



Universitaria

Universitaria Virtual

Internacional



**PROGRAMA DE PERMANENCIA ESTUDIANTIL.
BIENESTAR INSTITUCIONAL.
VICERRECTORIA ACADÈMICA.
2020**

Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Contextualización	4
2.1 Permanencia	4
2.2 Estudiante universitario	4
2.3 Acompañamiento.....	5
2.4 Seguimiento.....	5
2.5 Asesoría	5
2.6 Consejería	5
2.7 Tutoría Académica.....	5
2.8 Monitoria.....	5
2.9 Orientación	6
3. Objetivos.....	6
4. Programa de permanencia estudiantil.....	6
4.1 Herramientas Diagnósticas.....	8
4.2 Sistema De Alertas Tempranas (SAT).....	9
4.2.1 Tipos De Alerta.....	10
4.2.1.1. Alerta socioeconómica.....	10
4.2.1.2. Alerta por conectividad.....	11
4.2.1.3. Alerta por riesgo académico.....	11
4.2.1.4 Alerta de ausentismo	13
4.2.1.5 Alerta de sobrepermanencia	13
4.2.1.6 Alerta egresados no graduados	13
4.3 Estrategias de Acompañamiento.....	14
4.3.1 Ruta de acompañamiento para la permanencia	14
4.3.2. Proceso de comunicación para el acompañamiento	16
4.3.3. Acciones De Permanencia.....	17
4.4. Evaluación.....	18

PROGRAMA DE PERMANENCIA ESTUDIANTEL. BIENESTAR INSTITUCIONAL

1. Introducción.

La deserción es un fenómeno que se presenta en todas las instituciones de educación superior y sus factores no sólo son de tipo académico, asociados al bajo rendimiento, sino que puede derivarse de problemas económicos, familiares, de orientación profesional, dificultad para adaptarse al medio universitario, entre otros (Cabrera, Bethencourt, González & Álvarez, 2006), generando la necesidad del planteamiento estratégico de experiencias consecuentes que respondan a las realidades poblacionales, buscando el reconocimiento de la permanencia como un objetivo máximo a nivel institucional.

Desde una perspectiva general, en temas de acompañamiento y permanencia estudiantil en los programas de educación superior virtuales, una de las preocupaciones que más se generan y que son más frecuentes se relacionan con las condiciones territoriales y los vínculos de comunicación entre estudiantes e institución, siendo uno de los principales retos a enfrentar por medio de estrategias efectivas, con el fin de poder trascender estas barreras en beneficio del estudiante y su éxito académico.

La Universitaria Virtual Internacional, plantea estrategias de acompañamiento integral y continuo, que aseguran una comunicación eficiente y eficaz, permitiendo un óptimo desarrollo de las habilidades de sus estudiantes. Por medio de encuentros sincrónicos y asincrónicos a través del recurso institucional técnico y tecnológico, logrando trascender las barreras comunicacionales propias de la modalidad.

Partiendo del modelo de bienestar institucional, el programa de permanencia estudiantil, pretende identificar las necesidades inherentes al contexto universitario en la modalidad virtual que se puedan presentar en las dimensiones académica, socioeconómica, psicosocial e institucional de los estudiantes, por medio del Sistema de Alertas Tempranas SAT, con el fin de gestionar el acompañamiento integral individual o grupal oportuno.

2. Contextualización:

2.1 Permanencia:

Cualidad que le permite gestionar acciones de mejora continua institucional para garantizar el tránsito del estudiante, desde el ingreso hasta su graduación, fundamentadas en la pertinencia, académica, laboral, cultural y psicosocial. Promueve procesos de autoevaluación continua que impactan en la gestión institucional.

2.2 Estudiante universitario:

El Reglamento Estudiantil de la Universitaria Virtual Internacional (2013), en el artículo 9. De la calidad de estudiante: Se considera estudiante de la *Universitaria*

Virtual Internacional para todos los efectos, toda persona nacional o extranjera que se encuentre formalmente admitida y debidamente matriculada para un período académico en un programa de educación de los ofertados por la *Universitaria Virtual Internacional*.

2.3 Acompañamiento:

El Ministerio de Educación Nacional (M.E.N.) (2009), lo define como un proceso que parte de las necesidades de los establecimientos educativos, con el fin de fortalecer sus capacidades de gestión orientado hacia el mejoramiento de la calidad educativa, teniendo como foco primordial el fortalecimiento de las competencias de los estudiantes a través de la asignación de espacios que van más allá del aula.

2.4 Seguimiento:

Entendido como un proceso posterior del acompañamiento que se caracteriza por la permanencia del estudiante optimización sus habilidades y asegurando así la calidad del proceso por el desarrollo individual del estudiante.

2.5 Asesoría:

Es considerada como una actividad mediante la cual se brinda un apoyo a los estudiantes para que desarrollen actividades de consulta que brinden acompañamiento y entendimiento sobre los distintos temas de estudio, dirigidas especialmente por consultas con el docente, fuera de su tiempo de docencia sobre temas específicos.

2.6 Consejería:

La consejería estudiantil es definida por González (2005), como un proceso del acompañamiento llevado a cabo durante el proceso de formación académica. La consejería no se limita simplemente a la asesoría, sino que abarca la interacción entre el consejero y los estudiantes en relación con temas vocacionales, proyecto de vida, decisiones sobre el campo de ejercicio profesional, líneas y proyectos de investigación, entre otros.

2.7 Tutoría Académica:

La tutoría es un proceso que consiste básicamente en brindar asesoría y orientación académica a los estudiantes a través de un profesor (tutor). Esa asesoría está encaminada a apoyar a los estudiantes en materias reprobadas y asignaturas que se encuentran cursando y se les dificultan, asesoría de trabajo de tesis, apoyo bibliográfico, entre otras actividades (Garibay, s.f.).

2.8 Monitoria:

Es una condición de los estudiantes en la que llevan a cabo durante el trimestre, actividades académicas de apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje que a su vez se encuentra guiado y dirigido por un tutor de un espacio académico en particular, el estudiante es caracterizado como un facilitador del proceso autónomo de crecimiento académico de sus compañeros y facilitando la interacción entre profesor-estudiante y fomentando el interés por la asignatura.

2.9 Orientación:

Echeverría (1993) define este como un proceso continuo, intencional de mediación y tendente a desarrollar la capacidad de autodeterminación de las personas para que, basándose en criterios contrastados, sean capaces de identificar, elegir y reconducir, si es preciso, las alternativas ofrecidas por su entorno hasta asumir las más acordes a su potencial y trayectoria vital. Asimismo, este se ofrecerá dentro y fuera de los espacios académicos centrado en la adaptación, el desarrollo y el aprovechamiento académico, profesional, social y personal de los estudiantes.

3. Objetivos:

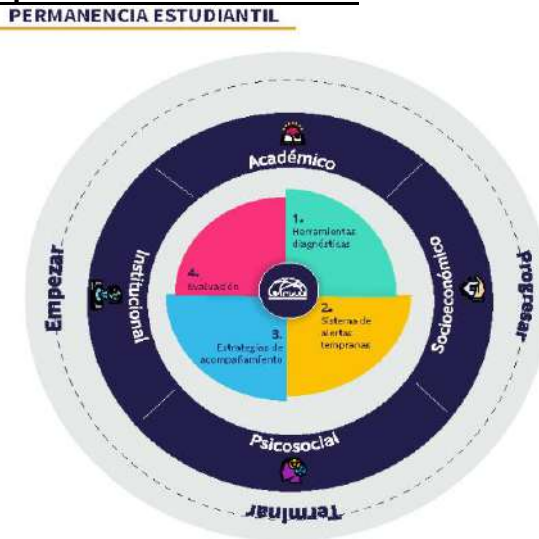
General:

Fomentar la cultura de la permanencia estudiantil en toda la comunidad académica de la Uvirtual, con el fin de estandarizar procesos de intervención y prevención oportunos mediante estrategias pertinentes y eficaces que disminuyan la deserción, por medio de la articulación de todas las dependencias administrativas y académicas a partir del programa institucional de permanencia.

Específicos:

- Identificar oportunamente los factores de riesgo que afecten el éxito académico de los estudiantes, en las experiencias del empezar, progresar y termina, por medio del sistema de alertas tempranas.
- Establecer acciones de acompañamiento, asesoría e intervención individual o grupal en todos los estudiantes que se identifiquen con alertas en alguno de los factores académico, socioeconómico, psicosocial e institucional.
- Determinar procesos de evaluación y seguimiento a todas las estrategias y acciones implementadas institucionalmente, para determinar su alcance, impacto y planes de mejora.

4. Programa de permanencia estudiantil:



Programa de permanencia estudiantil Uvirtual.

Responde al diseño, implementación y ejecución de estrategias con acciones efectivas para el fomento del éxito académico de los estudiantes, a partir de gestiones integradas y formalizadas dentro del Modelo de Bienestar Institucional, articulado en su ejecución con las diferentes instancias académicas y administrativas involucradas en los procesos formativos del estudiante.

Estas acciones están diseñadas con el fin de generar acompañamiento al estudiante en toda su trayectoria académica dentro de la Institución, desde su experiencia al empezar en procesos de adaptación, al progresar generando el deseo de estar y al terminar con su graduación exitosa, llegando a ser parte de nuestra comunidad de egresados.

En cada una de estas etapas, se analizan los cuatro determinantes de la deserción estudiantil: el académico, psicosocial, socioeconómico e institucional, por medio del sistema de alertas tempranas; con el fin de establecer gestiones preventivas y de intervención que mitiguen el abando del estudiante en su proceso formativo, promuevan la permanencia, inclusión, formación integral y graduación.

Para la gestión del acompañamiento, asesoría e intervención el modelo describe tres etapas en el tránsito de la vida formativa del estudiante dentro de la institución, las cuales son:

Experiencia Al Empezar: Es el momento en el cual los estudiantes ingresan a la Universidad y tiene objetivo generar procesos efectivos de adaptación a la vida universitaria virtual. En esta se identifican y analizan sus antecedentes personales, académicos, socioeconómicos e institucionales, con el fin de reconocer las características poblacionales predominantes y así, crear diversas estrategias que favorezcan el inicio y la continuidad del proceso formativo.

Experiencia Al Progresar: Es el acompañamiento que se realiza al estudiante durante su progreso y continuidad académica, con el fin de mitigar las dificultades que se presenten en el desarrollo de su proceso académico. Para ello, se crea el Sistema de alertas tempranas (SAT), con el objetivo principal de apoyar al estudiante en dicho transcurso.

Experiencia Al Terminar: La experiencia al terminar constituye dos momentos importantes:

1. La fase final del proceso académico del estudiante, en la cual se encuentra en último trimestre y atraviesa el proceso de grado, presentando y cumpliendo todos los requisitos para este. Sin embargo, dentro de este proceso se pueden presentar algunas dificultades que llevan a que el estudiante llegue a la fase final pero no la culmine exitosamente hasta llegar a su graduación, por este motivo se crean acciones para su prevención.
2. La fase post-grado, en la cual cambia su carácter de estudiante a graduado, que desde la oficina de egresados, se continúa realizando un seguimiento y acompañamiento constante.

4.1 Herramientas Diagnósticas:

Las herramientas diagnósticas son los insumos de información que permiten la generación de alertas tempranas y el desarrollo de las acciones de permanencia, estas son:

Reporte de posibles desertores: La sistematización de los reportes de estudiantes matriculados del trimestre anterior y del actual, permiten identificar a aquellos estudiantes que no han formalizado matrícula y, por lo tanto, se consideran posibles desertores. Ambos reportes son solicitados al área de registro y control, la cual los genera desde la plataforma Academusoft en las semanas 10, 0, 5 y 6 con el fin de generar las alertas socioeconómicas y de ausentismo.

Reporte de conectividad: Es aquel documento que el área de tecnología genera desde la plataforma Blackboard Ultra, el cual da cuenta de la fecha y hora de la última conexión de cada uno de los estudiantes activos.

Reporte de notas por corte: Documento que se genera desde la plataforma Academusoft en el cual se evidencian las notas cargadas por cada docente en cada uno de sus espacios académicos al finalizar cada corte.

Reporte de notas finales: Herramienta que genera el área de tecnología desde la plataforma Academusoft, en la cual se evidencia la nota final de cada estudiante en cada espacio académico registrado.

La caracterización estudiantil es un instrumento de recolección de información constituido por siete componentes: personal, familiar, laboral, académico, psicosocial, tecnológico e institucional, que permiten identificar el perfil de los estudiantes que ingresan por primera vez a la institución, generando un insumo de las primeras alertas de riesgo para la permanencia estudiantil, en las cuales intervendrá y acompañará el profesional de consejería académica de Bienestar Universitario.

Esta categorización de la caracterización por componentes, da respuesta a los factores de deserción identificados por la institución y a los descritos por el Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior (ICFES citado por Universidad de los Andes, 2007) y por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), estos factores son:

- Factores individuales o psicosociales: Son aquellos relacionados a las situaciones personales, psicológicas, familiares, vocacionales y de salud que atraviesan los estudiantes, las cuales influyen en su desarrollo académico.
- Factores socioeconómicos: Constituyen los ingresos y la percepción económica del estudiante y/o su red de apoyo, éstos se identifican por medio de características como: la ocupación laboral, el acceso a créditos financieros, la distribución económica familiar, la relación ingresos versus gastos, entre otras.
- Factores académicos: Corresponden a la calidad y rendimiento de un estudiante dentro del contexto educativo, los cuales se encuentran permeados por la capacidad cognitiva y cognoscitiva del estudiante, sus hábitos de estudio, adaptación a la vida universitaria, red de apoyo académico y acceso

a diferentes niveles de educación.

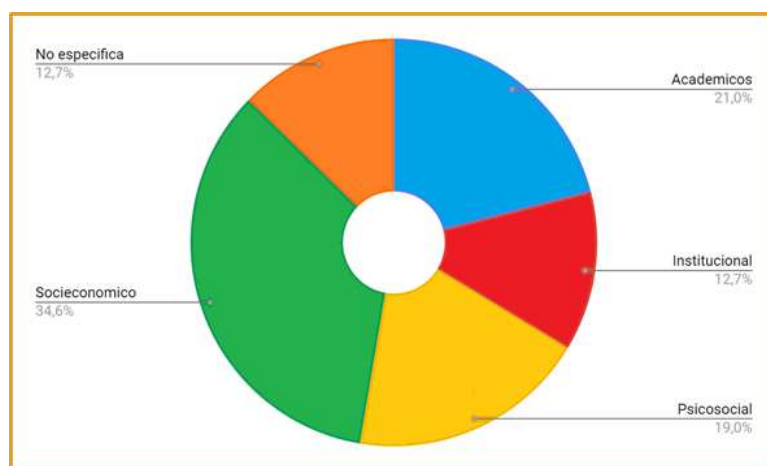
- Factores institucionales: Son las circunstancias que se desarrollan al interior de la Universidad relacionadas con los procesos institucionales y la percepción, compromiso y pertenencia que el estudiante asuma frente a éstos.

Resultado de la evaluación: ante la permanente acción de evaluación de las acciones y estrategias ejecutadas por la institución, los resultados obtenidos son utilizados para la generación de acciones de mantenimiento y/o mejoramiento.

4.2 Sistema De Alertas Tempranas (SAT)

El sistema de alertas de la Universitaria Virtual Internacional, surge desde la necesidad del reconocimiento de estudiantes que puedan requerir acompañamiento y seguimiento en el proceso formativo, bajo el requerimiento de una focalización que permita identificar aquellos grupos con determinadas situaciones o características, para lograr direccionar y definir acciones institucionales para el refuerzo y el apoyo a los estudiantes que lo requieran; del mismo modo, el sistema permite optimizar el manejo y análisis de información, adelantándose y atendiendo al estudiante antes de que solicite apoyo.

La institución en el año 2018 determina las causales de deserción y ausentismo por medio de un estudio realizado por el área de permanencia, en el cual se determinó que el factor que más peso tiene en incidencias de no continuidad es la socioeconómica (34,6%), seguida por la académica (21%) y la psicosocial (19%), en menor proporción sin ser menos importante la institucional (12,7%), y con un rezagó del 12,7% que no se pudo generar contacto para especificar la causalidad.



Causales de deserción y ausentismo institucional.

Dentro de las respuestas encontradas se pudo determinar y agrupar las variables de cada categoría descrita por el MEN; estableciendo así, las causales de deserción y ausentismo institucionales con el fin de generar acciones pertinentes para cada una en fomento a la permanencia, dichas variables se relacionan a continuación:

Categoría	Variable
Psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos personales o familiares. • Calamidad doméstica, accidente (laboral, tránsito). • Residencia en zona de alto riesgo (conflicto, problemas eléctricos, etc). • Víctimas de conflicto o desastres naturales. • Dificultades acceso a internet. • Dificultades recursos TI (Computador, programas). • Orientación vocacional. • Hábitos de estudio. • Emocionales (estrés, depresión, estado de ánimo). • Problemas de salud (enfermedades terminales, embarazo, incapacidad extensa).
Socioeconómica	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de apoyo económico. • Falta de recursos. • Sin acceso a crédito educativo. • Jornada laboral (extensa- cambio de horario/lugar). • Desempleo. • Pérdida del descuento institucional.
Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades de lectura - escritura. • Dificultades matemáticas. • Promedio bajo. • Cambio de IES. • Ausencia de apoyo académico (docentes - coordinadores). • Dificultades requisito segunda lengua. • Repitencia de espacios académicos. • Adaptación a la modalidad. • Manejo de la plataforma.
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • La institución o programa no cumple con las expectativas. • Falta de apoyo institucional (tutorías, talleres, etc). • Dificultades registro de espacios (Academusoft - BB). • Falsas expectativas. • Dificultades con la plataforma (fallas a nivel TI) • Atención y servicio (respuesta a PQRSF)

Tabla 2: variables de deserción institucional por categorías.

4.2.1 Tipos De Alerta

4.2.1.1. **Alerta socioeconómica:**

Instrumento mediante el cual se identifica a los estudiantes antiguos quienes son posibles desertores, en la medida en que se encontraban matriculados en el

trimestre anterior y en el actual aún no han legalizado matrícula. En un primer momento, se contacta vía correo electrónico o mensaje de texto con el fin de invitar a matricularse en la Uvirtual, en un segundo momento se entabla comunicación telefónica con el objetivo de identificar el factor y la(s) variable(s) por las cuales no continuaron sus estudios, estas son catalogadas acorde a la siguiente tabla:

4.2.1.2. Alerta por conectividad:

Reporte que se genera dos veces al trimestre, el cual permite visualizar la última conexión a la plataforma Blackboard de cada uno de los estudiantes activos. A partir de esto, se evidencian los siguientes tipos de riesgo:

4.2.1.2.1. Riesgo alto: En este nivel se encuentran los estudiantes que, al generar el reporte de conectividad, se evidencia que nunca se han conectado a la plataforma Blackboard, lo cual requiere de atención inmediata por parte de consejería académica.

4.2.1.2.2. Riesgo medio: Estudiantes que no se conectan hace una semana a la plataforma Blackboard, desde el día de generación del reporte de conectividad, lo cual requiere de recordación y atención por parte de profesional de permanencia de Bienestar.

4.2.1.2.3. Riesgo bajo: Estudiantes que no se conectan dos días antes de la generación del reporte de conectividad, lo cual requiere de recordación y atención por parte de profesional de permanencia de Bienestar.

4.2.1.2.4. Sin riesgo: Estudiantes que se conectan el mismo día o un día antes de generación del reporte de conectividad.

4.2.1.3. Alerta por riesgo académico:

Reporte que se genera desde la plataforma Academusoft, la cual permite identificar número de asignaturas aprobadas y reprobadas por cada uno de los estudiantes en cada uno de los cortes, las alertas que se emiten por riesgo académico son:

4.2.1.3.1. Alerta de ingreso: Reporte que se genera al inicio de cada trimestre, en el cual se evidencia el tipo de riesgo con el cual el estudiante culminó el último periodo cursado, se evidencian los siguientes tipos de riesgo:

4.2.1.3.1.1. Riesgo alto: Corresponde a los estudiantes que reprobaron la totalidad de los espacios académicos cursados, quienes requieren de atención inmediata por parte de consejería académica, por medio de la cual inician el trimestre firmando un compromiso académico.

4.2.1.3.1.2. Riesgo medio: Corresponde a los estudiantes que reprobaron el 50% o más, de los espacios académicos cursados.

4.2.1.3.1.3. Riesgo bajo: Corresponde a los estudiantes que reprobaron menos del 50% de los espacios académicos cursados.

4.2.1.3.1.4. Sin riesgo: Corresponde a los estudiantes que no reprobaron ningún espacio académico.

4.2.1.3.2. Alerta de primer corte: Reporte que se genera al culminar el primer corte, con el fin de identificar el número de asignaturas aprobadas y no aprobadas

en este por cada estudiante. En esta alerta, se evidencian los siguientes tipos de riesgo:

4.2.1.3.2.1. Riesgo alto: Corresponde a los estudiantes que reprobaron la nota de primer corte de la totalidad de los espacios académicos registrados, quienes requieren de atención inmediata por parte de consejería académica.

4.2.1.3.2.2. Riesgo medio: Corresponde a los estudiantes que reprobaron el 50% o más de las notas de primer corte de los espacios académicos registrados, con quienes se entabla comunicación enviando mensaje recordando servicios de bienestar y motivando a mejorar su rendimiento académico.

4.2.1.3.2.3. Riesgo bajo: Corresponde a los estudiantes que reprobaron menos del 50% de las notas de primer corte de los espacios académicos registrados.

4.2.1.3.2.4. Sin riesgo: Corresponde a los estudiantes que no reprobaron ninguna nota de primer corte de los espacios académicos registrados.

4.2.1.3.3. Alerta de segundo corte: Reporte que se genera al culminar el segundo corte, con el fin de identificar la probabilidad de éxito de los estudiantes, teniendo en cuenta el número de asignaturas aprobadas y no aprobadas y la nota que requieren en el último corte para aprobar cada espacio académico. En esta alerta, se evidencian los siguientes tipos de riesgo:

4.2.1.3.3.1 Riesgo alto: Corresponde a los estudiantes que requieren en el tercer corte una calificación mayor a 5 en la totalidad de espacios académicos para poder aprobarlos, por lo tanto ya se encuentran reprobados.

4.2.1.3.3.2 Riesgo medio: Corresponde a los estudiantes que: a) Requieren en el tercer corte una nota mayor a 3 en uno o varios espacios académicos para poder aprobarlos y b) Ya reprobaron la mayoría de espacios académicos y tienen probabilidad de éxito en la minoría, en ambos casos de riesgo medio, se remite para apoyo inmediato por parte de consejería académica.

4.2.1.3.3.3 Riesgo bajo: Corresponde a los estudiantes que requieren en tercer corte una nota superior a 0.0 e inferior a 3.0 para poder aprobar una o varias asignaturas.

4.2.1.3.3.4 Sin riesgo: Corresponde a los estudiantes que en tercer corte no requieren en ningún espacio académico una calificación específica.

4.2.1.3.4. Alerta de tercer corte: Reporte que se genera al culminar el tercer corte, con el fin de identificar el número de asignaturas aprobadas y no aprobadas en el trimestre por cada estudiante. Esta alerta es aquella que se utiliza en el trimestre siguiente para generar la alerta de ingreso, en ella, se evidencian los siguientes tipos de riesgo:

4.2.1.3.4.1 Riesgo alto: Corresponde a los estudiantes que reprobaron la totalidad de los espacios académicos cursados, quienes requieren de atención inmediata por parte de consejería académica en el trimestre siguiente y se entabla comunicación con acciones de motivación para mejorar su rendimiento posteriormente.

4.2.1.3.4.2 Riesgo medio: Corresponde a los estudiantes que reprobaron el 50% o más, de los espacios académicos cursados, con quienes se entabla comunicación con acciones de motivación para mejorar su rendimiento posteriormente.

4.2.1.3.4.3 Riesgo bajo: Corresponde a los estudiantes que reprobaron menos del 50% de los espacios académicos cursados, con quienes se entabla comunicación con acciones de motivación para mejorar su rendimiento posteriormente.

4.2.1.3.4.4 Sin riesgo: Corresponde a los estudiantes que no reprobaron ningún

espacio académico, con quienes se entabla comunicación con acciones de felicitación para continuar con su rendimiento posteriormente.

4.2.1.4 Alerta de ausentismo:

Reporte que se genera con el fin de identificar a los estudiantes que aplazaron el trimestre y contactarlos con el objetivo de indagar el motivo por el cual no se encuentra estudiando en el trimestre actual y de realizar un proceso de retención y orientación en los trámites respectivos al reintegro.

4.2.1.5 Alerta de sobrepermanencia:

Reporte que se genera con el fin de identificar a los estudiantes que llevan más de 18 trimestres cursados en la institución para propiciar el contacto con ellos e indagar los factores que generan la sobrepermanencia y así crear estrategias para su pronta graduación.

4.2.1.6 Alerta egresados no graduados:

Permite identificar a aquellos estudiantes que tienen pendiente el cumplimiento de algún requisito para su grado, o que no ha realizado el cambio de programa (en programas por ciclo) pese al cumplimiento del plan de estudios. Pretende reconocer las causales de la no graduación del estudiante y brindar oportunidades y estrategias para la culminación.

SEMANA	TIPO DE ALERTA
0	Alerta por encuesta de caracterización Alerta socioeconómica
1	Alerta académica de ingreso y firma de compromiso
2	Primer reporte alerta de conectividad
3	Segundo reporte alerta de conectividad
4	Alerta académica de primer corte
5	Alerta de ausentismo
6	Alerta de ausentismo
7	Alerta académica de segundo corte
8	Alerta de sobrepermanencia
9	Alerta académica de tercer corte
10	Alerta socioeconómica
Cronograma SAT (Sistema De Alertas Tempranas).	

4.3 Estrategias de Acompañamiento:

4.3.1 Ruta de acompañamiento para la permanencia:

Esta ruta marca las alternativas de atención dispuestas para la permanencia de los estudiantes matriculados en la Uvirtual. Para ello, se cuenta con la disposición de la comunidad educativa en general, incluido el estudiante, quienes tienen la responsabilidad de dar un debido proceso a cada situación.

Se hace imperativo en esa medida la claridad del camino a seguir, desde la identificación y/o autodeterminación de la necesidad de acompañamiento académico, el uso de alertas tempranas para su identificación, la discriminación de los seguimientos directos e indirectos por parte de permanencia, junto con la retroalimentación y evaluación de los mismos. De esta manera, dar lugar a procesos efectivos y en constante evolución, desde la profundización de las diferentes directrices:

Apertura: Consiste en la identificación y puesta en conocimiento de la necesidad de acompañamiento académico por parte de cualquier miembro de la institución. Tal disposición se puede generar desde el mismo estudiante a través de PQRSF, correo electrónico o chat de permanencia. Para los casos identificados por docentes, coordinador de programa, coordinador de Bienestar u otras áreas de la universidad se espera su pronta remisión formal a través correo electrónico permanenciaestudiantil@uvirtual.edu.co. Es importante recordar que quien remite debe estar pendiente del caso, agregar posibles cambios y eventualidades detectadas desde su quehacer y el interés constante por mantener un canal de comunicación con permanencia para el seguimiento del caso.

Junto con lo anterior, otra forma de apertura de un caso se puede dar en permanencia, desde el contacto con el estudiante a través de alertas tempranas, de conectividad, de primer, segundo y tercer corte, las cuales fueron descritas con antelación en este texto.

Seguimiento primer orden: Consiste en la determinación de los casos que ameritan un acompañamiento directo de permanencia, en esta línea, el estudiante puede recibir otras dimensiones previstas como seguimiento, consejería, orientación dependiendo de sus necesidades. En la medida en que se deba realizar remisión a otras áreas debe ser para complementar el proceso, ya que seguirá siendo caso de prioritaria atención de permanencia.

Seguimiento segundo orden: Para este caso, en los primeros contactos con el estudiante se puede determinar que la eventualidad que presenta es de competencia de otra área, por ende, se remite de manera oportuna, con la premisa de que el área que recibe el caso es responsable del mismo, pero debe procurar responder además del estudiante a permanencia, para poder llevar seguimiento indirecto del proceso.

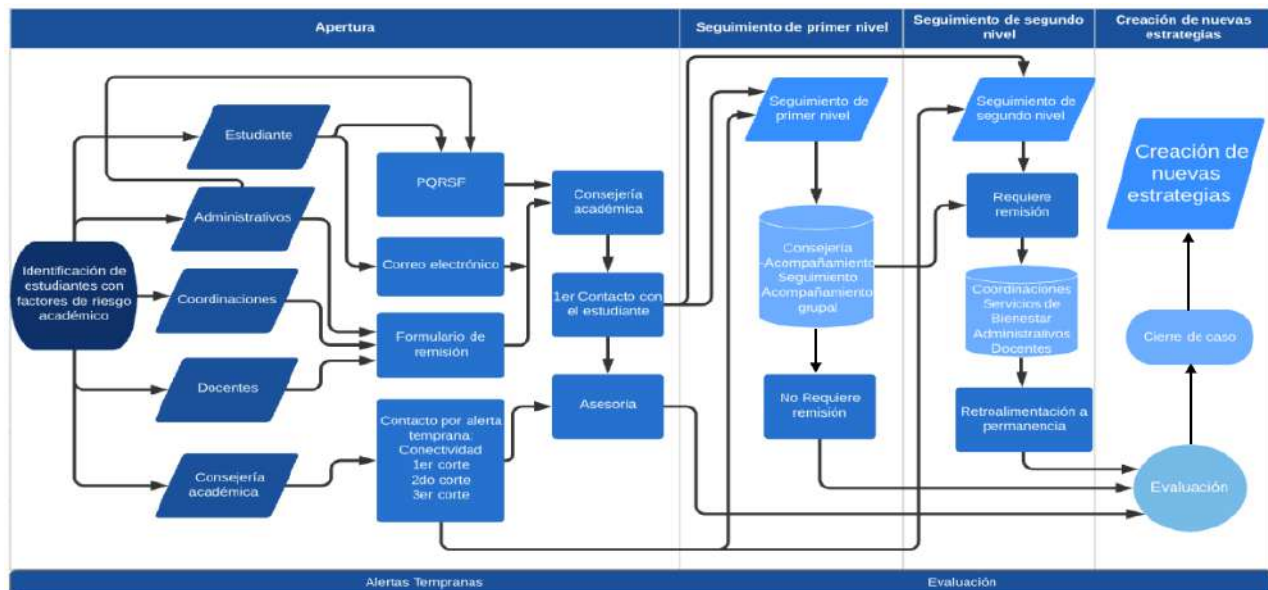
Evaluación del seguimiento: Comprendidas por diferentes estrategias de recolección referente al nivel de satisfacción y posibles observaciones de quienes reciban el acompañamiento académico, con el fin de valorar la pertinencia de los procesos y determinar posibles correcciones.

Creación de nuevas estrategias: A partir de la evaluación de los implicados y la constante documentación, se propende por la búsqueda de nuevas estrategias efectivas que propendan por la permanencia.

Acompañamiento: De allí, se comprende por el ejercicio de procesos de orientación a los estudiantes de la Uvirtual, con el fin de establecer ayudas académicas o psicosociales, que permitan el adecuado desarrollo de su vida académica; estas acciones están orientadas a la prevención temprana del bajo rendimiento, la creación de espacios reflexivos para el estudiante, y todo proceso que garantice el apoyo por parte de la institución para lograr la culminación exitosa del programa a cursar por parte del estudiante.

Esta dinámica se da en dos vías principales, la primera es el acompañamiento de carácter individual el cual se da por medio de los canales de chat, correo electrónico, reporte del área académica y sistema de alertas tempranas. En segunda instancia, están los procesos de acompañamiento grupales, los cuales surgen a partir de la identificación de factores de riesgo comunes que puedan afectar el rendimiento académico de los estudiantes.

Seguimiento: Este proceso, surge a partir del acompañamiento que se da a los estudiantes, tiene la naturaleza de poder llevar un espacio más extensivo en términos de temporalidad e intervención de los casos que sean destinados para el mismo. Para ello, se debe tener en cuenta el grado de vulnerabilidad del estudiante en términos físicos, psíquicos, socioeconómicos y personales. El seguimiento puede establecerse a través de los debidos reportes brindados por el área académica, recepción del caso por el sistema de PQRFS, o los canales de contacto de permanencia.



Ruta de acompañamiento para la permanencia. Elaboración propia 2020.

4.3.2. Proceso de comunicación para el acompañamiento.

- Contacto vía Chat:

El chat de consejería académica está habilitado de lunes a viernes entre las 2:00 pm y las 7:00 pm y los sábados de 8 am a 12 pm. Este tiene como finalidad abrir un canal de comunicación directa con el estudiante para que se pueda generar acompañamiento de carácter psicosocial, académico, socioeconómico o informativo. Se maneja a través de la aplicación Hangouts de Google por medio del usuario permanenciaestudiantil@uvirtual.edu.co, no tiene costo alguno y se promociona cada dos semanas por medio de correo electrónico.

- Contacto vía correo.

El correo con el siguiente dominio permanenciaestudiantil@uvirtual.edu.co, está habilitado de igual manera como un canal de comunicación directa con el estudiante u otras áreas de la universidad, para gestionar los casos y generar acompañamiento de carácter psicosocial, académico, socioeconómico o informativo. Por este medio se puede recepcionar correos de manera permanente, los cuales serán atendidos máximo en tres días hábiles.

- Remisión desde el área académica:

Como primer contacto el área académica puede detectar casos los cuales a simple vista del programa de permanencia no son visibles, esto debido a la dinámica directa que, entre docentes y estudiantes, con el fin de poder hacer oficio al acompañamiento de estos estudiantes se creó el formato de remisiones, el cual está fundamentado en un formulario en línea, el cual el docente o coordinador de programa pueden diligenciar. Por otro lado, el contacto del correo también está disponible para dicho fin. Se debe realizar la respectiva retroalimentación por medio del formato de seguimiento.

- Remisión desde proceso de PQFRS:

Este proceso se establece a partir del contacto directo del docente consejero con la persona designada en el call center de la universitaria, específicamente en casos los cuales solicitan aplazamiento o cancelación del trimestre, para ello se dispone un proceso de comunicación mutua entre las áreas implicadas con el fin de dar manejo al caso (académica, call center, permanencia, bienestar, financiera). Se debe realizar la respectiva retroalimentación por medio del formato de seguimiento.

- Contacto por alertas tempranas:

Este proceso surge a partir de las dificultades de conectividad y rendimiento de los estudiantes en su ámbito académico, se realiza la trazabilidad del caso por medio de las bases de datos y se contacta al estudiante con dos finalidades, la primera es poder evaluar la causa del bajo rendimiento y la segunda dar herramientas para manejar adecuadamente este proceso.

4.3.3. Acciones De Permanencia:

Son todas aquellas acciones que la Universitaria Virtual Internacional se plantee generar con el fin de mitigar la deserción estudiantil y consolide la permanencia en objetivo institucional aportando en la consolidación del proyecto de vida de todos los estudiantes. Estas pueden ser contantes o variables en el tiempo según las características de la población, el contexto social y cultural del momento, las necesidades y objetivos institucionales.

De las experiencias ejecutadas por la institución se proponen las siguientes acciones:

Factor académico:

- Jornadas de inducción y re inducción estudiantil.
- Capacitación de manejo de plataforma y herramientas ofimáticas.
- Talleres, capacitaciones, congresos y eventos académicos.
- Apoyo al proceso de segunda lengua.
- Articulación con la media.
- Nivelación de competencias académicas.
- Tutorías, monitorias y asesorías.
- Consejería académica
- Fortalecimiento a docentes en estrategias de permanencia.
- Desarrollo de investigación en acciones de permanencia.

Factor psicosocial

- Talleres formativos en habilidades blandas y gruesas.
- Inserción al mundo laboral u orientación sociocupacional
- Asesoría psicosocial y medica
- Acompañamiento sociocupacional
- Articulación con la familia: escuela de familia.
- Campañas de prevención y promoción.
- Programas de proyección social.
- Programa de inclusión.

Factor institucional

- Plan canguro con estudiantes nuevos.
- Monitoreo de las causales de deserción.
- Servicios de atención al estudiante PQRSF.
- Oficina de egresados.
- Acciones de comunicación constante y efectiva con los estudiantes.
- Mecanismos de participación en los cuerpos colegiados.

Factor socioeconómico

- Medios y formas de financiación de pago de matrículas.
- Reglamento de incentivos y distinciones.
- Programa de empleabilidad.

- Relacionamiento con el sector externo.

4.4. Evaluación.

Los mecanismos de evaluación a implementar facilitan la medición de las acciones implementadas en dos direcciones una en términos de efectividad y otra en impacto. Para la construcción y definición del modelo metodológico que soporta la evaluación de impacto, se proponen una serie de etapas que facilitarán la construcción de un instrumento que permita la recolección de la información de forma pertinente y oportuna al objeto de la medición para el análisis e interpretación de los resultados con el fin de socializarlos a la comunidad académica.

Para la medición de efectividad se generar instrumentos de medición para aplicar una vez desarrollada la actividad, servicio, programa o estrategia; con el fin de analizar variables como: pertinencia, tiempo, recursos, planteamiento, ejecución y alcance. Para esto es necesario gestionar la tabla de indicadores con responsables y frecuencia de medición.

REFERENCIAS.

APA, American Psychological Association (2010). Diccionario Conciso de Psicología, Manual

Moderno,

México.

Cabrera P; Bethencourt; J; González A; Álvarez P. (2006). Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios.

RELIEVE Revista Electrónica de

Investigación y Evaluación Educativa, 12 (1)

http://www.uv.es/RELIEVE/v12n1/RELIEVEv12n1_1.htm.

Echeverría, B. (1993). Formación Profesional. Guía para el seguimiento de su evolución.

Barcelona: PPU.

Garibay. A, (s.f.), concepto de tutoría, disponible en:
<http://www.psicopedagogia.com/definicion/tutoria>

González, L. (2005), Panorama de la Consejería Estudiantil en la escuela de Bacteriología y laboratorio clínico, Programa de Bacteriología y Laboratorio clínico, Facultad de Salud, Universidad del Valle

IUSH, Institución Universitaria Salazar y Herrera. (2013), Reglamento de monitorías, Medellín, Colombia.

Ley 30 de 1992, Artículo No. 117 y Artículo No. 118. República de Colombia.

M.E.N. (2009), Deserción estudiantil en la educación superior colombiana; Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos. Revolución educativa Colombia aprende.

M.E.N. (2009), Lineamientos para el acompañamiento a establecimientos educativos en el marco del mejoramiento de las practicas pedagógicas y fortalecimiento institucional. Subdirección de Mejoramiento.

Páramo, G. y Correa, C. (1999). Deserción estudiantil universitaria.

Conceptualización. Revista Universidad Eafit. Colombia. Abril-Mayo-Junio, 65-78

Universidad Santo Tomás. (2013). Programa De Acogida, Acompañamiento Y Apoyo "Triple A" "Manual De Docentes Bienestar". Departamento De Promoción Y Bienestar Universitario. Vicerrectoría De Universidad Abierta Y A Distancia. Bogotá.

Universitaria Virtual Internacional. (2013). Reglamento Bienestar Universitario. Disponible en: <http://www.uvirtual.edu.co/Documents/Documentos-Institucionales/REGLAMENTOBIENESTAR-MAYO-2013.pdf>

Universitaria Virtual Internacional. (2018). Modelo de permanencia, bienestar y graduación. Bogotá, Colombia.

Universidad de los Andes. (2007). Investigación sobre deserción en las instituciones de educación superior en Colombia. Ministerio de Educación Nacional: Colombia.