

## La relación profesor-alumno: la comunicación a través del campus virtual como medio para fomentar la permanencia universitaria

**Línea Temática:** Factores asociados al abandono. Tipos y perfiles de abandon

Celia Galve celiagalvegon@gmail.com Spain Universidad de Oviedo

María Esteban estebangmaria@uniovi.es Spain Universidad de Oviedo  
Isabel Ayala isacristiayala@gmail.com Spain Universidad de Oviedo

José Carlos Núñez jcarlosn@uniovi.es Spain Universidad de Oviedo

María Victoria Pérez Villalobos marperez@udec.cl Chile Universidad de Concepción

**Resumen.** El estudio del abandono universitario ha pasado a ser un fenómeno de interés creciente dentro del marco de países que conforman la Unión Europea debido a las dificultades personales y sociales que genera y a los altos costes que implica para las instituciones universitarias y los organismos socio-políticos. Es por esto que, desde hace años, se ha buscado disminuir la tasa de abandono dentro del marco de la Unión con medidas acordes al contexto actual. Con la aparición de la sociedad del conocimiento, que define el desarrollo económico de un país a través de su propio capital intelectual y social, y la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se produce un cambio en las estructuras de gestión y docencia universitaria, pasando el propio alumno a ser el elemento central del proceso de enseñanza-aprendizaje. En este contexto, la necesaria integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) puede ser aprovechada para facilitar el proceso de comunicación entre docente y alumno. Así, el objetivo general de esta investigación es analizar la relación que existe entre la intención de abandono del alumnado universitario y la valoración que realizan de la comunicación que los profesores llevan a cabo a través del campus virtual. Para ello, se ha implementado un cuestionario diseñado ad hoc que busca analizar la percepción de los alumnos universitarios sobre el campus virtual a una muestra de 1531 alumnos universitarios, todos ellos estudiantes de títulos de grado y pertenecientes a diferentes instituciones y ramas de conocimiento. El análisis estadístico se realizó utilizando estadísticos descriptivos y la prueba T para muestras independientes a través del paquete SPSS v.24. Los resultados obtenidos muestran que hay diferencias en la valoración de los procesos de comunicación a través del campus entre aquellos alumnos que han pensado en abandonar y los que muestran una intención de permanencia. Por lo tanto, una mejora en la comunicación a través del campus virtual, propiciando una relación fluida y conectada a través de ambas partes,

podría servir para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje, pudiendo a su vez contribuir como medida preventiva a la reducción de la intención de abandono por parte del alumnado de Educación Superior.

**Descriptor o Palabras Clave:** Abandono universitario, EEES, TIC, Comunicación, E-Learning.

## 1. Introducción

La democratización del acceso a la educación superior (ES) ha aumentado la cantidad y diversidad de los alumnos que cursan este nivel educativo, lo que, definitivamente, ha permitido que estudiantes de diversos grupos socioculturales y con variedad de capacidades, motivaciones y proyectos vocacionales accedan y formen parte de dicha institución (Almeida, Marinho-Araujo, Amaral y Dias, 2012; Esteban, Bernardo y Rodríguez-Muñiz, 2016). Esta nueva situación, así como las alarmantes tasas de deserción universitaria dentro del marco de la Unión Europea (Casanova, Cervero, Núñez, Almeida y Bernardo, 2018; Tuero, Cervero, Esteban y Bernardo, 2018) han planteado la necesidad de mejorar la comprensión de las trayectorias de abandono del alumnado.

Para numerosos autores, definir el abandono universitario no es tarea fácil. Aina (2013) y Heublein (2014), consideran el abandono como todo cambio de titulación y/o universidad. Otros, como Gury (2011), lo definen como el abandono definitivo de los estudios universitarios, identificado a través de la no matriculación en los estudios originales durante los dos años subsiguientes a la última matrícula realizada. Para autores como Tinto (1975), además, el abandono universitario puede producirse por un conjunto de causas que interaccionan entre sí, destacando la importancia que existe en la relación entre la integración académica, la integración social y el compromiso institucional.

Además, es importante recordar que la innovación en educación y formación es una prioridad clave para la Estrategia Europa 2020 (Pons, 2013), que no solo determina la importancia de la modernización de los sistemas, sino también la importancia de reducir el abandono, promoviendo el acceso a la ES a los ciudadanos de la UE (Cervero et al., 2017; Comisión Europea, 2003; Pons, 2013).

Tras el surgimiento del Espacio Europeo de Educación Superior -EEES- (Arís y Comas, 2011) se produjo un cambio en la estructura y en las políticas universitarias (Gil y Roca-Piera, 2011) que permitió adaptar y renovar algunos de los ámbitos de las diferentes universidades europeas, integrando las nuevas tecnologías como herramientas para responder a las diversas necesidades presentadas. Así, estas nuevas tecnologías, denominadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), comenzaron a cobrar importancia dentro del marco normativo de la UE (Bartolomé y Grané, 2013; Hernández, 2017; Navés, 2015).

En este contexto, empezaron a desplegarse los “campus virtuales”, que no son sino un intento de situar los campus universitarios en el marco de la formación

online (Farley, 2007), gracias a los cuales se produce una modificación de los procesos de enseñanza que permiten nuevas formas de interacción entre el profesor y el alumno (Cacheiro, Francisco y Moreno, 2015; Llorens, 2014; Luján-García, 2012). Así, los campus virtuales aparecen como una nueva forma de responder a las necesidades del EEES, siendo el alumno el elemento central de su proceso de aprendizaje (Chumpitaz y Rivero, 2012; Farley, 2007; Llorens, 2014).

Uno de los aspectos más importantes que ofrecen las TIC en general y los campus virtuales en particular es el gran número de posibilidades diferentes para establecer una comunicación fluida y dinámica entre todos los miembros de la institución académica (Esteve, Mottareale y Parejo, 2011). De hecho, estudios como el de Moyle y Owen (2009) demuestran que los alumnos no solo utilizan las TIC para buscar información sino que, además, son una herramienta importante para fomentar la comunicación entre los pares y realizar actividades de trabajo colaborativo. Ello exige, como contraprestación, que los profesores estén cualificados para poder configurar dicho canal de comunicación, que debe ser fluido y permitir la retroalimentación constante, adaptándose al alumnado de forma personalizada e individualizada (Chumpitaz y Rivero, 2012).

## 1.1 Objetivo e hipótesis

Teniendo en cuenta por tanto la importancia de las TIC y los cambios de paradigma que inciden en la relación profesor-alumno dentro del marco actual de la UE, así como las alarmantes cifras de abandono universitario, el objetivo general de la presente investigación es analizar la relación que existe entre la intención de abandono del alumnado universitario seleccionado y la valoración que realizan de la comunicación que los docentes llevan a cabo a través del campus virtual.

Tomando como referencia los resultados derivados de investigaciones previas acerca de la intención de abandono en la Universidad de Oviedo, se ha establecido como hipótesis de partida que aquellos estudiantes que presentan mayor intención de permanencia en sus estudios universitarios percibirán de forma más positiva la forma en la que el profesorado se comunica a través del campus virtual.

## 2. Método

### 2.1 Muestra

La muestra está formada por 1531 estudiantes universitarios de diferentes universidades españolas: el 63.2% de la Universidad de Oviedo, el 19.6% de la Universidad de Salamanca, el 12.9% de la Universidad Nacional de la Educación a Distancia (UNED) y el 3.9% restante, de otras universidades.

En cuanto a las principales características sociodemográficas del presente trabajo, el alumnado refiere una edad media de 22.58 años, siendo un 74.1 % mujeres y un 25.9% hombres.

## 2.2 Instrumentos de medida

Para llevar a cabo el presente estudio se ha elaborado un cuestionario diseñado ad hoc compuesto por variables relacionadas con el campus virtual y la intención de abandono de los encuestados, contando con un Alfa de Cronbach de .941 (.932 para elementos tipificados).

El cuestionario, de 46 ítems, está compuesto por 9 variables de clasificación (sexo, edad, universidad, titularidad, estudios cursados, curso actual, grado cursado, nivel de estudios máximo realizado y realización de trabajos remunerados fuera del hogar), 7 dimensiones de contenido (disponibilidad de recursos tecnológicos en el hogar, planificación docente, contenidos, metodología, comunicación, evaluación y competencia digital) y 1 pregunta dicotómica (Sí/No) que mide la intención de abandono del grado matriculado y es utilizada como variable dependiente. De las 7 dimensiones de contenido, la primera incluye ítems de respuesta dicotómica (Sí/No) siendo el resto respondidos con una escala de respuesta tipo Likert que va desde el valor 1 (“totalmente en desacuerdo”) hasta el 4 (“totalmente de acuerdo”).

## 2.3 Procedimiento

El instrumento ha sido implementado mediante un formulario on-line tras haber contactado previamente con las diferentes universidades seleccionadas.

## 2.4 Análisis de resultados

El análisis de datos se realizó mediante estadísticos descriptivos y la prueba T para muestras independientes, tomando como variable dependiente el ítem de intención de abandono (ítem 45) y como variables independientes, aquellas del factor “comunicación” (dimensión 5, ítems del 31 al 35). Para ello, fue necesaria la utilización del paquete SPSS v.24.

## 3. Resultados

Para la realización de los análisis estadísticos fue necesaria la prueba de Levene de igualdad de varianzas, tras la cual se determinó que existen diferencias estadísticamente significativas entre los estudiantes que se han planteado abandonar la titulación cursada y los que no, en lo relativo a su percepción sobre el uso de las estrategias de comunicación del campus virtual: el docente contacta frecuentemente conmigo a través del campus virtual ( $t = -4.127$ ;  $gl = 1190$ ;  $p < .001$ ), la comunicación con el docente a través del campus virtual es fluida ( $t = -4.331$ ;  $gl = 1190$ ;  $p < .001$ ), el docente responde de forma rápida a las consultas y observaciones ( $t = -4.535$ ;  $gl = 568.16$ ;  $p < .001$ ), el docente responde satisfactoriamente a las consultas y observaciones ( $t = -5.017$ ;  $gl = 508.69$ ;  $p < .001$ ) y el docente solicita una valoración sobre contenidos formativos y técnicos de la asignatura ( $t = -5.700$ ;  $gl = 1190$ ;  $p < .001$ ).

## 4. Discusión

Los resultados obtenidos permiten verificar la hipótesis general planteada según la cual aquellos alumnos que tienen una mejor percepción de la comunicación con el profesorado a través del campus virtual cuentan con una mayor intención de permanencia en los grados en los que se encuentran matriculados.

Varios han sido los autores que se han interesado en el análisis de las nuevas tecnologías dentro del marco de la ES (Gutiérrez, Yuste, Cubo y Lucero, 2011; Herrera, 2015; Navés, 2015) desde que la Comisión de Comunidades Europeas (2005) determinase la importancia de la aplicación de las TIC dentro del nuevo marco de la sociedad de conocimiento.

En este sentido, los campus virtuales son una herramienta de primer nivel que ha permitido extender los procesos formativos en el ámbito universitario más allá del aula, como ya sugería Farley (2007). No obstante, en ocasiones se han considerado los campus virtuales o las plataformas derivadas de las TIC como repositorios de información o complementos al proceso de educación presencial, reduciendo sus numerosas posibilidades (Chumpitaz y Rivero, 2012; Luján-García, 2012).

## 5. Conclusiones

Según el presente estudio, existe una percepción negativa por parte de los alumnos que han pensado abandonar el grado en el que habían sido matriculados, sobre la forma en la que los profesores utilizan el campus virtual para comunicarse. Es decir, los alumnos de las universidades participantes en la investigación que han pensado abandonar sus estudios refieren una pobre valoración en la fluidez de la comunicación de los profesores a través del campus, así como en la prontitud de respuesta en las consultas y observaciones emitidas, lo que implicaría una falta de retroalimentación percibida por los sujetos pertenecientes a este grupo.

Debido a ello, parece importante que las instituciones acepten el reto de diseñar y construir campus virtuales que ofrezcan los servicios que los estudiantes precisan como ya proponía Farley (2007). Sin embargo, este no es el único reto, pues tan importante es el diseño de los campus virtuales como que los docentes puedan entenderlo en su totalidad y lo utilicen de forma holística, desarrollando las competencias necesarias para poder realizar un correcto aprovechamiento del mismo (Cabero y Marín, 2014).

Además, será importante observar el interés ya señalado por Arís y Comas (2011) de revisar los planteamientos y recomendaciones del EEES con respecto a la inversión en capital social y al uso docente de los campus virtuales con el fin de mejorar la calidad universitaria, teniendo en cuenta que un profundo análisis de los datos presentados en el futuro podría ser una de las claves de prevención de abandono universitario dentro del marco de la UE.

## Referencias

- Aina, C. (2013). Parental background and university dropout in Italy. *Higher Education*, 6(4), 437–456. Doi: <http://doi.org/10.1007/s10734-012-9554-z>
- Almeida, L., Marinho-Araujo, C. M., Amaral, A. y Dias, D. (2012). Democratização do acesso e do sucesso no ensino superior: uma reflexao a partir das realidades de Portugal e do Brasil. *Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 17(3), 899– 920.
- Arís, N. y Comas, M. À. (2011). La formación permanente en el contexto del Espacio Europeo de la Formación Permanente. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 8(2), 5–13. Doi: <https://doi.org/10.4321/s1575-18132011000400003>
- Bartolomé, A. y Grané, M. (2013). Interrogantes educativos desde la sociedad del conocimiento. *Revista Psicología, Ciències de L'Educació i de L'Esport*, 31(1), 73–81.
- Cabero, J. y Marín, V. (2014). Miradas sobre la formación del profesorado en Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(2), 11–24.
- Cacheiro, M. L., Francisco, G. y Moreno, A. J. (2015). Las TIC en los programas de Formación Profesional Básica en Ceuta. *Revista Apertura*, 7(2), 1–19.
- Casanova, J. R., Cervero, A., Núñez, J. C., Almeida, L. S. y Bernardo, A. (2018). Factors that determine the persistence and dropout of university students. *Psicothema*, 30(4), 408–414. Doi: <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.155>
- Cervero, A., Bernardo, A., Esteban, M., Tuero, E., Carbajal, R. y Núñez, J. C. (2017). Influencia en el abandono universitario de variables relacionales y sociales. *Revista de Estudios e Investigación En Psicología y Educación, Extr.*(12), 46–49.
- Chumpitaz, L. y Rivero, C. (2012). Uso cotidiano y pedagógico de las TIC por profesores de una universidad privada de Lima. *Educación*, 21(41), 81–100. Doi: <https://doi.org/10.17979/reipe.2017.0.12.2531>
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2005). *Mobilizar el capital intelectual de Europa: crear las condiciones necesarias para que las universidades puedan contribuir plenamente a la estrategia de Lisboa*. Recuperado de <https://bit.ly/2L2xgUG>
- Comisión Europea. (2003). *El papel de la universidades en la Europa del conocimiento*. Recuperado de <https://bit.ly/2ZgUpYI>
- Esteban, M., Bernardo, A. y Rodríguez-Muñiz, L. (2016). Permanencia en la universidad: la importancia de un buen comienzo. *Aula Abierta*, 44, 1–6.
- Esteve, F., Mottareale, D. y Parejo, J. L. (2011). *La implementación estratégica de las TIC en la universidad: competencia digital y open government*. Comunicación presentada en I Congreso de Educación Mediática y Competencia Digital, Segovia.
- Farley, L. (2007). Campus Virtual: la educación más allá del LMS. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento*, 4(1), 1–7. Gil, A. y Roca-Piera, J.

- (2011). Movilidad virtual, reto del aprendizaje de la educación superior en la Europa 2020. *Revista de Educación*, 26, 1–16.
- Gury, N. (2011). Dropping out of higher education in France: A micro-economic approach using survival analysis. *Education Economics*, 19(1), 51–64.
- Gutiérrez, P., Yuste, R., Cubo, S. y Lucero, M. (2011). Buenas prácticas en el desarrollo de trabajo colaborativo en materias TIC aplicadas a la educación. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 15(1), 179–194.
- Herrera, A. M. (2015). Una mirada reflexiva sobre las TIC en Educación Superior. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(1), 1–5.
- Heublein, U. (2014). Student Drop-out from German Higher Education Institutions. *European Journal of Education*, 49(4), 497–513.  
Doi: <https://doi.org/10.1111/ejed.12097>
- Llorens, F. (2014). Campus virtuales: de gestores de contenidos a gestores de metodologías. *Revista de Educación a Distancia*, 42, 1–12.
- Luján-García, C. (2012). El campus virtual como recurso útil: un estudio de estudiantes universitarios de carreras humanísticas. *Revista de La Facultad de Educación de Albacete*, 27, 47–67.
- Moyle, K. y Owen, S. (2009). *Listening to students' and educators' voices. The views of students and early career educators about learning with technologies in australian education and training*. Canberra: Department of Education, Employment and Workplace Relations.
- Navés, F. A. (2015). Las TIC como recurso didáctico: ¿Competencias o posición subjetiva? *Revista de Investigación Educativa*, (20), 238–248.
- Pons, J. P. (2013). La formación e investigación en el campo de la tecnología educativa. *Revista Fuentes*, 13, 9–16.
- Tinto, V. (1975). Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89–125. Doi: <https://doi.org/10.3102/00346543045001089>
- Tuero, E., Cervero, A., Esteban, M. y Bernardo, A. (2018). ¿Por qué abandonan los alumnos universitarios? Variables de influencia en el planteamiento y consolidación del abandono. *Educación XX1*, 21(2), 131–154. Doi: <https://doi.org/10.5944/educxx1.20066>