estrategias de Retención Efectivas

Estilos de aprendizaje y estrategias de estudio: En su estudio, Wang et al., (2019) investigan cómo los estilos de aprendizaje y las estrategias de estudio utilizadas por los estudiantes influyen en su desempeño académico en programas de educación a distancia. La comprensión de los diferentes estilos de aprendizaje, tales como el estilo visual, auditivo y kinestésico, y su influencia en el aprendizaje en línea es fundamental para diseñar experiencias educativas efectivas y personalizadas (Mera & Mercado, 2019). Cada individuo tiende a tener preferencias particulares en la forma en que procesa, asimila y retiene información, y estas preferencias pueden afectar significativamente su interacción con el contenido en línea y, en última instancia, su éxito académico. Cabe recordar que cada estudiante es un mundo distinto de aprendizaje, es por ello que existe diferentes técnicas de enseñanza, y los estudiantes se acoplan a la mejor técnica de acuerdo a sus habilidades y destrezas. Los diferentes estilos abarcan los siguientes:

- **Estilo visual:** varios estudiantes captan de mejor manera el contenido mediante el uso de gráficos, diagramas y videos. En un entorno en línea, estos estudiantes pueden beneficiarse de materiales visuales bien estructurados, presentaciones multimedia y recursos interactivos que les permitan ver y visualizar conceptos abstractos de manera clara y efectiva (García, 2021).

- Estilo auditivo: otros prefieren aprender a través de la audición y el habla. En el aprendizaje en línea, estos estudiantes pueden beneficiarse de la disponibilidad de conferencias grabadas, podcasts, debates en línea y tutoriales de audio que les permitan escuchar y procesar la información de manera efectiva (Smith, 2020).
- Estilo kinestésico: en este apartado los estudiantes abarcan la experiencia práctica y la interacción física con el material de estudio. En un entorno en línea, estos estudiantes pueden beneficiarse de actividades interactivas, simulaciones, laboratorios virtuales y juegos educativos que les permitan experimentar y aplicar activamente los conceptos aprendidos (Martínez & González, 2021).

Tomando en cuenta lo citado por el autor, es importante mencionar que los estudiantes suelen mezclar estos estilos de aprendizaje y las preferencias pueden variar dependiendo el tipo de contenido y el contexto en el que se desarrolla, de ahí la necesidad de implementar y diseñar plataformas que sean flexibles y adaptadas al entorno con la finalidad que el aprendizaje del estudiante se convierta en una experiencia positiva y enriquecedora (Schwartzman et al., 2019). A su vez mediante la implementación de estas herramientas tecnológicas y estilos de enseñanza los educadores pueden mejorar la participación en clase mediante una interacción activa entre la comunidad educativa, tomando en cuenta de que los estudiantes se encuentran en un entorno amigable y flexible que le permite sentirse en confianza y desarrollar su trabajo con compromiso y responsabilidad garantizando el mejoramiento en cuanto al rendimiento académico (Barráez, 2020).

La autoeficacia y motivación según la investigación de Kim & Frick (2020), examinan la relación entre la autoeficacia, la motivación y el logro académico en estudiantes de educación a distancia, destacando la importancia de fortalecer la confianza en las propias habilidades para el éxito en entornos virtuales de aprendizaje. La autoeficacia en un estudiante se puede convertir en una motivación la misma que impacta de manera positiva y directa en el comportamiento de aprendizaje y como tal se convierte en un éxito académico.

Por otro lado, la gestión del tiempo y autonomía: en los estudios realizado por Dziuban et, al (2020) analiza cómo la gestión del tiempo y la autonomía en el aprendizaje afectan la participación y el rendimiento académico de los estudiantes en programas en línea. De acuerdo a los datos recopilados durante la pandemia de COVID- 19 arroja como resultados

la importancia de la gestión del tiempo y la autonomía para el éxito en la educación a distancia, esto significa que aquellos estudiantes que pueden gestionar eficazmente su tiempo y tomar decisiones autónomas tienden a tener un mejor rendimiento académico.

Estrategias de colaboración y comunicación: investigaciones de Oh & Joolingen (2021) exploran cómo las estrategias de colaboración y comunicación utilizadas por los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje pueden influir en su capacidad para resolver problemas complejos y trabajar de manera efectiva en equipo. Entre estas estrategias se puede considerar las siguientes:

- Foros de discusión: esto permite la interacción entre estudiantes y moderador dando lugar a un ambiente propicio para generar e intercambiar ideas, abriendo el debate y creando un espacio para promover el diálogo y el derecho a una réplica.
- Proyectos colaborativos: este tipo de actividades permite a los estudiantes desarrollar habilidades blandas en los entornos digitales, facilitando una comunicación asertiva.
- Sesiones de videoconferencia sincrónica: esta actividad permite que los estudiantes desarrollen el hábito de una comunicación efectiva bajo la tutoría creando de esta manera un vínculo de pertenencia institucional.
- Plataformas de colaboración en línea: este componente es de vital importancia para la comunicación instantánea para la coordinación de trabajos grupales entre estudiantes conjuntamente con la asesoría de su tutor.
- Evaluación entre pares: esta estrategia permite realizar un feedback del aprendizaje entre estudiantes, al convertirse en una herramienta interactiva entre estudiantes incentiva a la participación activa y responsable.

Adaptación al entorno digital: la adaptación al entorno digital en estudiantes a distancia se refiere a la capacidad de los alumnos para ajustarse y desenvolverse eficazmente en entornos de aprendizaje en línea. Esto implica la adquisición y el dominio de habilidades digitales necesarias para participar activamente en actividades de aprendizaje virtuales, así como la capacidad para utilizar herramientas tecnológicas y recursos en línea de manera efectiva para alcanzar los objetivos educativos (García, 2022).

Estudios como el de Sánchez et. al (2019) investigan cómo los estudiantes de educación a distancia se adaptan y utilizan eficazmente las herramientas y tecnologías digitales disponibles para el aprendizaje y la colaboración en línea.

Los estudiantes adaptados al entorno digital suelen ser capaces de navegar y utilizar plataformas de aprendizaje en línea, participar en discusiones virtuales, colaborar con otros estudiantes a través de herramientas de trabajo en grupo, gestionar su tiempo y recursos digitales de manera eficiente, y aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje disponibles en línea (Escárzaga et al., 2020).

1.2. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las principales causas de deserción entre los estudiantes de la modalidad distancia en la Universidad Tecnológica Indoamérica?
- ¿Qué estrategias de retención son más efectivas para aumentar la retención de estudiantes en la modalidad distancia en la Universidad Tecnológica Indoamérica?
- ¿Qué impacto tiene la implementación de un sistema de gestión académica automatizado en la satisfacción de los estudiantes con los servicios administrativos?

1.3. Objetivos

General

- Crear estrategias para incrementar la tasa de retención en estudiantes de educación superior de la modalidad a distancia, para el periodo 2023-2025 en la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Específicos

- Identificar las principales causas de deserción en estudiantes de modalidad a distancia del periodo académico B23 de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Proponer estrategias de retención para los estudiantes matriculados en la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Proponer automatizar los procesos de gestión administrativa y académica requerida por los estudiantes de la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica

1.4. Hipótesis

Hipótesis 1: Las dificultades en el acceso a la tecnología y la conectividad son las principales causas de deserción entre los estudiantes de la modalidad a distancia.

Hipótesis 2: Las estrategias de retención basadas en el fortalecimiento del apoyo académico y emocional, la mejora de la infraestructura tecnológica, y la flexibilización de horarios, aumenta la retención de estudiantes en la modalidad a distancia.

Hipótesis 3: La digitalización de documentos y procesos permiten mejorar significativamente la experiencia de los estudiantes de la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo utiliza una metodología investigativa mixta, según Molina et. al, (2024). Los métodos mixtos se basan en la integración de métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo trabajo de investigación. Con el empleo de esta metodología se recogen y analizan datos, se integran los resultados y se establecen conclusiones e inferencias utilizando conjuntamente esas dos aproximaciones metodológicas. Mediante el diseño y aplicación de los métodos mixtos se pueden conseguir sinergias y una mejor comprensión de los fenómenos estudiados.

Características de la investigación mixta

- Integración de métodos: en la recopilación y análisis de datos, es común emplear tanto métodos cuantitativos, como encuestas extensas, experimentos controlados y análisis estadístico detallado, como métodos cualitativos, que incluyen entrevistas en profundidad, grupos focales dinámicos y análisis minucioso de contenido. (Chaves, 2021).

Enfoques Puro y Modificado:

- Forma pura: Los métodos cuantitativo y cualitativo se mantienen en su forma original, sin alteraciones, permitiendo la comparación directa y la validación cruzada (Chaves, 2021).
- Forma modificada: los métodos cuantitativo y cualitativo se mantienen en su forma original, sin alteraciones significativas, lo que posibilita la comparación directa y la validación cruzada entre ambos enfoques (Chaves, 2021).

Diseños de Investigación Mixta:

- Diseño convergente: se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos de manera simultánea y luego se integran los resultados para obtener conclusiones (Creswell & Creswell, 2019).
- Diseño secuencial: los datos se recopilan en fases; por ejemplo, se puede comenzar con un enfoque cualitativo para explorar un fenómeno y luego utilizar un enfoque cuantitativo para medir la prevalencia de los hallazgos (Creswell & Creswell, 2019).

- **Diseño Explicativo:** Se recopilan datos cuantitativos primero, seguidos por datos cualitativos para explicar o profundizar en los resultados cuantitativos (Creswell & Creswell, 2019).
- **Diseño Exploratorio:** Se inicia con un estudio cualitativo para explorar un fenómeno y se sigue con un estudio cuantitativo para generalizar los hallazgos (Creswell & Creswell, 2019).

Razonamiento para Usar Métodos Mixtos:

- **Triangulación:** utilizar múltiples métodos para estudiar el mismo fenómeno y aumentar la validez de los resultados (Arias & Covinos, 2021).
- **Complementariedad:** usar métodos diferentes para abordar distintas dimensiones de un problema (Arias & Covinos, 2021).
- **Desarrollo:** utilizar los hallazgos de un método para informar el uso del otro método (Arias & Covinos, 2021).
- **Iniciación:** identificar nuevas perspectivas o interrogantes a través de la combinación de métodos (Arias & Covinos, 2021).
- **Expansión:** ampliar el alcance del estudio al abordar diferentes aspectos del fenómeno con diferentes métodos (Arias & Covinos, 2021).

Ventajas de la Investigación Mixta

- **Mayor Riqueza de Datos:** Combina la amplitud del análisis cuantitativo con la profundidad del análisis cualitativo (Creswell & Creswell, 2019).
- **Validación Cruzada:** Permite corroborar los hallazgos de un método con los del otro (Creswell & Creswell, 2019).
- **Flexibilidad:** Adaptable a una amplia variedad de preguntas de investigación y contextos (Creswell & Creswell, 2019).
- **Comprehensividad:** Proporciona una visión más completa del fenómeno estudiado (Creswell & Creswell, 2019).

Desafíos de la Investigación Mixta

- **Complejidad:** Requiere habilidades en ambos métodos y una planificación cuidadosa para integrar los datos de manera efectiva

- Tiempo y Recursos: Puede ser más costoso y llevar más tiempo que usar un solo método (Creswell & Creswell, 2019).
- Integración de Datos: Puede ser difícil combinar y comparar datos cuantitativos y cualitativos de manera coherente (Creswell & Creswell, 2019).

De acuerdo con lo manifestado por diferentes autores la metodología de investigación mixta permite integrar datos cuantitativos y cualitativos convirtiéndola en una estrategia poderosa de análisis profunda para la interpretación de resultados.

2.1. Diseño de Investigación

La metodología mixta representa un enfoque de investigación que combina métodos cuantitativos y cualitativos para alcanzar una comprensión más integral y profunda de los fenómenos estudiados. De acuerdo con Hesse (2019), esta metodología facilita la integración de datos numéricos y narrativos, lo que contribuye a enriquecer tanto el análisis como la interpretación de los resultados obtenidos.

2.2. Población y Muestra

Según Mertens (2019), la población en estadística se define como el conjunto completo de elementos o individuos que comparten una o más características en común y que son de interés para un estudio particular.

Tomando como referencia los datos del periodo académico B23, correspondiente al ciclo iniciado en octubre de 2023 en la Universidad Tecnológica Indoamérica, y obtenidos del Sistema de Gestión Académica, se determina que la población total de estudiantes matriculados en la modalidad distancia asciende a 3.835. Esta información se detalla en las tablas presentadas a continuación, reflejando la distribución de los estudiantes en las diferentes carreras y características demográficas.

La Tabla 1 presenta la distribución de estudiantes matriculados por carrera en la modalidad distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica, desglosada por género y total general.

Tabla 3*Estudiantes matriculados por carrera en la modalidad a distancia*

Universidad Tecnológica Indoamérica			
Carreras Modalidad a Distancia	Total, de estudiantes por carrera	Hombres	Mujeres
Psicología	272	69	203
Educación Inicial	345	3	342
Contabilidad y Auditoría	276	62	214
Administración de Empresas	484	205	279
Educación Básica	707	153	554
Derecho	1751	891	860
Total	3835	1383	2452

Nota. base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

Una muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en un estudio, con el objetivo de hacer inferencias sobre la población total basada en las observaciones de la muestra (Creswell & Creswell, 2019).

Muestra: Se utilizará un muestreo estratificado para asegurar la representatividad de la muestra en términos de programas académicos, niveles de estudio y otras características demográficas relevantes (e.g., edad, género). Se seleccionará una muestra de 349 estudiantes para la parte cuantitativa, y un subgrupo de 30 estudiantes y 10 docentes para la parte cualitativa.

$$\frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Z = Puntaje Z (que corresponde al nivel de confianza deseado).

p = Proporción esperada (a menudo se usa 0.5 si no se conoce).

e = Margen de error

Sustituyendo los valores en la fórmula:

N = 3835

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$e = 0.05$$

La fórmula se convierte en:

$$n = \frac{3835 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (3835 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{3835 * 3,8416 * 0.25}{0,0025 * 3834 + 3,8416 * 0.5 * 0.025}$$

$$n = \frac{3680.27}{10.5454}$$

$$n = 349$$

La Tabla 2 muestra el porcentaje de participación y la distribución de las encuestas aplicadas por carrera en la modalidad distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica, desglosando el número total de encuestas realizadas y su distribución por género.

Tabla 4

Aplicación de encuestas por carrera

Universidad Tecnológica Indoamérica				
Carreras Modalidad a Distancia	Porcentaje de participación por Carrera	Total de encuesta aplicar por carrera	Hombres	Mujeres
Psicología	7%	25	25%	75%
Educación Inicial	9%	31	1%	99%
Contabilidad y Auditoría	7%	25	22%	78%
Administración de Empresas	13%	44	42%	58%
Educación Básica	18%	64	22%	78%
Derecho	46%	160	51%	49%
Total	100%	349		

Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

A continuación, se detalla la distribución de las encuestas que se aplicó en cada una de las carreras en la modalidad a distancia y por género, en este sentido la carrera con mayor aplicación de encuestas es Derecho que tiene un 46% de participación por la cantidad de estudiantes matriculados en la carrera.

La Tabla 3 detalla la distribución de las encuestas aplicadas en las carreras de modalidad distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica, clasificadas por género, evidenciando la participación masculina y femenina en cada programa académico.

Tabla 5

Encuestas aplicadas en las carreras a distancia por género

Universidad Tecnológica Indoamérica		
Carreras Modalidad a Distancia	Masculino	Femenino
Psicología	6	18
Educación Inicial	0	31
Contabilidad y Auditoría	6	19
Administración de Empresas	19	25
Educación Básica	14	50
Derecho	81	80
Total	126	223

Nota. Elaborado en base a la encuesta realizada a los estudiantes en la modalidad distancia de la Universidad Indoamérica (2024)

2.3. Recopilación de Datos

De acuerdo con el seguimiento realizado a los estudiantes de la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica se ha detectado en las diferentes variables de deserción las siguientes incidencias:

Económico

- ✓ Se ha detectado que una de las incidencias reportadas por los estudiantes que se encuentra bajo dependencia es la falta de empleo de uno de sus tutores (padre o madre), por lo que no alcanzan a cubrir el costo total del semestre.
- ✓ También se ha detectado estudiantes que necesitan trabajar para obtener un ingreso económico y sustentar su carrera.
- ✓ Los ingresos totales como unidad familiar son bajos por lo que representa un inconveniente económico para costear la carrera académica tomando en

consideración que muchos de los estudiantes son padres de familia especialmente en la modalidad a distancia.

- ✓ Desfinanciamiento en el presupuesto de estudios debido a gastos imprevistos por temas de salud o calamidades domésticas.
- ✓ Pérdida de empleo de las estudiantes que solventan sus estudios de manera autónoma.

Calamidad Doméstica

- ✓ Fallecimiento de familiares directos
- ✓ Estudiantes que cursan con embarazos de alto riesgo
- ✓ Accidentes de tránsito. (hijos, cónyuge o conviviente, padres)
- ✓ Estudiantes detectados con problemas de salud (enfermedades catastróficas) (hijos, cónyuge o conviviente, padres)
- ✓ Hospitalización por cirugía o tratamientos (hijos, cónyuge o conviviente, padres)

Familiares

- ✓ Estudiantes que provienen de hogares disfuncionales en donde los padres son separados o están atravesando un proceso de divorcio. Variable (estado civil de los padres).
- ✓ Migración de padres de familia hacia el exterior.
- ✓ Personas que tienen discapacidad dentro del hogar y que necesitan cuidados especiales.

Académicos

- ✓ Estudiantes que ingresan con habilidades y conocimientos inferiores al nivel de exigencia que requiere la Educación Superior.
- ✓ Estudiantes que reportaron el cruce de horarios entre proyectos formativos especialmente en la modalidad a distancia.
- ✓ Estudiantes que no se adaptan a la metodología académica en la modalidad a distancia.
- ✓ Falta de atención inmediata a las necesidades informativas y académicas requeridas por los alumnos.

- ✓ Estudiantes que reportaron que sus calificaciones no fueron subidas al Sistema de Gestión Académica en tiempo oportuno para solicitar actividades de mejoramiento y refuerzo.

Vocación

- ✓ Elección de la carrera equivocada

La Tabla 4 presenta las principales causales de retiro de los estudiantes en la modalidad distancia durante el periodo académico B23 en la Universidad Tecnológica Indoamérica, destacando las razones académicas, económicas y familiares como las más frecuentes, con sus respectivos porcentajes.

Tabla 6

Causales de retiro estudiantes de la modalidad a distancia periodo B23

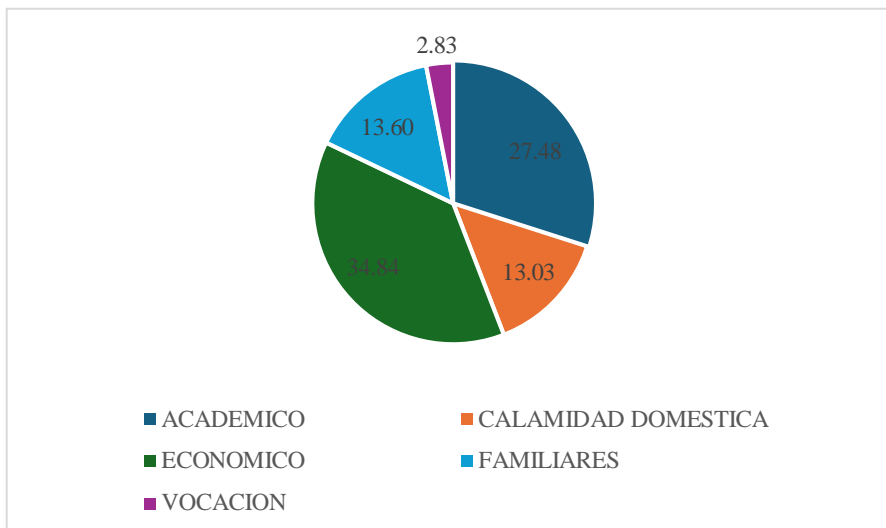
CAUSALES DE RETIRO		
ACADEMICO	97	27,48
CALAMIDAD DOMESTICA	46	13,03
ECONOMICO	123	34,84
FAMILIARES	48	13,60
VOCACION	10	2,83
SIN CAUSAL	29	8,22
TOTAL	353	100,00

Nota. Elaborado en base a la encuesta realizada a los estudiantes en la modalidad distancia de la Universidad Indoamérica (2024)

La Ilustración 1 visualiza las causales de retiro de estudiantes en la modalidad distancia durante el periodo B23 en la Universidad Tecnológica Indoamérica, basada en los datos obtenidos de una encuesta realizada a los estudiantes.

Ilustración 1

Causales de retiro modalidad a distancia periodo B23



Nota. Elaborado en base a la encuesta realizada a los estudiantes en la modalidad distancia de la Universidad Indoamérica (2024)

La Tabla 5 muestra un análisis comparativo del número de estudiantes ingresados en primer nivel durante el periodo A20 y aquellos que alcanzaron el octavo nivel en el periodo B23, correspondiente a las carreras de modalidad distancia en la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Tabla 7
Corte de ingreso periodo A20 al B23

Carreras modalidad a distancia	A20	B23
	Primer Nivel	Octavo Nivel
Administración	102	61
Derecho	294	200
Educación Básica	82	94
Educación Inicial	29	35
Total	507	390

Nota. Elaborado en base a la encuesta realizada a los estudiantes en la modalidad distancia de la Universidad Indoamérica (2024)

En base a la información de la tabla 5 se puede visualizar que en el periodo A20 ingresan a primeros niveles en las diferentes carreras de la modalidad a distancia un total de 507 estudiantes, sin embargo, para el periodo B23 se obtiene como datos que egresan un total de 390 estudiantes, esto indica que existen 117 estudiantes que desertaron de las carreras por diferentes causales esto indica que existe un porcentaje alto de deserción llegando al 76,92%.

2.4. Instrumentos y Herramientas

Métodos Cuantitativos

- Entrevista: (ANEXO 4) Se diseñará un cuestionario estructurado para medir:
- Satisfacción con la infraestructura tecnológica y usabilidad de las plataformas.
- Percepción del apoyo académico y emocional recibido.
- Nivel de interacción y sentido de comunidad.
- Factores de motivación y compromiso.
- Tasas de retención y deserción.

Para la presente investigación se utilizará como herramienta de investigación la entrevista, la misma que permite indagar con mayor profundidad la experiencia administrativa en el área de seguimiento estudiantil y los principales motivos de deserción que inciden directamente en la decisión de un estudiante al abandonar su carrera.

Básicamente la entrevista permite tener una interacción verbal y social entre las partes como son el entrevistador y el entrevistado, esta conversación libre que se mantiene permite obtener información requerida sobre los intereses, ideologías o pensamientos que una persona puede tener en relación con un tema determinado y que solventa las hipótesis establecidas en el trabajo investigativo (Puga & García, 2022).

La Tabla 6 presenta las variables identificadas para la entrevista y las preguntas asociadas a cada una, con el objetivo de analizar los factores que influyen en la deserción estudiantil en la modalidad distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Tabla 8

Variables identificadas para la entrevista

Variable	Pregunta
Vocación	¿Existe un Test para determinar el perfil profesional en las diferentes carreras de la modalidad a distancia que ofrece la Universidad?
	¿Tiene un impacto significativo el rendimiento académico en la deserción estudiantil?
	¿Qué tan efectivas son las tutorías y otros servicios de apoyo académico en la retención estudiantil?
Factor Académico	¿La infraestructura y los recursos académicos influyen en la decisión de los estudiantes de continuar o abandonar sus estudios?

	¿Cómo ayuda la institución a los estudiantes que están luchando académicamente?
	¿Hasta qué punto afectan las dificultades financieras a la deserción estudiantil?
Factor Económico	¿Qué tipo de apoyo financiero ofrece la institución para los estudiantes en riesgo de abandonar?
	¿Qué papel juegan los problemas familiares y personales en la decisión de un estudiante de abandonar sus estudios?
Factores familiares y personales	¿La institución ofrece servicios de apoyo psicológico o de asesoramiento? Si es así, ¿cómo se promueven estos servicios entre los estudiantes?
	¿Cómo afecta la integración social a la retención de los estudiantes?
Factores Sociales	¿Qué iniciativas existen para fomentar la integración social y la participación en la vida universitaria en la modalidad a distancia?

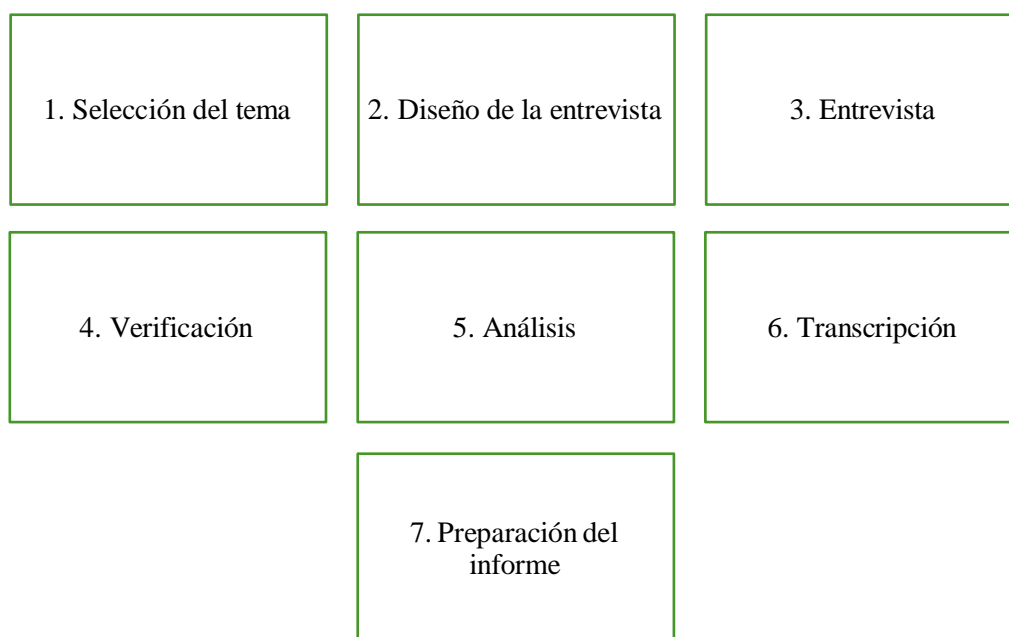
Nota. Diseño de entrevista elaborado por el autor

Según Puga y García (2022) hay que considerar que para realizar una entrevista no es solo de empezar una conversación con el entrevistado o realizarle preguntas sobre el tema que se está investigando. A continuación, se describe pasos que se pueden considerar para el desarrollo de la entrevista:

La Ilustración 2 representa el proceso de entrevista diseñado para recopilar información sobre los factores que influyen en la deserción estudiantil en la modalidad distancia, destacando las etapas clave para garantizar una recolección de datos eficiente y estructurada.

Ilustración 2

Proceso de entrevista



Nota. Elaborado por el autor en base a Puga & García (2022).

Perfil del entrevistado

El perfil del entrevistado, según lo establecido en el documento, corresponde a personal administrativo del área de Seguimiento Estudiantil de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Este personal cuenta con experiencia en la atención directa a estudiantes de la modalidad distancia y está familiarizado con los principales desafíos que enfrentan, como dificultades económicas, académicas, familiares y personales. Además, poseen conocimiento sobre los procesos internos, servicios de apoyo psicológico, asesoramiento académico y herramientas administrativas implementadas por la institución. Su rol implica interactuar constantemente con los estudiantes, lo que les permite identificar las principales causas de deserción y proponer soluciones efectivas para mejorar la retención.

2.5. Procedimientos

La deserción estudiantil es un desafío importante para la Universidad Indoamérica, especialmente en su modalidad a distancia. A través de una entrevista detallada, se han identificado los principales factores que contribuyen a este problema y las áreas donde se pueden implementar mejoras. Este informe tiene como objetivo resumir estos puntos y ofrecer recomendaciones para reducir la deserción estudiantil.

Falta de pruebas de perfil profesional

Uno de los problemas más destacados es la falta de un test vocacional que ayude a los estudiantes a elegir la carrera adecuada. Actualmente, la Universidad no ofrece este tipo de pruebas, lo que podría ayudar a los alumnos a tomar decisiones informadas sobre sus

estudios. Implementar un test vocacional podría reducir la deserción al evitar que los estudiantes se matriculen en carreras que no se ajustan a sus intereses y habilidades.

Impacto del rendimiento académico

El rendimiento académico es un factor crucial en la deserción. Los estudiantes que no logran alcanzar las calificaciones mínimas en los primeros trabajos o exámenes suelen desanimarse y optan por abandonar sus estudios. Este problema se agrava porque muchos docentes utilizan métodos de enseñanza diseñados para la modalidad presencial o semipresencial, que no son efectivos para la modalidad a distancia. Es esencial que los docentes adapten sus métodos de enseñanza para hacerlos más accesibles y comprensibles para los estudiantes a distancia.

Efectividad de las tutorías y servicios de apoyo

Las tutorías y otros servicios de apoyo académico no son lo suficientemente efectivos debido a la falta de coordinación de horarios entre docentes y estudiantes. Muchos estudiantes trabajan y no pueden asistir a las tutorías programadas. Para mejorar esta situación, sería útil ofrecer tutorías en horarios más flexibles y posiblemente contratar docentes dedicados exclusivamente a la modalidad a distancia.

Infraestructura y recursos académicos

La falta de infraestructura y recursos académicos adecuados también afecta la retención de estudiantes. La ausencia de docentes de apoyo permanentes y de laboratorios de computación limita las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes. Es crucial invertir en infraestructura y recursos que puedan asistir a los estudiantes en sus necesidades académicas, especialmente en los primeros niveles de sus estudios.

Dificultades financieras

Las dificultades financieras son uno de los factores más determinantes en la deserción estudiantil. Muchos estudiantes son trabajadores y padres de familia con ingresos limitados, lo que dificulta su capacidad para continuar con sus estudios. La Universidad ofrece financiamiento de aranceles y un sistema de becas para estudiantes de bajos recursos económicos. Sin embargo, podría ser necesario aumentar el apoyo financiero para abarcar a más estudiantes en riesgo.

Problemas familiares y personales

Los problemas familiares y personales también influyen significativamente en la decisión de los estudiantes de abandonar sus estudios. La mayoría de los estudiantes son mujeres, madres de familia y trabajadoras, lo que reduce su tiempo disponible para estudiar y completar tareas. Proveer más apoyo en este ámbito podría ayudar a reducir la deserción.

Servicios de apoyo psicológico

La Universidad cuenta con un departamento de bienestar universitario que brinda soporte en situaciones familiares y personales. Sin embargo, es posible que la promoción de estos servicios entre los estudiantes no sea suficientemente efectiva. Aumentar la visibilidad de estos servicios podría ayudar a los estudiantes a aprovecharlos mejor.

Integración social

La falta de integración social en la modalidad a distancia dificulta que los estudiantes se conozcan y apoyen mutuamente. Organizar reuniones presenciales al inicio de los estudios podría fomentar la socialización y el apoyo entre compañeros, creando una red de apoyo que podría mejorar la retención estudiantil.

Iniciativas de integración social y participación

Actualmente, la Universidad no cuenta con iniciativas específicas para fomentar la integración social y la participación en la vida universitaria en la modalidad a distancia. Implementar tales iniciativas podría tener un impacto positivo en la retención de los estudiantes.

2.6. Análisis de datos

La Tabla 7 muestra una distribución significativa de estudiantes matriculados en la modalidad distancia durante el periodo B23, diferenciada por género y rangos de edad. Se observa una mayor participación femenina con 1.824 estudiantes, lo que representa casi el doble de los 945 estudiantes masculinos registrados, destacando una notable diferencia de género en la modalidad.

En términos de rangos de edad, tanto en el género femenino como masculino, el grupo predominante se encuentra entre los 20 y 24 años, con un 42,43% para las mujeres y un 42,33% para los hombres. Esto indica que la mayoría de los estudiantes en esta modalidad

se encuentran en el inicio de su vida académica y profesional, priorizando esta etapa etaria en las estrategias de retención.

Por otro lado, los estudiantes de entre 25 y 29 años representan el 34,21% del total femenino y el 31,11% del masculino. Aunque aún mantienen una participación relevante, esta cifra refleja una leve disminución en comparación con el grupo más joven, posiblemente debido a mayores responsabilidades laborales y familiares que limitan su continuidad académica.

Finalmente, el grupo de 30 a 34 años es el menos representado, con un 23,36% en las mujeres y un 26,56% en los hombres. Este patrón sugiere que, a medida que aumenta la edad, disminuye la participación en esta modalidad, lo que resalta la necesidad de diseñar estrategias específicas para captar y retener a estudiantes en estos rangos etarios.

Tabla 9

Segmentación de estudiantes de la modalidad a distancia por edades periodo B23

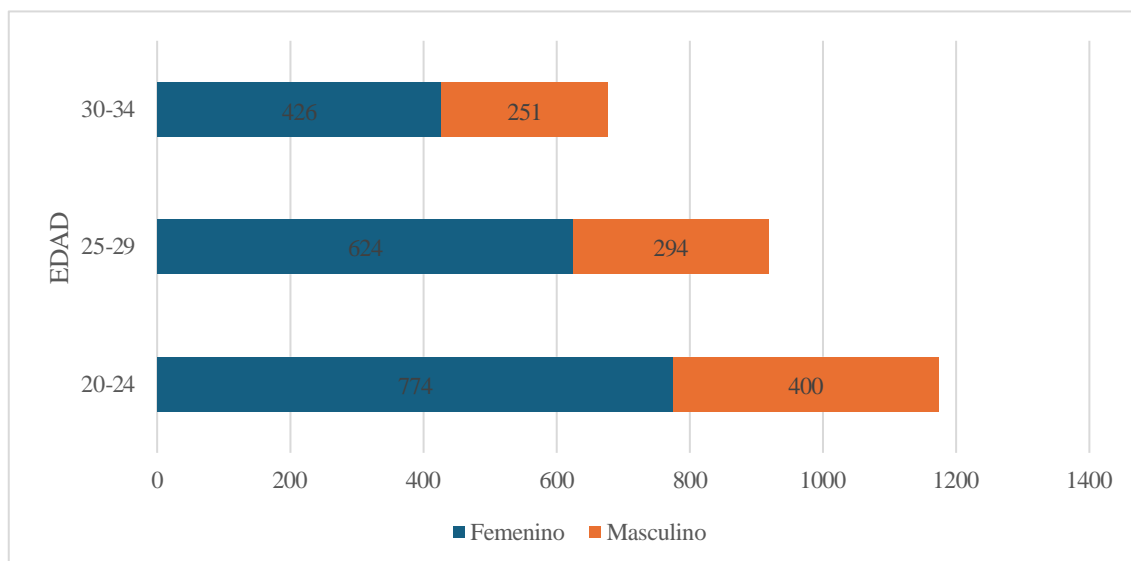
EDAD	20-24	25-29	30-34	TOTAL	PORCENTAJE 20-24	PORCENTAJE 25-29	PORCENTAJE 30-34
Femenino	774	624	426	1824	42,43%	34,21%	23,36%
Masculino	400	294	251	945	42,33%	31,11%	26,56%

Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

La Ilustración 3 representa la distribución de estudiantes por género durante el periodo B23 en la modalidad distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica, destacando la participación predominante del género femenino en comparación con el masculino, lo que refleja una diferencia significativa en la composición estudiantil por género.

Ilustración 3

Estudiantes por género periodo B23



Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

La ilustración 3 muestra la distribución de estudiantes por género y rangos de edad en la modalidad distancia durante el periodo B23 en la Universidad Tecnológica Indoamérica. Se evidencia que, en todos los rangos de edad, el género femenino tiene una participación significativamente mayor que el masculino. El grupo etario de 20 a 24 años es el más numeroso, con 774 mujeres y 400 hombres, lo que refleja que la mayoría de los estudiantes pertenecen a este rango. A medida que la edad avanza, la participación disminuye en ambos géneros, destacando que en el rango de 30 a 34 años se registra la menor cantidad de estudiantes, con 426 mujeres y 251 hombres. Esta tendencia sugiere que los programas deben enfocarse en estrategias que promuevan la retención y captación en grupos de mayor edad.

La Tabla 8 presenta la segmentación de estudiantes de la modalidad distancia durante el periodo B23, desglosada por género y región, destacando la mayor concentración en la Sierra y una predominancia femenina en todas las regiones.

Tabla 10

Segmentación de estudiantes de la modalidad a distancia periodo B23 por regiones

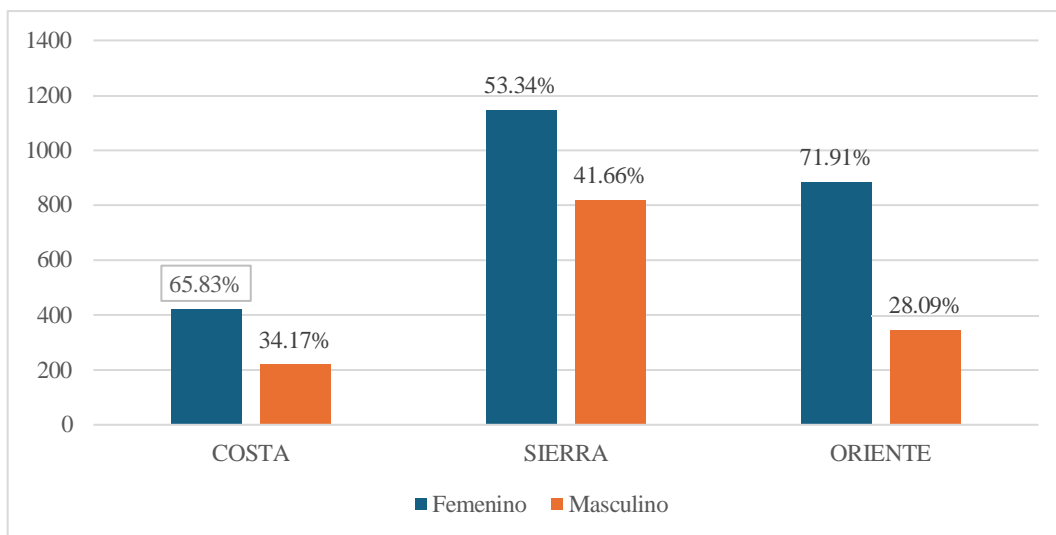
REGION	COSTA	SIERRA	ORIENTE	TOTAL
Femenino	422	1147	883	2452
Masculino	219	819	345	1383
Total por región	641	1966	1228	3835

Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

La Ilustración 4 muestra el porcentaje de estudiantes en la modalidad distancia durante el periodo B23, distribuidos por región, destacando la predominancia de la región Sierra en comparación con la Costa y el Oriente.

Ilustración 4

Porcentaje de estudiantes por región periodo B23



Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

La región sierra tiene la mayor proporción de estudiantes tanto femeninos como masculinos, seguida por la región oriente y finalmente la región costa. Tomando en cuenta esta información es necesario diseñar estrategias y políticas que permitan fortalecer la región costa en donde la participación estudiantil es inferior para ello se debe investigar aquellos factores que están interfiriendo en la participación, promoviendo una igualdad de oportunidades educativas en esta región.

Al realizar esta segmentación por regiones se puede evaluar e identificar aquellas áreas que carecen una adecuada conectividad, recordando que para esta modalidad académica es necesario y fundamental contar con la principal herramienta de estudios como es la conectividad y en base a ello presentar soluciones específicas.

La Tabla 9 presenta la segmentación de estudiantes en la modalidad distancia durante el periodo B23 según su estado civil

Tabla 11

Segmentación de estudiantes modalidad a distancia periodo B23 por estado civil

ESTADO CIVIL	CANTIDAD	PORCENTAJE
CASADO	627	16,35

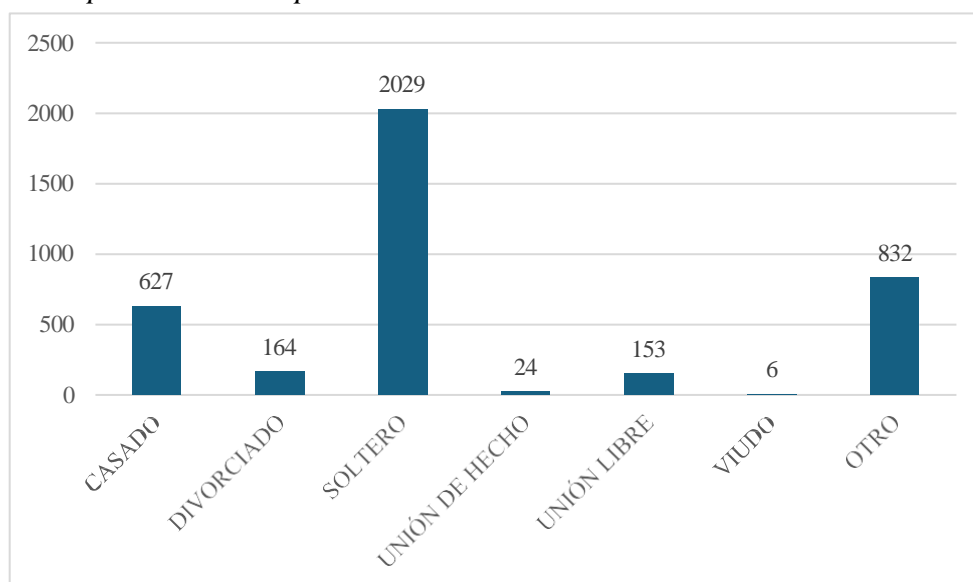
DIVORCIADO	164	4,28
SOLTERO	2029	52,91
UNIÓN DE HECHO	24	0,63
UNIÓN LIBRE	153	3,99
VIUDO	6	0,16
OTRO	832	21,69
TOTAL	3835	100,00

Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

La Ilustración 5 visualiza la distribución de estudiantes en la modalidad distancia durante el periodo B23 según su estado civil, destacando que la mayoría se identifica como solteros, seguidos por los clasificados en la categoría "otro" y los casados.

Ilustración 5

Estudiantes por estado civil periodo B23



Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

El estado civil que predomina es el de soltero, esto indica que la mayor parte de estudiantes con este estado civil se sienten atraídos por la flexibilidad que ofrece esta modalidad de estudios.

Caracterización de estudiantes retirados

La ilustración 4 presenta la distribución porcentual de estudiantes por género y región en la modalidad distancia durante el periodo B23. En todas las regiones, el género femenino tiene una mayor representación. En la región Oriente, las mujeres conforman el 71,91%, mientras que los hombres representan el 28,09%, mostrando la mayor disparidad entre

géneros. En la región Costa, las mujeres también predominan con un 65,83%, frente al 34,17% masculino. Finalmente, en la región Sierra, aunque las mujeres siguen siendo mayoría con un 53,34%, se observa la menor brecha de género, ya que los hombres constituyen el 41,66%. Estos datos destacan la predominancia femenina en la educación a distancia, particularmente en las regiones Oriente y Costa.

La ilustración 5 refleja la distribución de estudiantes de la modalidad distancia en el periodo B23 según su estado civil, donde se observa que la mayoría de los estudiantes se identifican como solteros, representando el 52,91% del total. Este dato resalta que la modalidad distancia es especialmente atractiva para personas jóvenes o sin compromisos familiares que les demanden tiempo adicional.

En contraste, el grupo clasificado como "otro" representa el 21,69%, lo que podría incluir estudiantes con estados civiles no especificados o menos comunes. Los casados constituyen el 16,35% del total, indicando que un segmento significativo de esta población combina estudios con responsabilidades familiares. Otros estados civiles, como unión libre, divorciado, viudo y unión de hecho, representan porcentajes mucho menores, siendo juntos menos del 10% del total. Estos datos sugieren que las estrategias de retención deben considerar las necesidades específicas de los estudiantes solteros y casados, quienes conforman la mayoría de la población estudiantil.

Una vez analizados los diferentes datos obtenidos del Sistema de Gestión Académica se identifica un porcentaje alto de deserción llegando al 76,92% en una corte comprendida desde el periodo académico A20 al B23, esto significa que durante este periodo 117 estudiante abandonaron sus carreras por distintas causales. Estos resultados plantean un llamado de atención a la gestión administrativa de la Universidad Indoamérica. Para abordar esta situación, los asesores de seguimiento Estudiantil implementaron un método de investigación basado en realizar llamadas personalizadas a los estudiantes con el objetivo de identificar las causas principales de retiro. Este análisis reveló que los factores económicos son la principal causa, representando el 34,84% de los casos, seguidos por los factores académicos con un 27,48%. Además, los problemas familiares emergieron como un motivo significativo, con un 13,60% de los retiros, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias integrales que aborden estos desafíos de manera efectiva.

Una vez analizados los resultados de la presente investigación se considera necesario implementar estrategias que permitan atender las necesidades de los estudiantes y que al mismo tiempo permita establecer una ventaja competitiva diferenciadora del resto de Instituciones del nivel de educación superior, para ello se propone como estrategias las siguientes:

- Ampliar el tiempo de la prórroga de pagos, actualmente la prórroga se extiende máximo para tres meses, se plantea la posibilidad de que los estudiantes puedan cancelar en un tiempo de seis meses.
- Realizar convenios de pago con instituciones financieras, para que los estudiantes puedan acceder directamente a crédito estudiantil directo para el autofinanciamiento de la carrera.
- Crear una bolsa de empleo a nivel nacional mediante la firma de convenios con empresas del sector privado para que los estudiantes puedan mediante su empleo autofinanciarse.
- Reestructurar el programa de experiencia del primer año de educación superior con el objetivo de promover el éxito académico.
- Mejorar los procesos de enseñanza mediante la capacitación constante a los docentes en cuanto a técnicas y de metodologías académicas formativas.
- Reestructurar el distributivo de personal docente con el objetivo de designar a catedráticos exclusivamente para estudiantes de la modalidad.

Los estudiantes de la modalidad distancia muestran desacuerdo en los tiempos de respuesta en procesos administrativos. Se propone que el departamento de entornos digitales implemente mejoras en el Sistema de Gestión Académico mediante digitalización y automatización. Mejorará significativamente la experiencia administrativa de los estudiantes al permitirles realizar trámites de manera más eficiente y obtener respuestas inmediatas.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

PLAN ESTRATÉGICO PARA AUMENTAR LA RETENCIÓN EN ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR MODALIDAD DISTANCIA. CASO DE ESTUDIO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

3.1. Diagnóstico

La Universidad Tecnológica Indoamérica, durante el periodo académico comprendido entre A20 y B23, ha registrado una tasa de deserción del 76.92%, un dato que preocupa significativamente a las autoridades. En respuesta a esta situación, se estableció el área de seguimiento estudiantil en el periodo A22, con el propósito de identificar las causas subyacentes y los factores motivacionales que impulsan a los estudiantes a abandonar sus estudios en la modalidad a distancia.

La Tabla 10 presenta el diagnóstico de los principales factores de deserción en la modalidad distancia durante el periodo B23, destacando los factores económicos, académicos y familiares como los más relevantes, con sus respectivos porcentajes y descripciones.

Tabla 12
Diagnóstico de deserción

Factor de Deserción	Porcentaje (%)	Descripción
Económico	34.84%	Falta de recursos económicos y problemas financieros, como la pérdida de empleo o ingresos familiares insuficientes, que limitan la capacidad de los estudiantes para cubrir los costos de la carrera.
Académico	27.48%	Dificultades en el rendimiento académico debido a la falta de adaptación a la modalidad a distancia y escaso apoyo docente, lo cual desmotiva a los estudiantes a continuar.
Familiares	14.60%	Responsabilidades familiares, como el cuidado de hijos o familiares dependientes, que dificultan el equilibrio entre estudios y vida personal, afectando la continuidad académica.

Nota. Elaborado en base de datos de la Universidad Indoamérica (2024)

3.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Desarrollar un plan estratégico que incremente la retención de estudiantes en la modalidad de educación a distancia en la Universidad Tecnológica Indoamérica, abordando los factores económicos, académicos y personales que afectan la continuidad de sus estudios.

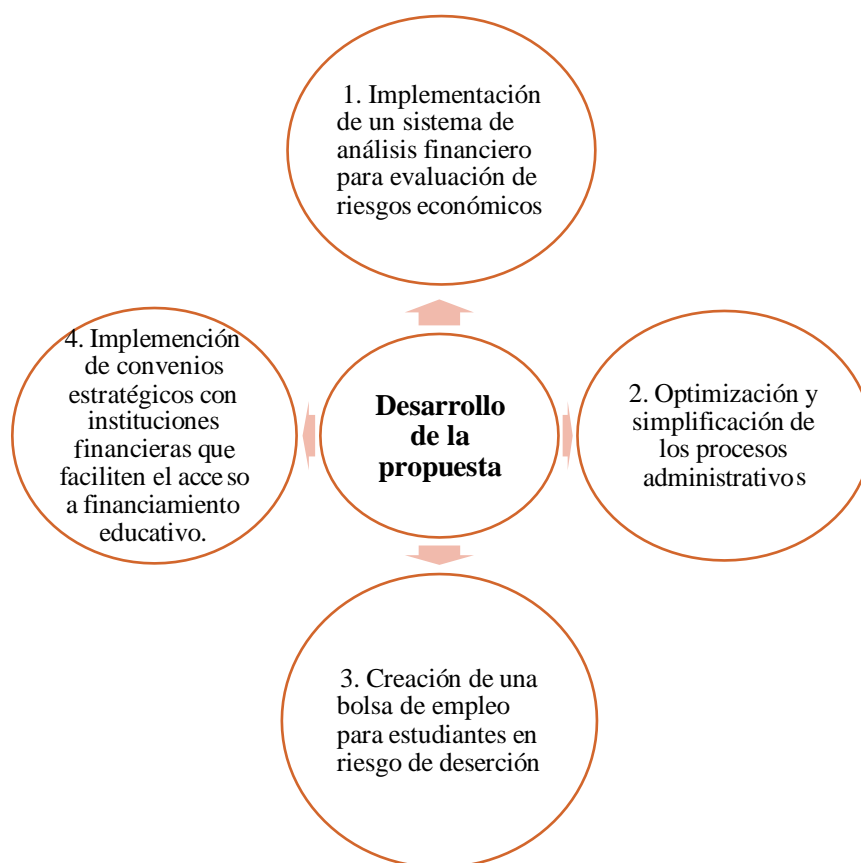
Específicos

- Desarrollar un sistema de análisis financiero para identificar y gestionar riesgos económicos que afecten la continuidad académica de los estudiantes.
- Mejorar y automatizar los procesos administrativos internos para garantizar una gestión más eficiente y accesible para los estudiantes.
- Crear una bolsa de empleo estudiantil especializada para brindar oportunidades laborales dirigidas a estudiantes en riesgo de deserción, contribuyendo a su sostenibilidad económica.
- Implementar convenios estratégicos con instituciones financieras que faciliten el acceso a financiamiento educativo con condiciones flexibles y adaptadas a las necesidades de los estudiantes.

3.3. Desarrollo de la propuesta

Ilustración 6

Desarrollo de la propuesta



Nota. Elaborado en base al análisis previo

1. Implementación de un sistema de análisis financiero para evaluación de riesgos económicos

Para reducir la deserción estudiantil causada por problemas financieros, se propone desarrollar e implementar un software de análisis financiero dentro de la Universidad Indoamérica. Este sistema permitirá evaluar la situación económica de cada estudiante al momento de su inscripción, facilitando la identificación de aquellos con riesgo de abandono debido a limitaciones económicas y habilitando un seguimiento continuo durante toda su trayectoria académica.

Tabla 13

Implementación de un sistema de análisis financiero para evaluación de riesgos Económicos

Fase	Acciones específicas	Recursos necesarios	Áreas de intervención
Desarrollo del software de Análisis financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar el software para evaluar la situación económica de los estudiantes. - Integrar con el sistema de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiamiento para la compra y desarrollo del software. - Personal capacitado en 	<p>Área financiera: Manejo de recursos y presupuesto.</p> <p>Bienestar estudiantil: Coordinar el seguimiento y apoyo a</p>

	académica. - Configurar alertas tempranas para riesgos de deserción.	desarrollo de software. - Infraestructura tecnológica robusta para asegurar la disponibilidad de datos.	los estudiantes con riesgos financieros.
Capacitación del personal	- Capacitar al personal de las áreas financieras y de bienestar estudiantil en el uso del software y la interpretación de los datos.	- Personal capacitado para la formación. - Material de capacitación y sesiones periódicas de formación.	Área financiera: Capacitación en análisis de datos financieros. Bienestar estudiantil: Capacitación en intervención y apoyo a los estudiantes en riesgo.
Establecimiento de alertas tempranas	- Configurar alertas en el software sobre problemas económicos. - Establecer seguimiento proactivo para ayudar a los estudiantes en riesgo.	- Herramientas para establecer alertas automáticas. - Personal para seguimiento de alertas y contacto con los estudiantes.	Bienestar estudiantil: Contacto directo con los estudiantes para ofrecerles apoyo.
Evaluación de recursos necesarios	- Evaluar los recursos para el financiamiento, desarrollo y mantenimiento del software. - Asegurar que el sistema de datos sea seguro y disponible.	- Financiamiento adicional para mantenimiento. - Infraestructura tecnológica para asegurar la protección de datos.	Área Financiera: Gestión de recursos. Bienestar Estudiantil: Evaluación de la efectividad del sistema y los recursos disponibles para los estudiantes.
Monitoreo y evaluación continua	- Realizar auditorías periódicas del sistema. - Evaluar el impacto del sistema en la deserción estudiantil. - Ajustar el sistema según los resultados obtenidos.	- Personal para auditoría y revisión del sistema. - Herramientas de análisis para medir el impacto.	Área Financiera: Evaluación de la eficiencia financiera del sistema. Bienestar Estudiantil: Revisión de las intervenciones a los estudiantes y ajuste de los métodos de apoyo según sea necesario.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

2. Optimización y simplificación de los procesos administrativos

La propuesta contempla la digitalización de procesos administrativos claves, con el fin de mejorar la experiencia de los estudiantes y minimizar las barreras burocráticas que puedan desincentivar su permanencia en la universidad.

Tabla 14*Optimización y simplificación de los procesos administrativos*

Aspecto	Detalles
Acciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer convenios con empresas: Firmar acuerdos con empresas públicas y privadas que estén dispuestas a ofrecer vacantes de medio tiempo para estudiantes en riesgo de deserción. - Crear un sistema de inscripción y selección: Desarrollar una plataforma para que los estudiantes puedan inscribirse y postular a las vacantes disponibles. - Monitorear el impacto laboral: Evaluar cómo los trabajos de medio tiempo afectan el rendimiento académico de los estudiantes, asegurándose de que no interfieran con sus estudios.
Recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración con empresas: Negociar acuerdos con empresas para proporcionar vacantes laborales accesibles y compatibles con los horarios académicos. - Personal encargado de gestión de convenios: Equipo responsable de gestionar los acuerdos con las empresas y realizar el seguimiento de los estudiantes. - Infraestructura de comunicación y seguimiento: Herramientas para gestionar la comunicación entre estudiantes, empresas y la universidad, así como para monitorear el progreso y rendimiento académico.
Áreas de intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Bienestar estudiantil: Encargada de coordinar la selección de los estudiantes, apoyando en la identificación de los más necesitados y gestionando las inscripciones al programa. - Vinculación con la comunidad: Responsable de establecer y mantener los convenios con las empresas colaboradoras, además de asegurar la calidad de las oportunidades laborales. - Nivel de riesgo de deserción: Identificar estudiantes con mayores probabilidades de abandono debido a dificultades financieras.
Variables	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento académico: Monitorear cómo el trabajo de medio tiempo impacta en el rendimiento de los estudiantes. - Satisfacción laboral: Evaluar cómo los estudiantes perciben su experiencia laboral. - Compatibilidad horaria: Asegurar que los trabajos no interfieran con los horarios académicos. - Identificación de estudiantes en riesgo: Utilizar los datos de deserción y los informes académicos para identificar a los estudiantes que más necesitan de una fuente de ingresos.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del sistema de inscripción: Crear una plataforma en línea donde los estudiantes puedan inscribirse y postularse para las vacantes disponibles. - Firma de convenios: Establecer acuerdos con empresas para obtener ofertas de trabajo flexibles para los estudiantes. - Seguimiento de desempeño laboral: Realizar un monitoreo continuo del desempeño de los estudiantes en sus empleos, asegurando que no se vea

afectada su formación académica.

- Cargo**
- **Coordinador de bienestar estudiantil:** Responsable de gestionar las inscripciones y la coordinación de los estudiantes en riesgo con las vacantes disponibles.
 - **Especialista en vinculación con la comunidad:** Encargado de establecer y gestionar los convenios con las empresas colaboradoras.
 - **Analista de seguimiento académico:** Encargado de evaluar cómo las experiencias laborales impactan el rendimiento académico de los estudiantes y realizar ajustes cuando sea necesario.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

3. Creación de una bolsa de empleo para estudiantes en riesgo de deserción

Para apoyar a los estudiantes con dificultades financieras, se creará una bolsa de empleo mediante convenios con empresas públicas y privadas. Esta iniciativa tiene como objetivo que los estudiantes accedan a trabajos de medio tiempo que no interfieran con sus horarios de estudio, permitiéndoles generar ingresos para cubrir sus estudios.

Tabla 15

Creación de una bolsa de empleo para estudiantes en riesgo de deserción

Aspecto	Detalles
Acciones específicas	<ul style="list-style-type: none">- Establecer convenios con empresas: Crear acuerdos con empresas públicas y privadas para ofrecer trabajos de medio tiempo a estudiantes en riesgo de deserción.- Crear un sistema de inscripción y selección: Desarrollar una plataforma para que los estudiantes puedan registrarse y postular a vacantes de empleo.- Monitorear el impacto laboral: Evaluar el impacto que estos trabajos tienen en el rendimiento académico de los estudiantes.
Recursos necesarios	<ul style="list-style-type: none">- Colaboración con empresas: Negociar acuerdos con empresas dispuestas a ofrecer vacantes laborales compatibles con los horarios de estudio.- Personal encargado de gestionar los convenios: Contratar personal para gestionar estos convenios y hacer un seguimiento del desempeño de los estudiantes.- Infraestructura de comunicación y seguimiento: Establecer sistemas de comunicación entre la universidad, empresas y estudiantes para gestionar el proceso.
Áreas de intervención	<ul style="list-style-type: none">- Área de Bienestar Estudiantil: Coordina la selección de los estudiantes que participan en el programa y brinda orientación sobre el empleo.- Vinculación con la Comunidad: Se encarga de gestionar los convenios con las empresas colaboradoras y de fortalecer estos acuerdos a lo largo del tiempo.

Variables	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de riesgo de deserción: Determinar qué estudiantes tienen más probabilidades de abandonar sus estudios debido a dificultades económicas. - Rendimiento académico: Monitorear el impacto de los trabajos de medio tiempo en el rendimiento académico de los estudiantes. - Satisfacción laboral: Evaluar cómo los estudiantes perciben sus trabajos, si cumplen con sus expectativas. - Compatibilidad horaria entre empleo y estudio: Asegurarse de que los horarios laborales no interfieran con las clases y tareas.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de estudiantes en riesgo: Identificar a los estudiantes con más probabilidades de deserción y ofrecerles la posibilidad de inscribirse en el programa de empleo. - Diseño del sistema de inscripción: Crear una plataforma en línea donde los estudiantes puedan inscribirse para participar en la bolsa de empleo. - Firma de convenios con empresas: Establecer acuerdos con empresas que ofrezcan trabajos de medio tiempo. - Seguimiento de desempeño laboral: Realizar un seguimiento continuo para asegurar que los trabajos no afecten negativamente el rendimiento académico.
Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Bienestar Estudiantil: Responsable de gestionar a los estudiantes participantes y coordinar la asignación de empleos. - Especialista en Vinculación con la Comunidad: Encargado de gestionar las relaciones con las empresas colaboradoras y asegurar la calidad de las oportunidades laborales. - Analista de Seguimiento Académico: Monitorea el impacto del empleo en el rendimiento académico y ajusta las intervenciones cuando sea necesario.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

4. Facilitar el acceso a financiamiento mediante convenios con instituciones financieras

Se propone crear convenios con instituciones financieras que ofrezcan créditos educativos accesibles para los estudiantes de la modalidad a distancia. Estos créditos serán otorgados en condiciones favorables para que los estudiantes puedan cubrir sus estudios sin la carga económica inmediata de pagos completos.

Tabla 16

Acceso a financiamiento mediante convenios con instituciones financieras

Aspecto	Detalles
Acciones específicas	<ul style="list-style-type: none"> - Negociar acuerdos con entidades financieras: Establecer convenios con bancos, cooperativas y otras instituciones financieras para ofrecer créditos educativos a tasas de interés bajas y con períodos de gracia. - Diseñar y ejecutar campañas informativas: Crear campañas para informar a los estudiantes sobre las opciones de financiamiento, cómo acceder a ellas y los beneficios de estos créditos.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Personal administrativo especializado: Contratar personal para

necesarios	<p>gestionar la negociación de convenios financieros y hacer un seguimiento del uso de los créditos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración de bancos y cooperativas: Establecer relaciones con instituciones financieras dispuestas a ofrecer productos financieros adaptados a los estudiantes. - Sistema de seguimiento: Implementar un sistema para monitorear el uso y el cumplimiento de los créditos educativos otorgados.
Áreas de intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Área Financiera: Responsable de gestionar los convenios con las entidades financieras, y supervisar los aspectos financieros del proceso. - Atención Estudiantil: Asesorar y orientar a los estudiantes sobre los créditos disponibles, cómo acceder a ellos y qué requisitos deben cumplir. - Identificación de estudiantes elegibles: Evaluar qué estudiantes tienen la necesidad de un crédito educativo y cumplen con los requisitos para acceder a este tipo de financiamiento. - Negociación y firma de acuerdos: Establecer convenios con instituciones financieras para garantizar condiciones favorables para los estudiantes.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de campañas informativas: Elaborar materiales informativos, y distribuirlos a través de canales universitarios. - Implementación de un sistema de registro: Crear un sistema digital donde los estudiantes puedan solicitar los créditos y hacer seguimiento a su solicitud y uso.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

3.3.1 Costos de implementación

Para implementar el plan estratégico que busca mejorar la retención de estudiantes en la modalidad a distancia en la Universidad Indoamérica, se han identificado cuatro áreas principales de intervención. Cada una de estas áreas comprende estrategias específicas que implican ciertos costos asociados a la adquisición de tecnología, capacitación del personal, infraestructura y otros recursos esenciales. A continuación, se desglosan los costos estimados de cada estrategia, justificando su importancia en la consecución de los objetivos de la propuesta.

Tabla 17
Costos del proceso implementación

Fase	Descripción	Recursos necesarios	Costo estimado (USD)
Identificación y análisis	Evaluar la situación económica de los estudiantes mediante un sistema de análisis financiero para priorizar a aquellos en mayor riesgo de deserción.	Sistema de análisis financiero implementado previamente.	Incluido en análisis previo
Negociación	Establecer convenios con instituciones financieras para	Personal especializado en negociación y	\$1,500

	ofrecer créditos educativos con condiciones favorables, como tasas bajas y períodos de gracia.	gestión de convenios financieros.	
Campañas informativas	Difundir las opciones de financiamiento mediante campañas en redes sociales, portales digitales y talleres explicativos para estudiantes.	Materiales de difusión, campañas digitales y organización de talleres informativos.	\$1,200
Solicitud y seguimiento	Implementar un sistema en el portal de autogestión para que los estudiantes puedan solicitar créditos y hacer seguimiento de sus pagos y cumplimiento.	Sistema de gestión integrado para solicitudes y control de cumplimiento.	\$2,500
Seguimiento y evaluación	Monitorear el desempeño académico y financiero de los estudiantes beneficiarios, evaluando el impacto del financiamiento en su retención académica.	Personal para evaluación continua y software de monitoreo.	Incluido en análisis previo
Total			\$5,200

Nota. Elaborado en base al análisis previo

Tabla 18
Costos de implementación

Estrategia	Detalle de Costos	Explicación de los Costos	Costo Estimado (USD)
Implementación de un Sistema de Análisis Financiero	Software financiero: \$5,000 - \$8,000, Capacitación: \$1,500, Infraestructura tecnológica: \$2,500	Implementar un software que permita identificar a estudiantes en riesgo de abandono debido a problemas económicos. Capacitación del personal y mejora de la infraestructura tecnológica para la operación segura y eficiente del sistema.	\$9,000 - \$12,000
Optimización de Procesos Administrativos	Portal en línea: \$7,000 - \$10,000, Personal TI y soporte: \$3,500, Capacitación: \$1,000, Infraestructura de seguridad: \$2,000	Crear un portal de autogestión para que los estudiantes puedan realizar trámites de forma autónoma. Incluir soporte técnico y medidas de seguridad para proteger la información personal de los estudiantes.	\$13,500 - \$16,500
Creación de una Bolsa de Empleo	Gestión de convenios: \$2,000, Sistema de inscripción: \$2,500, Monitoreo: \$1,500, Eventos networking: \$1,000	Desarrollar convenios de empleo con empresas y un sistema de inscripción para estudiantes, con eventos de networking. Monitorear el impacto del empleo en el rendimiento académico de los estudiantes en riesgo.	\$7,000
Facilitar el Acceso a Financiamiento	Negociación de convenios: \$1,500, Campañas informativas:	Establecer convenios con instituciones financieras para créditos educativos accesibles. Difusión a través de campañas	\$5,200

	\$1,200, Sistema de control y seguimiento de créditos: \$2,500	informativas y sistema de seguimiento de créditos para el cumplimiento de los pagos.	
Presupuesto Total Estimado		Inversión total en la retención de estudiantes a distancia	\$34,700 - \$40,700

Nota. Elaborado en base al análisis previo

4.4. Validación de la propuesta

Proceso de Validación de la Propuesta

1. Definición de Indicadores de Evaluación:

- **Objetivo:** Establecer los criterios específicos que se utilizarán para medir el éxito de las estrategias implementadas.
- **Acción:** Definir indicadores claros para cada área, como tasas de retención de estudiantes, tiempo de respuesta a solicitudes administrativas, satisfacción de los estudiantes con la infraestructura tecnológica, etc.

2. Recolección de Datos Periódica:

- **Objetivo:** Obtener información relevante de manera constante para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.
- **Acción:** Establecer un calendario para la recolección de datos, como encuestas mensuales a estudiantes sobre su satisfacción o análisis trimestrales de las tasas de deserción.

3. Análisis de Resultados y Comparación con Objetivos:

- **Objetivo:** Evaluar los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos en la propuesta.
- **Acción:** Realizar un análisis de los datos recolectados y comparar los resultados con los objetivos específicos de retención, satisfacción y otros indicadores.

4. Ajustes y Mejora Continua:

- **Objetivo:** Implementar mejoras basadas en los resultados obtenidos y en los comentarios de los estudiantes.

- **Acción:** Si los resultados no cumplen con las expectativas, ajustar las estrategias, como mejorar la flexibilidad de los horarios de tutorías o incrementar el número de becas ofrecidas.

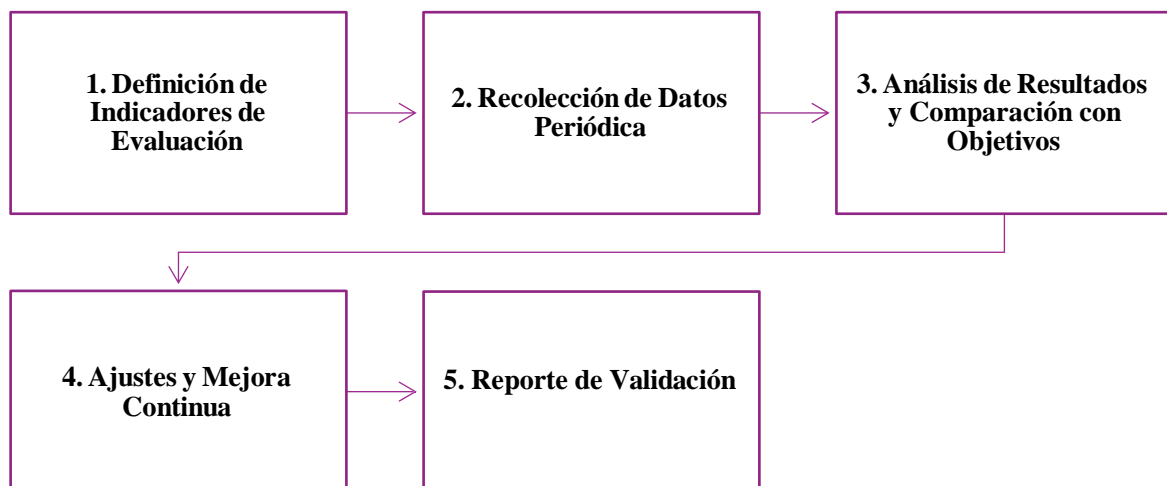
5. Reporte de Validación:

- **Objetivo:** Formalizar los resultados obtenidos y las acciones correctivas en un informe.
- **Acción:** Redactar un informe detallado que incluya los indicadores evaluados, los resultados obtenidos, los ajustes realizados y las recomendaciones para seguir mejorando.

Este proceso de validación garantizará que las estrategias propuestas sean efectivas y sostenibles a largo plazo, mejorando la retención de estudiantes en la modalidad a distancia. Si necesitas detalles adicionales o ajustes en alguno de los pasos, avísame.

Ilustración 7

Validación de la propuesta



Nota. Elaborado en base al análisis previo

1. Definición de indicadores de evaluación

Tabla 19

Indicadores de Evaluación

Paso de Validación	Descripción	Indicadores Clave	Resultados Esperados	Recursos Necesarios
Definición de Indicadores de Evaluación	Establecer indicadores como la tasa de retención, la satisfacción estudiantil y el uso de servicios, para evaluar el impacto de las estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de Retención: Monitorear la retención semestral para evaluar si las estrategias reducen la deserción. - Satisfacción Estudiantil: Encuestas de satisfacción al final de cada periodo académico. - Uso de Servicios: Medir el uso de cada recurso implementado. 	Monitoreo continuo del progreso en la retención y efectividad de servicios.	Software de análisis de datos, personal de TI.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

2. Recolección de datos periódica

Tabla 20

Recolección de datos periódica

Paso de Validación	Descripción	Métodos de Recolección	Resultados Esperados	Recursos Humanos
Recolección de Datos Periódica	Aplicar encuestas de satisfacción, análisis de retención semestral y registro de uso de servicios para obtener datos sobre el impacto de las estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de Satisfacción: Aplicación al final de cada semestre para conocer la percepción estudiantil. - Análisis de Retención Semestral: Comparar tasas de retención antes y después de la propuesta. - Registro de Bolsa de Empleo y Créditos: 	Datos fiables que muestren la efectividad de las estrategias implementadas.	Equipo de encuestadores, software de encuestas.

Documentar participación.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

3. Análisis de resultados y comparación con objetivos

Tabla 21

Análisis de Resultados y Comparación con Objetivos

Paso de Validación	Descripción	Acciones de Análisis	Resultados Esperados	Recursos Humanos
Análisis de Resultados y Comparación con Objetivos	Comparar los datos recolectados con los objetivos establecidos, evaluando los logros y áreas de mejora a partir de las percepciones y los indicadores.	- Comparar datos recolectados con los objetivos de la propuesta. - Realizar análisis cualitativo de comentarios en encuestas para identificar desafíos.	Identificación de éxitos y ajustes necesarios para mejorar la retención.	Software de análisis estadístico, equipo de análisis.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

4. Ajustes y mejora continua

Tabla 22

Ajustes y Mejora Continua

Paso de Validación	Descripción	Acciones Específicas	Resultados Esperados	Recursos Humanos
Ajustes y Mejora Continua	Realizar ajustes en las estrategias según los resultados y considerar la implementación de nuevas medidas si es necesario.	- Retroalimentación y Ajustes: Modificar estrategias según datos, como mejorar la bolsa de empleo o el proceso de capacitación. - Implementación de Nuevas Medidas: Explorar nuevas medidas si se identifican causas adicionales de deserción.	Estrategias adaptadas que mejoren la retención y la experiencia estudiantil.	Equipo de estrategia y planificación.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

5. Reporte de Validación

Tabla 23

Reporte de Validación

Paso de Validación	Descripción	Acciones Específicas	Resultados Esperados	Recursos Humanos
Reporte de Validación	Documentar los resultados y avances en un reporte formal al final de cada ciclo académico, evaluando la efectividad general de la propuesta.	- Elaborar informes con la tasa de retención, satisfacción estudiantil y uso de servicios implementados. - Justificar la necesidad de ajustes futuros y propuestas de intervención.	Documentación clara del impacto de las estrategias y áreas de mejora para ciclos futuros.	Personal administrativo y redacción de informes.

Nota. Elaborado en base al análisis previo

Cronograma de plan de acción

Tabla 24
Cronograma

Fase	Acciones Específicas	Responsables	Recursos Necesarios	Tiempo Estimado
Desarrollo del software de análisis financiero	- Diseñar y desarrollar el software de análisis financiero.	Área de TI y Finanzas	Presupuesto, personal capacitado, infraestructura.	3 meses
	- Integrar el software con el sistema académico existente.	Equipo técnico	Infraestructura tecnológica.	1 mes
	- Configurar alertas tempranas para riesgos de deserción.	Equipo técnico	Sistema automatizado y pruebas de software.	1 mes
Capacitación del personal	- Capacitar al personal en el uso del software y análisis de datos.	Área de Bienestar Estudiantil y Finanzas	Materiales de capacitación, personal experto.	2 meses
	- Realizar talleres prácticos para interpretar las alertas y datos.	Coordinadores académicos y administrativos	Espacios físicos o virtuales.	1 mes
Optimización de procesos administrativos	- Digitalizar trámites clave mediante un portal de autogestión.	Área de TI	Desarrollo de software, soporte técnico.	4 meses
	- Simplificar procesos mediante sistemas de autogestión.	Equipo técnico	Infraestructura TI.	2 meses
	- Crear campañas informativas para los estudiantes sobre los cambios en los procesos.	Departamento de Comunicación	Recursos gráficos, redes sociales.	1 mes

Creación de una bolsa de empleo	- Establecer convenios con empresas públicas y privadas.	Vinculación con la Comunidad	Personal de vinculación, contactos empresariales.	3 meses
	- Diseñar un sistema para registro y selección de estudiantes.	Área de TI	Desarrollo de plataforma, bases de datos.	2 meses
	- Realizar seguimiento y monitoreo del impacto laboral en los estudiantes.	Bienestar Estudiantil y Vinculación	Analistas académicos, herramientas de seguimiento.	Continuo
	- Negociar acuerdos con instituciones financieras para créditos educativos.	Área Financiera	Personal especializado en negociación.	2 meses
Facilitar acceso a financiamiento	- Diseñar e implementar un sistema para gestionar los créditos educativos.	Área Financiera y TI	Desarrollo de software.	3 meses
	- Ejecutar campañas informativas sobre las opciones de financiamiento.	Departamento de Comunicación	Materiales gráficos y audiovisuales.	1 mes
	- Establecer indicadores para medir el impacto de las estrategias.	Equipo de evaluación	Software de análisis, personal capacitado.	Continuo
Monitoreo y evaluación continua	- Realizar auditorías y ajustes según los resultados obtenidos.	Todas las áreas implicadas	Datos recolectados, reportes periódicos.	Cada 6 meses
	- Elaborar informes anuales para evaluar el progreso y ajustes necesarios.	Área de Planeación Estratégica	Herramientas de análisis estadístico.	Anu

Nota. Elaborado en base al análisis previo

Discusión de los objetivos de la propuesta

1. Desarrollar un sistema de análisis financiero para identificar y gestionar riesgos económicos que afecten la continuidad académica de los estudiantes

La propuesta propone la instauración de un sistema de análisis financiero concebido para evaluar la condición económica de los estudiantes desde el instante de su inscripción. Este sistema facilitará la identificación, mediante alertas precoces, de los estudiantes que presentan un mayor riesgo de deserción a causa de adversidades financieras. Así, se instaurará una intervención por parte del departamento de Bienestar Estudiantil, capaz de proporcionar soluciones tales como becas, orientación financiera o acceso a otros recursos que favorezcan su persistencia en la institución universitaria. Adicionalmente, el sistema facilitará un monitoreo constante a lo largo del ciclo académico del estudiante, promoviendo una administración proactiva de los riesgos económicos. Esto permitirá la toma de decisiones fundamentadas en datos precisos y oportunos para prevenir la deserción.

2. Mejorar y automatizar los procesos administrativos internos para garantizar una gestión más eficiente y accesible para los estudiantes

La propuesta contempla la creación e implementación de un portal de autogestión en línea. Este sistema digital facultará a los alumnos para llevar a cabo procedimientos fundamentales como la inscripción, el desembolso de cuotas y solicitudes académicas de forma autónoma, eliminando la necesidad de efectuar gestiones presenciales. Esta estrategia no solo optimizará la eficiencia administrativa, sino que también facilitará la accesibilidad de los procesos para los estudiantes. Adicionalmente, la plataforma incorporará encuestas de satisfacción, que serán utilizadas para recolectar percepciones de los estudiantes y efectuar modificaciones periódicas, asegurando así que el sistema se mantenga actualizado y en consonancia con sus requerimientos. Esta herramienta tiene como objetivo disminuir considerablemente los periodos de espera y promover el acceso de los estudiantes a los servicios universitarios, optimizando así la experiencia global.

3. Crear una bolsa de empleo estudiantil especializada para brindar oportunidades laborales dirigidas a estudiantes en riesgo de deserción, contribuyendo a su sostenibilidad económica

La propuesta también aborda el desafío económico de los estudiantes mediante la instauración de una bolsa de empleo especializada, destinada a aquellos estudiantes que están en peligro de abandono debido a adversidades financieras. Esta bolsa de empleo se expandirá a través de acuerdos con entidades públicas y privadas dispuestas a proporcionar oportunidades laborales de medio tiempo que se alineen con los horarios académicos de los estudiantes. Mediante la implementación de un sistema de inscripción y selección, se facilitará la interacción entre los estudiantes y los empleadores, garantizando que las posiciones laborales proporcionadas no comprometan el desempeño académico. Adicionalmente, se realizará un monitoreo del impacto laboral en el rendimiento académico, con el objetivo de asegurar que la jornada laboral no impacte negativamente en el rendimiento académico de los estudiantes. Esta estrategia tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes una fuente de ingresos que les permita continuar con sus estudios sin comprometer su formación académica.

4. Implementar convenios estratégicos con instituciones financieras que faciliten el acceso a financiamiento educativo con condiciones flexibles y adaptadas a las necesidades de los estudiantes

Con el objetivo de asegurar que los estudiantes puedan sufragar los costos de su educación sin enfrentar cargas económicas inmediatas, se fomentarán acuerdos con entidades financieras que proporcionen préstamos educativos bajo condiciones ventajosas, tales como reducidas tasas de interés y periodos de gracia. Esta estrategia facilitará el acceso de los estudiantes a financiamiento sin comprometer su estabilidad financiera. Adicionalmente, se implementará una campaña de divulgación con el objetivo de garantizar que los estudiantes estén informados acerca de las alternativas de financiamiento disponibles y comprendan cómo acceder a ellas. Además, se instaurará un sistema de registro y monitoreo, mediante el cual los alumnos podrán administrar sus solicitudes y monitorear los créditos concedidos. La finalidad de esta iniciativa es asegurar que el financiamiento no constituya un obstáculo para los estudiantes, sino un instrumento que facilite la continuación de su formación académica.

Verificación de hipótesis

Hipótesis 1: Las dificultades en el acceso a la tecnología y la conectividad son las principales causas de deserción entre los estudiantes de la modalidad a distancia.

La propuesta aborda esta hipótesis mediante una serie de medidas fundamentales. Inicialmente, la optimización y simplificación de los procesos administrativos a través de un portal de autogestión en línea permitirá la ejecución eficaz de los trámites, sin tener en cuenta las barreras tecnológicas físicas, asegurando así un sistema accesible para los estudiantes. Adicionalmente, se contempla la consolidación de la infraestructura tecnológica en el marco del proceso de digitalización de los procedimientos académicos. Esta metodología favorece de manera directa la mitigación de los obstáculos relacionados con la conectividad y el acceso a la tecnología que enfrentan los alumnos de la modalidad a distancia. Así, se podrán superar los obstáculos tecnológicos y facilitar que los estudiantes prosigan con sus estudios sin interrupciones.

Hipótesis 2: Las estrategias de retención basadas en el fortalecimiento del apoyo académico y emocional, la mejora de la infraestructura tecnológica, y la flexibilización de horarios, aumenta la retención de estudiantes en la modalidad a distancia.

Esta hipótesis guarda una relación directa con diversas estrategias propuestas en la propuesta. La consolidación del respaldo académico se alcanza a través de la implementación de programas de apoyo y seguimiento personalizados, que proporcionarán a los alumnos de educación a distancia el soporte requerido para superar obstáculos académicos. La asistencia emocional se incorpora en las tácticas de bienestar estudiantil, a través de intervenciones proactivas dirigidas a los estudiantes en situación de riesgo de deserción, lo que contribuirá a la mejora de su bienestar integral y motivación. Respecto a la optimización de la infraestructura tecnológica, la transformación digital de procesos y la implementación de un sistema de análisis financiero contribuirán a asegurar que los estudiantes puedan acceder a todos los recursos académicos de manera eficaz y sin contratiempos tecnológicos. La flexibilización de horarios se promueve mediante la instauración de un sistema digitalizado, que posibilita a los estudiantes administrar su tiempo de manera más eficiente y ajustar sus estudios a su ritmo individual. En conjunto, estas estrategias están concebidas para optimizar de manera significativa la retención estudiantil en el formato a distancia.

Hipótesis 3: La digitalización de documentos y procesos permite mejorar significativamente la experiencia de los estudiantes de la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

La resolución directa de esta hipótesis se logra mediante la implementación de un portal de autogestión digital para los estudiantes, que digitaliza procesos fundamentales como la matrícula, los pagos y las solicitudes académicas. La transformación digital de documentos y procedimientos administrativos erradica obstáculos burocráticos, disminuye los periodos de espera y promueve el acceso a la información de forma ágil y eficaz. Mediante la automatización de los procesos, los alumnos experimentarán una experiencia más fluida y exenta de contratiempos, lo cual favorece una mejora en su satisfacción global con la institución universitaria. Adicionalmente, se incorporarán encuestas de satisfacción con el objetivo de evaluar de manera constante el impacto de la digitalización en la experiencia del estudiante. Esta evaluación permitirá realizar modificaciones oportunas en los procedimientos con el fin de continuar optimizando la calidad de la educación y los servicios proporcionados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las principales causas de deserción en la modalidad a distancia de la Universidad Tecnológica Indoamérica están asociadas a factores económicos, académicos y personales. Se identificó que la falta de estabilidad financiera es una de las barreras más significativas para la continuidad de los estudios, dado que una gran parte de los estudiantes trabaja o depende de ingresos familiares limitados, lo que dificulta el pago de aranceles y otros costos educativos. Paralelamente, las dificultades académicas, derivadas de la falta de adaptación a la metodología virtual y la escasez de recursos de apoyo pedagógico, impactan negativamente en la permanencia estudiantil. Asimismo, los problemas familiares y personales, especialmente en aquellos estudiantes con responsabilidades adicionales como el cuidado de hijos o familiares dependientes, también influyen en la decisión de abandonar sus estudios. En este contexto, la ausencia de estrategias institucionales robustas que mitiguen estos factores ha contribuido al incremento de la deserción en este tipo de modalidad educativa.

Frente a este panorama, se proponen estrategias de retención que prioricen el fortalecimiento del acompañamiento académico y emocional, la flexibilización de los horarios de atención y la consolidación de redes de apoyo entre estudiantes. La implementación de tutorías especializadas para la modalidad a distancia, sumada a la formación continua de docentes en metodologías adaptadas a la educación virtual, permitirá mejorar el desempeño estudiantil y disminuir la sensación de aislamiento. De igual forma, el establecimiento de una bolsa de empleo facilitará la inserción laboral de aquellos estudiantes que requieren generar ingresos para costear sus estudios sin comprometer su rendimiento académico. Además, el diseño de espacios de integración social, tanto virtuales como presenciales, fomentará el sentido de pertenencia y fortalecerá la motivación de los alumnos, lo que contribuirá a su permanencia en la universidad.

Finalmente, se ha evidenciado que los procesos administrativos constituyen una barrera adicional que afecta la experiencia de los estudiantes en la modalidad a distancia. En este sentido, la automatización de trámites académicos y administrativos se presenta como una solución clave para agilizar la gestión de solicitudes, reducir la burocracia y mejorar los tiempos de respuesta. La digitalización de documentos y la implementación de un

portal de autogestión permitirán a los estudiantes realizar trámites de manera eficiente y sin restricciones de horario, lo que facilitará su permanencia en la universidad. Estas medidas, en conjunto con la optimización de los servicios de orientación y apoyo estudiantil, contribuirán a la creación de un entorno más accesible, flexible y acorde a las necesidades de quienes optan por la educación a distancia.

Recomendaciones

Para abordar las principales causas de deserción en la modalidad a distancia, se recomienda la implementación de un programa de acompañamiento integral que combine asesoría académica, apoyo financiero y orientación psicológica. Este programa deberá contemplar tutorías personalizadas, estrategias de financiamiento accesibles y espacios de contención emocional, con el fin de ofrecer soluciones oportunas a las dificultades que enfrentan los estudiantes y evitar que estas se conviertan en motivos de abandono académico.

En relación con las estrategias de retención, se sugiere fortalecer la interacción entre la comunidad estudiantil mediante la creación de foros virtuales y grupos de estudio colaborativos, además de organizar encuentros presenciales periódicos que permitan generar un sentido de pertenencia. La consolidación de una red de apoyo entre estudiantes, docentes y asesores institucionales contribuirá significativamente a la reducción del aislamiento y fomentará un ambiente de aprendizaje más dinámico y motivador.

Para mejorar la gestión administrativa y académica, se recomienda la automatización total de los procesos a través de una plataforma digital intuitiva que integre todas las solicitudes y trámites en un solo sistema. Este portal deberá permitir a los estudiantes realizar inscripciones, pagos, solicitudes de tutorías y trámites administrativos de manera eficiente, reduciendo los tiempos de espera y eliminando las barreras burocráticas que dificultan su continuidad en la universidad.

REFERENCIAS

- Aretio, L. G. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 9-32. <https://www.redalyc.org/journal/3314/331464460001/331464460001.pdf>
- Arias, G. J., & Covinos, G. M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1(1), 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barráez, D. P. (2020). La educación a distancia en los procesos educativos: Contribuye significativamente al aprendizaje. *Revista Docentes 2.0*, 8(1), 41-49. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/91>
- Bird, K., & Yucel, R. (2021). The importance of emotional support in online learning: A focus on distance education. *Journal of Educational Psychology*, 113(2), 321-334.
- Burgstahler, S., & Cory, R. C. (2019). *Universal Design in Higher Education: From Principles to Practice*. Harvard Education Press. https://www.washington.edu/doi/sites/default/files/atoms/files/Universal%20Design%20in%20Higher%20Education_Promising%20Practices_0.pdf
- Chaves, V. E. (2021). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico*, 14, 76-81. <https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/276>
- Chen, H. T. (2006). *Practical program evaluation: Assessing and improving planning, implementation, and effectiveness*. Sage Publications. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1500963/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications. https://spada.uns.ac.id/pluginfile.php/510378/mod_resource/content/1/creswell.pdf
- Creswell, J. W., & Plano, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage Publications. <https://collegepublishing.sagepub.com/products/designing-and-conducting-mixed-methods-research-3-241842>
- De la Varre, C., Keane, J., & Irvin, M. J. (2021). The impact of online mentoring on student retention: A study in distance education. *Distance Education*, 42(1), 25-41.

- Dziuban, C., Moskal, P., & Thomson, A. (2020). A Time to Learn: A National Pandemic Reveals Important Relationships Between Time Management, Autonomy, and Performance in Online Learning. *Journal of Asynchronous Learning Networks*.
- Escárzaga, J. F., Varela, J. G., & Martínez, P. L. (2020). De la educación presencial a la educación a distancia en época de pandemia por Covid 19. Experiencias de los docentes. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*, 7(14), 87-110. <http://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/212>
- García, M. (2022). *Adaptación al entorno digital en estudiantes a distancia: Desarrollo de habilidades y uso efectivo de herramientas tecnológicas*. En J. Pérez (Ed.), *Educación en línea: Retos y oportunidades* (pp. 45-60). Editorial Educativa.
- García, M., & López, A. (2021). El impacto del estilo visual en el aprendizaje de los estudiantes universitarios: Un enfoque centrado en la presentación de contenidos multimedia. . *Revista de Tecnología Educativa*, 14(3), , 75-90.
- García, P. e. (2021). "Apoyo psicológico en línea para estudiantes universitarios: Estrategias y prácticas recomendadas". . *Revista de Psicología Educativa*, 28(2), 112-128.
- Godínez, V. L. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*.
- Guerra, S. M., Rodríguez Pulido, J., & Artiles Rodríguez, J. (2019). Aprendizaje colaborativo: experiencia innovadora en el alumnado universitario. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 18(36), 269-281. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-51622019000100269&script=sci_arttext
- Han, J., Jiang, Y., Mentzer, N., & Kelley, T. (2021). The role of sense of community and motivation in the collaborative learning: an examination of the first-year design course. *International Journal of Technology and Design Education*, 32(1837 - 1852). <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10798-021-09658-6>.
- Hart, C. M., Friedmann, E., & Hill, M. (2019). Online Course-Taking and Student Outcomes in California Community Colleges. *Educational Researcher*, 285-295. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1165329>
- Hernández, L. Y. (2021). Educación a distancia: transformación de los aprendizajes. *Telos: revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 150-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7720277>

- Hesse-Biber, S. N. (2019). *The Practice of Qualitative Research: Engaging Students in the Research Process (3rd ed.)*. Sage Publications. <https://study.sagepub.com/hessebiber3e>
- Hodges , C., Moore, S., Lockee, B., & Bond, A. (2020). *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*. EDUCAUSE Review. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Iglesia, M. C. (2019). Huellas de los estudiantes en las plataformas virtuales. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(3), 173-191. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/371341>
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*. *Journal of Mixed Methods Research* , 1(2), 112-133. <https://doi.org/10.1177/1558689806298224>
- Kim, J., & Frick, T. (2020). Investigating relationships among adult online distance learners' self-efficacy, task value, and academic achievement in higher education . *Educational Technology Research and Development*, 68(3) , 1441-1462.
- Martínez, A., & López, M. (2019). Fomentando la comunidad virtual en la educación a distancia. *Revista de Educación Virtual*, 12(3), 78-92.
- Martínez, L., & González, R. (2021). El estilo kinestésico en el proceso educativo: Estrategias para la enseñanza efectiva. *Revista de Educación y Pedagogía*, 25(2), 78-92.
- Mera, M. A., & Mercado, B. J. (2019). Educación a distancia: Un reto para la educación superior en el siglo XXI. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 357-376. <http://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1049>
- Mertens, D. M. (2019). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/research-and-evaluation-in-education-and-psychology/book277790>
- Molina Azorín, J., Fàbregues Feijóo, S., & Escalante Barrios, E. (2024). Métodos mixtos de investigación: Integrando métodos cuantitativos y cualitativos. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*(62), 219-222.

- Molina Azorín, J., Fàbregues Feijóo, S., & Escalante Barrios, E. (2024). *Métodos mixtos de investigación: Integrando métodos cuantitativos y cualitativos*. España: Ediciones Pirámide.
- Montgomery, V. W., Ni, A., Medina, P., Canelon, J., Kordrostami, M., & Liu, Y. (2020). Integrating students' perspectives about online learning: a hierarchy of factors. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 1-22.
- Moore, M. G.-D. (2020). E-Learning, online learning, and distance learning environments: Are they the same? *Internet and Higher Education*, 1-7.
- Murthy, G., Bhimaro, S., & Raju, T. (2021). Understanding Learner Behaviour in Online Courses through Learning Analytics. *Asian Journal of Agricultural Extension Economics & Sociology*. <https://doi.org/10.9734/ajaees/2021/v39i1030705>
- Oh, H. Z., & Van Joolingen, W. R. (2021). Estrategias de colaboración y comunicación en entornos virtuales de aprendizaje: Un estudio sobre su influencia en la resolución de problemas complejos y el trabajo en equipo. *Journal Name*.
- Paredes, A. J., González, A., & Walles, D. (2020). Educación superior e investigación en Latinoamérica: Transición al uso de tecnologías digitales por Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 26, 98-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565470>
- Park, Y., & Choi, W. (2020). Investigating the factors that influence student retention in online courses: A systematic review. *Journal of Educational Technology Development and Exchange*, 12(2), 45-58.
- Puga, J. V., & García, M. C. (2022). La aplicación de entrevistas semiestructuradas en distintas modalidades durante el contexto de la pandemia. *Revista Científica Hallazgos21*, 7(1), 52-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986>
- Razali, N., Nasir, N. A., Ismail, M. E., Sari, N. M., & Salleh, K. M. (2020). Gamification Elements in Quizizz Applications: Evaluating the Impact on Intrinsic and Extrinsic Student's Motivation. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1757-899X/917/1/012024>.
- Reyes, N. S. (2023). Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 9(2), 1012-1020. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3326>

- Sánchez, M. J., Colomo, P. R., & Blanco, Á. (2019). The digital adaptation of university students in online education: The role of digital skills and learning strategies. . *Computers in Human Behavior, 100*, 69-80.
- Schwartzman, G., Tarasow, F., & Trech, M. (2019). De la Educación a Distancia a la Educación en Línea: aportes a un campo en construcción. *Homo Sapiens Ediciones*.
<https://redaccion.pent.org.ar/sites/default/files/2023-09/De%20la%20Educacion%20a%20distancia%20a%20la%20educacion%20en%20linea%20-%20PENT%20FLACSO.pdf>
- Smith, J. (2020). El papel de la orientación y el asesoramiento en la educación a distancia. *Revista de Educación a Distancia, 25*(2), 45-58.
- Smith, J. A. (2020). Estilos de aprendizaje y estrategias pedagógicas: El papel del estilo auditivo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. . *Revista de Investigación Educativa, 18*(2), 45-60.
- Stone, C., Freeman, E., Dymont, J., & Muir, T. (2020). Equal or Equitable? The Role of Flexibility Within Online Education. *Australian and International Journal of Rural Education*.
<https://doi.org/10.47381/ajre.v29i2.221>
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches. *Sage Publications*.
https://www.researchgate.net/profile/Joseph-Maxwell-3/publication/313552075_Mixed_method_design_An_alternative_approach/links/5a12d65aa6fdcc717b521a86/Mixed-method-design-An-alternative-approach.pdf
- Wang, Y., Shannon, D. M., & Ross, M. E. (2019). Students' characteristics, self-regulated learning, technology self-efficacy, and course outcomes in online learning. *Distance Education, 40*(3), 353-368.

ANEXOS

En esta sección se incluyen los elementos adicionales que complementan y respaldan el contenido principal del trabajo. Los anexos pueden contener material como cuestionarios de encuestas, transcripciones de entrevistas, gráficos, tablas, imágenes u otros documentos relevantes. Cada anexo se identifica con un título descriptivo y una numeración para facilitar su referencia en el texto principal.

En resumen, los aspectos finales del trabajo de investigación consolidan y resumen los hallazgos y resultados obtenidos, brindando conclusiones claras y respaldadas. Las recomendaciones ofrecen directrices prácticas basadas en los resultados. Las referencias bibliográficas respaldan académicamente el trabajo y los anexos proporcionan información adicional y contextual. La presentación ordenada y coherente de estos elementos finales contribuye a la integridad y validez del trabajo de investigación en el campo de la administración de empresas.

- Carta de autorización de la empresa en la que se realizó el trabajo
- Carta de control o validación del impacto de los beneficiarios que recibieron la propuesta
- Formatos de los instrumentos aplicados.

Cartas de autorización / modelos de consentimiento informado en caso de trabajar con personas.

Anexo 1

Hojas preliminares para Postgrado

Universidad Indoamérica

Segunda Edición Mayo 2023

Este formato ha sido aprobado por la Dirección Institucional Académica

Elaborado por: Dra. Fernanda Núñez

Con aportes de la Dirección de Investigación, Coordinadores de Grado-Postgrado y Secretaría General

Finalidad

Las hojas preliminares diseñadas por la Dirección Institucional Académica de la Universidad Indoamérica es un instrumento que facilitará la presentación de los trabajos Titulación así como la presentación del componente práctico del examen complejo en postgrado.

En este documento se detallan los aspectos de presentación general de hojas preliminares establecidas por la Institución como una guía y contenidos para los maestrantes, tutores

individuales y tribunales permitiendo ilustrar de manera clara y precisa de como ajustar su presentación.

Es importante recalcar que por el tamaño de la Hoja (de A4 a A3), este formato puede variar en cuanto al tamaño de la hoja y sus ajustes de presentación establecidos y aprobados para el efecto.

Especificaciones Generales:

Antes de iniciar, es preciso tomar en cuenta las siguientes consideraciones en las hojas la preliminares:

- Márgenes 3 superior; 3 inferior; 4 izquierda; 3 derecha.
- La numeración de las páginas se lo hace en la parte inferior centrado las páginas preliminares en números romanos (i, ii, iii, vi.....) y las páginas de desarrollo en los formatos metodológicos en números arábigos (1, 2, 3, 4.....)
- La portada principal no lleva numeración de pie de página
- El tipo de letra puede ser utilizado de acuerdo con Norma Académica establecida por cada Facultad. Para que guarde relación con el modelo metodológico de cada carrera y/o programa
- No se deben incluir en el texto ningún tipo de márgenes
- Revisar los espaciados de acuerdo con cada hoja preliminar.
- Los contenidos son:
 - Portada/carátula
 - Autorización del autor para publicación
 - Aprobación del Tutor
 - Declaración de Autenticidad
 - Aprobación de lectores/tribunales
 - Dedicatoria
 - Agradecimiento
 - Índice de contenidos
 - Índice de tablas (omitir si no se contempla en el trabajo escrito)
 - Índice de gráficos (omitir si no se contempla en el trabajo escrito)
 - Índice de imágenes (omitir si no se contempla en el trabajo escrito)
 - Resumen Ejecutivo (omitir si está dentro del formato metodológico)
 - Abstract (omitir si está dentro del formato metodológico)
- En caso existan manuales de estilo, asociar a esta versión

Anexo 2

**PORTADA/CARATULAS MODELOS CON
ESPECIFICACIONES**

PROGRAMAS

Margen de página Superior 3cm

3 cm



3 cm
SOLO

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

Letra Número 16
mayúscula

Interlineado sencillo

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESASIÓN

Letra Número 14
mayúscula

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
INNOVACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

Letra número 12
mayúscula

3 Espacios sencillos

TEMA:

Letra número 12

Letra número 12 mayúscula

MODELO DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE SUPERVIVENCIA DE RAPTOR ACCESORIOS 4X4 Y SU IMPACTO EN SU POSICIONAMIENTO

Línea ancho 1pto

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en Educación

Letra número 12 minúscula

3 Espacios sencillos

Margen de página izquierdo 4cm

Letra Número 12 minúscula

Autor(a)

Margen de página derecho 3cm

Lcda. Muñoz Naranjo Natali Cristina

Tutor(a)

PhD. Núñez Naranjo Aracelly Fernanda

AMBATO (QUITO) – ECUADOR

Letra Times New Roman 12
mayúscula

Letra Times New Roman 12
Solo el año

2023

Margen de página inferior 3cm



UNIVERSIDAD INDOAMERICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN
INNOVACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

TEMA:

**MODELO DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE SUPERVIVENCIA DE
RAPTOR ACCESORIOS 4X4 Y SU IMPACTO EN SU POSICIONAMIENTO**

~~Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en ...~~

Autora

Lcda. Muñoz Naranjo Natali Cristina

Tutora

PhD. Mayorga Alvarez María de los Angeles

AMBATO- ECUADOR
2023

**HOJAS]
PR**

**MINARES
AMAS**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

Anexo 3
MODALIDADES DE TRABAJOS DE TITULACIÓN
PROGRAMAS DE POSGRADOS FAN

La FAN dispone de las siguientes modalidades u opciones de titulación.

- **Art. 45.- Proyecto de titulación con componentes de investigación aplicada y/o de desarrollo.-** se basa en la investigación acción con el objetivo de intervenir en el contexto para la resolución académica y científica de un problema, desafío o dilema de su profesión.
- **Art. 46.- Artículos profesionales de alto nivel.-** Es el resultado de la investigación en las líneas determinadas por cada programa que deberá cumplir el estándar mínimo de publicación regional. el proceso de titulación incluye la carta de aceptación por las revistas relacionadas con el área de estudio.

Lista de revistas para publicaciones

*Congresos y revistas.docx

* Lista de revistas y congresos se actualizará cada mes desde la Coordinación de la Unidad de Investigación.

Líneas de investigación FAN (2023)

1. Gestión de las organizaciones y transformación digital: tecnología e innovación.
2. Gestión económica y financiera.

Obtención de ORCID

Para los artículos de alto nivel es necesario que el estudiante realice la identificación de investigadores y autores en la comunidad académica, por lo que, debe obtener y utilizar su ORCID (Open Researcher and Contributor ID), el cual es un identificador único para investigadores y autores que ayuda a distinguir y atribuir correctamente su trabajo, ayudará a mantener un registro de sus contribuciones académicas y a asegurarse de que se les atribuya correctamente en futuras publicaciones.

Registro en el sitio web oficial de ORCID (<https://orcid.org/>). El proceso de registro es gratuito y les permitirá crear su propio perfil.

Completar el Perfil: Una vez que el estudiante tenga su cuenta ORCID, debe completar su perfil. Incluya su información personal, afiliaciones institucionales y

Anexo 4

Entrevista realizada al personal administrativo del área de Seguimiento Estudiantil.

Nombres completos:

Género:

Tiempo de labores en el área:

Preguntas:

- 1. ¿Existe un Test para determinar el perfil profesional en las diferentes carreras de la modalidad a distancia que ofrece la Universidad?**

No, la universidad no cuenta con un test para determina las diferentes vocaciones de los alumnos que sirva para poder guiarles sobre la carrera que podría seguir, esto nos ayudaría para evitar la deserción cuando el alumno decide matricularse en alguna carrera y se da cuenta en medio periodo que esa no es la carrera que le gusta

- 2. ¿Tiene un impacto significativo el rendimiento académico en la deserción estudiantil?**

Si, esto debido a que los alumnos al no obtener las calificaciones mínimas en los primeros trabajos o pruebas hace que el alumno se asuste y tome la decisión de retirarse para evitar este efecto los docentes deben tener un sistema muy dinámico de enseñanza, este problema puede generarse por que los docentes que imparten las materias en modalidad presencial o semipresencial lo hacen en la modalidad a distancia y utilizan el mismo modelo de enseñanza. Lo que dificultad el entendimiento de la materia por parte del alumno

- 3. ¿Qué tan efectivas son las tutorías y otros servicios de apoyo académico en la retención estudiantil?**

No son el apoyo que requiere el estudiante, esto debido al cruce de horarios de los docentes de las modalidades presencial y semipresencial con el horario de los alumnos que en su gran mayoría trabajan y no pueden coordinar los horarios para las tutorías

- 4. ¿La infraestructura y los recursos académicos influyen en la decisión de los estudiantes de continuar o abandonar sus estudios?**

Si, en la parte académica al no contar con un docente académico o de apoyo académico permanente que pueda satisfacer las diferentes inquietudes del alumno especialmente en los primeros niveles, la falta de laboratorios de computación en

los centros de información disponibles para que los alumnos puedan asistir en algunas dificultades o realizar sus tareas o rendir exámenes

5. ¿Cómo ayuda la institución a los estudiantes que están luchando académicamente?

El apoyo se brinda por medio de reapertura de tareas y tutorías académicas, pero solo esto no abastece las diferentes necesidades de los estudiantes de la modalidad a distancia, se debería contar con docentes exclusivamente para la modalidad a distancia con el método correcto de enseñanza para esta modalidad

6. ¿Hasta qué punto afectan las dificultades financieras a la deserción estudiantil?

Es el factor más determinante en la deserción estudiantil, considerando que la mayoría de alumnos trabajan y son padres de familia también debemos indicar que en la región Oriente de donde son la mayoría de alumnos las fuentes de trabajo son de ingresos básicos lo que dificulta la continuidad de los alumnos en esta modalidad

7. ¿Qué tipo de apoyo financiero ofrece la institución para los estudiantes en riesgo de abandonar?

La institución cuenta con un financiamiento de un pago inicial de aranceles, y un diferimiento del saldo a 3 meses sin intereses

Cuenta con un sistema de becas para estudiantes de bajos recursos económicos

8. ¿Qué papel juegan los problemas familiares y personales en la decisión de un estudiante de abandonar sus estudios?

En base a las estadísticas que mantenemos debemos indicar que la mayoría de estudiantes son mujeres, madres de familia, y trabajadoras por lo general son madres solteras esto definitivamente incide en el abandono de las carreras por el tiempo reducido que tienen para elaborar sus tareas o el momento de estudiar para rendir pruebas

9. ¿La institución ofrece servicios de apoyo psicológico o de asesoramiento? Si es así, ¿cómo se promueven estos servicios entre los estudiantes?

La institución cuenta con un departamento de bienestar universitario para dar el soporte que necesitan los estudiantes en las diferentes situaciones familiares que se les presenta durante su periodo académico.

Los estudiantes cuentan con la información necesaria de los diferentes departamentos de apoyo con los que cuenta la universidad Indoamerica

10. ¿Cómo afecta la integración social a la retención de los estudiantes?

En la modalidad a distancia al ser una modalidad desde casa dificulta el poder conocer a sus compañeros de estudio por eso es importante que durante los primeros niveles se realice una reunión presencial con los estudiantes para que puedan socializar, tener un contacto físico para que exista esa unión entre compañeros, esto sirve para que entre ellos puedan apoyarse y mantener una relación de respaldo en el aspecto académico y emocional

11. ¿Qué iniciativas existen para fomentar la integración social y la participación en la vida universitaria en la modalidad a distancia?

Por el momento la universidad no cuenta con un proceso de integración social y participación estudiantil