



Universidad Veracruzana
Facultad de Pedagogía

Región Veracruz

Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos

Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante

Tesis para obtener el grado de Doctora en
Sistemas y Ambientes Educativos

Presenta:
Saraí Emilia Hernández Ortiz

Director y tutor:
Dr. Rubén Edel Navarro

Enero de 2024

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”



Universidad Veracruzana

Facultad de Pedagogía
Región Veracruz

Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos

Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante

Tesis para obtener el grado de Doctora en
Sistemas y Ambientes Educativos

Presenta:
Saraí Emilia Hernández Ortiz

Director y tutor:
Dr. Rubén Edel Navarro

Codirector:
Dr. Ismael Esquivel Gámez

Agradecimientos

A mis padres María y Lorenzo, y a mis hermanos Esther y José Daniel, por ser los cimientos y columnas de mi vida.

Al Dr. Rubén Edel Navarro, tutor y director de mi tesis, por su invaluable guía y enseñanzas, por creer en esta titubeante postulante al ingreso y apostar por mi potencial; sin su apoyo, no estaría aquí.

A aquellos que me acompañaron en este trayecto formativo; los amigos que me alentaron, los compañeros que compartieron este camino.

Al núcleo académico básico del doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos, por el sentido de humanidad con el que estos tres años guiaron mis pasos en este proceso formativo.

A la Dra. Gloria Margarita Gurrola Peña y al Dr. José Manuel Meza Cano por su acompañamiento como evaluadores externos en este proceso formativo.

A la Universidad Veracruzana, la Universidad Autónoma de Yucatán, la Universidad Autónoma de Chiapas y el Instituto Tecnológico de Sonora, por el apoyo otorgado para la recolección de datos y el desarrollo de esta investigación.

Al Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCyT) por el apoyo económico brindado para la realización de mis estudios doctorales.

Tabla de contenido

Agradecimientos	11
Tabla de contenido.....	13
Resumen	17
Introducción.....	18
CAPÍTULO 1	20
Antecedentes.....	20
1.1 Revisión de la literatura	20
1.1.1 Genealogía de la educación en línea	20
1.1.2 Educación en línea, situación actual y prospectiva.....	24
1.1.3 Permanencia y deserción en educación en línea	26
1.2 Estado del arte.....	28
1.2.1 Fase heurística.....	28
1.2.2 Fase hermenéutica.....	30
1.2.2.3 Discusión y conclusiones	50
1.3 Planteamiento del problema.....	52
1.4 Justificación	54
1.5 Marco Epistémico	55
1.5.1 Pregunta general	55
1.5.2 Preguntas específicas.....	55
1.5.3 Objetivo general	56
1.5.4 Objetivos específicos.....	56
1.6 Supuestos preliminares	56
CAPÍTULO 2	57
Marco teórico-conceptual	57
2.1 Aproximación teórica al objeto de estudio	57
2.1.1 Pedagogía dialogante.....	57
2.1.2 Modelo de Retención Sustentable	61
2.2 Marco conceptual.....	64
2.2.1 Articulación teórico-conceptual	64
2.2.2 Conceptualización	65
CAPÍTULO 3	68
Diseño metodológico	68
3.1 Posicionamiento onto-epistemológico	68
3.1.1. Determinación y fundamentación del enfoque.....	70
3.2 Escenario e informantes clave	71
3.2.1 Informantes clave	73
3.2.2 Criterios de inclusión y exclusión	75
3.2.3 Muestra.....	77
3.2.4 Matriz heurística.....	78
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
3.3.1 Entrevista.....	80
3.3.2 Grupos focales.....	81
3.3.3 El tipo de instrumento	82
3.4 Diseño del instrumento	82
3.4.1 Propósito del instrumento.....	83
3.4.2 Matriz de categorías	83

3.4 Fiabilidad y validez.....	85
3.4.1 Fiabilidad (credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad).....	85
3.4.2 Validez	86
3.5 Método de análisis e interpretación	87
3.5.1 Etapa 1. Fase preparatoria/Etapa previa o clarificación de presupuestos	88
3.5.2 Etapa 2. Fase de trabajo de campo/Recoger la experiencia vivida	88
3.5.3 Etapa 3. Fase analítica/Reflexionar acerca de la experiencia vivida-etape estructural	91
3.5.4 Etapa 4. Fase informativa/Escribir-reflexionar acerca de la experiencia vivida..	96
CAPÍTULO 4	97
Hallazgos	97
4.1 Estudiantes	98
4.1.1 Estudiantes que desertaron de la modalidad	98
4.1.2 Estudiantes que permanecieron en la modalidad	116
4.2 Docente	128
4.3 Institución	138
CAPÍTULO 5	154
Discusión y conclusiones	154
5.1 Discusión de los hallazgos	154
5.1.1 Triangulación de datos	154
5.1.2 Triangulación teórica.....	169
5.2 Conclusiones	175
5.3 Futuras líneas de investigación	179
5.4 Impacto social de la tesis	179
REFERENCIAS	182
APÉNDICES	206
A. Instrumento 1: Guía de preguntas para entrevista a Estudiantes que desertaron	206
B. Instrumento 2: Guía de preguntas para entrevista a Estudiantes que permanecieron	208
C. Instrumento 3: Guía de preguntas para grupo focal de Facilitadores.....	210
D. Instrumento 4: Guía de preguntas para grupo focal de Instituciones.....	212
E. Carta de invitación para informantes clave Estudiante	213
F. Carta de invitación para informantes clave Docente	214
G. Carta de invitación para informantes clave Institución.....	215
H. Transcripciones informante clave Estudiante que permaneció.....	216
I. Transcripciones informante clave Estudiante que desertó	233
J. Transcripciones informante clave Docentes.....	286
K. Transcripciones informante clave Institución	328

Lista de Tablas

1 Modelos de análisis del abandono escolar.....	27
2 Categorías por eje de análisis	34
3 Postulados de la Pedagogía Dialogante	60
4 Instituciones y Programas Educativos.....	74
5 Matriz Heurística	79
6 Matriz de categorías.....	84
7 Validación por juicio de expertos	86
8. Participantes piloteo de los instrumentos	88
9. Adaptaciones a los instrumentos	89
10 Informantes clave	90
11 Codificación abierta.....	92
12 Codificación axial.....	93
13 Codificación selectiva.....	94
14 Códigos de identificación de fragmentos textuales	97
15 Categorías y subcategorías Informante Clave Estudiante que desertó de la modalidad .	98
16 Categorías y subcategorías Informante Clave Estudiante que permaneció de la modalidad	117
17 Categorías y subcategorías Informante Clave Docente	129
18 Categorías y subcategorías Informante Clave Institución	139
19 Triangulación postulados de la Pedagogía Dialogante	171
20 Impacto social de la tesis	180

Lista de Figuras

1 País de origen	31
2 Tipo de estudio y enfoque del objeto de estudio	32
3 Agentes de la educación en línea.....	33
4 Clasificación de modelos pedagógicos.....	58
5 Modelo de retención sustentable de Berge y Huang (2004).....	63
6 Articulación teórico-conceptual que fundamenta el estudio	65
7 Fases de la investigación y método de análisis.....	87
8 Ejes de análisis y categorías: Informante clave estudiante que desertó	116
9 Ejes de análisis y categorías: Informante clave estudiante que permaneció	128
10 Ejes de análisis y categorías: Informante clave docente.....	138
11 Ejes de análisis y categorías: Informante clave docente.....	153
12 Triangulación de datos: dimensión de análisis Estudiante	155
13 Atributos de los agentes de la educación en línea (Estudiante) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.....	159
14 Triangulación de datos: dimensión de análisis Docente.....	160
15 Atributos de los agentes de la educación en línea (Docente) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.....	163
16 Triangulación de datos: dimensión de análisis Institución.....	164
17 Atributos de los agentes de la educación en línea (Institución) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.....	166
18 Triangulación de datos: Estudiante que permaneció-Estudiante que desertó.....	167
19 Triangulación Modelo de retención sustentable	173
20 Supuestos comprobados	174
21 Conclusiones.....	179

Resumen

La presente investigación doctoral titulada *Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante* pretende caracterizar, desde el paradigma socio-crítico y el enfoque fenomenológico-hermenéutico, a los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante. Los informantes clave de la investigación fueron estudiantes, docentes y coordinadores de programas educativos en línea en instituciones de educación superior pública, ubicados en la zona Sur-Sureste, de la división geográfica propuesta con fines operativos, por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Los instrumentos diseñados para la recolección de datos consistieron en una guía de entrevista semiestructurada para estudiantes y guías de preguntas para grupos focales de docentes y coordinadores; la validez de los instrumentos se llevó a cabo a través de juicio de expertos. El tratamiento y análisis de la información se realizó mediante la reducción de datos a través de categorización y codificación, con el respaldo del *software* MAXQDA. Los resultados indican que la permanencia del estudiante puede verse afectada o beneficiada por diversos factores asociados con cada uno de los agentes de la educación, sin embargo, existen factores particulares por agente, que influyen de manera directa en la permanencia. Para el caso del agente *Institución*, es el soporte que la misma proporciona; en el caso del agente *Docente* es su presencia y para el caso del agente *Estudiante* su compromiso. Se concluye que el papel de los agentes de la educación en línea es equitativo y determinante en la permanencia del estudiante.

Palabras clave

Permanencia escolar; deserción; educación virtual; educación en línea, eficacia escolar; éxito escolar.

Introducción

La educación a distancia cuenta con varias décadas de historia. En el ámbito internacional es posible situar sus inicios a finales de los años sesenta, con la creación de la *Open University* Británica, seguida de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España, creada en 1972 (García-Aretio, 2013). En México, tuvo sus inicios en 1972 con la creación del Sistema Universidad Abierta en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), ahora llamado Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia; dos años después, el Instituto Politécnico Nacional fundaba su Sistema Abierto de Enseñanza. Sería para 1979 cuando la Universidad Pedagógica Nacional crea el Sistema de Educación a Distancia y en 1980, se estableció el Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana. Así, poco a poco otras Universidades, públicas y privadas fueron abriendo sus puertas a la modalidad no escolarizada, para con el pasar de los años y la revolución tecnológica, dar paso a lo que conocemos como Educación en Línea, cuyas puertas fueron abiertas en México por instituciones como el Instituto Tecnológico y de Estudio Superior de Monterrey (ITESM), que en 1997 fundó la Universidad Virtual, seguido por la Universidad de Guadalajara (UDG) en 2004, y por la Universidad Veracruzana en 2005 (Moreno, 2015).

Si bien la Educación en Línea ha beneficiado a un sinnúmero de personas al posibilitar el acceso a la educación, sobre todo a aquellos que, por su condición, su ubicación geográfica o sus actividades laborales, no pueden acceder a la educación tradicional, también ha estado marcada, desde sus inicios, por los altos índices de deserción entre sus alumnos (Shaikh y Asif, 2022). Como indican Woodley y Simpson (2014), los índices de permanencia en esta modalidad educativa han demostrado ser más bajos que en la modalidad presencial; en Inglaterra, por ejemplo, el índice de permanencia en la *United Kingdom Open University* (UKOU) es del 22%, en México para el ciclo escolar 2019-2020, el índice de permanencia estudiantil en modalidades no convencionales fue del 39.18% (ANUIES, 2020a). Los bajos índices de permanencia han sido una invitación constante a los investigadores para llevar a cabo estudios acerca de los factores que influyen en la decisión de los estudiantes para desertar de la modalidad, así como del desarrollo de estrategias dirigidas a elevar la permanencia del estudiante; no obstante, los índices de eficiencia terminal en la modalidad continúan manteniéndose bajos.

A partir del análisis de la literatura se observa que en los estudios es recurrente la recuperación de información de estudiantes que se mantienen como estudiantes en línea. Es

decir, los objetivos de dichas investigaciones están vinculados a la identificación de los factores que podrían hacer que los estudiantes desertarán, esto con la finalidad de proponer estrategias que atiendan dichos factores, logrando elevar así la permanencia escolar y la eficiencia terminal. Sin embargo, las preguntas que surgen son ¿por qué los estudiantes desertan de un programa de educación en línea?, ¿qué los hizo abandonar su formación en línea? y ¿qué podría haberlos hecho permanecer en el programa educativo en línea? Estas preguntas pueden ser respondidas únicamente por aquellos estudiantes que han desertado de un programa de educación en línea.

La presente investigación busca, desde el paradigma socio-crítico y con un enfoque fenomenológico, aproximarse a los diversos atributos de los agentes de la educación en línea (estudiantes, docentes e instituciones), a través de la experiencia de estudiantes que han desertado de algún programa de educación superior en línea en México. Conocer y reconocer la experiencia vivida por estos estudiantes permitirá comprender su mirada, su vivencia de la educación en línea desde su contexto y circunstancias, así como los atributos que podrán asociarse con la permanencia del estudiante en educación en línea.

CAPÍTULO I

Antecedentes

1.1 Revisión de la literatura

En el presente apartado se abordan los antecedentes que dieron origen a la educación en línea en el ámbito internacional y nacional, así como aspectos de su evolución y prospectiva.

1.1.1 Genealogía de la educación en línea

El surgimiento de la educación a distancia se ubica varias décadas atrás, con la creación de la *Open University* Británica en 1969, seguida de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España, creada en 1972 (García-Aretio, 2007, 2013; Moreno-Castañeda, 2015). No obstante, su historia se remonta varios siglos atrás, con la enseñanza por correspondencia postal y el desarrollo de la imprenta, a finales del siglo XIX y principios del XX, para posteriormente, a partir de los avances tecnológicos, incorporar el uso de la radio, la televisión y el teléfono, hasta llegar a la incorporación de las computadoras y el Internet (Anderson y Dron, 2011; Fernández y Vallejo, 2014; García-Aretio, 1994).

Esta modalidad educativa surgió, por una parte, para satisfacer la creciente demanda de oferta educativa (Yee-Seuret, 2012); pero sobre todo, como una opción para brindar la oportunidad de formación a aquellas personas que por cuestiones de tiempo, lugar o contexto no habían tenido acceso a los sistemas universitarios tradicionales. Por tal motivo, en sus comienzos, esta modalidad se relacionaba exclusivamente con la educación para adultos (Fernández y Vallejo, 2014; García-Aretio, 2001; Martínez-Uribe, 2008; Moreno-Castañeda, 2012; Yee-Seuret, 2012).

El término educación a distancia, para denominar esta modalidad educativa, se generalizó a partir de 1982, año en que el Consejo Internacional para la Educación por Correspondencia modificó su nombre, empleando el término de ‘Educación a Distancia’ en sustitución del término ‘por correspondencia’ (García-Aretio, 1994). No obstante, con el paso del tiempo, la evolución de la tecnología y el surgimiento y auge del Internet han impactado en la educación, dando pie a una diversidad de modelos cuyas nomenclaturas están generalmente vinculadas a los medios tecnológicos de los cuales hacen uso para su implementación; por ello “llegar a un consenso respecto al término idóneo es más complejo aunque diferencias entre ellos, en ocasiones, se utilizan indistintamente” (Fernández y Vallejo, 2014, p.30).

Para efectos de esta investigación, recuperamos las impresiones de autores como Anderson y Dron (2011), Edel (2012), Fernández y Vallejo (2014), García-Aretio (2011) y Moreno-Castañeda (2015), quienes coinciden al indicar que los conceptos de educación abierta, educación a distancia, educación mediada por tecnología, educación virtual, educación en línea, etc., no se refieren a modalidades distintas o excluyentes, sino complementarias y vinculadas, tanto que en ocasiones los términos se usan como sinónimos, ya que los límites entre una y otra pueden llegar a ser difusos incluso fusionándose. Por lo anterior, la atención se centra en el punto principal de la educación, el proceso de enseñanza-aprendizaje, que sin importar el nombre o el prefijo, en esta modalidad, se encuentra mediado por herramientas tecnológicas (Martínez-Uribe, 2008).

Así, independientemente del nombre que se le dé y de sus cualidades particulares, convergen al menos en tres puntos principales (Fernández y Vallejo, 2014; García-Aretio, 2008; Moreno-Castañeda, 2012):

- La posibilidad de ampliar y diversificar el acceso a la educación, que permite la interacción entre los agentes de la educación tanto sincrónicamente como asincrónicamente.
- La flexibilidad en los tiempos que permite a los estudiantes adaptarse a sus condiciones.
- La promoción, entre los estudiantes, de la autorregulación y la autogestión de su proceso de aprendizaje.

Hoy en día, la tecnología se encuentra presente en todos los ámbitos de nuestra vida, influyendo no sólo en la forma en que nos comunicamos, sino también en la forma en que enseñamos y aprendemos (García-Aretio, 2011). La educación en línea, así como la incorporación de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) a la educación que esta conlleva, supone una innovación que posibilita la transformación de las prácticas educativas tradicionales (Hinojo y Fernández, 2012; Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017); cuya principal intención es que la distancia no exista (Moreno-Castañeda, 2015).

Así mismo, esta modalidad educativa conlleva un gran aporte en la difusión del conocimiento (Inche-Mitma y Chung-Pinzás, 2014); lo cual, en los últimos años, ha contribuido a su expansión en los diferentes niveles educativos, en instituciones de educación formal, pero también en los ámbitos de educación no formal (Gros-Salvat, 2018), alrededor

del mundo. En el siguiente apartado se aborda el surgimiento y evolución de esta modalidad educativa en la República Mexicana.

1.1.1.1 Educación en línea en México

Al igual que en el ámbito internacional, en México, la educación a distancia surge debido a la necesidad de ampliar el acceso a la educación, en este caso, de alfabetizar a las poblaciones rurales (García-Soto et al., 2020; Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017); por ello, se implementaron iniciativas entre las que Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados (2017) destacan que:

En 1941, se creó la Escuela de Radio de Difusión Primaria para Adultos, de igual forma se ofrecían los denominados ‘cursos por correspondencia, a los alumnos que vivían en lugares muy apartados que no podían asistir a la escuela y que por su difícil acceso tampoco era posible su construcción [...]’ Otro ejemplo de educación a distancia en México, es el de Telesecundaria. El 5 de septiembre de 1966 inició la fase experimental del proyecto Telesecundaria, cuyas clases eran en vivo. (p. 67)

Posteriormente, en los años setenta, con el objetivo de, responder a la creciente demanda, ampliar la cobertura y atender los problemas derivados del rezago educativo (García-Soto et al., 2020; Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017), estas estrategias se trasladaron a la educación superior, con la incursión de las principales universidades nacionales en la educación abierta y a distancia. Tal fue el caso de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), en 1972, cuando se creó el Sistema Universidad Abierta, ahora llamado Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia. Dos años después la siguió el Instituto Politécnico Nacional con su Sistema Abierto de Enseñanza; posteriormente, en 1979, la Universidad Pedagógica Nacional fundó el Sistema de Educación a Distancia y en 1980 la Universidad Veracruzana estableció su Sistema de Enseñanza a Abierta (Moreno-Castañeda, 2015).

Años después, a finales del siglo XX y principios del XXI, el auge de la tecnología y su incorporación en el ámbito educativo, favoreció el desarrollo de programas experimentales de educación a distancia en universidades públicas que contaban con antecedentes en el ámbito de la educación abierta (Amador-Bautista, 2010). Estas estrategias se convirtieron en modelos de educación a distancia, en línea o virtual, posibilitando ampliar aún más la cobertura de los servicios educativos (Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017); entre dichas universidades es posible mencionar el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), que en 1997 fundó la Universidad Virtual, seguido por

la Universidad de Guadalajara (UDG) en 2004 y en 2005, por la Universidad Veracruzana (Moreno-Castañeda, 2015).

Aunque estas universidades y otras que han surgido en los últimos años, como la Universidad Virtual de Guanajuato en 2007, la Universidad Virtual de Michoacán en 2011 y la Universidad Abierta y a Distancia de México en 2012 (Moreno-Castañeda, 2015), implementan modelos de educación a distancia, en línea o virtual; es importante acotar que en México, la Secretaría de Educación Pública (SEP) reconoce tres modalidades educativas: escolarizada, no escolarizada y mixta, indicando que la Modalidad no escolarizada:

Se caracteriza porque el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo a través de una plataforma tecnológica educativa, medios electrónicos o mediante procesos autónomos de aprendizaje y/o con apoyos didácticos. Las actividades de aprendizaje deberán reflejar el uso de la plataforma tecnológica educativa o identificar los recursos sugeridos para los procesos autónomos de aprendizaje. En esta modalidad, el número de horas propuestas en el Plan de estudio bajo conducción de figuras académicas, como el docente, facilitador, asesor y/o del tutor equivalen como máximo al 40% de las señaladas en la fracción que antecede. (Secretaría de Gobernación, 2018, p. 4)

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que desde su fundación en 1950, se encarga de agremiar a las principales instituciones de educación superior de México y participar en la formulación de programas, planes y políticas educativas nacionales (ANUIES, 2019b), también emplea el término ‘No escolarizada’ para agrupar todas las modalidades alternativas a la escolarizada; definiéndola como:

Aquella en que los estudiantes no asisten para su formación a los espacios inmuebles de las instituciones educativas y, por lo tanto, se prescinde de la presencia física y simultánea de docentes y estudiantes. Esta falta de presencia es sustituida mediante procesos y recursos que permiten la interacción didáctica a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos educativos, incluyendo los medios informáticos y de telecomunicaciones. (ANUIES, 2000, p.11)

Moreno-Castañeda (2015) realiza una acotación acerca de las modalidades educativas en México, indicando que la educación abierta, implica la flexibilización de los procesos escolares asociados a la educación tradicional, como son la asistencia a clases en un espacio y tiempo específico y los tiempos de evaluación; mientras que la educación a distancia, en línea o virtual, involucra la implementación de estrategias metodológicas y tecnológicas que posibilitan el proceso educativo y la comunicación entre los agentes que, por diversas razones, no pueden coincidir en tiempo y espacio.

La educación a distancia en México cumple con los mismos objetivos que en el ámbito internacional; aumentar la cobertura y atender a la población que no puede acceder a la educación tradicional, lo cual implica romper las barreras espacio-temporales de escolarización tradicional (Chan-Núñez, 2016; Navarrete-Cazales y Manzanilla-Granados, 2017). En palabras de Moreno-Castañeda (2015) “la principal intención que anima a la educación a distancia es que la distancia no exista” (p.5). Esta premisa, aunada al impacto de la tecnología y la llamada Revolución Industrial 4.0 en lo social, político, económico y educativo, ha mantenido e impulsado el desarrollo de la educación en línea, considerando que, “la Educación Superior deberá estar preparada para afrontar esta nueva era; los cambios curriculares habrán de tener un eje disruptivo donde el estudiante aprenderá según sus capacidades y habilidades” (Carbajal-Amaya, 2020, p.25). En el siguiente apartado se presenta una aproximación a la situación actual y prospectiva de la educación en línea.

1.1.2 Educación en línea, situación actual y prospectiva

El crecimiento de la educación en línea en las últimas décadas ha sido generalizado, en el ámbito nacional e internacional, Means et al. (2014) señalan que este crecimiento se debe principalmente a cuatro aspectos: en primer lugar, la accesibilidad y asequibilidad de la tecnología, lo cual ha incrementado la cantidad de tiempo que las personas pasan en línea; en segundo lugar, el motivo por el cual surgió la modalidad, la atención a estudiantes que no tienen acceso a la educación tradicional; en tercer lugar, la economía, ya que la educación en línea suele implicar ahorros en su implementación; y por último la individualización de la experiencia del alumno. Este último aspecto se vincula con la llamada Era 4.0 o Revolución 4.0, de la cual López (2019) menciona que “es era disruptiva que está cambiando el mundo que nos rodea [...], que aplicada a cualquier ámbito denota un compromiso con el mundo digital, con la digitalización de los procesos o con la denominada transformación digital” (p.113). Por su parte, Carbajal-Amaya, (2020) indica que la Revolución 4.0 “hace referencia a la automatización y el intercambio de datos” (p. 18).

Esta transformación digital afecta también a instituciones de educación superior, ya que implica el desarrollo de la Universidad y la aplicación de la tecnología, al igual que en otros sectores (López, 2019). Para Dewar (2017) y López (2019), Universidad 4.0 corresponde con una universidad moderna, que avanza en la era digital y que proporciona un aprendizaje a demanda en múltiples formatos, con un traspaso continuo entre ellas; y en

la cual los docentes funjan como guías y moderadores del proceso de aprendizaje (García-García et al., 2020). Actualmente, en las universidades, es posible encontrar, en convivencia, diversas modalidades como son la educación en línea, la educación semipresencial y el *blended learning* o aprendizaje híbrido (Gros-Salvat, 2018).

Esta convivencia de modalidades ha sido posible gracias a las tecnologías emergentes como son los sistemas adaptativos, los agentes inteligentes y la analítica de datos, que permiten el desarrollo de herramientas adaptativas y su incorporación a los *entornos virtuales de aprendizaje* (EVA). Esto propicia un diseño de cursos más individualizados y adaptados a las necesidades educativas de estudiantes, facilitando los procesos de adaptación y autorregulación (Abraham y Gaibor, 2020; Anderson y Dron, 2011; Gros-Salvat, 2018). No obstante, la tecnología también ha propiciado un cambio en los estudiantes, una transformación cultural, nuevas competencias vinculadas a la gestión de información y conocimiento, así como a la comunicación y participación (Chan-Núñez, 2016).

Lo anterior invita a reflexionar acerca de la prospectiva, no sólo de la educación en línea, sino de la educación en las universidades en general; si bien, Chan-Núñez (2016) señala que “la investigación prospectiva puede no tener sustento teórico o validación práctica” (p.2), por lo que es importante considerar las tendencias, ya que estas suelen influir en el desarrollo de proyectos de mediano y largo plazo. Las tendencias apuntan al desarrollo de Entornos Personales de Aprendizaje (EPA), el uso de sistemas adaptativos, construcción de redes sociales de aprendizaje, analíticas de aprendizaje, etc., que permitan la expansión del conocimiento a través de nueva oferta educativa y nuevas metodologías de enseñanza (Gros-Salvat, 2018; Miklos, 2012; Pedroza-Flores, 2021; Rama, 2021)

Tal desarrollo implica que la virtualización educativa deberá ir más allá del traslado de escenarios, experiencias y contenido de la educación tradicional para colocarlos en entornos virtuales (Chan-Núñez, 2016). Las modalidades alternativas en educación podrán concebirse como un puente entre la educación y la vida (Moreno-Castañeda, 2012); donde la educación a distancia no tenga que ver con la distancia, sino con la proximidad y la comunidad (Cookson, 2012). Una universidad deberá ser ubicua, que esté en todas partes, que permita el acceso a la educación en diferentes formatos y modalidades, sin barreras ni limitaciones físicas o geográficas (Pedroza-Flores, 2021), pero que a su vez propicie cursos más individualizados y adaptados a las necesidades educativas de los estudiantes (Abraham y Gaibor, 2020; Anderson y Dron, 2011; Gros-Salvat, 2018). Por su parte, Simpson (2021)

señala que el principal reto de la educación en línea será hacer que la modalidad sea personal, enfatizando que, para este fin, es vital que el apoyo recibido por el estudiante sea personalizado.

No obstante, los beneficios que proporciona la Educación en Línea, el auge de las TIC y la modernización de las Universidades apuntan al crecimiento de una modalidad híbrida, en la cual los estudiantes puedan transitar entre la modalidad presencial, semipresencial y en línea, dependiendo de sus necesidades educativas y de su contexto. Esto implica una transición para los tres agentes de la educación, así como la adaptación de los procesos escolares que se llevan a cabo en la actualidad. Sin embargo, esta modalidad, al responder a las necesidades del estudiante puede conllevar beneficios en la permanencia del estudiante, tema que abordaremos en el siguiente apartado.

1.1.3 Permanencia y deserción en educación en línea

Las contribuciones de la educación en línea, al posibilitar el acceso a la educación a personas que no pueden incorporarse a la educación tradicional, han sido amplias; no obstante, el acceso no implica necesariamente la permanencia del estudiante durante todo el programa educativo. Al respecto, Bañeres et al. (2023), Greenland y Moore (2022), Seery et al. (2021) y Woodley y Simpson (2014), indican que los índices de permanencia en esta modalidad educativa son persistentemente bajos y han demostrado encontrarse por debajo de los índices de permanencia en la modalidad presencial.

Podría decirse que la permanencia y la deserción son las dos caras de una misma moneda, la moneda del éxito estudiantil en educación en línea; en esta sintonía, Simpson (2013) sostiene que la retención y el abandono de los estudiantes son un problema fundamental de la educación a distancia. De hecho, Woodley y Simpson (2014) se refieren a la retención como el *elefante invisible* en la habitación, la estadística a la que todo el mundo presta atención pero en la que aparentemente no se piensa seriamente. No obstante, esta aseveración podría ser debatible si se considera la cantidad de modelos que han sido propuestos para analizar y atender este fenómeno; los más representativos se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1*Modelos de análisis del abandono escolar*

Autor	Modelo
Spady (1971)	Modelo teórico para explicar el proceso de abandono universitario
Tinto (1975)	Modelo de Integración
Bean (1985)	Modelo explicativo del síndrome de abandono universitario
Kember (1995)	Modelo de Abandono en Educación a Distancia
Rovai (2003)	Modelo compuesto de persistencia
Berge y Huang (2004)	Modelo de Retención Sustentable
Park (2007)	Modelo de abandono de la formación a distancia en las organizaciones
Choi (2016)	Modelo conceptual del abandono de los adultos en una universidad en línea
Stephen et al. (2020)	Modelo de persistencia de los estudiantes en línea no tradicionales: Autoeficacia, Autorregulación y Autodirección

En la Tabla 1 es posible observar que el fenómeno de la deserción de los estudiantes en línea ha sido un objeto de investigación no sólo de gran interés entre la comunidad de estudiosos, sino que además ha sido recurrente. La constante en las investigaciones ha sido el establecimiento de los factores que llevan a los estudiantes a abandonar su formación con el objetivo de atenderlos y posibilitar así el aumento en los índices de permanencia para tratar de equipararlos con los índices de permanencia en educación tradicional. En E.U.A. estos índices ascienden al 63%, frente a 33% de la permanencia en modalidades no convencionales (Simpson, 2021); mientras que en México el índice de permanencia escolar en modalidades no convencionales fue de 39.18% para el ciclo escolar 2019-2020 (ANUIES, 2020a), frente al 91.6% de permanencia escolar en educación superior en modalidad escolarizada (Secretaría de Educación Pública, 2021).

Las instituciones educativas miden las tasas de deserción o permanencia de diversas maneras, Simpson (2013) indica que la tasa que puede proporcionar un mejor análisis es la tasa general de graduación, la cual en Reino Unido oscila entre el 0,5 y el 20% en educación a distancia, frente al 80% en educación tradicional. En México, la tasa de graduación en educación no escolarizada para la cohorte 2017-2022 fue de 7%, en contraste con el 66.2% de la tasa de graduación en educación escolarizada (ANUIES, 2018, 2022).

Estas tasas e índices estadísticos exponen no sólo las diferencias entre las numeralias de las modalidades escolarizada y no escolarizadas, además, evidencian el por qué el fenómeno de la deserción de los estudiantes en línea y los factores que influyen en esta decisión han sido y continúan siendo un objeto de investigación de gran interés. A continuación, se presenta el estado del conocimiento de los atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante, donde se analiza la producción científica en torno a este objeto de investigación y los factores vinculados en los últimos diez años.

1.2 Estado del arte

El propósito de este apartado es presentar un acercamiento al estado del conocimiento respecto a los atributos de *agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante* a través de una revisión sistemática de la producción científica generada durante los años 2014 a 2023. Esta revisión sistemática en torno al tema se desarrolló en dos fases, heurística y hermenéutica.

Para la fase heurística, se establecieron criterios de búsqueda, de inclusión y exclusión para delimitar la búsqueda de información, como son el tipo de fuente de referencia, el tipo de bases de datos, el periodo de revisión, el idioma, la delimitación geográfica, palabras clave, así como los algoritmos y operadores lógicos a implementar en la búsqueda. Para el desarrollo de la fase hermenéutica se establecieron tres dimensiones: 1) estudiante, 2) docente y 3) institución, las cuales corresponden con los agentes de la educación en línea. En el próximo apartado se presenta el desarrollo de ambas fases.

1.2.1 Fase heurística

La fase heurística considerada como preparatoria, establece el procedimiento y los criterios de búsqueda, recopilación y organización de la información (Barbosa-Chacón et al., 2013; Guevara-Patiño, 2016; Hoyos, 2000). Como criterio se estableció el tipo de fuente de referencia, los cuales fueron artículos de investigación, publicaciones de conferencia y tesis doctorales de bases de datos a texto completo publicados en el lapso comprendido de 2014 a 2023.

La base de datos establecida fue *Google Scholar*, la cual funciona como un motor de búsqueda enfocado en contenido académico, permitiendo realizar búsquedas globales y recuperar contenido de diversas bases de datos. Los artículos extraídos de *Google Scholar* se

alojan en diversos repositorios como Dialnet, Elsevier, ERIC, ESCI, IRRODL, Redalyc, SciELO y *Researchgate*. Con la finalidad de observar las aproximaciones internacionales al objeto de estudio de la presente investigación, no se estableció una delimitación geográfica, no obstante, el idioma se restringió a publicaciones en español e inglés.

Para llevar a cabo la búsqueda y filtrado de información se establecieron cinco palabras clave en español: educación en línea, educación virtual, permanencia escolar, deserción escolar, abandono escolar; para la búsqueda de información en inglés, se emplearon los equivalentes de las palabras clave, siendo las siguientes: *E-learning, Online education, School retention, Dropout, Student attrition*. Los operadores booleanos utilizados para la búsqueda fueron “”, OR y +, empleándose las siguientes cadenas de búsqueda:

- Educación en línea + Permanencia escolar OR Deserción escolar OR Eficiencia terminal OR Abandono escolar
- *E-learning OR Online education + School retention OR Dropout OR Student attrition OR Graduation rate*

Los resultados con ambas cadenas fueron imprecisos y extensos, obteniendo para las búsquedas en español e inglés 37,500 y 346,000 resultados respectivamente, por lo cual se estructuraron cadenas de búsqueda más cortas empleando combinaciones de dos o tres palabras clave; sin embargo, al introducir estas combinaciones de palabras clave *Google Scholar* inicialmente arrojó alrededor de 19,900 artículos, por lo que se procedió a acotar la búsqueda añadiendo el operador booleano “” en algunas de las palabras clave, así como el operador booleano “-”, aplicándolo al término COVID, ya que la deserción escolar vinculada a la pandemia provocada por dicha enfermedad no forma parte de esta revisión; arrojando un promedio de 528 resultados.

La elección de los artículos de investigación, publicaciones de conferencias y tesis doctorales, para una revisión detallada y posterior selección para el análisis de cada uno de sus elementos, excluyó todos aquellos documentos que no cumplieran con los criterios de inclusión que se indican a continuación:

- Estar alojados en bases de datos de texto completo.
- Haber sido publicados en el periodo comprendido de 2014 a 2023.
- Abordar la deserción o permanencia escolar en educación en línea.

Como producto de este ejercicio de exclusión, se obtuvieron 57 investigaciones; la información de cada investigación se organizó a través de una bitácora de búsqueda y una

Tabla de análisis, en la que se incluyeron datos referentes a cada investigación, como los autores, año de publicación, objetivo de la investigación, palabras clave, tipo de investigación, país de origen, idioma, así como los principales hallazgos y resultados. A continuación, se presenta el desarrollo de la fase hermenéutica.

1.2.2 Fase hermenéutica

La fase hermenéutica consiste en el desarrollo y presentación del análisis e interpretación de la información recopilada. En esta fase, el investigador dialoga con los autores de las investigaciones recuperadas y da cuenta de la producción en torno al objeto de estudio (Barbosa-Chacón et al., 2013; Guevara-Patiño, 2016; Hoyos, 2000); por lo cual, la fase hermenéutica se desarrolló en dos vertientes. La primera enfocada en dar cuenta de la producción en torno al objeto de estudio, y se llevó a cabo a través del análisis cuantitativo y gráfico de los datos e información a partir de la revisión de la literatura. La segunda vertiente consistió en el análisis de la información recuperada de la revisión de la literatura a través del establecimiento de tres dimensiones concordantes con los agentes de la educación en línea, a saber: 1) estudiante, 2) docente y 3) institución.

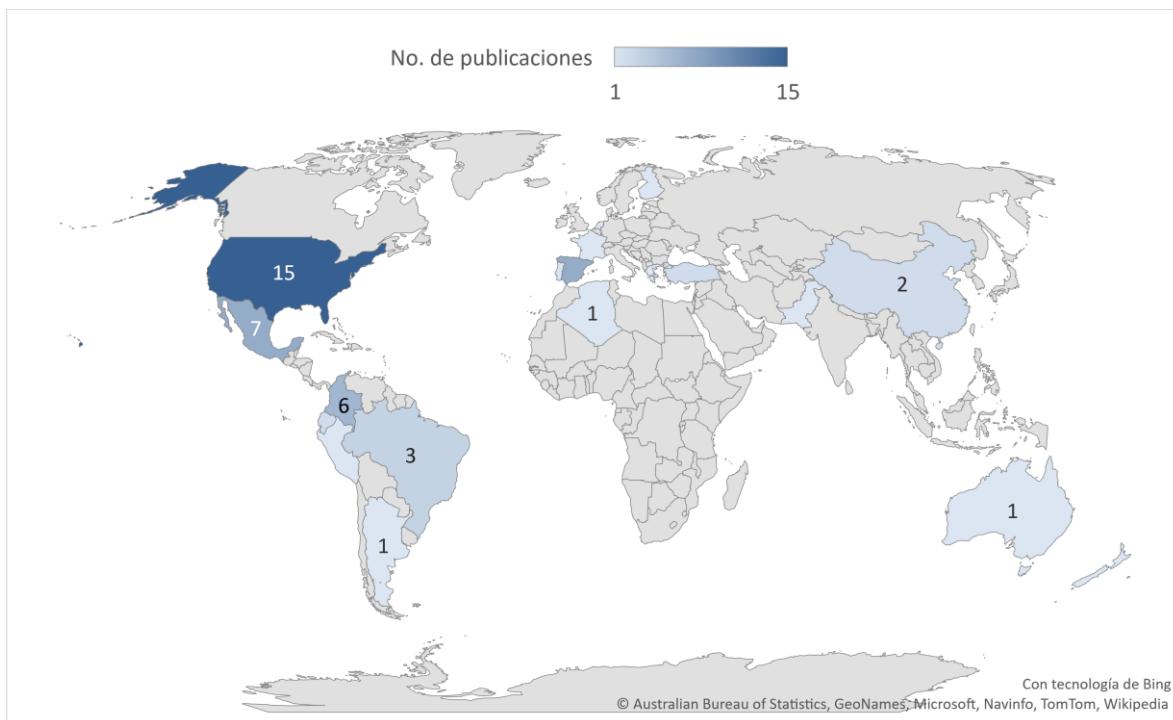
1.2.2.1 Producción referente al objeto de estudio

El primer aspecto analizado referente a la producción del objeto de estudio es el *país de origen* de dicha producción; es importante indicar que la búsqueda de producción se llevó a cabo sin establecer restricciones geográficas, con la finalidad de obtener datos generales acerca de la producción mundial relacionada con la permanencia o deserción del estudiante en línea. Se obtuvieron resultados de búsqueda ubicados en 21 diferentes países, que se mencionan a continuación, ordenados considerando la producción encontrada y se muestran geográficamente en la Figura 1.

- Estados Unidos de América, España, México, Colombia, Brasil, China, Ecuador, Turquía, Argelia, Argentina, Australia, Finlandia, Francia, Grecia, Nueva Zelanda, Países Bajos, Pakistán, Perú, Portugal, Eslovenia, Venezuela.

Figura 1

País de origen



La mayor producción de conocimiento a la que se tuvo acceso en esta revisión de la literatura fue la que se llevó a cabo en Estados Unidos de América, seguida por España, México y Colombia, conformando un 61.40% del total consultado; sin embargo, es posible observar que el tema es objeto de estudio recurrente internacionalmente. El *idioma* predominante en las consultas fue inglés, siendo 61.40% las investigaciones que se encuentran redactadas en este idioma, mientras que 38.60% se encuentran escritas en español, lo cual indica que la producción en ambos idiomas es amplia; no obstante, los países en donde se desarrollaron las investigaciones no necesariamente corresponden con estos idiomas como lengua madre.

En lo concerniente a los *tipos de publicación*, el total de las investigaciones consultadas se conformó de la siguiente forma, 77.19% correspondieron a artículos de investigación, 14.04% a tesis doctorales y 8.77% a conferencias de resultados de investigación.

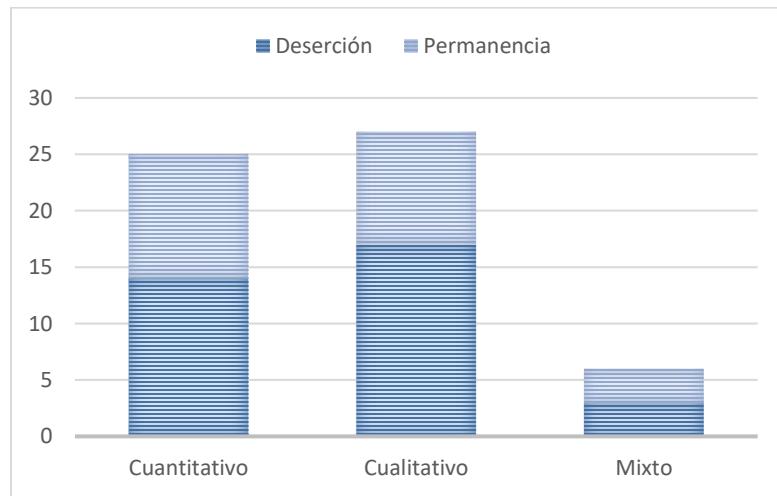
Dentro de los criterios de exclusión establecidos para esta revisión de la literatura se estableció que las investigaciones consultadas se llevaron a cabo en niveles educativos diferentes a la educación superior. Sin embargo, considerando su contenido y relevancia para esta revisión, se mantuvieron tres investigaciones situadas una en nivel medio superior, una

en posgrado y una cuyo objeto de estudio se centró en el riesgo de deserción en educación en línea indistintamente del nivel educativo de la oferta.

El objeto de estudio de esta revisión puede abordarse diametralmente desde la perspectiva de la deserción o la permanencia del estudiante. Al abordarse desde la perspectiva de la deserción, las investigaciones tienden a centrarse en los factores que la propiciaron, mientras que desde la perspectiva de la permanencia las investigaciones hacen énfasis en los factores o estrategias para fomentarla. De las investigaciones en esta revisión de la literatura, 58.62% se aproxima al objeto de estudio desde la perspectiva de la deserción, mientras que 41.38% lo aborda desde la perspectiva de la permanencia (Figura 2). Al analizar los tipos de investigación que se llevan a cabo desde ambas perspectivas se observó que en las investigaciones centradas en la deserción del estudiante prevalece el enfoque cualitativo, correspondiendo al 50% de las pesquisas consultadas, mientras que, desde la perspectiva de la permanencia, prevalece el enfoque cuantitativo, las cuales corresponden al 45.83%. En ambos casos los trabajos llevados a cabo con un enfoque mixto son aún incipientes.

Figura 2

Tipo de estudio y enfoque del objeto de estudio



Como se indicó anteriormente, la fase hermenéutica se abordó desde dos vertientes, en esta primera se ha dado cuenta, desde un enfoque cuantitativo, de los hallazgos más relevantes en esta revisión de la literatura. En la segunda vertiente, la revisión se focalizó en el análisis de la información recuperada desde un enfoque cualitativo, para lo cual se establecieron tres dimensiones de análisis, las cuales se presentan a continuación.

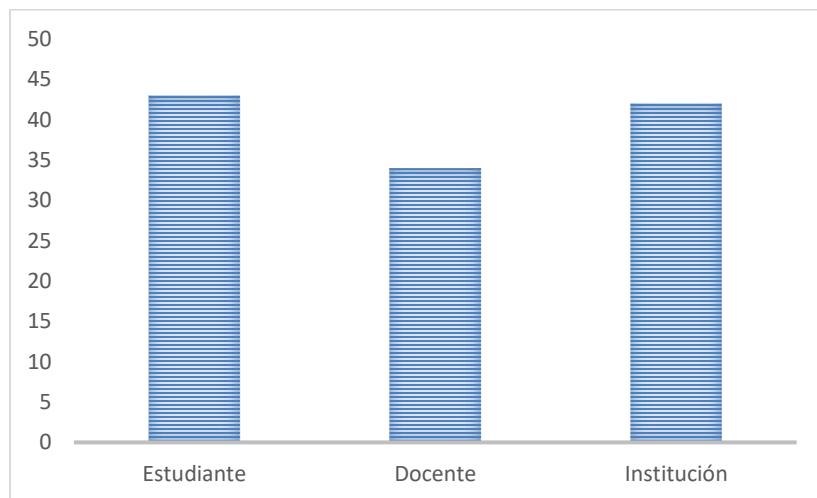
1.2.2.2 Dimensiones de análisis

Esta revisión de la literatura se centra en los agentes de la educación en línea y su relación con la permanencia del estudiante, por lo cual, para el análisis de la información de la revisión de la literatura, se establecieron tres dimensiones concordantes con los agentes de la educación en línea, las cuales son: 1) estudiante, 2) docente y 3) institución.

Al análisis de las investigaciones se observó que 75.44% aborda la relación entre la permanencia o deserción del estudiante y el agente de la educación en línea estudiante, mientras que la relación entre este fenómeno y el agente de la educación en línea docente es abordada en 59.65%. Para el caso de la relación entre la permanencia o deserción del estudiante y el agente de la educación en línea institución, es estudiada en un 73.68% (Figura 3).

Figura 3

Agentes de la educación en línea.



Para el tratamiento y análisis de la información se llevó a cabo el proceso de reducción de datos a través de categorización y codificación; este proceso “consiste en examinar unidades de datos para identificar en ellas determinados componentes temáticos que nos permitan clasificarlas en una u otra categoría de contenido” (Rodríguez et al., 1996, p.208); a través de dicho proceso se obtuvieron, para cada eje de análisis, las categorías presentadas en la Tabla 2.

Tabla 2*Categorías por eje de análisis*

Ejes de análisis	Categorías
Estudiante	Comunicación
	Competencia digital
	Entorno personal
	Compromiso Escolar
	Precurrentes académicos
	Efectos negativos
Docente	Comunicación
	Competencia digital
	Funciones académicas
	Estrategias de prevención-retención
Institución	Diseño del curso
	Infraestructura tecnológica
	Comunicación
	Servicios de apoyo-soporte académico
	Servicios informativos y de preparación
	Diseño del curso
	Prevención de la deserción
	Efectos negativos

Al abordar el tema de la permanencia y deserción escolar, uno de los objetivos de investigación principales es identificar los factores que influyen en el abandono (Radovan, 2019); por lo que a continuación, se abordarán los ejes de análisis Estudiante, Docente e Institución a partir de las categorías identificadas en el proceso de categorización y codificación.

1) Estudiante

De acuerdo con González et al. (2017) y La Madriz (2016) los factores que llevan al estudiante a la deserción están relacionados con los desafíos o problemas que debe enfrentar al incursionar en la educación en línea y pueden estar relacionados con componentes personales, técnicos, académicos o económicos. Por su parte, Soltero et al. (2014) enfatizan que, al analizar las circunstancias de abandono de un estudiante en línea es importante analizar las condiciones en que el estudiante llega a la modalidad, ya que estas pueden estar relacionadas con la decisión de permanecer o abandonar.

A partir del proceso de categorización y codificación de la información recuperada de la producción científica revisada se identificaron seis categorías: Comunicación, Competencia digital, Entorno personal, Compromiso escolar, Precurrentes académicos, Efectos negativos. En estas categorías se engloban los factores que interfieren en la permanencia o deserción del estudiante en línea, y se abordan a continuación.

a) Comunicación

González et al. (2017) indican que, uno de los riesgos de deserción “se produce por la comunicación deficiente y se presenta en muchos sentidos, ya sea entre pares estudiantes, estudiante con docente, estudiante con administrativos, estudiante con docentes y pares” (p. 188). Autores como Capera-Urrego (2015), González et al. (2017), Grau-Valldosera (2019) y Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016), sostienen que la comunicación deficiente puede llevar al estudiante a vivir sentimientos de soledad y abandono, dificultando incluso su adaptación a la modalidad a distancia o virtual.

Al hablar de educación en línea o virtual, el aislamiento del estudiante es uno de los temas más recurrentes, ya que si bien, la modalidad permite que los estudiantes accedan a la educación sin importar su ubicación geográfica, pueden experimentar sentimientos de aislamiento, desconexión y soledad al no tener contacto personal con sus compañeros y sus docentes, lo cual afectaría su sentido de pertenencia y sus resultados de aprendizaje (Bóbó et al., 2022; Giraldo, 2019; Santos y Tirado, 2017; Shaikh y Asif, 2022). La institución y los docentes pueden contrarrestar estos sentimientos manteniendo una comunicación fluida que invite al estudiante a sentirse atendido, acompañado y a estar socialmente integrado en la vida universitaria (Capera-Urrego, 2015; Delnoij et al., 2020; Giraldo, 2019; González et al., 2017; Gregori et al., 2018; Kara et al., 2019; Vivanco-Saraguro, 2020).

De acuerdo con Brown et al. (2015), Santos y Tirado (2017), Vizcarra-Parra et al. (2018) y Yu et al. (2020), la comunicación e interacción entre el docente y el estudiante puede propiciar el sentido de pertenencia, beneficiar que los estudiantes permanezcan en los cursos y logren los aprendizajes esperados. La comunicación, interacción y colaboración entre el estudiante y sus pares también ha mostrado ser relevante para la permanencia, ya que establece vínculos entre ellos, rompe el sentimiento de aislamiento, propicia el sentido de pertenencia y mejora la motivación (Gedeborg, 2020; Munévar-García, 2016; Salim-Muljana y Luo, 2019; Santos y Tirado, 2017; Savory, 2016; Shaikh y Asif, 2022).

La comunicación es un proceso inherente a la socialización, esta, a su vez, es parte fundamental del aprendizaje, por lo cual la presencia de la comunicación en cualquier proceso de aprendizaje es primordial. No obstante, en educación en línea, la comunicación, principalmente la comunicación escrita, es el único medio con el que cuenta el estudiante para establecer vínculos con docentes, pares e institución. Si la comunicación se coarta o se pierde, el estudiante se hallará solo y aislado en un sistema que probablemente sea nuevo

para él. Por ello se considera al proceso comunicativo como fundamental para la permanencia del estudiante en la modalidad.

b) Competencia digital

Los problemas vinculados con el manejo de la tecnología generan afectaciones en el proceso educativo, en muchos casos estos problemas están relacionados con el bajo nivel de desarrollo de conocimientos y habilidades tecnológicas previas (García-Aretio, 2019; La Madriz, 2016; Murphy y Stewart, 2017). Algunas dificultades tecnológicas que afrontan los estudiantes están asociadas al funcionamiento de las plataformas educativas o dificultades tecnológicas con la misma (Estévez et al., 2015; Murcia y Ramírez, 2015). Sin embargo, autores como Bawa (2016), González et al. (2017) y Salim-Muljana y Luo (2019), destacan que el estudiante debe conocer que se enfrenta a una modalidad que, además del esfuerzo que requiere cualquier modalidad de aprendizaje, implica también un manejo apropiado de las tecnologías y las habilidades lecto-escritoras específicas para la comprensión y el análisis.

c) Entorno personal

El entorno personal implica aquellas características relacionadas directamente con el estudiante; Greenland y Moore (2022), La Madriz (2016), Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) y Ruiz-Palacios (2018) aluden a factores individuales o personales como determinantes en la decisión del estudiante de permanecer o desertar de la modalidad en línea. Se ha hablado de que los estudiantes en línea son individuos con características particulares, Bañeres et al. (2023), Delnoij et al. (2020) y Soltero et al. (2014) afirman que, por lo general, los estudiantes en línea son personas adultas, edad que generalmente implica compromisos familiares, sociales y laborales. Además, Cauble (2015) indica que las características demográficas de los estudiantes como la edad, el género y la etnia no son predictores significativos de la persistencia.

La educación en línea representa para muchos la posibilidad de obtener un título académico mientras continúan trabajando (Capera-Urrego, 2015; Su y Waugh, 2018). Autores como Bañeres et al. (2023), Brown et al. (2015), Estévez et al. (2015), Giraldo (2019), Ruiz-Palacios (2018) y Silva-Bonilla et al. (2019) consideran la modalidad en línea como una alternativa de formación para aquellas personas que, por sus condiciones geográficas, laborales o familiares, no pueden acceder a la modalidad tradicional, ofreciéndoles una opción para continuar con su trabajo y obtener un desarrollo profesional, así como progresar en, o completar su carrera.

La flexibilidad de la modalidad en línea permite a los estudiantes ajustar y compaginar sus actividades personales y laborales con las académicas (Bonilla-Murillo et al., 2020; Delnoij et al., 2020; Kara et al., 2019; Salim-Muljana y Luo, 2019; Shaikh y Asif, 2022). No obstante, autores como Bonilla-Murillo et al. (2020), García-Aretio (2019), González et al. (2017), Salim-Muljana y Luo (2019), Soltero et al. (2014), Vizcarra-Parra et al. (2018) y Willging y Johnson (2019) señalan que los estudiantes mencionan como factor de deserción la falta de tiempo vinculada a las responsabilidades, el exceso de carga laboral, así como compromisos y obligaciones laborales.

La motivación es un componente fundamental en la educación en línea, ayuda a mantener la persistencia para completar los cursos, sin ella se puede producir el abandono del estudiante (Capera-Urrego, 2015; Salim-Muljana y Luo, 2019; Vivanco-Saraguro, 2020). Shaikh y Asif (2022) sostienen que, la decisión de los estudiantes de abandonar no siempre está relacionada con los conocimientos, sino que puede deberse a la falta de perseverancia o motivación. De acuerdo con Gedeborg (2020) existe una correlación positiva entre éxito (vinculado a la motivación) y la persistencia del estudiante, lo cual concuerda con lo planteado por Estévez et al. (2015) y Santos y Tirado (2017) quienes indican que la motivación mejora el rendimiento académico y los resultados de aprendizaje.

Por su parte, Bañeres et al. (2023), Capera-Urrego (2015), Gering et al. (2018) Kara et al. (2019) y Ramírez-López y Martínez (2022) plantean que la decisión del estudiante de persistir puede estar influida por una combinación de factores personales entre los que se encuentra el apoyo familiar, ya que este es fundamental para ayudar a los estudiantes a afrontar muchos de los problemas y a crear un equilibrio entre sus responsabilidades familiares y educativas. Mientras que autores como Bonilla-Murillo et al. (2020), Brown et al. (2015), García-Aretio (2019), Salim-Muljana y Luo (2019), Santos y Tirado (2017), Serna-Porras et al. (2020), Silva-Bonilla et al. (2019), Soltero et al. (2014), Su y Waugh (2018), Vivanco-Saraguro (2020), Vizcarra-Parra et al. (2018), y Willging y Johnson (2019) afirman que, una de las principales razones por la que los estudiantes abandonaron sus estudios fueron las responsabilidades, obligaciones y compromisos familiares, así como la falta de apoyo de la familia.

En lo concerniente al factor económico como detonante del abandono escolar, este podría estar relacionado con la falta de recursos económicos para poder continuar con su formación o una situación laboral que no le permite financiar los gastos de estudio (Peralta-

Castro y Mora-Rodríguez, 2016; Radovan, 2019; Serna-Porras et al., 2020; Vivanco-Saraguro, 2020).

Respecto a los factores sociales, Giraldo (2019), Radovan (2019) y Soltero et al. (2014), afirman que el sentimiento de aislamiento está más arraigado en aquellos que no logran integrarse socialmente a la vida universitaria en la modalidad en línea y este sentimiento se encuentra relacionado con el abandono. Sin embargo, en este aspecto hay que considerar algunas de las características de los estudiantes en línea, ya que, en su mayoría cuentan con otras actividades laborales o familiares, por lo que buscan desarrollar sus actividades de manera individual. Es decir, la interacción con pares pasa a segundo término, no así la interacción con docentes e institución, por lo que el sentimiento de aislamiento podría estar relacionado al vínculo con dichos agentes.

d) Compromiso Escolar

El compromiso educativo estudiantil tiene un origen intrínseco, ligado a la motivación, lo cual implica que una insuficiente motivación o la inexistencia de la misma lleve a los estudiantes a la deserción (García-Aretio, 2019; Laato et al., 2019). Sin embargo, autores como Giraldo (2019), Hancock (2018), Salim-Muljana y Luo (2019), Savory (2016), Torkzadeh et al. (2016) y Yu et al. (2020) sostienen que el compromiso puede estar también vinculado a motivación extrínseca, como la presencia del facilitador, la comunicación con este y con sus compañeros, el sentido de pertenencia, su proceso académico o la satisfacción.

Relativo al éxito en esta modalidad, Gering et al. (2018), Salim-Muljana y Luo (2019), Willging y Johnson (2019) plantean que los estudiantes exitosos en línea son aquellos que tienen la determinación de completar, que persisten y que gestionan su tiempo estableciendo prioridades. La persistencia puede estar relacionada a factores como la comunicación con el facilitador, la orientación y apoyo que este proporciona a los estudiantes (Gering et al., 2018; Kara et al., 2019; Peralta-Castro y Mora-Rodríguez, 2016; Yu et al., 2020), el apoyo familiar (Gering et al., 2018) o incluso percepciones asociadas a experiencias previas en la modalidad (Grau-Valldosera, 2019). Por otra parte, Torkzadeh et al. (2016) manifiesta que uno de los factores críticos que pueden beneficiar la persistencia del estudiante en línea es la satisfacción, propiciando incluso que el estudiante sea propenso a inscribirse a otros cursos o programas en línea. Al respecto, autores como Grau-Valldosera (2019), Savory (2016) y Yu et al. (2020) plantean que los altos niveles de satisfacción favorecen la persistencia y el compromiso en los estudiantes.

Las expectativas o falsas expectativas de los estudiantes pueden afectar la permanencia del estudiante; el sesgo en las expectativas de los estudiantes puede estar relacionado con la elección equivocada de los estudios y la modalidad (Bañeres et al., 2023; García-Aretio, 2019; González et al., 2017; Ramírez-López y Martínez, 2022); así como con la creencia de que en educación en línea los estudiantes aprenden a su propio ritmo sin fechas de entrega (González et al., 2017; Su y Waugh, 2018).

La educación en línea requiere que los estudiantes cuenten con las habilidades para organizar sus actividades académicas y personales de manera equilibrada, estableciendo hábitos y estrategias de estudio, pero también implica disciplina y autorregulación para mantener esta organización y equilibrio (Delnoij et al., 2020; Forson y Vuopala, 2019; García-Aretio, 2019; González et al., 2017; Kara et al., 2019; Vizcarra-Parra et al., 2018). Al indicar sus motivos de deserción, los estudiantes aluden a la falta de tiempo o incompatibilidad horaria para dedicar a sus estudios (García-Aretio, 2019; Giraldo, 2019; Peralta-Castro y Mora-Rodríguez, 2016; Soltero et al., 2014; Willging y Johnson, 2019); esta falta de tiempo puede estar relacionada con su carga laboral (Bawa, 2016; García-Aretio, 2019; Silva-Bonilla et al., 2019; Soltero et al., 2014; Vizcarra-Parra et al., 2018; Willging y Johnson, 2019); con compromisos familiares (Silva-Bonilla et al., 2019; Vizcarra-Parra et al., 2018; Willging y Johnson, 2019), o con la misma carga escolar (Bawa, 2016; García-Aretio, 2019; Willging y Johnson, 2019). Por tal razón, Oliveira et al. (2017) afirman que, la disponibilidad de tiempo para dedicar al estudio es un factor fundamental para la permanencia del estudiante.

La gestión del tiempo permite al estudiante la organización y el establecimiento de prioridades, mientras que la falta de gestión del tiempo puede afectar el rendimiento académico (Gering et al., 2018; La Madriz, 2016; Ruiz-Palacios, 2018; Salim-Muljana y Luo, 2019), y supone un reto para continuar su formación en línea, ya que, los estudiantes dedican menos tiempo a sus actividades, tratando de condensarlas en el tiempo que tienen disponible o dejan de completarlas, lo que conduce a la obtención de resultados negativos e incluso al abandono escolar (Brown et al., 2015; Capera-Urrego, 2015; Kara et al., 2019; Silva-Bonilla et al., 2019). La autorregulación del aprendizaje es también necesaria en la modalidad en línea (García-Aretio, 2019), ya que es necesario que los estudiantes desarrollen técnicas y hábitos que les permitan administrar la cantidad de tiempo y esfuerzo que dedican a sus

estudios (García-Aretio, 2019; Pérez-Ornelas, 2019; Russo et al., 2014; Savory, 2016; Velázquez-Narváez y González-Medina, 2017).

Para Vizcarra-Parra et al. (2018) “ser estudiante de la modalidad virtual requiere de disciplina para organizar los tiempos de estudio” (p.62); por lo cual, la autonomía y la autodisciplina son fundamentales para el aprendizaje del estudiante (Delnoij et al., 2020; García Aretio, 2019; Giraldo, 2019). El estudiante debe ser responsable de la cantidad de tiempo y esfuerzo que dedica a sus estudios (Peralta-Castro y Mora-Rodríguez, 2016; Salim-Muljana y Luo, 2019; Savory, 2016). Si bien podría considerarse como determinante o excluyente el hablar de un perfil del estudiante en línea, es necesario reconocer que la modalidad en línea requiere ciertas características de autonomía y disciplina, que permitan al estudiante apropiarse del rol protagonista de su proceso formativo.

e) Precuruentes académicos

Skinner (1969) describió la actividad precurrente como una actividad previa a la solución, ya que es una actividad que genera estímulos discriminativos; sin embargo, al hablar de aprendizaje, Escobar-Pérez et al. (2019, p.1) señalan que los precuruentes son aquellos “conocimientos previos necesarios para aprehender cada concepto”; esta definición parte del Método de Jerarquía de Atributos (AHM, por sus siglas en inglés), desarrollado por Leighton et al., (2004); este modelo parte de la premisa de que el desarrollo de una actividad o prueba depende de un grupo de habilidades y competencias específicas previas, considerados atributos o precuruentes. Para el caso de la educación en línea, existen algunas características inherentes a los estudiantes que pueden considerarse precuruentes académicos, los cuales se describen a continuación.

Autores como García-Aretio (2019), Gedeborg (2020) y Murphy y Stewart (2017) refieren que los estudiantes con escasas habilidades en el manejo de la tecnología y sin experiencia previa en cursos en línea tienen menos probabilidades de completarlos con éxito; ya que, al no haber experimentado previamente la modalidad, desconocen la dinámica de trabajo y la disciplina académica necesaria. Esto podría llevar a una mayor probabilidad de abandono (Bawa, 2016; Oliveira et al. (2017).

Al respecto, Russo et al. (2014) señalan que, aquellos estudiantes que no cuentan con experiencia previa pueden experimentar temor de ‘no estar preparados o no poder’. Este temor previo o inicial podría disminuirse a través de acciones de la institución, tales como información clara respecto a los requerimientos de ingreso, cursos preliminares para su

formación o cursos de nivelación inicial, que permitieran a los estudiantes adquirir o desarrollar características y habilidades necesarias para el aprendizaje en línea (Grau-Valldosera y Minguillón, 2014; Torkzadeh et al., 2016; Yukselturk et al. (2014). Por otra parte, Grau-Valldosera y Minguillón (2014) y Murphy y Stewart (2017) destacan que los antecedentes académicos y las experiencias previas exitosas en la modalidad están relacionados con la conclusión exitosa. Una experiencia previa no exitosa podría conllevar a la disminución del rendimiento académico y a la larga, a la deserción (Alban et al., 2019). La experiencia previa, positiva o no, sin duda tendrá una influencia, incluso en la decisión del estudiante de reinscribirse o no en la modalidad. Sin embargo, una experiencia previa no positiva puede solventarse con el apoyo oportuno por parte de la institución y el docente, transformando dicha experiencia previa en una experiencia nueva y positiva.

f) Efectos negativos

Bóbó et al. (2022), Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016), Phan et al. (2023) Tan y Shao (2015), Vivanco-Saraguro (2020) y Willging y Johnson (2019) señalan que, la deserción escolar tiene repercusiones sociales y económicas que afectan a los estudiantes y sus familias, las instituciones, al estado y a la sociedad en general.

Los alumnos tienen la pérdida económica de la inscripción, si deciden reinscribirse, la inversión en sus estudios se habrá incrementado, además de que el tiempo que tardarán en concluir sus estudios se habrá extendido; a esto se suman los sentimientos de fracaso y frustración que el estudiante vive al no poder completar el curso (Monteiro et al., 2016). Socialmente, el estudiante carga con el estigma del ‘desertor’, ya que la sociedad tiende a ver a aquella persona que abandona sus estudios como fracasado (Russo et al., 2014); experimentando sentimientos de frustración como consecuencia de su deserción escolar (La Madriz, 2016; Monteiro et al., 2016; Savory, 2016). De acuerdo con Murphy y Stewart (2017) aquellos estudiantes que se ven en la necesidad de repetir un curso en línea experimentan sentimientos de desvinculación, lo que deriva en que en muchas ocasiones se retiren del curso nuevamente.

2) Docente

El segundo eje de análisis corresponde con agente docente, el cual funge como guía y facilitador del aprendizaje mediado por tecnología (Adell y Sales, 1999; Blanco y Amigo, 2016; Borges-Sáiz, 2005; Campos-Céspedes et al., 2011; Silva, 2010). A partir del proceso de categorización y codificación de la información recuperada de la producción científica

revisada se identificaron cinco categorías: Comunicación, Competencia digital, Funciones académicas, Estrategias de prevención-retención y Diseño del curso.

a) Comunicación

El docente es el primer punto de contacto de un estudiante con la modalidad y el curso, por lo cual el inicio del curso, sobre todo de los cursos iniciales, es un momento decisivo para establecer un vínculo entre el profesor y el estudiante (Gregori et al., 2018). Una comunicación fluida con los estudiantes reduciría la brecha facilitador-estudiante, propiciando el establecimiento de un vínculo fuerte que disminuya los sentimientos de soledad y desatención (Giraldo, 2019; Gregori et al., 2018; Soltero et al., 2014; Vizcarra-Parra et al., 2018; Willging y Johnson, 2019). Lo anterior, aunado al seguimiento y acompañamiento por parte de los docentes son factores que influyen en la permanencia escolar (Vivanco-Saraguro, 2020).

Otro aspecto que ha sido considerado como un factor influyente en la retención de los estudiantes en línea es la interacción entre estudiantes y sus docentes (Bawa, 2016; Boudjehem y Lafifi, 2021; Ramírez-López y Martínez, 2022; Salim-Muljana y Luo, 2019; Savory, 2016; Shaikh y Asif, 2022). Al respecto, Vivanco-Saraguro (2020) afirma que “la permanencia o abandono de los estudiantes en los programas de educación virtual está en correspondencia con la mayor o menor disponibilidad y presencia de los docentes a lo largo del proceso educativo” (p.123). En concordancia, Giraldo (2019), Hancock (2018), Kara et al. (2019) y Salim-Muljana y Luo (2019) señalan que la presencia del docente, a través de la interacción, comunicación y retroalimentación oportuna, es fundamental para prevenir la deserción y propiciar el desarrollo de una comunidad de aprendizaje.

La retroalimentación y la orientación para facilitar su aprendizaje son también estrategias de comunicación que el docente puede implementar para fomentar la retención del estudiante (Bawa, 2016; Kara et al., 2019; Munévar-García, 2016; Ramírez-López y Martínez, 2022). La retroalimentación, cuando se lleva a cabo de manera oportuna y significativa, motiva a los estudiantes a continuar con su formación y a participar de las actividades (Giraldo, 2019; Hancock, 2018; Yu et al., 2020). En contraste, la falta de retroalimentaciones afecta la interacción entre el docente y el estudiante, e influye significativamente en la intención de desertar (Capera-Urrego, 2015; Kara et al., 2019; Vivanco-Saraguro, 2020).

b) Competencia digital

En lo concerniente a la competencia digital docente, García-Aretio (2019) y Grau-Valldosera (2019) señalan que la baja cualificación de los docentes, así como sus limitaciones para utilizar la tecnología, interfiere en el desarrollo de la educación en línea y afecta la experiencia de formación del estudiante.

Autores como Bawa (2016), Bonilla-Murillo et al. (2020), García-Aretio (2019), Grau-Valldosera (2019), Munévar-García (2016) y Seery et al. (2021) indican que, si bien la presencia y la función docente influyen en la permanencia del estudiante en línea, estas deben estar respaldadas por la institución, a través de la capacitación docente; no solo en la competencia académica, sino también en el manejo de las plataformas educativas y sistemas tecnológicos a emplear en los cursos, para que este a su vez pueda proporcionar al estudiantado el apoyo y la orientación necesarios.

c) Funciones académicas

Gering et al. (2018), Monteiro et al. (2016), Salim-Muljana y Luo (2019), Shaikh y Asif (2022) y Yu et al. (2020) sostienen que el papel clave del docente es el de crear oportunidades y entornos que fomenten el aprendizaje independiente y colaborativo del estudiante. Al fomentar la participación de los estudiantes, los docentes tendrán la posibilidad de reconocer puntos débiles o carencias en los estudiantes y a su vez podrán tomar medidas y desarrollar estrategias para apoyarlos (La Madriz, 2016; Salim-Muljana y Luo, 2019; Torkzadeh et al. (2016).

Kostopoulos et al. (2015), Shaikh y Asif (2022), Velázquez-Narváez y González Medina (2017) y Yu et al. (2020) exponen que el docente debe ser un motivador, debe animar a los estudiantes a participar activamente en el curso, a interactuar con sus pares y a colaborar. La escasa atención, seguimiento y acompañamiento docente han sido señalados por García-Aretio (2019), Murcia y Ramírez (2015) y Vivanco-Saraguro (2020) como motivos de deserción. El estudiante que deserta va ausentándose poco a poco de los cursos, abandonando de a poco la entrega de actividades y las participaciones, el seguimiento permite a los docentes identificar estudiantes en potencial riesgo de deserción y establecer estrategias que permitan su retención (Bóbó et al., 2022; González et al., 2017). Por ello, de Castro e Lima Baesse et al. (2016) afirman que el seguimiento docente eficaz es un factor determinante para reducir la tasa de abandono, independientemente de los factores individuales del estudiante.

Autores como Capera-Urrego (2015), Giraldo (2019) y Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) indican que la respuesta tardía o la falta de respuesta a las inquietudes de los estudiantes es una de las mayores causas de abandono en la modalidad en línea; por lo que es fundamental generar una conciencia en el docente acerca de la importancia de establecer comunicación constante con los estudiantes, así como proporcionar información y respuestas oportunas (Giraldo, 2019; Soltero et al., 2014). Por su parte, Grau-Valldosera (2019) y Kara et al. (2019) hacen énfasis en que la ineficacia del apoyo pedagógico en las instituciones de educación a distancia afecta la permanencia del estudiante.

Por otra parte, Giraldo (2019), Munévar-García (2016), Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) y Vivanco-Saraguro (2020) afirman que los estudiantes que han desertado expresaron descontento respecto al limitado acompañamiento y comunicación de sus facilitadores. Esto cual concuerda con Bóbó et al. (2022), Giraldo (2019), González et al. (2017) y Radovan (2019), quienes destacan la importancia que tiene el acompañamiento del docente en la motivación y satisfacción del estudiante. En esta misma sintonía, Capera-Urrego (2015) enfatiza que en la medida en que los estudiantes reciban una orientación académica oportuna aumentará su permanencia.

Las funciones académicas implican un compromiso docente, la disminución en el compromiso del docente con los estudiantes se refleja en la falta de comunicación, interacción y retroalimentación (Alban et al., 2019). Autores como Bañeres et al. (2023), Salim-Muljana y Luo (2019) y Velázquez-Narváez y González-Medina (2017) afirman que, los estudiantes cuyos docentes implementan métodos didácticos para motivarlos, materiales de aprendizaje complementarios y estrategias pedagógicas que favorezcan la integración y el aprendizaje, se inclinan a completar el curso con éxito.

d) Estrategias de prevención-retención

Banks (2019), Bawa (2016), Capera-Urrego (2015), Salim-Muljana y Luo (2019) y Savory (2016) destacan que las estrategias de retención implementadas por los docentes deben centrarse en la interacción y comunicación activa, la retroalimentación oportuna, así como la orientación académica. Los programas de nivelación o recuperación son otra estrategia implementada para la retención del estudiante (Delnoij et al., 2020), a los que González et al. (2017) y Murphy y Stewart (2017) se refieren como aquellos cursos de nivelación que son especialmente importantes en los primeros semestres, cuando se hacen visibles las deficiencias con las que los estudiantes pueden llegar de la formación media superior. Por su

parte, Pérez-Ornelas (2019) indica que, estos cursos podrían proporcionarse a lo largo de toda la formación del estudiante, a través de cursos intersemestrales o asesorías extra clase.

González et al. (2017) enfatiza que la deserción no se produce de manera inmediata, es un proceso en el cual los estudiantes muestran señales que alertan un riesgo de deserción. Al respecto, Kostopoulos et al. (2015) y Ramírez-López y Martínez (2022) sostienen que es posible predecir el abandono de los estudiantes a través del seguimiento académico, el cual permitirá identificarlos y prestarles atención y apoyo adicional. En este caso, los docentes deben estar muy atentos para poder implementar estrategias de retención.

e) Diseño del curso

Monteiro et al. (2016) señalan que la mayor parte de las investigaciones en torno a la deserción se centran en los factores vinculados al estudiante y pocos son los que relacionan el abandono con el diseño del curso. Kara et al. (2019) indican que los materiales pueden ser inadecuados o demasiado difíciles, lo cual, sumado a la ausencia de apoyo académico potencializa el abandono del estudiante. Al respecto, Savory (2016) menciona que cuando el docente implementa recursos y estrategias que relacionan el plan de estudios con otras oportunidades de aprendizaje, los estudiantes tienden a participar más, beneficiando la permanencia.

Si bien el diseño instruccional de los cursos puede no estar en manos del docente, las estrategias de instrucción implementadas por el mismo, así como la atención y el apoyo oportuno, pueden apoyar a los estudiantes a sortear el punto de inflexión del curso y a despejar dudas respecto a instrucciones poco claras. Esto suele animar a los estudiantes a permanecer en el curso (Christensen y Spackman, 2017; Hancock, 2018; Murcia y Ramírez, 2015; Salim-Muljana y Luo, 2019).

3) Institución

El tercer eje de análisis se refiere a la institución, para la cual, a partir del proceso de categorización y codificación, se identificaron siete categorías: Infraestructura tecnológica, Comunicación, Servicios de apoyo-soporte académico, Servicios informativos y de preparación, Diseño del curso, Prevención de la deserción y Efectos negativos.

a) Infraestructura tecnológica

Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) indican que es responsabilidad de las instituciones “crear las condiciones que promuevan el aprendizaje y la persistencia de los estudiantes” (p. 2). Estas condiciones incluyen el apoyo institucional, el cual consiste en los servicios de orientación sobre los cursos en línea, el apoyo tecnológico y los programas de divulgación,

que la institución provee para los estudiantes (Salim-Muljana y Luo, 2019). El apoyo institucional ha demostrado ser de gran importancia en la retención de los estudiantes en línea, ya que fomenta la comunicación del estudiante con la institución, provee preparación a los estudiantes recién llegados, fomentando el sentido de pertenencia; además, brinda orientación y apoyo para resolver problemas técnicos con la plataforma que de no resolverse promueven la frustración del estudiante (García-Aretio, 2019; Giraldo, 2019; Kara et al., 2019; Salim-Muljana y Luo, 2019).

Bawa (2016), Estévez et al. (2015), Grau-Valldosera (2019), La Madriz (2016), Munévar-García (2016) y Ramírez-López y Martínez (2022) indican que uno de los precursores de la frustración del estudiante en línea, vinculado a la institución, son los inconvenientes que enfrentan en el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje, entre ellos mencionan el no adecuado funcionamiento de la misma y la navegación no intuitiva. Así como el diseño del Entorno Virtual de Aprendizaje que puede afectar la motivación de los estudiantes (Gedeborg, 2020; Munévar-García, 2016).

b) Comunicación

El escaso seguimiento, apoyo y motivación por parte de la institución al estudiante puede exacerbar el sentimiento de soledad y abandono (Vivanco-Saraguro, 2020). Desde el punto de vista de Giraldo (2019) y Su y Waugh (2018), el énfasis de la comunicación institucional debe darse previo al inicio del programa educativo en línea, al momento del reclutamiento de los estudiantes, de tal forma que los futuros estudiantes cuenten con información clara y completa acerca de la dinámica de trabajo, el programa de estudios y la plataforma educativa. Esto permitirá a los estudiantes tener expectativas claras y tomar una decisión de inscripción informada.

La motivación del estudiante también es tarea de las instituciones, en este caso, se puede promover a través del desarrollo de materiales atractivos y estimulantes y proveyendo a docentes y estudiantes de herramientas que faciliten la interacción entre estos (Delnoij et al., 2020; Radovan, 2019).

c) Servicios de apoyo-soporte académico

Como se ha mencionado, Murcia y Ramírez (2015), Salim-Muljana y Luo (2019), Shaikh y Asif (2022), destacan la importancia de los servicios de apoyo y atención al estudiante proporcionados por la institución, los cuales incluyen la orientación inicial y el apoyo tecnológico vinculado al uso de la plataforma educativa. Por su parte, Radovan (2019) aborda los servicios institucionales desde la perspectiva de medidas preventivas, indicando que las

instituciones deben implementarlas para reducir la tasa de abandono; perspectiva que coincide con Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) y Salim-Muljana y Luo (2019), quienes plantean el apoyo institucional como los esfuerzos y servicios destinados a influir en la retención de los estudiantes. En estos servicios, Savory (2016) incluye aquellos que pueden apoyar los factores económicos del estudiante, como son la ayuda financiera y los programas de trabajo. Por su parte Soltero et al. (2014) sostiene que, aunque la institución no pueda dar solución a los problemas socioeconómicos de los estudiantes, puede diseñar estrategias que favorezcan la permanencia considerando las características socioeconómicas de los estudiantes.

Banks (2019) y Kostopoulos et al. (2015) argumentan que, el apoyo y seguimiento institucional es relevante, ya que a través de este se puede identificar a aquellos estudiantes que se encuentran en riesgo de deserción y que requieren apoyo adicional para completar el curso con éxito. Por su parte, Brown et al. (2015), Giraldo (2019), Radovan (2019) y Salim-Muljana y Luo (2019) sostienen que, la tasa de abandono puede reducirse mediante el apoyo institucional, a través del asesoramiento adecuado, oportuno y eficaz, antes del programa para identificar necesidades de formación y capacitación, y durante el programa para mantener la comunicación la motivación y el clima de apoyo.

Giraldo (2019), Munévar-García (2016) y Vivanco-Saraguro (2020) señalan que muchos estudiantes se encuentran geográficamente alejados de la institución, por lo cual, la atención oportuna a la información solicitada puede disminuir el abandono y la tasa de deserción. Por otra parte, Bawa (2016) y Savory (2016) indican que, los programas de orientación inicial pueden ayudar a los estudiantes a estar mejor preparados para su incursión en la modalidad en línea, además de proporcionarles la oportunidad de establecer vínculos con sus pares.

d) Servicios informativos y de preparación

Proporcionar información previa al estudiante evita una elección equivocada la cual, como menciona García-Aretio (2019), se lleva a cabo cuando “no se contó con información suficiente ni con orientación personalizada a la hora de valorar qué tipo de estudios se van a iniciar” (p. 254). Al respecto Russo et al. (2014), Su y Waugh (2018) y Yukselturk et al. (2014) subrayan que, la mayoría de los estudiantes en línea no tenían muchos conocimientos sobre la modalidad o la plataforma educativa en la que trabajarían antes de incursionar en esta, lo cual generó sentimientos de frustración y temor de ‘no estar preparado’.

Por su parte, Delnoij et al. (2020), García-Aretio (2019), Radovan (2019), Salim Muljana y Lu (2019), Soltero et al. (2014) y Torkzadeh et al. (2016) indican que, la tasa de abandono en educación en línea puede reducirse a través del asesoramiento adecuado antes de la inclusión en el programa, ya que los estudiantes necesitan estar preparados para las características académicas y tecnológicas del programa en modalidad en línea y los requerimientos de tiempo y compromiso que requiere. Lo anterior concuerda con Grau-Valldosera y Minguillón (2014); Russo et al. (2014); Torkzadeh et al. (2016) y Yukselturk et al. (2014), quienes consideran que existe cierta preparación necesaria antes del aprendizaje en línea que la institución podría proporcionar a los estudiantes a través de cursos preliminares o de atención especial para reducir o prevenir los abandonos, ya que los estudiantes necesitan estar informados y preparados para afrontar los requisitos de la misma.

Como indican González et al. (2017), “una inadecuada inducción o un acompañamiento pedagógico deficiente, hacen dudar al estudiante si el programa o la institución es realmente lo que él esperaba” (p. 186). Algunas instituciones ofrecen programas de nivelación, los cuales buscan reducir los riesgos iniciales de los primeros semestres por desconocimiento de contenidos (Brown et al., 2015; González et al., 2017; Murphy y Stewart, 2017). Estos cursos podrían incluir una capacitación para el manejo de la plataforma institucional, lo cual evitaría tropiezos tecnológicos y sentimientos de frustración en los estudiantes (Giraldo, 2019; Seery et al., 2021).

e) Diseño del curso

Monteiro et al. (2016), Murcia y Ramírez (2015) y Santos y Tirado (2017) señalan que, elementos relacionados con el diseño del curso como la saturación de los contenidos y actividades de aprendizaje, así como su dificultad, pueden sobrepasar la capacidad de asimilación de los estudiantes. Por otra parte, Munévar-García (2016) afirma que “es necesario que los cursos virtuales, en cuanto a su diseño, sean más amigables y sencillos de comprender por los estudiantes, ya que un factor determinante es la familiaridad con lo concerniente a la navegabilidad en la plataforma” (p.173). Un diseño instruccional adecuado incluirá materiales estimulantes y de calidad que impulsen la interacción entre los estudiantes y los docentes, despierten interés en el estudiante y lo animen a permanecer en el curso, contribuyendo a la retención de los estudiantes (Hancock, 2018; Radovan, 2019; Ramírez-López y Martínez, 2022; Salim-Muljana y Luo, 2019).

Los materiales de aprendizaje y la evaluación también representan un reto institucional, ya que pueden resultar inadecuados o muy difíciles, repercutiendo en la permanencia del estudiante (Bañeres et al., 2023; Greenland y Moore, 2022; Kara et al., 2019). Por lo anterior, es necesario analizar el punto particular del curso en que se eleva el número de estudiantes que desertan, ese punto es denominado ‘punto de inflexión del curso’, y requiere atención y revisión para un posible rediseño que reduzca el abandono en dicho punto (Christensen y Spackman, 2017).

f) Prevención de la deserción

Radovan (2019) y Seery et al. (2021) señalan que hasta hace poco se consideraba el éxito académico como una responsabilidad exclusiva del estudiante, siendo la tasa de abandono escolar resultado principalmente de las condiciones económicas y sociales de los estudiantes. Sin embargo, en los últimos años esta concepción está cambiando, considerándolo ahora una responsabilidad compartida, que involucra también a las instituciones educativas, y que depende de las medidas o estrategias preventivas que estas instauren para reducir la tasa de abandono. Munévar-García (2016), Russo et al. (2014) y Soltero et al. (2014), destacan que hay factores intra y extraescolares que afectan la permanencia del estudiante, por lo que a la institución le corresponde diseñar estrategias de permanencia prestando atención a todos los factores de riesgo. Esto concuerda con lo planteado por Seery et al. (2021) y Tan y Shao (2015), quienes indican que la premisa para reducir la tasa de abandono es comprender los diversos factores asociados al abandono escolar y tomar medidas de retención específicas antes de que este se produzca.

Por su parte, Grau-Valldosera y Minguillón (2014) y Oliveira et al. (2017) recalcan la importancia de llevar a cabo estas acciones preventivas durante el primer semestre, ya que es al inicio de la formación cuando el porcentaje de deserción es más elevado, por lo cual el seguimiento institucional cobra vital importancia en este estadio. Sin embargo, González et al. (2017), Savory (2016) y Silva-Bonilla et al. (2019) subrayan que estas acciones deben llevarse a cabo de manera constante y activa durante toda la formación, como un sistema de alerta temprana que permita identificar y rescatar a aquellos estudiantes frustrados que han dejado de ingresar a la plataforma y están en riesgo de deserción.

g) Efectos negativos

El abandono escolar es una constante en el sistema educativo que implica un alto costo social y económico, tanto para el estudiante, sus familias, las instituciones, el estado y la sociedad en general (Peralta-Castro y Mora-Rodríguez, 2016; Phan et al., 2023; Tan y Shao, 2015;

Vivanco-Saraguro, 2020; Willging y Johnson, 2019). Los efectos negativos del abandono escolar no solo afectan negativamente al estudiante que se retira, sino también a la institución educativa (Cable, 2015); el abandono aumenta el costo promedio por alumno para las instituciones educativas, al cual se suma el costo de captación de un nuevo estudiante, por lo cual es importante que las instituciones inviertan en estrategias de retención (Tan y Shao, 2015).

1.2.2.3 Discusión y conclusiones

Finalmente, Woodley y Simpson (2013) afirman que la deserción escolar es como el elefante invisible en la habitación, ya que consideran que, de inicio todo el mundo le presta atención a esta estadística, pero aparentemente no se toma en serio; sin embargo, la gran cantidad de producción científica existente en torno al tema indica que esto no necesariamente es así. Este fenómeno ha sido objeto de estudio de diversas investigaciones en todo el mundo, a través de las cuales se busca determinar los factores que llevan a los estudiantes en línea a abandonar su formación y cómo a través del manejo adecuado de estos factores podrían fomentar la permanencia del estudiante en línea.

A partir del análisis de las investigaciones, considerando las categorías identificadas para cada eje establecido, se encontró que, dependiendo del agente de la educación en que se centre la producción de conocimiento específico acerca de los atributos de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante, el abordaje de los atributos y factores será diferente; dando cuenta de que la no permanencia de los estudios en educación en línea es un problema multidimensional y multifactorial (Delnoij et al., 2020). No obstante, como punto coincidente, se observó que independientemente de si la investigación estaba focalizada en el agente de la educación estudiante, docente o institución, en todos los casos se abordaron los aspectos de la comunicación como un elemento relevante para la permanencia del estudiante en línea. Por otra parte, en las investigaciones se observó que, al abordar los atributos de los agentes de la educación en línea docente e institución y su relación con la permanencia del estudiante, se enfatiza la relevancia del diseño instruccional, el apoyo proporcionado por ambos agentes, así como el diseño e implementación de estrategias para la prevención de la deserción del estudiante.

En lo concerniente a la competencia digital, en las investigaciones se analizó en estudiantes y docentes, considerándose un aspecto significativo para la permanencia del estudiante, sin embargo, esta no se abordó desde el ámbito de la institución; desde este ámbito

se considera la infraestructura tecnológica que provee la institución, más allá de los aspectos vinculados con la capacitación que esta provee en competencia digital. No obstante, la información y preparación previa que provee la institución al estudiante se consideran como elementos relevantes para la permanencia del estudiante, a lo que se suma la experiencia previa que pudiera tener en la modalidad.

Como elementos vinculados directamente con el estudiante que pueden influir en su permanencia en línea, las investigaciones enfatizan el entorno personal y el compromiso escolar. Si bien estos elementos pueden considerarse como factores intrínsecos, un aspecto a analizar es si los atributos de los agentes docente e institución pueden influir en estos elementos en beneficio de la permanencia del estudiante.

La flexibilidad del tiempo y el espacio de aprendizaje permite superar barreras geográficas, lo cual ha llevado a que esta modalidad de aprendizaje se convierta en opción importante para que los estudiantes continúen con su formación, al permitirles ajustar sus actividades personales, laborales y de formación (Bonilla-Murillo et al., 2020; Estévez et al., 2015; Liu, 2019; Salim-Muljana y Luo, 2019). Sin embargo, al analizar las investigaciones abordadas, no se encontró como tal un perfil deseable del estudiante en línea que permitiera, a los futuros estudiantes en línea, identificar elementos a considerar previos a su inscripción a la modalidad. Si bien se analiza la preparación para el aprendizaje en línea, como una estrategia para ayudar a los estudiantes a mejorar su aprendizaje activo e independiente (Wei y Chou, 2020), existen otros elementos, además de la competencia digital, necesarios para el aprendizaje en línea. Algunos de estos son: colaborar e interactuar en un entorno de aprendizaje en línea, así como las habilidades de autorregulación de los estudiantes (Forson y Vuopala, 2019; García-Aretio, 2019; González et al., 2017; Kara et al., 2019; Vizcarra-Parra et al., 2018), de las cuales, los estudiantes deberían estar informados al considerar la modalidad como una opción para su formación.

Existe cantidad de elementos que se han considerado como factores determinantes para la permanencia o deserción del estudiante en línea, no obstante, las investigaciones no son concluyentes, tendiendo a indicar que estos factores pueden variar dependiendo del contexto y del estudiante. Lo anterior implica que la decisión de un estudiante de persistir o desertar puede estar influenciada por una combinación de factores (Delnoij et al., 2020; Gering et al., 2018). Lo fundamental es analizar y comprender cómo estos factores pueden estar asociados a la permanencia o deserción del estudiante, considerando que, como indica

González et al. (2017) estos factores no producen una deserción inmediata, por lo es necesario que docentes e instituciones estén atentos e implementen estrategias de retención antes de que se produzca el comportamiento de abandono.

1.3 Planteamiento del problema

La educación en línea ha posibilitado el acceso a la educación a aquellas personas que debido a su ubicación geográfica o sus actividades laborales no pueden acceder a la educación tradicional. Esto ha fomentado que universidades públicas y privadas apostaran por la oferta de programas educativos en modalidad en línea o la virtualización de algunos de sus cursos y programas ofertados, ya que, debido a sus características, esta modalidad ofrece la posibilidad de atender a un mayor número de estudiantes con una menor inversión en infraestructura, permitiendo a las universidades incrementar el número de sus matrículas, cumpliendo así con objetivos y metas institucionales.

En consecuencia, en los últimos años, la oferta de programas educativos en línea ha aumentado considerablemente; en 2019, en el Anuario de Educación Superior, ANUIES (2020), se muestra un total de 2,689 programas de educación superior ofertados en modalidad no escolarizada en la República Mexicana, contando en ese mismo año con una matrícula de ingreso de 241,540 estudiantes (ANUIES, 2020a); sin embargo, la matrícula de egreso de la misma modalidad fue de 94,645 estudiantes. Mientras que para el ciclo escolar 2020-2021, ANUIES (2021) reporta que el número de programas de educación superior ofertados en modalidad no escolarizada aumentó a 2,850, con una matrícula de ingreso de 229,150 estudiantes y una matrícula de egreso de 102,196 estudiantes. Esto implica un índice de abandono escolar de 60.82% para el ciclo escolar 2019-2020 (ANUIES, 2020a) y de 55.4% para el ciclo escolar 2020-2021 (ANUIES, 2021); porcentajes que resultan sumamente elevados en comparativa con el índice de abandono escolar de educación superior en modalidad escolarizada, de 8.4% para el ciclo escolar 2019-2020 y 8.2% para el ciclo 2020-2021 (Secretaría de Educación Pública, 2021). La educación en línea beneficia el acceso a la educación formal elevando de manera exponencial la matrícula, no obstante, la eficiencia terminal no es equiparable. Esto puede afectar las evaluaciones de la calidad educativa del programa, ya que entre los aspectos a evaluar en las certificaciones, se encuentran, como indican García Soto et al. (2020) “las categorías asociadas a los resultados del modelo, en

donde se pretende evaluar la efectividad de los programas educativos con el índice de eficiencia terminal, la cobertura y trascendencia de la institución y del propio modelo” (p.14).

La deserción escolar en programas educativos en modalidad en línea ha sido una constante desde su surgimiento (Bañeres et al., 2023; Greenland y Moore, 2022). Tanto así, que autores como Woodley y Simpson (2013) se refieren a la deserción escolar como el *elefante invisible en la habitación*, ya que se considera la estadística a la que todo el mundo presta atención de inicio, pero que aparentemente no se toma en serio. Como ya se ha mencionado, el fenómeno de la deserción de los estudiantes en línea ha sido objeto de estudio de diversas investigaciones en todo el mundo, en las cuales el objetivo en común ha sido determinar los factores que los llevan a abandonar su formación, con miras a utilizar esta información en favor de la permanencia.

Algunos autores como Borges-Sáiz (2005), Delnoij et al. (2020) y La Madriz (2016) mencionan diversos factores vinculados a los agentes de la educación en línea, que influyen en la deserción del estudiante. Mientras que autores como Lee y Choi (2011) y González et al. (2017) analizan estrategias implementadas en diversas universidades para favorecer la permanencia; encontrando que estas investigaciones apuntan a la diversidad de factores relacionados con la deserción del estudiante en educación en línea, así como la necesidad de analizar las particularidades de cada población.

No obstante, el foco de las investigaciones continúa siendo la deserción, mientras que la producción en torno a la permanencia del estudiante en línea es aún incipiente. En México, las investigaciones referentes al tema son escasos y en su mayoría se trata de estudios focalizados en poblaciones particulares en un programa educativo. Tal es el caso del estudio desarrollado en la Facultad de Economía del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAyED) por Pérez-Ornelas (2019) o la investigación llevada a cabo por Soltero et al. (2014) en la licenciatura de Gestión cultural de la Universidad de Guadalajara, por lo cual, existe la necesidad de determinar qué condiciones pueden estar asociadas con la permanencia en la población de estudiantes en línea en México.

Una de las características que encontramos como constante en las investigaciones cuyo objeto de estudio es el abandono escolar en educación en línea es que la población de estudio se centra en estudiantes que se encuentran inscritos en un programa educativo en modalidad en línea. Es decir, muchas de las investigaciones se llevan a cabo con la finalidad de identificar qué factores podrían hacer que un estudiante en línea desertara, para así, atender

estos factores y elevar la eficiencia terminal. Sin embargo, es menos común encontrar investigaciones cuya población objeto sean aquellos estudiantes que desertaron, esto se debe a las dificultades que implica entrar en contacto con estudiantes que decidieron dejar la educación en línea, ya que muchos de ellos no atienden a una solicitud de información o entrevista, pero son estos estudiantes, quienes realmente pueden compartirnos sus vivencias, sus percepciones, los motivos que los llevaron a abandonar su formación en modalidad virtual, pero sobre todo, qué podría haberlos hecho permanecer en la modalidad. Por lo anterior, la carencia de estas miradas deja con algunos huecos en el camino de comprender y analizar qué hace que un gran número de estudiantes no permanezca en la educación en línea.

1.4 Justificación

La deserción del estudiante en programas en línea es un objeto de estudio recurrente en investigaciones relacionadas con la educación en línea, ya que los índices de permanencia en esta modalidad educativa han demostrado ser más bajos que en la modalidad presencial. En Europa, países como Polonia, Suecia y Hungría cuentan con índices de permanencia de entre 62% y 53%, mientras que en España este índice es del 50% (European Commission, 2015). En México, el índice de permanencia estudiantil reportado fue, para el ciclo escolar 2019-2020 del 39.18% (ANUIES, 2020b), para el para el ciclo escolar 2020-2021 44.6% (ANUIES, 2021), y para el para el ciclo escolar 2021-2022 47.9% (ANUIES, 2022). Los bajos índices de permanencia han sido una invitación constante a los investigadores para llevar a cabo investigaciones acerca de los factores que influyen en la decisión de los estudiantes para desertar de la modalidad, así como el desarrollo de estrategias dirigidas a elevar la permanencia del estudiante, no obstante, los índices de eficiencia terminal en esta modalidad continúan manteniéndose bajos.

Los bajos índices de eficiencia terminal resultan de suma importancia, ya que afectan a las instituciones de educación superior en línea en el ámbito de las certificaciones de calidad. Las evaluaciones de calidad educativa comprenden dimensiones como los resultados del modelo educativo, las cuales entre sus criterios incluyen los índices de eficiencia terminal (García-Soto et al., 2020; Ramírez-López y Martínez, 2022). Sin embargo, más allá del cumplimiento de los objetivos institucionales y el análisis de los criterios de la calidad educativa, los altos índices de deserción en educación en línea son un indicador de una problemática, educativa sí, pero también social, ya que la deserción afecta los planes

académicos y de vida de los estudiantes; como indica Edel-Navarro (2004), existen “múltiples factores cualitativos a los cuales había que prestar especial interés, con la finalidad de tener un mayor conocimiento de la situación que afecta la eficiencia terminal de la institución educativa y que pudiera tener orígenes internos y externos” (pp. 8-9).

La permanencia escolar es un término que se encuentra íntimamente relacionado con la deserción escolar, podríamos hablar de que representan las dos caras de un mismo fenómeno, el cual ocurre, como se indica en la literatura, debido a diversos factores, los cuales pueden vincularse a los agentes de la educación en línea. Sin embargo, la mayor parte de la literatura presenta información recuperada de sujetos que se mantienen como estudiantes en línea, sin abordar la experiencia de aquellos estudiantes que han desertado de un programa de educación en línea.

La presente investigación busca llevar a cabo una aproximación a los atributos de los agentes de la educación en línea, desde la propia mirada de estos mismos: docente, institución y estudiantes que han permanecido y estudiantes que han abandonado su formación. De tal forma, será posible determinar las características de los atributos que pueden asociarse con la permanencia del estudiante en educación en línea; ya que son estos agentes los que han vivido de cerca el fenómeno de la deserción del estudiante. Conocer sus experiencias permitirá obtener información que permita identificar los motivos que llevaron a los estudiantes a abandonar su formación en modalidad virtual; así como determinar los atributos de los agentes de la educación en línea que podrían asociarse con la permanencia en beneficio del estudiante.

1.5 Marco Epistémico

1.5.1 Pregunta general

¿Cómo se caracterizan los agentes de la educación en línea (estudiante, docente e institución) asociados con la permanencia del estudiante?

1.5.2 Preguntas específicas

- ¿Qué atributos de los agentes de la educación en línea contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante?
- ¿Cómo contribuyen los atributos de los agentes de la educación en línea para la permanencia del estudiante?

1.5.3 Objetivo general

Caracterizar a los agentes de la educación en línea (estudiante, docente e institución), asociados con la permanencia del estudiante.

1.5.4 Objetivos específicos

- Diagnosticar los atributos de los agentes de la educación en línea que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.
- Determinar los atributos del agente *estudiante* que contribuyen satisfactoriamente a la permanencia en la educación en línea.
- Precisar los atributos del agente *facilitador* que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea.
- Identificar los atributos del agente *institución* que contribuyen satisfactoriamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea.
- Analizar la influencia de los atributos de los agentes en la permanencia de los estudiantes en educación en línea.

1.6 Supuestos preliminares

- Los atributos: *habilidades tecnológicas, comunicación, estrategias para el aprendizaje y redes de apoyo y entorno social* del agente de la educación en línea estudiante, favorecen su permanencia en la educación en línea.
- Los atributos: *competencia digital docente, comunicación con el estudiante, presencia significativa y liderazgo educativo* del agente de la educación en línea docente, contribuyen satisfactoriamente en la permanencia del estudiante en la educación en línea.
- Las condiciones: *mediación tecnológica, respaldo académico, respaldo no académico institucional y respaldo no académico no institucional* del agente de la educación en línea institución, contribuyen satisfactoriamente en la permanencia del estudiante en la educación en línea.

CAPÍTULO 2

Marco teórico-conceptual

2.1 Aproximación teórica al objeto de estudio

La presente investigación tiene como objetivo explicar la caracterización de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante, para lo cual se analizarán los agentes de la educación en línea, su interacción y la relación que sus atributos tienen con la permanencia del estudiante en línea.

El acercamiento teórico a los atributos de los agentes de la educación en línea y su interacción se llevará a cabo a través del modelo de la *Pedagogía dialogante* (De Zubiría, 2006). En lo concerniente a la fundamentación teórica referente a la *permanencia* el modelo elegido es el Modelo de Retención Sustentable de Berge y Huang (2004), ambos modelos se describen a continuación.

2.1.1 Pedagogía dialogante

La Pedagogía dialogante es un modelo pedagógico propuesto por De Zubiría en 2006; antes de abordar las características de este modelo, es necesario acotar que un modelo pedagógico, como indican Cantor-Isaza y Altavaz-Ávila (2019) puede entenderse como:

La representación abstracta-conceptual de las relaciones que predominan en el fenómeno de la enseñanza, además, acopia aspectos de relevancia para analizar, describir, explicar, simular, controlar, predecir y explorar los fenómenos y procesos educacionales con la convicción de extraer conclusiones de tipo predictivo. (p.2)

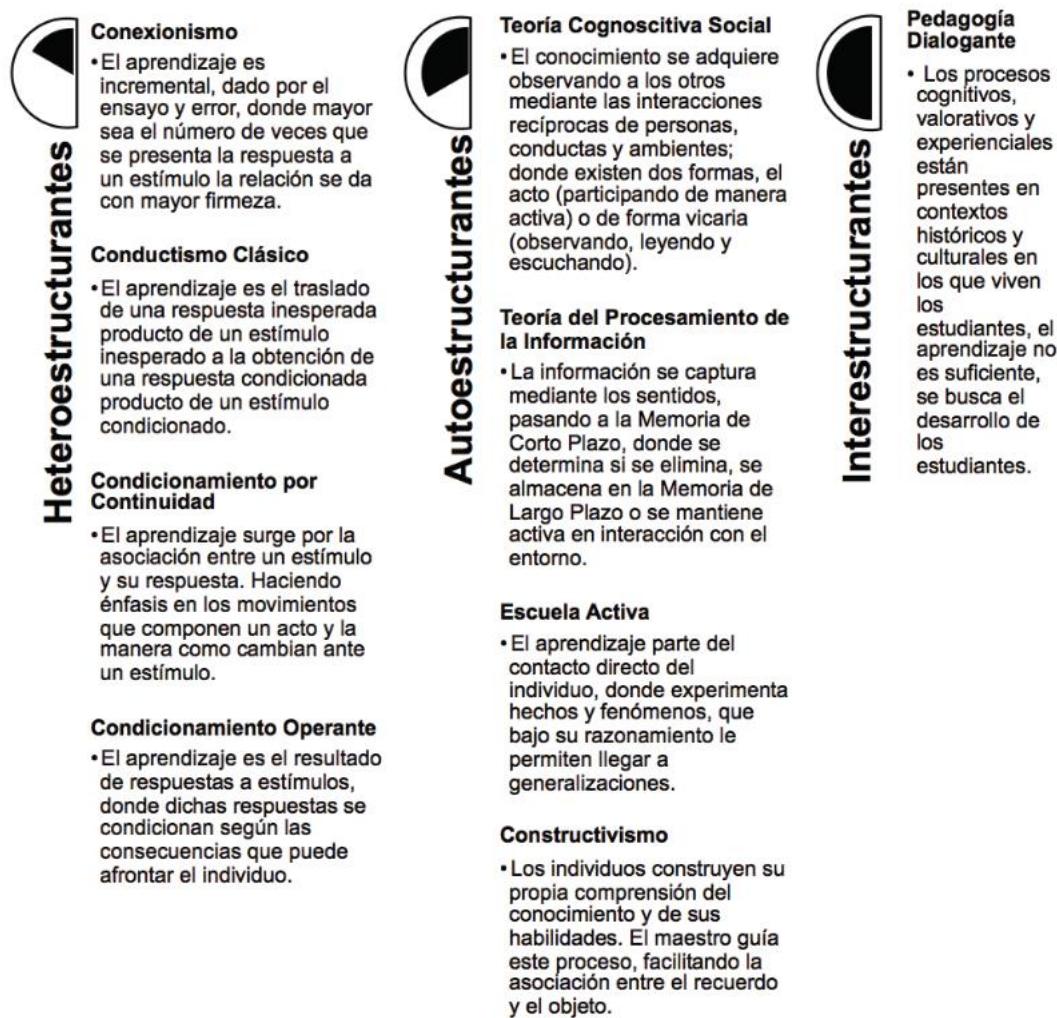
La relevancia de los modelos pedagógicos radica en que estos permiten a las instituciones y a los docentes establecer estrategias metodológicas, sirviendo además, como referencia para las funciones a desarrollar por los agentes educativos (Tünnermann, 2008).

Históricamente han existido dos grandes modelos pedagógicos, los heteroestructurantes y los autoestructurantes (Not, 1992). Los modelos heteroestructurantes se refieren a la educación llamada ‘tradicional’, la educación centrada en el proceso de enseñanza, en la cual se privilegia el rol del docente, considerándolo la figura central del proceso educativo, mientras que los modelos autoestructurantes consideran la educación como un proceso de construcción, donde el estudiante es el centro del proceso y el docente se convierte en un mediador o facilitador del aprendizaje (De Zubiría, 2006). Esta clasificación de los modelos pedagógicos se realiza considerando la participación activa o

pasiva de los agentes (Gómez Contreras et al., 2019). No obstante, De Zubiría (2006) propone la clasificación de los modelos considerando la forma en que el sujeto procesa la información del entorno, así, añade a la clasificación, los modelos interestructurantes o dialogantes, respetando la propuesta de modelos heteroestructurantes y autoestructurantes (Figura 4).

Figura 4

Clasificación de modelos pedagógicos



Nota. Tomado de “Caracterización de los modelos pedagógicos y su pertinencia en una educación contable crítica” (p. 171), por J. L. Gómez-Contreras, L. de J. Monroy-Bermúdez y C. A. Bonilla-Torres, 2019, Entramado, 15(1).

Los modelos interestructurantes o dialogantes se caracterizan por la búsqueda de una educación centrada en el desarrollo y no en el aprendizaje, así como el reconocimiento de

la necesidad de trabajar las dimensiones cognitiva, socioafectiva y práxica (García-Martínez y Fabila-Echauri, 2011). Entre los modelos que se clasifican como modelos interestructurantes se encuentran la Conversación Didáctica Mediada (Holmberg, 1985), el Diálogo Didáctico Mediado (García-Aretio, 2001), el Aprendizaje en Red (Prieto y Duque, 2009), el Conexionismo (Siemens, 2006) y el ya mencionado modelo de la Pedagogía Dialogante (De Zubiría, 2006).

Los modelos interestructurantes están asociados al diálogo, en el caso particular de la Pedagogía Dialogante (PD), esta reivindica el papel activo de los agentes educativos, institución, docente y estudiante, es decir, los tres cumplen papeles esenciales, integrados e interdependientes (De Zubiría, 2006; Gallardo-Pérez, 2014). La interdependencia es un concepto medular en la PD, acerca de la cual, De Zubiría (2006, p.198) indica que “la interdependencia es un principio según el cual las cosas y los sucesos están íntimamente integrados, escalonados en un proceso interrelacionado”.

La PD concibe la educación como un proceso centrado en el desarrollo y no en el aprendizaje, en el cual los tres agentes tienen funciones específicas y diferenciadas, pero que son interdependientes y en las cuales la interacción es fundamental. Es decir, hay un direccionamiento de la institución y el docente, no obstante, estos respetan las dinámicas y procesos vinculados al estudiante, así como las propias actividades de su proceso de aprendizaje (De Zubiría, 2006; Gallardo-Pérez, 2014; Parra-Ocampo y Mejia-Narro, 2022). Los roles de los agentes de la educación son relevantes en el proceso de aprendizaje de manera equitativa. La institución es la encargada de revisar y determinar que los docentes cumplan con las competencias y perfiles, además de proveer las herramientas y espacios adecuados para el proceso educativo; por su parte, la figura autoritaria del docente es rechazada, para dar paso al docente mediador y guía, cuyo propósito es propiciar un estudiante autosuficiente y reflexivo, involucrado y activo en su proceso de aprendizaje y en la construcción de su conocimiento (Casquete-Tamayo y Caicedo-Hurtado, 2021; Paguay Chávez et al., 2020; Parra-Ocampo y Mejia-Narro, 2022).

El fundamento teórico de la PD deriva de modelos y teorías que convergen en la premisa de la educación centrada en desarrollo y no en el aprendizaje; como es la Teoría del Desarrollo Cultural de las Funciones Psíquicas de Vygotsky (1964), los Fundamentos Dialécticos en Pedagogía, propuestos por Wallon (1962) y continuados por Merani (1969), la Teoría de Modificabilidad Estructural Cognitiva de Feuerstein (1990) y la Enseñanza

Dialogante de Not (1992). Vygotsky (1964), Wallon (1962) y Merani (1969) focalizan sus teorías en el aprendizaje como un proceso social humano, enmarcados por el contexto social y cultural del sujeto. Por su parte Feuerstein (1990), aborda la función docente, indicando que este es el agente de cambio, cuya función es transformar las dificultades de aprendizaje del estudiante proporcionándoles estrategias de acceso al saber, propiciando la flexibilidad y la modificabilidad humana. Por último, Not (1992) afirma que el proceso de aprendizaje sólo puede realizarse a través de la interacción por lo que es necesario conformar una dialéctica entre los agentes docente y estudiante.

El paradigma de la PD se apoya en las teorías citadas anteriormente, no obstante, sustenta cuatro postulados (Tabla 3). A través de los cuales enfatiza como propósito el desarrollo del individuo en tres dimensiones: cognitiva, valorativa y praxiológica, a través de la interacción y dialogo entre los agentes de la educación, lo que a su vez permitirá identificar debilidades y fortalezas, así como el establecimiento de estrategias para el tratamiento de las mismas, mediante el papel activo del estudiante (De Zubiría, 2006; Gómez Contreras et al., 2019). Reconoce el papel activo del estudiante en su aprendizaje y valora el rol del docente mediador, permitiendo la construcción del conocimiento a través de un discurso pedagógico mediador (Adoumieh-Coconas, 2013).

Tabla 3

Postulados de la Pedagogía Dialogante

1er postulado. Propósitos	La escuela debe garantizar el desarrollo cognitivo, valorativo y praxiológico de los estudiantes; centrándose en el desarrollo y no en el aprendizaje. Este modelo parte de la detección de fortalezas y debilidades del estudiante, poniendo énfasis en las fortalezas para conseguir su consolidación.
2º postulado. Contenidos	La escuela debe trabajar contenidos cognitivos, procedimentales y valorativos. <u>Trabajar la lectura y la comprensión para favorecer el desarrollo del pensamiento.</u>
3er postulado. Estrategias metodológicas	Las estrategias metodológicas deben reivindicar el papel activo de los agentes de la educación. La función esencial del docente mediador será favorecer y fomentar el desarrollo del estudiante, a través de observaciones, reflexiones y orientaciones claras, pertinentes y constructivas. El proceso dialogante deberá fomentar la interacción, así como formar un individuo activo, autónomo y autogestivo en su proceso.
4º postulado. Evaluación	La evaluación debe abordar las dimensiones cognitiva, valorativa y praxiológica; debe reconocer el carácter intersubjetivo de toda evaluación y permitir el seguimiento y detección de problemas, de tal forma que puedan tomarse medidas necesarias cuando se detecten estos problemas.

Nota. Adaptado de Los modelos pedagógicos: hacia una pedagogía dialogante (p. 82-88), por J. De Zubiría,

2006, Colección Aula Abierta.

De Zubiría (2006) afirma que “la opción pedagógica más pertinente en la actualidad es la de un enfoque dialogante que considere el papel activo del estudiante en el proceso de aprendizaje, pero que también comprenda que la mediación es una condición necesaria del desarrollo” (p. 207-208). Una opción pedagógica en la cual los estudiantes construyen su propio conocimiento y se desarrollan en todas las dimensiones humanas, en el cual las instituciones y los docentes apuntalan el desarrollo de estas dimensiones a través de la gestión institucional y la mediación docente (Casquete-Tamayo y Caicedo-Hurtado, 2021; Gallardo-Pérez, 2014).

Si bien la PD no fue planteada como un modelo orientado a la educación a distancia o en línea, como el Diálogo Didáctico Mediado (García-Aretio, 2001) o el Aprendizaje en Red (Prieto y Duque, 2009), sus postulados pueden ser aplicados a esta modalidad educativa; ya que, al igual que el resto de los modelos interestructurantes, parte de su fundamento teórico proviene del constructivismo social de Vygotsky, el cual ha sido uno de los más relevantes en el desarrollo de la educación en entornos virtuales, al destacar la relación entre el individuo y su medio, así como la colaboración e interacción y las posibilidades que a estas brindan las tecnologías (Chan-Núñez, 2016; García-Aretio, 2012). El modelo de la Pedagogía Dialogante invita a reflexionar acerca de la relevancia, no sólo de las funciones de los agentes de la educación, sino acerca de la necesidad de participación activa de los agentes de la educación, estudiante, docente e institución, en el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea.

2.1.2 Modelo de Retención Sustentable

La permanencia o deserción del estudiante ha sido una preocupación persistente de los educadores es un fenómeno que se ha investigado activamente durante más de siete décadas; teniendo como resultado una gran cantidad de literatura sobre los factores asociados a la permanencia/abandono de los estudiantes, así como de las intervenciones destinadas a mejorar la permanencia (Berge y Huang, 2004). Para el estudio de este fenómeno se han desarrollado diversos modelos que analizan la deserción escolar, muchos situados exclusivamente en la educación presencial, como el Modelo de Integración de Tinto (1975), pionero en el estudio de este fenómeno.

Con el paso del tiempo y la inclusión de las tecnologías en el ámbito académico, los estudios han desarrollado modelos para analizar este fenómeno que, ha sido históricamente un reto para los sistemas educativos y parece ser especialmente grave en la educación a

distancia (Bañeres et al., 2023; Berge y Huang, 2004; Greenland y Moore, 2022). Entre los modelos desarrollados para el análisis de la deserción en educación en línea se encuentran el Modelo de retención de estudiantes no tradicionales de Bean y Metzner (1985), el Modelo De Abandono en Educación a Distancia de Kember (1995), Modelo de Retención Sustentable de Berge y Huang (2004) y el Modelo conceptual del abandono de los adultos en una universidad en línea de Choi (2016), entre otros. No obstante, el modelo elegido como fundamento teórico para esta investigación es el Modelo de Retención Sustentable propuesto por Berge y Huang en 2004, ya que, debido a sus características, se adapta a los objetivos de la investigación.

Berge y Huang (2004) presentan un modelo integral y holístico en el contexto del aprendizaje mediado por tecnología, con el objetivo de ayudar a las instituciones a planificar estrategias para abordar el abandono de los estudiantes y aumentar su retención. Los autores plantean que los factores que influyen en las decisiones de permanecer o abandonar son complejos y que están en constante evolución. De igual forma afirman que en el entorno actual, la comprensión de la retención se está volviendo aún más compleja; por lo que en su modelo proponen es un marco dinámico y personalizable que tiene en cuenta las variables significativas y las interconexiones entre los factores personales, institucionales y circunstanciales, de tal forma que no se pase por alto ninguna variable significativa (Figura 5).

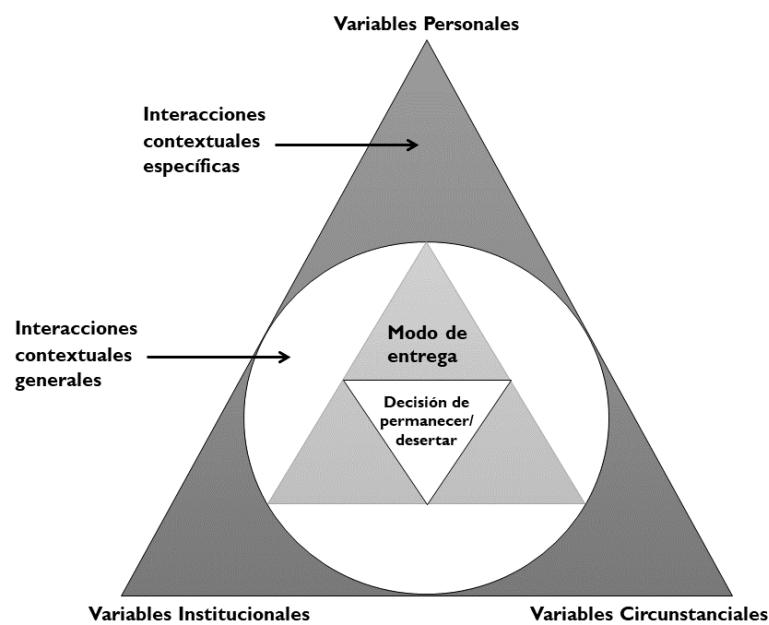
El modelo se fundamenta en investigaciones y modelos anteriores, no obstante, propone dos aspectos que lo diferencian de estos: 1) es integrador y sensible al contexto, y 2) presenta un doble enfoque para el análisis y atención de la retención. Se basa en un análisis continuo de costes y beneficios de todos los factores sociales, organizativos, económicos y psicológicos, como los derivados de la percepción de oportunidades, relevancia, estrés, responsabilidad y satisfacción en el contexto educativo. Este modelo considera las variables asociadas con la deserción, agrupándolas en tres grandes rubros: las variables personales, las variables institucionales y las variables circunstanciales.

Las variables personales abarcan un espectro de factores vinculados a los estudiantes como las características demográficas de edad, género, etnia/raza, ingresos familiares, estado socioeconómico, nivel educativo de los padres y expectativas de los padres; atributos individuales como son las destrezas y habilidades académicas, las estrategias de aprendizaje, la motivación, la autoeficacia para el aprendizaje y el rendimiento académico, así como las

experiencias educativas previas. Las variables institucionales incluyen factores como las características organizativas, la actitud, los valores y las creencias institucionales predominantes; características académicas como los sistemas estructurales y normativos y las integraciones; y características sociales como el grado de congruencia e integración entre el estudiante individual y la institución. Las variables circunstanciales incluyen factores como las interacciones institucionales, las interacciones académicas y las interacciones sociales, las interacciones externas a la institución, como las circunstancias de vida, laborales y familiares, así como el estrés, las responsabilidades y los niveles de satisfacción percibidos.

Figura 5

Modelo de retención sustentable de Berge y Huang (2004)



Nota. Traducido de “A Model for Sustainable Student Retention: A Holistic Perspective on the Student Dropout Problem with Special Attention to e-Learning” (p. 19), por Z. L. Berge y Y.-P. Huang, 2004, *Deosnews*, 13(5).

Las generalizaciones sobre la retención pueden ser engañosas porque cada institución es dinámicamente única en términos de énfasis académico y cultura institucional. Las cuestiones de retención pueden complicarse aún más debido a la necesidad de comprender a la población estudiantil, sus objetivos educativos y sus circunstancias específicas. El modelo de Berge y Huang (2004) puede aplicarse desde una perspectiva institucional o desde una perspectiva personal. En ambos casos, las variables de contexto son relativamente estables,

lo que cambia es el peso que cada individuo le da a cada una de ellas en la toma de decisiones y qué intervenciones puede cambiar eficazmente la institución para aumentar la retención

En cierto modo, Berge y Huang, proponen un modelo ‘adaptativo’ a través del cual sugieren que varios factores entrelazados, incluidos los factores personales, circunstanciales e institucionales y dependientes del contexto, influyen en el comportamiento de permanencia/abandono de los estudiantes (Grau-Valldosera, 2019; Yasmin, 2013).

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Articulación teórico-conceptual

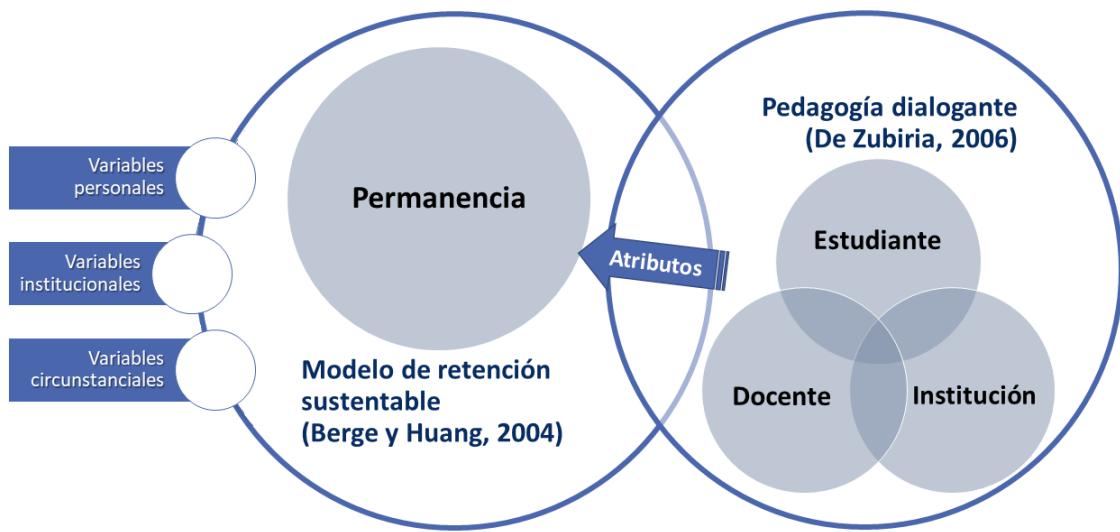
El fundamento teórico que ha guiado esta investigación para la consecución de los objetivos planteados está basado en los modelos descritos previamente, la Pedagogía Dialogante (De Zubiría, 2006) y el Modelo de Retención Sustentable (Berge y Huang, 2004). En la Figura 6 se muestra un esquema que presenta gráficamente la relación entre ambos modelos, establecida a través de los atributos de los agentes de la educación en línea, los cuales son el eje central de esta investigación.

En el esquema se representa la esfera del Modelo de la Pedagogía Dialogante, la cual engloba los agentes de la educación en línea y la interrelación entre ellos; recordando que en este modelo los agentes cumplen papeles fundamentales, con sus características particulares y que la constante de interacción entre estos es considerada fundamental para el aprendizaje. Por otra parte, se representa la esfera del Modelo de Retención Sustentable, el cual es propuesto por los autores como un marco dinámico y personalizable, sensible al contexto y las variables pueden priorizarse considerando las circunstancias, por lo que se requiere un análisis puntual de cada caso y cada institución.

El esquema muestra que estos dos modelos convergen a través de los atributos de los agentes de educación, los cuales, como se plantea en los supuestos de esta investigación, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea.

Figura 6

Articulación teórico-conceptual que fundamenta el estudio



2.2.2 Conceptualización

La investigación, como se observa en su título se centra en tres grandes elementos, los atributos, los agentes de la educación en línea y la permanencia, cuyos conceptos se presentan a continuación.

El primero de estos conceptos a definir es el concepto de ‘atributo’, el cual, desde el punto de vista filosófico es definido por Rosental y Iudin (1946, p.20) como “una propiedad inalienable de un objeto, sin la cual éste no puede existir ni ser pensado”. Desde la perspectiva psicológica encontramos que los atributos “son entidades dinámicas que evolucionan a partir del desarrollo de competencias de las personas, por lo que pueden verse como fuentes de complejidad cognitiva en el desempeño de una prueba” (Leighton, Gierl y Hunka, 2004, p.208). Mientras que en el ámbito educativo encontramos que los atributos se vinculan a la calidad educativa, indicándose que “los atributos de una docencia de calidad en la educación superior se obtienen, extrayendo información sobre características y cualidades que constituyen una docencia de 'excelencia'" (Jerez-Yáñez, Orsini-Sánchez, y Hasbún-Held, 2016, p.483). De manera más general, Rodríguez-Cabello et al. (2020, p.1342) indican que los atributos “corresponde al conjunto de características, actitudes y conocimientos transversales que se requieren en cualquier área profesional”.

Considerando estos matices del término *atributo*, en esta investigación dicho término se empleará para referirnos al ‘conjunto de características del perfil de los agentes de la educación en la modalidad en línea’.

El siguiente concepto a definir es ‘Agentes de la educación’; este concepto ha evolucionado con el paso del tiempo, en la Edad Media, como indica Lázaro Pulido (2018), este término se empleaba para determinar a “los protagonistas de la enseñanza de las escuelas” (p. 10), quienes recibían una formación más especializada. En un sentido más amplio, García-Peña et al. (2018, p.154) conciben a los agentes de la educación como “diferentes actores que aportan al desarrollo de su formación integral como son: maestros, pedagogos, psicólogos, personal administrativo y padres de familia”; definición con la que concuerdan (Álvarez-Paco, 2017; Gallego-Henao et al., 2015), quienes indican que los agentes educativos son todas aquellas personas que intervienen y aportan en su proceso formativo.

Por su parte, Fuentes y Fernández (2018) y García-Aretio et al. (2009) consideran como agentes educativos y figuras centrales de los procesos educativos únicamente al educador y al educando; siendo Borges-Sáiz (2005) quien identifica como ‘agentes de la educación’ a aquellos “implicados en la educación en línea: estudiantes, docentes e instituciones” (p.1). Siendo esta última definición la que se recupera para la construcción de la definición para efectos de esta investigación, la cual se refiere a ‘aquellos que participan como actores de la educación en línea, siendo estos los estudiantes, los docentes, bajo el término de facilitador y las instituciones que ofrecen la educación en línea’.

Por último, se emplea el término ‘Permanencia’; no obstante, antes de presentar las definiciones asignadas a este concepto es necesario recuperar la acotación que hacen Fonseca y García (2016), quienes indican que “el concepto de «permanencia» en los estudios universitarios posee un significado compartido por la literatura, asociándolo a la acción de finalizar un programa formativo, lo que en algunas naciones se conoce como retención” (p.26). Considerando esta acotación, en el desarrollo de esta investigación ambos términos, permanencia y retención, serán considerados como un sinónimo.

La Organización de los Estados Americanos, (2003) define la retención como “la capacidad que tiene el sistema educativo para lograr la permanencia de los alumnos en las aulas, garantizando la terminación de ciclos y niveles en los tiempos previstos y asegurando el dominio de las competencias y conocimientos correspondientes”.

(p.19). Por su parte, para la Secretaría de Educación Pública (2008, p.173) la retención “es el indicador que expresa el número de alumnos que permanecen en el sector educativo (grado o nivel) durante todo un ciclo escolar y que continúan en el ciclo siguiente. Éste es un indicador de eficiencia interna, ya que permite evaluar el sistema educativo”.

Berge y Huang (2004), por otra parte, presentan una definición de retención más cercana a la definición de permanencia presentada por Riascos (2012). Berge y Huang (2004) señalan que la retención es la participación continua del estudiante en un evento de aprendizaje hasta su finalización, que en la educación superior puede ser un curso, un programa, una institución o un sistema. Mientras que Riascos (2012, p.5) manifiesta que la permanencia es ‘‘la condición por la cual el estudiante se mantiene reglamentariamente como miembro activo de la universidad, sin abandonar sus estudios durante el transcurso de los períodos académicos del programa en que espera graduarse’’.

Sin embargo, para efectos de esta investigación se empleará la definición de Velázquez-Narváez y González-Medina (2017), la cual indica que “la permanencia escolar implica la expectativa de que un estudiante se mantenga en el ciclo que cursa, que concluya e incluso que continúe estudiando el nivel académico subsecuente, dado lo que la meta deseada apunta” (p.118).

En el siguiente capítulo se presenta el diseño metodológico de la investigación.

CAPÍTULO 3

Diseño metodológico

En el presente apartado se describen los aspectos del diseño metodológico de la investigación, el cual corresponde a “la determinación de las estrategias y procedimientos que se siguieron para dar respuesta al problema y comprobar las hipótesis, manejando las dificultades que se encuentran a lo largo del proceso de investigación” (Monje-Álvarez, 2011, p.24). Estos incluyen el tipo de estudio, la población, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, así como el procedimiento para la recolección y el procesamiento de los datos.

3.1 Posicionamiento onto-epistemológico

Si bien el objeto de estudio de la presente investigación puede abordarse desde diversos enfoques, esta aproximación se llevó a cabo desde el paradigma comprensivo-interpretativo; que en palabras de Gómez, Deslauriers y Alzate (2010) es la:

Concepción del conocimiento científico que afirma la complejidad de la realidad, cuestiona la causalidad y la investigación de las leyes dándole un lugar importante a la interacción sujeto-objeto del conocimiento y tomando en cuenta las intenciones, los valores, las motivaciones, las estrategias de los actores. (p. 188)

Popkewitz (1988) por su parte plantea que a este paradigma se le ha denominado también paradigma simbólico, ya que:

En lugar de entender los comportamientos como los “hechos” de la ciencia, el paradigma simbólico atiende a la interacción y a las negociaciones que tienen lugar en las situaciones sociales, y por cuyo medio los individuos definen mutuamente sus expectativas sobre qué comportamientos son adecuados. (p. 55)

No obstante, se considera también el paradigma socio-crítico, ya que desde este paradigma, como señalan Gil-Álvarez et al. (2017, p. 74) “los problemas de investigación parten de situaciones reales y tienen por objeto de estudio transformar la práctica”. Al respecto de este paradigma, Popkewitz (1988) enfatiza la perspectiva de Jürgen Habermas, la cual plantea como su finalidad:

Capacitar a los individuos a través de la retrospección para que se conozcan a sí mismos y sus situaciones, y de esta forma traer a la conciencia el proceso de formación social que, a su vez, establece las condiciones en las que puede desarrollarse el discurso práctico. (p. 60)

La elección de los citados paradigmas deviene precisamente del punto central de ambos paradigmas, desde el paradigma comprensivo-interpretativo, la importancia de la

interacción entre sujeto-objeto, el cómo y el por qué se da la deserción en educación en línea, mientras que desde el paradigma socio-crítico, ir más allá de la comprensión e interpretación del fenómeno, buscando incidir en la transformación social de la deserción en educación en línea a través de los agentes de la educación en línea. Es por esto que esta investigación se cobija en el enfoque cualitativo, la cual es “la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable” (Taylor y Bogdan, 1987, p. 20-21).

La investigación cualitativa cuenta con características y particularidades, las cuales la determinan y dan el cariz que la define, estas características han sido resumidas por Taylor y Bogdan (1987) en 10 puntos:

1. La investigación cualitativa es inductiva.
2. En la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística.
3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.
4. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
6. Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.
7. Los métodos cualitativos son humanistas.
8. Los investigadores cualitativos ponen en relieve la validez de su investigación.
9. Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.
10. La investigación cualitativa es un arte.

Estos puntos postulan no solo las características que definen la investigación cualitativa, sino además de los rasgos y actitudes que deberán distinguir al investigador, cuyo proyecto se desarrolle bajo la investigación cualitativa. Recordar que la investigación cualitativa surge a partir de la necesidad de los investigadores de establecer una metodología para el estudio de fenómenos sociales que requieren una mirada más humana, una mirada diferente a la que pueden ofrecer los datos duros obtenidos a través de la investigación

cuantitativa (Rodríguez et al., 1996), la mirada, la aproximación y el tratamiento de la información serán producto del investigador y del compromiso que este establezca con su objeto de investigación y con su paradigma de investigación.

3.1.1. Determinación y fundamentación del enfoque

La investigación se llevó a cabo desde el enfoque fenomenológico-hermenéutico. La fenomenología es una corriente filosófica que surge a mediados de 1890 y cuyo principal exponente es Edmund Husserl. Esta corriente filosófica se centra en la experiencia personal, por lo cual, un estudio llevado a cabo desde el enfoque fenomenológico describe el significado de las experiencias vividas por varios individuos respecto a un concepto o un fenómeno. Este enfoque ha sido empleado principalmente en investigaciones de las ciencias sociales y de las ciencias de la salud, pero su uso se ha extendido hacia investigaciones en otras áreas, como la psicología y la educación (Creswell, 2013). El punto fundamental de la fenomenología es la experiencia vivida por el sujeto y, sobre todo, cómo vive esa experiencia en el contexto en que se encuentra. Van Manen (2003) postula que “la investigación fenomenológica tiene como punto de partida la *situación*, que, para los propósitos del análisis, la descripción, funciona como punto neurálgico ejemplar de los significados expresados por esa situación” (p. 37).

Van Manen (2003), propone ocho puntos necesarios para comprender la naturaleza de la investigación con enfoque fenomenológico, los cuales listamos a continuación:

1. La investigación fenomenológica es el estudio de la experiencia vivida
2. La investigación fenomenológica es la explicación de fenómenos tal como se presentan en la conciencia
3. La investigación fenomenológica es el estudio de las esencias
4. La investigación fenomenológica es la descripción de los significados experimentales que vivimos, tal como los vivimos
5. La investigación fenomenológica es el estudio de los fenómenos desde la perspectiva de las ciencias humanas
6. La investigación fenomenológica es la práctica atenta del carácter reflexivo
7. La investigación fenomenológica es la búsqueda de lo que significa ser humano
8. La investigación fenomenológica es una actividad poética.

Estos puntos hablan de los objetivos que se persiguen al hacer investigación con enfoque fenomenológico, sobre todo, dan la pauta acerca de cómo conducirse como investigadores con este enfoque, como fenomenólogos. Taylor y Bogdan (1987) indican que, “para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo [...] el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas” (p. 23). El involucramiento del investigador en el objeto de investigación debe ser profundo, de tal forma que pueda ver la experiencia vivida por el sujeto desde su punto de vista, y ser fiel a esa experiencia vivida y transmitida por el sujeto; por lo cual, como indica Álvarez-Gayou (2003) “especialmente importante resulta que el investigador llegue con el participante sin ideas preconcebidas y abierto a recibir cuanto éste exprese” (p. 88).

A esta acción de evitar las ideas preconcebidas a través de suspensión del juicio Schütz (1993) la denomina ‘reducción fenomenológica’; la cual permite conocer “las vivencias o fenómenos de la conciencia” (Bautista, 2011, p. 129). Esta actitud del investigador, en la cual se abstiene del juzgar, el mundo del fenómeno, apartándose de las tipificaciones de la vida cotidiana se le denomina ‘epojé’ (Bautista, 2011; Mendoza-Canales, 2018); el fenomenólogo debe conducirse siempre mediante de esta para conocer el verdadero significado de la experiencia (Schütz, 1993).

La hermenéutica por su parte, “representa el otro punto de vista que intenta aclarar el fenómeno lingüístico, desde unos procesos elementales, sino desde su propia realidad vital” (Gadamer, 1998, p.367). En otras palabras, la hermenéutica busca comprender e interpretar el discurso de los sujetos con la finalidad de entender el actuar humano (Bautista, 2011). Al hablar de Fenomenología-Hermenéutica hablamos de un enfoque orientado a la descripción e interpretación de la experiencia vivida, así como al significado e importancia de esta experiencia (Ayala Carabajo, 2008). En el siguiente apartado se describen los sujetos de estudio, así como el contexto en que vivieron el fenómeno, objeto de esta investigación.

3.2 Escenario e informantes clave

Al hablar de *universo* Fox (1981) se refiere a la serie de elementos que comparten las características definidas para nuestro problema de investigación; en este caso el universo de investigación se compone de los *estudiantes* de programas de educación superior en línea en México, los *facilitadores* que imparten clases en programas de educación superior en línea

en México y las *instituciones* que ofertan programas de educación superior en línea en México.

En lo referente a la *población*, Buendía et al. (1998) la definen como “un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra, es el grupo al que se intenta generalizar los resultados” (p. 28). La población de estudio para la presente investigación son *estudiantes* de programas de educación superior en línea de instituciones públicas en la zona sur-sureste de México, los *facilitadores* que imparten clases en programas de educación superior en línea en instituciones públicas de la zona sur-sureste de México, y las *instituciones* públicas de la zona sur-sureste de México que ofertan programas de educación superior en línea.

En lo referente al contexto, la investigación se sitúa en la República Mexicana en la cual, según indica la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) en 2020, existen 203 instituciones de Educación Superior en México, por lo que ha sido necesario delimitar el contexto de la investigación; lo anterior considerando la división geográfica que ésta misma ha propuesto (ANUIES, 2019a). Dicha segmentación consiste en seis Consejos Regionales, que equivalen al mismo número de regiones, que se describen a continuación:

- **Región Noroeste**, conformada por las instituciones que se ubican en los estados de Baja California Norte, Baja California Sur, Chihuahua, Sinaloa y Sonora
- **Región Noreste**, compuesta por las instituciones que se localizan en los estados de Coahuila, Durango, Nuevo León, San Luis Potosí, Tamaulipas y Zacatecas.
- **Región Centro-Occidente**, integrada por las instituciones que se encuentran en los estados de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Nayarit
- **Región Metropolitana**, formada por las instituciones alojadas en la Ciudad de México
- **Región Centro-Sur**, representada por las instituciones que se encuentran en los estados de Guerrero, Hidalgo, Estado de México, Morelos, Puebla, Querétaro y Tlaxcala
- **Región Sur-Sureste**, constituida por las instituciones que se sitúan en los estados de Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.

La región o consejo regional ANUIES que se ha elegido como contexto para la investigación es la región Sur-Sureste, en la cual se contemplan 7 estados y 51 instituciones públicas. Los estados que conforman la región Sur-Sureste son Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán; de las 51 instituciones de educación superior que se localizan en dichos estados, 29 declaran como parte de su oferta programas educativos en modalidad abierta, a distancia, mixta o en línea y exclusivamente las siete instituciones listadas a continuación, refieren ofrecer Educación en modalidad en línea o virtual:

- Universidad Autónoma del Carmen, Campeche
- Universidad Autónoma de Chiapas, Chiapas
- Universidad Tecnológica de la Mixteca, Oaxaca
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Tabasco
- Universidad Veracruzana, Veracruz
- Instituto Consorcio Clavijero, Veracruz
- Universidad Autónoma de Yucatán, Yucatán.

De este listado de instituciones de educación superior se excluye al Instituto Consorcio Clavijero, al no estar conformado como Universidad.

3.2.1 Informantes clave

Los *sujetos* de estudio o informantes clave de la investigación fueron:

Estudiantes que hayan desertado de un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES) en los 5 años previos a la investigación, es decir, en el lapso comprendido entre 2017-2021. No se establecieron características demográficas para los sujetos de estudio.

Estudiantes que permanezcan en un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES) al momento de la investigación. No se establecieron características demográficas para los sujetos de estudio.

Facilitadores que se encuentren impartiendo, o hayan impartido cursos en un programa de educación superior en línea ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES), durante los 5 años previos a la investigación (2017-2021). No se establecieron características demográficas para los sujetos de estudio.

Instituciones públicas de la zona sur-sureste de México, afiliadas a ANUIES que ofertan programas de educación superior en línea; sin embargo, los *informantes de las instituciones* serán personas que se encuentran a cargo del área de educación en línea o forma parte del personal a cargo del área de control escolar o atención a alumnos de educación en línea

En la Tabla 4 se indican las instituciones de la zona sur-sureste ANUIES y los Programas Educativos en modalidad en línea que se ofertan en cada institución.

Tabla 4

Instituciones y Programas Educativos

ANUIES Región Sur-Sureste	Universidad	Programas Educativos
Campeche	Universidad Autónoma del Carmen	Licenciatura en Derecho Licenciatura en Administración de Empresas Licenciatura en Contaduría Licenciatura Tecnologías de la Información
Chiapas	Universidad Autónoma de Chiapas	Licenciatura en Seguridad Alimentaria Licenciatura en Desarrollo Municipal y Gobernabilidad Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación Aplicadas a la Educación Licenciatura en Estadística y Sistema de Información Licenciatura en Derecho Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Licenciatura en inglés Licenciatura en Derechos Humanos
Oaxaca	Universidad Tecnológica de la Mixteca	Licenciatura en Estudios Mexicanos
Tabasco	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	Licenciatura en Derecho Licenciatura en Administración Licenciatura en Contaduría Pública Licenciatura en Desarrollo Cultural
Veracruz	Universidad Veracruzana	Licenciatura en Enseñanza del Inglés Licenciatura en Ciencias Políticas y Gestión Pública Licenciatura en Educación Artística con Perfiles Diferenciados Licenciatura en Logística Internacional y Aduanas Licenciatura en Docencia Mediada por Tecnología Licenciatura en Ingeniería Petrolera

		Licenciatura en Psicología
		Licenciatura en Agronegocios Internacionales
Yucatán	Universidad Autónoma de Yucatán	Licenciatura en Educación Virtual
		Licenciatura en Gestión Pública

En lo concerniente a los estudiantes, cabe reiterar que, la investigación se focalizó en la permanencia del estudiante en línea, considerando la permanencia escolar como “la expectativa de que un estudiante se mantenga en el ciclo que cursa, que concluya e incluso que continúe estudiando el nivel académico subsecuente, dado lo que la meta deseada apunta” (Velázquez-Narváez y González-Medina, 2017, p.118). Dado que la producción de conocimiento en torno a la permanencia del estudiante en línea resulta incipiente, y el interés por su investigación se ha fijado en la deserción del estudiante en línea, para los fines del presente estudio se emplea el término *deserción* para referir al proceso de separación definitiva del estudiante de programa educativo en línea; por lo tanto, se considera como estudiantes que desertan a “todos los sujetos que abandonan una institución de educación superior...” (Tinto, 1982, p.8.).

3.2.2 Criterios de inclusión y exclusión

A continuación, los criterios de inclusión y exclusión para el informante clave *Estudiante que permaneció*.

Criterios de inclusión:

- Que hayan desertado de un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES).
- Que la deserción haya sucedido en los últimos 5 años (2017-2021).

Criterios de exclusión:

- Que haya desertado de un programa de educación en línea que no pertenezca a ANUIES.
- Que haya desertado de un programa de educación en línea, pero se haya reincorporado y se encuentre cursando.

Los criterios de inclusión y exclusión para el informante clave *Estudiante que desertó* son los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Que hayan desertado de un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES).
- Que la deserción haya sucedido en los últimos 5 años (2017-2021).

Criterios de exclusión:

- Que haya desertado de un programa de educación en línea que no pertenezca a ANUIES.
- Que haya desertado de un programa de educación en línea, pero se haya reincorporado y se encuentre cursando.

Como criterios de inclusión y exclusión para el informante clave **Facilitador** se establecieron los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Que el facilitador se encuentre impartiendo cursos en un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES).
- Que el facilitador haya impartido cursos en un programa de educación superior en línea durante los últimos 5 años (2017-2021).

Criterios de Exclusión:

- Que el facilitador haya impartido cursos en un programa de educación superior en línea que no pertenezca a ANUIES.

Como criterios de inclusión y exclusión para las **Instituciones** que formarán parte de esta investigación se establecieron los siguientes:

Criterios de Inclusión:

- La institución se encuentra adscrita a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)
- Que la institución se encuentre conformada como Universidad pública.
- La institución se ubica en la Región Sur-Sureste de ANUIES.

Criterios de Exclusión:

- En la página oficial de la institución no es posible localizar su oferta en la modalidad en línea.

Como criterios de inclusión y exclusión para el *informante clave de las Instituciones* que formaron parte de esta investigación se establecieron los siguientes:

Criterios de Inclusión:

- El informante clave se encuentra a cargo del área de educación en línea de la institución
- El informante clave forma parte del personal a cargo del área de control escolar o atención a alumnos de educación en línea de la institución

Criterios de Exclusión:

- Que las funciones del informante clave no se encuentren vinculadas con el área de educación en línea.

Considerando los criterios de inclusión y exclusión, del listado de siete instituciones que se presentaron previamente y que refieren ofrecer Educación en modalidad en línea o virtual se excluye la siguiente:

- Instituto Consorcio Clavijero, Veracruz

3.2.3 Muestra

El término ‘muestra’ es definido por Buendía et al. (1998) como el “conjunto de individuos extraído de la población a partir de algún procedimiento específico” (p. 28); mientras que para la acción de ‘muestrear’, Kerlinger y Lee (2002) indican que, “significa tomar una porción de una población o de un universo como representativa de esa población o universo” (p. 148). No obstante, el término muestra o muestreo y los procesos para su determinación, se emplean en mayor medida para los estudios de corte cuantitativo; por lo cual, al ser esta una investigación de corte cualitativo, con un enfoque fenomenológico-hermenéutico, se recurre al muestreo teórico, como una estrategia para la elección de los informantes clave del presente estudio. Como lo hace notar Álvarez-Gayou (2003), en este tipo de investigación:

El muestreo no puede predeterminarse; surge a medida que la teoría va indicando los pasos subsecuentes en la recolección de datos. Sólo cuando han surgido algunas ideas y ciertos conceptos teóricos rudimentarios, puede decidirse dónde obtener los datos adicionales requeridos para la elaboración y el enriquecimiento de dicha teoría. (p.92)

El muestreo teórico, desde la perspectiva de Gómez et al. (2010), es una “estrategia de desarrollo y de consolidación de teorías; el investigador se da la posibilidad de revisar su selección de participantes durante el estudio según las necesidades de comparación y de

objetivación que resulten” (p. 171); por su parte, Creswell (2013) indica que en el muestreo teórico, el investigador escoge a los participantes basado en su habilidad para contribuir a una teoría en evolución, por lo cual, para fines de esta investigación, el tamaño de la muestra estuvo determinado por el número de participantes que se logró contactar para llevar a cabo la recolección de información y datos y accedieron a participar en la investigación.

El proceso para conformar la muestra se llevó a cabo a través de invitaciones para participar en la investigación, las cuales fueron enviadas vía correo electrónico, en primera instancia a los encargados de las instituciones públicas de la zona sur-sureste de México, afiliadas a ANUIES que ofertan programas de educación superior en línea, a los cuales se les solicitó apoyo para la obtención de correos electrónicos de Facilitadores que se encontraran impartiendo, o hubiesen impartido cursos en un programa de educación superior en línea su institución y Estudiantes que hayan desertado o que se encontraran cursando un programa de educación superior en línea, ofertado por su institución en el lapso comprendido entre 2017-2021. Las instituciones, facilitadores y estudiantes que respondieron a la invitación y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión conformaron la muestra de la investigación; lo cual concuerda con Rodríguez et al., (1996), quien indica que “el muestreo que se sigue en la selección de informantes tiene un carácter intencional, dinámico y secuencial. Los sujetos se eligen de forma intencionada de acuerdo con unos criterios establecidos por el investigador” (p.73).

3.2.4 Matriz heurística

La matriz heurística es un recurso que presenta, de manera resumida, los elementos básicos una investigación, permitiendo analizar la congruencia y consistencia entre los elementos básicos de la investigación, como son los objetivos, las preguntas de investigación, las técnicas e instrumentos y el método de análisis de los datos recolectados (Giesecke, 2020; Vera-Pérez y Lugo-Ortiz, 2016). El empleo de esta herramienta gráfica posibilita el análisis e interpretación de la operatividad, pertinencia y coherencia de la ruta de la investigación recolectados (Giesecke, 2020; Vera-Pérez y Lugo-Ortiz, 2016). En la Tabla 5 se muestra la matriz heurística de esta investigación.

Tabla 5*Matriz Heurística*

Pregunta de investigación	¿Qué atributos de los agentes de la educación en línea contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante?		
Objetivo particular	Diagnosticar los atributos de los agentes de la educación en línea que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.		
Técnica de recolección de datos	Entrevista		Grupo Focal
Instrumentos	Guía de preguntas		Guía de preguntas
Fuentes de información	Estudiantes que permanecieron Estudiantes que desertaron Docentes Representantes de institución	Método de análisis	Reducción de datos a través de categorización y codificación
Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Los atributos, habilidades tecnológicas, comunicación, estrategias para el aprendizaje y redes de apoyo y entorno social del agente de la educación en línea estudiante, favorecen su permanencia en la educación en línea. Los atributos, competencia digital docente, comunicación con el estudiante, presencia significativa y liderazgo educativo del agente de la educación en línea docente, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. Las condiciones, mediación tecnológica, respaldo académico, respaldo no académico institucional y respaldo no académico no institucional del agente de la educación en línea institución, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. 		
Objetivo particular	Determinar los atributos del agente estudiante que contribuyen satisfactoriamente a la permanencia en la educación en línea.		
Técnica de recolección de datos	Entrevista	Instrumentos	Guía de preguntas
Fuentes de información	Estudiantes que permanecieron Estudiantes que desertaron Docentes Representantes de institución	Método de análisis	Reducción de datos a través de categorización y codificación
Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Los atributos, habilidades tecnológicas, comunicación, estrategias para el aprendizaje y redes de apoyo y entorno social del agente de la educación en línea estudiante, favorecen su permanencia en la educación en línea. 		
Objetivo particular	Precisar los atributos del agente facilitador que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea.		
Técnica de recolección de datos	Grupo Focal	Instrumentos	Guía de preguntas
Fuentes de información	Estudiantes que permanecieron Estudiantes que desertaron Docentes Representantes de institución	Método de análisis	Reducción de datos a través de categorización y codificación
Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Los atributos, competencia digital docente, comunicación con el estudiante, presencia significativa y liderazgo educativo del agente de la educación en línea docente, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. 		
Objetivo particular	Identificar los atributos del agente institución que contribuyen satisfactoriamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea.		
Técnica de recolección de datos	Grupo Focal	Instrumentos	Guía de preguntas
Fuentes de información	Estudiantes que permanecieron Estudiantes que desertaron Docentes	Método de análisis	Reducción de datos a través de categorización y codificación

	Representantes de institución		
Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Las condiciones, mediación tecnológica, respaldo académico, respaldo no académico institucional y respaldo no académico no institucional del agente de la educación en línea institución, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. 		
Pregunta de investigación	¿Cómo contribuyen los atributos de los agentes para la permanencia en educación en línea?		
Objetivo particular	Analizar la influencia de los atributos de los agentes en la permanencia en educación en línea.		
Técnica de recolección de datos	Entrevista	Grupo Focal	
Instrumentos	Guía de preguntas	Guía de preguntas	
Fuentes de información	Estudiantes que permanecieron Estudiantes que desertaron Docentes Representantes de institución	Método de análisis	Reducción de datos a través de categorización y codificación
Supuestos	<ul style="list-style-type: none"> Los atributos, habilidades tecnológicas, comunicación, estrategias para el aprendizaje y redes de apoyo y entorno social del agente de la educación en línea estudiante, favorecen su permanencia en la educación en línea. Los atributos, competencia digital docente, comunicación con el estudiante, presencia significativa y liderazgo educativo del agente de la educación en línea docente, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. Las condiciones, mediación tecnológica, respaldo académico, respaldo no académico institucional y respaldo no académico no institucional del agente de la educación en línea institución, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea. 		

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La metodología de corte socio-crítico recurre a técnicas específicas para la recopilación de datos, entra las más empleadas en investigación educativa es posible mencionar la entrevista, la observación, los grupos de discusión, las historias de vida y la revisión documental (Cisterna, 2007; Piza et al., 2019). Algunas de estas técnicas se engloban bajo el concepto de técnicas conversacionales, las cuales se caracterizan por llevarse a cabo a través del diálogo entre dos o más personas con un fin investigativo (Ulloa y Mardones, 2017). Las técnicas que se emplearon en esta investigación fueron la Entrevista y los Grupos focales, ambas técnicas son de carácter conversacional.

3.3.1 Entrevista

La entrevista, como instrumento de recolección de información, es definida por los autores Cisterna (2007), Sánchez Bracho et al. (2021) y Taylor y Bogdan (1987) como una serie de encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, los cuales tienen como objetivo la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a un tema particular. Por su parte, Cisterna (2007) afirma que “en una investigación cualitativa, donde lo que se

pretende es profundizar en el objeto de estudio, todas las entrevistas son en profundidad” (p.137); lo cual concuerda con Retamal (2020), quien indica que la entrevista cualitativa “proporciona una puerta de acceso al mundo de sentidos y significados de los hechos sociales, junto con ser una herramienta insustituible para acceder a la intersubjetividad de la experiencia humana” (p.2).

El tipo de entrevista cualitativa que se empleó como técnica de recolección de datos en esta investigación es la entrevista semiestructurada. En este tipo de entrevista las preguntas son previamente definidas por el investigador, sin embargo, implican mayor flexibilidad, ya que se puede adaptar a las respuestas de los entrevistados, cambiando forma en que se realizan las preguntas, alterando la forma, pero no el sentido, de tal forma que sean más accesibles para el informante (Cisterna, 2007; Retamal, 2020; Troncoso-Pantoja y Amaya-Placencia, 2017) y le permitan comentar sus experiencias o historias (Stake, 2010).

3.3.2 Grupos focales

Los grupos focales, también conocidos en inglés como *focus group*, son comúnmente empleados en los campos de la investigación de mercados, la investigación política y la investigación educativa. Se caracterizan por la reunión de un grupo de alrededor de 10 personas que se congregan, bajo la dirección de un moderador, para discutir un tema determinado con fines de investigación (Cisterna, 2007; Dawson, 2002; Piza et al., 2019). Los grupos focales buscan generar, a través de un espacio de interacción cómodo y de la mediación del moderador, el desarrollo de una entrevista semiestructurada grupal que permita una conversación e interacción que arroje información profunda y detallada respecto al tema de investigación (Cisterna, 2007; Dawson, 2002; Piza et al., 2019; Sánchez-Bracho et al., 2021).

Es importante destacar que las características geográficas de los informantes clave y las condiciones de salud impuestas por la contingencia de salud por COVID-19 propiciaron que ambas técnicas de recolección de datos se llevaran a cabo a través de medios electrónicos. Deakin y Wakefield (2014) indican que la aplicación de técnicas cualitativas a través de medios electrónicos mitiga la distancia geográfica, así como los costos de viaje, lo cual permite ponerse en contacto con participantes a los que, de otro modo, sería difícil llegar. Por otra parte, Weller (2017) destaca que en la comunicación mediada por tecnología hay una informalidad asociada a lejanía y la separación física, que permite contrarrestar la presión

generada por la presencia del entrevistador, fomentando una mayor sensación de tranquilidad.

Otro beneficio de la aplicación de técnicas cualitativas a través de medios electrónicos es la inmediatez que permite el Internet y los entornos virtuales; esta inmediatez genera un gran potencial documental, observacional y conversacional, que habrá que tener en cuenta (Hernán-García et al., 2021, p. 300). Además, se acompaña de los registros de hechos que las plataformas y entornos virtuales permiten a partir de la grabación de las sesiones, lo cual permite captar imagen, voz, sonidos, entorno, etc. (Sánchez-Bracho et al., 2021).

3.3.3 El tipo de instrumento

Autores como Cisterna (2007) y Piza et al. (2019) indican que para ambas técnicas, la entrevista semiestructurada y los grupos focales puede emplearse como instrumento una guía general de preguntas, la cual debe construirse en función de las finalidades de la investigación, de tal forma que permita abordar los temas a tratar de manera integral y delimitada, a la vez que propicie mayor profundidad en las respuestas. Esta guía requiere que las preguntas se presenten en orden acorde a la organización de los temas, lo que permitirá registrar ordenadamente la información recogida en el trabajo de campo, así como el manejo y procesamiento de la misma.

Por lo expresado anteriormente, los instrumentos de recolección de datos desarrollados para esta investigación, consistieron en:

- Guía de preguntas de entrevista para los informantes clave Estudiantes que desertaron (Apéndice A).
- Guía de preguntas de entrevista para los informantes clave Estudiantes que permanecieron (Apéndice B).
- Guía de preguntas para grupo focal de los informantes clave Facilitadores (Apéndice C).
- Guía de preguntas para grupo focal de los sujetos que fungirán como informantes clave de las instituciones (Apéndice D).

3.4 Diseño del instrumento

Como se ha indicado, la investigación contó con cuatro instrumentos para la recolección de datos, cada uno consistió en dos guías de preguntas para entrevista, los estudiantes que

permanecieron y para los estudiantes que abandonaron y dos guías de preguntas para grupo focal, para los facilitadores y para las instituciones. Dichos instrumentos se diseñaron a partir de la definición de las dimensiones, indicadores y categorías concernientes a las variables de investigación, lo cual formó parte del proceso de operacionalización de las variables, la cual se presenta en la Matriz de categorías (Tabla 6).

3.4.1 Propósito del instrumento

Guía de entrevista a Estudiantes

Objetivo general:

- Obtener información del agente de la educación en línea estudiante que permita caracterizarlo y asociar algunas de sus características con su permanencia.

Guía para grupo focal de Facilitadores

Objetivo general:

- Recabar información para la caracterización del facilitador en línea y elementos asociados al mismo para fomentar la permanencia del estudiante en línea.

Guía para grupo focal de Instituciones

Objetivo general:

- Recolectar información para la caracterización del agente de la educación en línea institución y elementos asociados al mismo para fomentar la permanencia del estudiante en línea.

3.4.2 Matriz de categorías

Para Carballo-Barcos y Guelmes-Valdés (2016), “la información mínima necesaria para el análisis en una investigación proviene de la operacionalización de variables, los instrumentos de relación de recolección de los datos se construyen a partir de las dimensiones e indicadores de la variable” (p.145). Los instrumentos de la presente investigación se desarrollaron a partir de tres grandes dimensiones, el perfil de los estudiantes, el perfil de los facilitadores y el perfil de las instituciones; cada una de estas dimensiones cuenta a su vez con indicadores, los cuales “son elementos conceptuales que señalan que una característica o variable está ocurriendo” (Carballo-Barcos y Guelmes-Valdés, 2016, p.146), los cuales se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6*Matriz de categorías*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categorías
Perfil de los estudiantes.	Habilidades tecnológicas	Novato	
		Principiante Avanzado	
		Competente	
		Capaz/cualificado	
		Experto	
	Comunicación	Colaboración	
		Interacción con los pares	
		Cooperación	
		Con el facilitador	
	Estrategias para el aprendizaje	Administración del tiempo	
		Técnicas de estudio	
		Gestión de las TICCAD	
Perfil de los facilitadores	Redes de apoyo y entorno social	Canales de ayuda (redes de apoyo)	
		Locus de control interno	
		Locus de control externo	
		Entorno familiar	
		Situación económica	
	Competencia digital docente	Componente Cognitivo	
		Componente procedimental	
		Componente actitudinal	
	Comunicación con el estudiante	Interacción	
		Colaboración	
		Cooperación	
Perfil de las instituciones educativas	Presencia significativa	Apoyo emocional	
		Apoyo motivacional	
		Apoyo psicológico	
		Colaboración	
	Liderazgo educativo	Motivación	
		Trámites administrativos	
		Matriculación	
		Ayuda técnica	
	Respaldo no académico institucional	Orientación y apoyo al estudiante	
		Expectativas y formación preliminar al estudiante	
		Condiciones socio-económicas del estudiante	
	Respaldo no académico no institucional	Diseño instruccional de los cursos	
		Mediación Facilitador-estudiante	
		Usabilidad pedagógica de las tecnologías	
	Mediación tecnológica	Capacitación docente	
		Insumos tecnológicos	

Atributos de los agentes de la educación en línea

3.4 Fiabilidad y validez

Espinoza-Freire (2019) afirma que, los requisitos básicos para que un instrumento pueda considerarse idóneo y aportar información objetiva son que cuente con confiabilidad y validez. Por su parte, Carballo-Barcos y Guelmes-Valdés (2016) indican que “la validez y confiabilidad de la medición de una variable dependen de las decisiones que se tomen para operacionalizar y lograr la adecuada comprensión del concepto evitando imprecisiones y ambigüedad, en caso contrario la variable corre el riesgo inherente de ser invalidada debido a que no produce información confiable” (p.146). Es necesario recordar que, como menciona Espinoza-Freire (2018):

Las variables son constructos, conceptos abstractos, construcciones hipotéticas que elabora el investigador, en los más altos niveles de abstracción, para referirse con ellos a determinados fenómenos o eventos de la realidad; son denominaciones muy genéricas que tratan de abarcar una amplia gama conceptual que permita al investigador disponer de un referente teórico para aludir a determinados aspectos de los fenómenos que estudia. (p.41)

No obstante, la presente investigación es de corte cualitativo, por lo cual es importante destacar que, mientras la investigación cuantitativa procura la generalización estadística para poder generalizar los datos obtenidos en la investigación (Aráoz-Cutipa y Pinto-Tapia, 2021) a través de la validez y confiabilidad, la investigación cualitativa cuenta con otras opciones de generalización no provenientes de la estadística. Procedimientos que permiten asegurar el rigor y la calidad científica como son la credibilidad, la confirmabilidad y la transferibilidad (Aráoz-Cutipa y Pinto-Tapia, 2021; Rada-Cadenas, 2016; Sandelowski, 2004).

3.4.1 Fiabilidad (credibilidad, confirmabilidad y transferibilidad)

Como se mencionó previamente, en investigación cualitativa el rigor y la calidad científica se aseguran a través de procedimientos como la credibilidad, la confirmabilidad y la transferibilidad. En palabras de Rada-Cadenas (2016), la credibilidad “es el grado o nivel en el cual los resultados de la investigación reflejan una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada” (p.22); mientras que la confirmabilidad se refiere a la objetividad y neutralidad de la interpretación o análisis de la información que lleva a cabo el investigador (Aráoz-Cutipa y Pinto Tapia, 2021; Rada-Cadenas, 2016).

Por otra parte, la transferibilidad o aplicabilidad implica la posibilidad de que los resultados de la investigación puedan ampliarse a otras poblaciones o grupos (Aráoz-Cutipa y Pinto-Tapia, 2021; Rada-Cadenas, 2016).

3.4.2 Validez

La validez de un instrumento implica que el instrumento tenga la capacidad de medir los atributos que se busca medir, es decir, para lo que fue construido (Aráoz-Cutipa y Pinto-Tapia, 2021; Carballo-Barcos y Guelmes-Valdés, 2016; Espinoza-Freire, 2018). Al respecto, Medina-Martínez (2015) afirma que “la calidad de los instrumentos elaborados para la obtención de los datos investigativos, su validez y confiabilidad, están en dependencia de la efectividad con la que se lleve a cabo la operacionalización de las variables objeto de estudio” (p.18).

Del proceso de operacionalización de las variables Medina-Martínez (2015) indica que “significa identificar cuál es la variable, cuáles son sus dimensiones y cuáles los indicadores y el índice” (p.19). Un primer paso para afianzar la validez en la presente investigación fue el desarrollo de una matriz de análisis para la operacionalización de las variables, la cual se presenta en la Tabla 6.

El siguiente proceso para afianzar la validez de la investigación y sus instrumentos fue la validación por juicio expertos, el cual “se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008, p. 29). Durante el mes de septiembre 2021, el instrumento se sometió a este proceso, enviándose a tres expertos; dos de los expertos llevaron a cabo el proceso de validación, realizando comentarios, observación y sugerencias para la mejora de los instrumentos (Tabla 7), los cuales, previa consideración de su viabilidad y pertinencia, se incorporaron a los instrumentos.

Tabla 7

Validación por juicio de expertos

Experto	Institución de procedencia	Instrumento	Validación recibida	Observaciones
1	Universidad Autónoma Metropolitana	Estudiantes	Buena	Sugiere pequeñas adaptaciones a un par de preguntas.
		Docentes	Buena	
		Institución	Buena	
2	Universidad Nacional Autónoma de México	Estudiantes	Buena	En el caso del instrumento para la institución indicó que “no está claro quién será el informante clave por parte de la institución”. Esta confusión surge debido a que al enviarle la información se obvio la parte de la
		Docentes	Excelente	

	Institución	Regular	descripción de los informantes clave y sus criterios de inclusión y exclusión.
3	Universidad Nacional Autónoma de México	Estudiantes Docentes Institución	N/A N/A N/A No se recibió la validación.

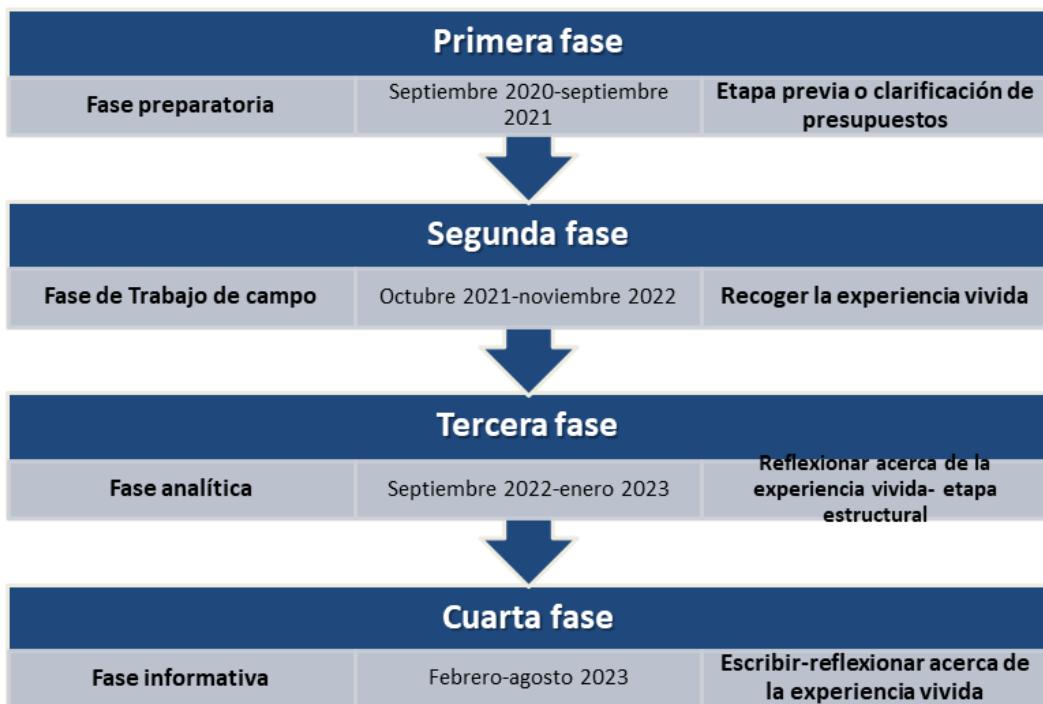
3.5 Método de análisis e interpretación

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo en el marco de las fases del proceso de investigación cualitativa propuestas por Rodríguez et al. (1996); en donde el autor hace énfasis en que la investigación cualitativa, no siempre opera bajo una estructura rígida o previamente determinada, por lo cual las fases pueden empalmarse, ampliarse o reducirse. No obstante, al ser una investigación desarrollada bajo el enfoque fenomenológico-hermenéutico, se recuperan las etapas correspondientes a este enfoque (van Manen, 2003).

En la Figura 7 se muestra el cronograma de trabajo de esta investigación apegándose a las fases de la investigación cualitativa propuestas por Rodríguez et al., (1996) y las etapas de la investigación bajo el enfoque fenomenológico-hermenéutico (van Manen, 2003); las cuales se describen en los siguientes apartados.

Figura 7

Fases de la investigación y método de análisis



3.5.1 Etapa 1. Fase preparatoria/Etapa previa o clarificación de presupuestos

Esta fase corresponde a la fase inicial de toda investigación, para el caso de esta investigación, la fase preparatoria se llevó a cabo de septiembre de 2020 a septiembre de 2021. Un primer momento de esta fase consistió en la reflexión de los propios intereses de investigación, lo que tuvo como objetivo la elección del tema objeto de investigación y el establecimiento de los supuestos, el segundo momento de esta fase consistió en la planificación de las actividades a ejecutarse en las fases subsecuentes y el diseño de la investigación, lo cual incluyó la elección paradigmática, así como la delimitación de las características metodológicas de la investigación (Fuster Guillen, 2019; Rodríguez et al., 1996).

3.5.2 Etapa 2. Fase de trabajo de campo/Recoger la experiencia vivida

Esta segunda fase de la investigación dio inicio en octubre del 2021 extendiéndose hasta noviembre del 2022. Dicha fase fue “la etapa descriptiva, pues aquí se obtienen datos de la experiencia vivida desde numerosas fuentes” (Fuster-Guillen, 2019, p. 209); implicó el primer acercamiento al campo, el cual se llevó a cabo a través de la selección de los informantes clave y el muestreo, para posteriormente acceder al campo, a través de la gestión del vínculo con los informantes clave, a la par se trabajó en la gestión para la realización del piloteo de los instrumentos de investigación, el cual se llevó a cabo en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON).

3.5.2.1 Piloteo de los instrumentos

El piloteo se llevó a cabo durante los meses de junio y julio de 2022, y consistió en la aplicación de los instrumentos a estudiantes que han desertado, a docentes que imparten clases y coordinadores de carrera de la licenciatura en Dirección de la Cultura Física y el Deporte del ITSON. La invitación para participar en el piloteo se llevó a cabo a través de correo electrónico con la anuencia y apoyo de las autoridades correspondientes; la participación de informantes clave se llevó a cabo como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8.

Participantes piloteo de los instrumentos

Técnica	Instrumento	Participantes
Entrevista	Guía de entrevista semiestructurada	3 estudiantes
Grupo Focal	Guía de preguntas	2 docentes

A partir de lo observado en el piloteo de los instrumentos se determinó que no se requerían adecuaciones en las preguntas, no obstante, se agregaron dos a las planteadas inicialmente en la guía de entrevista semiestructurada para estudiantes (Tabla 9). Aunado a esto, se determinó que, aunque los tres instrumentos cuentan con un listado de preguntas establecidas, estas podrían omitirse o ampliarse considerando la pertinencia y profundidad de la información proporcionada por los informantes clave.

Tabla 9.

Adaptaciones a los instrumentos

Instrumento	Modificaciones
Guía de entrevista semiestructurada para estudiantes	<p>Se agregaron 2 preguntas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durante tus estudios, ¿hubo algún momento en que pensaste (sentiste) que estabas perdiendo el control de tus estudios o de tu vida como estudiante? • ¿Qué habría hecho que permanecieras en la modalidad?
Guía de preguntas para grupo focal de docentes	Ninguna
Guía de preguntas para grupo focal de coordinadores	-----

3.5.2.2 Recolección de datos

El proceso de recolección de datos inició a través del establecimiento del vínculo con los informantes clave de las instituciones que conformaron la población de esta investigación. El primer paso para el establecimiento de este vínculo fue la solicitud de apoyo y participación en la investigación a las autoridades de las instituciones de educación superior pública en línea ubicadas en la zona Sur-Sureste de ANUIES. Esta solicitud se llevó a cabo a través de correo electrónico, con el respaldo institucional de la Universidad Veracruzana; se recibió respuesta y aceptación de participación de la Universidad Autónoma de Chiapas, la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Veracruzana.

Dichas instituciones proporcionaron bases de datos en Excel con nombres y correos electrónicos de posibles informantes clave; para llevar a cabo el contacto con los informantes clave se redactó una carta invitación, la cual se envió a través de correo electrónico. Esta carta de invitación tenía como objetivo dar a conocer a los posibles informantes clave, información general acerca del trabajo de investigación; además de obtener su aceptación para participar en

la investigación. Al recibir la aceptación de participación en la investigación se procedía a concertar la fecha y hora de la entrevista, para el caso de los informantes clave estudiantes y, los informantes clave institución y docentes, se procedía a enviar la información para el acceso a la reunión del grupo focal. En los Apéndices D, E y F se pueden observar las cartas de invitación para estudiantes, docentes y coordinadores de programa educativo (institución).

Se concertaron entrevistas con 11 estudiantes que no continuaron su proceso de formación en modalidad virtual, tres estudiantes que se encontraban cursando en la modalidad y un estudiante que concluyó su formación de licenciatura en la modalidad virtual durante el mes de julio 2022. En lo concerniente a docentes, se llevaron a cabo dos grupos focales con una participación de dos y tres docentes respectivamente y, debido a complicaciones con la agenda de un docente, se optó por aplicar la guía de preguntas para el grupo focal de docentes a manera de entrevista individual. Respecto a los coordinadores, se realizó un grupo focal que contó con la participación de tres coordinadores y, posteriormente, considerando la agenda de un coordinador, se realizó una entrevista aplicando la guía de preguntas para el grupo focal de coordinadores (Tabla 10).

Tabla 10

Informantes clave

Universidad	Informantes clave			
	Estudiantes que desertaron	Estudiantes que permanecieron	Docentes	Coordinadores
Universidad Autónoma de Chiapas	11	2	0	2
Universidad Autónoma de Yucatán	0	1	3	1
Universidad Veracruzana	0	0	3	1

Inicialmente se planteó el uso de la plataforma *Microsoft Teams* para llevar a cabo las entrevistas y grupos focales, considerando que esta plataforma cuenta con una herramienta integrada para obtener la transcripción en tiempo real de las sesiones. En esta plataforma se llevaron a cabo tres entrevistas a estudiantes que no continuaron su formación, así como la entrevista al docente, un grupo focal de docentes y el grupo focal de coordinadores. No obstante, algunos informantes clave presentaron problemas al tratar de conectarse a la plataforma, por lo cual se optó por cambiar a la plataforma de videoconferencias *Zoom*. En esta plataforma se llevaron a cabo 12 entrevistas a estudiantes, así como un grupo focal de

docentes y la entrevista a un coordinador. La plataforma *Zoom* no cuenta con una herramienta de transcripción integrada, por lo cual, se recurrió a la herramienta de transcripción de entrevistas *Pinpoint*, creada por *Google*; la cual permite obtener la transcripción a texto de los audios obtenidos de entrevistas, en este caso de *Zoom*.

El proceso de análisis de datos y reflexión acerca de la experiencia vivida dio inicio en esta fase, ya que el proceso de recolección de datos consistió también en que el investigador recolecte datos que realmente interesan al desarrollo de la investigación (Rodríguez et al., 1996). Por tal razón, es necesario analizar los datos que se van obteniendo y regresar a campo para continuar con la recolección de los mismos.

3.5.3 Etapa 3. Fase analítica/Reflexionar acerca de la experiencia vivida-etapa estructural

La tercera fase de la investigación inició en septiembre de 2022; esta fase tiene como propósito “intentar aprehender el significado esencial de algo” (Fuster-Guillen, 2019, p. 211), en este caso, la permanencia del estudiante en línea; este propósito se consigue a través de la reflexión e interpretación del material experiencial (Fuster-Guillen, 2019; van Manen, 2003). El tratamiento y análisis de la información se llevó a cabo de manera mecánica con apoyo del software para análisis de datos cualitativos MAXQDA, mediante del proceso de reducción de datos. El objetivo de este proceso, en palabras de Bautista (2011, p.188) es “expresarlos y describirlos de alguna manera para que respondan a una estructura sistemática, inteligible y significativa”; este proceso se llevó a cabo a través de categorización y codificación.

La categorización “consiste en examinar unidades de datos para identificar en ellas determinados componentes temáticos que nos permitan clasificarlas en una u otra categoría de contenido” (Rodríguez et al., 1996, p.208). Por su parte Corbin y Strauss (1990) indican que la codificación es el proceso analítico fundamental utilizado por el investigador en el procesamiento de datos cualitativos, enunciando tres tipos básicos de codificación: abierta, axial y selectiva.

3.5.3.1 Codificación abierta

La codificación abierta es un proceso interpretativo mediante del cual se descomponen los datos analíticamente, con la finalidad de proporcionar al investigador nuevas perspectivas de pensar o interpretar los fenómenos reflejados en los datos. A través de la codificación abierta,

los datos se comparan con otros en busca de similitudes y diferencias, asignándoles etiquetas conceptuales (códigos), de tal forma que los datos similares se agrupan para formar categorías y subcategorías (Corbin y Strauss, 1990). En la Tabla 11 se muestra la codificación abierta de los datos recolectados durante el trabajo de campo.

Tabla 11

Codificación abierta

Interacción pares	Apoyo Insti	Institución Funciones al Doc Soporte Doc	Factores perma/deser Familia
Acceso TIC	Diseño Curso	Institución Funciones al Doc Seguimiento Doc	Docente Comunicación/Interacción
Manejo TIC	Admon Escolar	Funciones al Doc Capacitación	Institución Apoyo Econ
Redes de apoyo social	Comunicación Insti	Funciones al Doc Apoyo TIC Doc	Institución Soporte Insti
Salud	Preparación previa	Factores perma/deser Salud	Factores de abandono Presencia Doc
Familia	Apoyo Docen Emocional	Factores perma/deser Interacción	Factores de abandono Contenido-Diseño
Trabajo	Apoyo Docen Retroalimentación	Factores perma/deser Entorno social	Factores de abandono MultiFac
Economía	Apoyo Docen Académico	Factores perma/deser Tecnología	Factores de abandono Autogestión
Demografía	Apoyo Docen Comunicación	Factores perma/deser Motivación	Factores de abandono Adaptación a la modalidad
Pausa en estudio	Apoyo Docen Flexibilidad	Factores perma/deser Demografía	Factores de abandono Tecnológico
Objetivo	Seguimiento Docen	Factores perma/deser Modalidad	Factores de abandono Académicos
Tiempo Estadía	Docente Exp Negativa	Factores perma/deser Academia	Factores de abandono Motivación
Estrategias Estudio	Institución Objetivo	Factores perma/deser Economía	Factores de abandono Entorno
Gestión Tiempo	Infraestructura	Factores perma/deser Trabajo	Indicadores de riesgo
Autorregulación	Institución Funciones alEstu	Docente Retroalimentación	Tendencia al abandono
Antecedentes académicos	Institución Funciones alEstu Estrat Retención	Docente Comunicación	Motivación
Expectativas	Institución Funciones alEstu Soporte Estu	Docente Estrat ProPerma	Institución Funciones alEstu Apoyo TIC Estu
Modalidad	Institución Funciones alEstu Seguimiento Estu	Deserción Repercusiones	

3.5.3.2 Codificación axial

La codificación axial consiste en relacionar las categorías con las subcategorías correspondientes, las relaciones establecidas entre estas se comprueban a través de los datos. No obstante, las relaciones establecidas durante la codificación axial deben considerarse hipotéticas hasta que se verifiquen repetidamente con los datos que se sigan analizando; aquellas relaciones que no se sostengan al compararlas con los datos reales deben revisarse o descartarse (Corbin y Strauss, 1990). En la Tabla 12 se muestra la codificación axial de los datos concernientes a esta investigación.

Tabla 12

Codificación axial

	Apoyo Insti	Factores perma/deser	Salud	Institución	Apoyo Econ
	Diseño Curso	Factores perma/deser	Interacción	Institución	Soporte Insti
	Admon Escolar	Factores perma/deser	Entorno social	Institución	Funciones alEstu
	Comunicación Insti	Factores perma/deser	Tecnología	Institución	Funciones alEstu
	Preparación previa	Factores perma/deser	Motivación	Institución	Funciones alEstu
Institución	Factores perma/deser	Factores perma/deser	Demografía	Institución	Funciones alEstu
	Trabajo	Factores perma/deser	Modalidad	Institución	Seguimiento Estu
	Factores perma/deser	Factores perma/deser	Economía	Institución	Objetivo
	Factores perma/deser	Factores perma/deser	Academia	Institución	
	Interacción pares	Apoyo Insti		Pausa en estudio	
	Acceso TIC	Gestión Tiempo		Objetivo	
	Manejo TIC	Autorregulación		Tiempo Estadía	
	Redes de apoyo social	Antecedentes académicos		Estrategias Estudio	
	Salud	Expectativas		Motivación	
Estudiante	Familia	Factores de abandono		Factores perma/deser	
		Adaptación a la modalidad		Interacción	
	Trabajo	Deserción		Factores perma/deser	
			Entorno social		
	Economía	Repercusiones		Docente	
				Comunicación/Interacción	
	Demografía	Tendencia al abandono		Indicadores de riesgo	
Docente	Apoyo Docen Emocional	Docente Retroalimentación		Seguimiento Docen	
	Apoyo Docen Retroalimentación	Docente Comunicación		Docente Exp Negativa	
	Apoyo Docen Académico	Docente Estrat ProPerma		Apoyo Docen Flexibilidad	
	Apoyo Docen Comunicación	Factores de abandono		Factores de abandono	
		Presencia Doc		Contenido-Diseño	

3.5.3.3 Codificación selectiva

La codificación selectiva es el proceso por el cual las categorías establecidas se unifican en torno a una categoría principal, la cual representa el fenómeno central del estudio (Corbin y Strauss, 1990). Sin embargo, considerando el objetivo general de esta investigación, se establecieron tres categorías principales, correspondientes a los agentes de la educación en línea estudiante, docente e institución. En la Tabla 13 se presenta la codificación selectiva.

Tabla 13

Codificación selectiva

Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
	Objetivo	
	Infraestructura	
Institución	Funciones al Estudiante	Estrategias de Retención Soporte Estudiante Seguimiento Estudiante Apoyo TIC Estudiante
	Funciones al Docente	Soporte Docente Seguimiento Docente Capacitación Apoyo TIC Docente
Informante clave Institución		Salud Interacción Entorno social Tecnología Motivación
Estudiante	Factores permanencia/deserción	Demografía Modalidad Academia Economía Trabajo Familia
Docente	Comunicación/Interacción	
Institución	Apoyo Econ	
	Soporte Insti	
Informante clave Docente	Factores de abandono	Presencia Docente Contenido-Diseño Autogestión Adaptación a la modalidad Tecnológico Académicos Motivación Entorno
Estudiante		
	Indicadores de riesgo	
	Tendencia al abandono	
Docente	Presencia	

		Retroalimentación
		Comunicación
		Estrategias Pro-Permanencia
		Apoyo Institucional
	Institución	Diseño Curso
		Admón. Escolar
		Comunicación
		Preparación previa
		Comunicación
		Interacción pares
		Ámbito tecnológico
		Acceso TIC
		Manejo TIC
		Redes de apoyo social
		Salud
		Familia
		Trabajo
		Economía
		Geografía
Informante clave	Estudiante	Persistencia
Estudiante que no permaneció		Deserción
		Estrategias Estudio
		Gestión Tiempo
		Autorregulación
		Antecedentes académicos
		Expectativas
		Modalidad
		Motivación
		Emocional
		Retroalimentación
	Docente	Académico
		Comunicación
		Flexibilidad
		Seguimiento
		Experiencia negativa
		Apoyo Institucional
	Institución	Diseño Curso
		Admón. Escolar
		Comunicación
		Preparación previa
		Comunicación
		Interacción pares
		Ámbito tecnológico
		Acceso TIC
		Manejo TIC
		Redes de apoyo social
		Salud
		Familia
		Trabajo
		Economía
		Demografía
Informante clave	Estudiante	Pausa en estudio
Estudiante que permaneció		Persistencia
		Estrategias Estudio
		Gestión Tiempo
		Autorregulación
		Antecedentes académicos
		Precedentes

		Expectativas Modalidad
		Motivación
Docente	Apoyo	Emocional Retroalimentación Académico Comunicación Flexibilidad
	Seguimiento	
	Experiencia negativa	

3.5.4 Etapa 4. Fase informativa/Escribir-reflexionar acerca de la experiencia vivida.

Esta fase consistió en la redacción del informe de investigación, el cual van Manen (2003) denomina texto fenomenológico, cuya finalidad, en palabras de Fuster-Guillem (2019, p. 213), tiene la “finalidad de este paso es integrar en una sola descripción todas las fisonomías individuales de todos los sujetos estudiados, con ello determinamos la fisonomía grupal, es decir, la estructura que caracteriza al grupo estudiado”. Una vez desarrollado este texto, se dio paso a la presentación y la difusión de los resultados de la investigación; cuyo proceso inició con la socialización de los resultados de la investigación a través la presentación del reporte de investigación en el 3er Coloquio DSAE durante el mes de junio 2023, el envío de un artículo de investigación derivado de este documento a la revista RIES, así como la presentación de este documento de investigación ante los evaluadores externos y el Núcleo Académico Básico del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana para la obtención del grado académico.

La descripción de los datos obtenidos a partir del trabajo de campo desarrollado, así como los hallazgos y resultados derivados del tratamiento y análisis de la información se presentan de manera detallada en el siguiente apartado.

CAPÍTULO 4

Hallazgos

En el presente apartado se describen los datos obtenidos a partir del trabajo de campo desarrollado, así como los hallazgos derivados del tratamiento y análisis de dichos datos. Dado que la investigación es de corte cualitativo y su objetivo principal es caracterizar los agentes de la educación en línea, estudiante, docente e institución, se presentan resultados (fragmentos textuales, del procesamiento de datos para cada uno de estos agentes como informantes clave y a su vez, se presentan categorías de análisis correspondientes a cada uno de dichos agentes de la educación en línea.

El primero, correspondiente al informante clave Estudiante, detalla los datos obtenidos a través de las entrevistas a estudiantes que desertaron, así como a estudiantes que permanecieron en la modalidad. El segundo corresponde al informante clave Docente, en el cual se presentan los hallazgos de la entrevista y los grupos focales llevados a cabo con docentes activos en la modalidad. Por último, se presentan los resultados correspondientes a la institución, derivados del grupo focal llevado a cabo con coordinadores de programas educativos en la modalidad.

Cada uno de los fragmentos presentados cuenta con un código de identificación que señala el tipo de documento del que fue extraído como se muestra en la Tabla

Tabla 14

Códigos de identificación de fragmentos textuales

Ejemplos:	[ED-E4] [D-GFD-171122]		
Tipo de informante	Código	Tipo de documento	Código
Estudiante que desertó	ED	Entrevista	E
Estudiante que permaneció	EP	Entrevista	E
Docente	D	Grupo Focal Docente	GFD
		Entrevista	E
Institución	I	Grupo Focal Institución	GFI
		Entrevista	E

4.1 Estudiantes

Como ya se ha mencionado, los *sujetos* de estudio o informantes clave *Estudiantes* de esta investigación corresponden a estudiantes de programas de educación superior en línea, ofertados por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES) en los cinco años previos a la investigación. No obstante, dichos estudiantes pueden haber iniciado sus estudios y abandonarlos (deserción) o haber iniciado sus estudios y encontrarse cursando, y haberlos concluido (permanencia); por lo cual los hallazgos se presentan en apartados independientes, considerando estas características de los informantes clave Estudiante.

4.1.1 Estudiantes que desertaron de la modalidad

Para fines de esta investigación, se considera estudiante que desertó de la modalidad a aquel estudiante que inició sus estudios en la modalidad y decidió pausarlos o detenerlos, sin haberlos retomado al momento de haberse llevado a cabo la entrevista. En este apartado se presentan los datos obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas a 11 estudiantes con dichas características.

Para el análisis y procesamiento de los datos se llevó a cabo codificación abierta, axial y selectiva (Corbin y Strauss, 1990), de manera mecánica y con apoyo del software para análisis de datos cualitativos MAXQDA. La información recuperada se agrupo en tres ejes de análisis vinculado a cada agente de la educación. Para el eje de análisis *Estudiante* se identificaron ocho categorías y 17 subcategorías; para el eje de análisis *Institución* se establecieron cinco categorías y para el eje de análisis *Docente* se identificaron dos categorías y tres subcategorías (Tabla 15).

Tabla 15

Categorías y subcategorías Informante Clave Estudiante que desertó de la modalidad

Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
	Comunicación e Interacción	
	Ámbito tecnológico	Acceso TIC Competencia digital
Estudiante	Entorno	Familia Trabajo Economía Geografía Salud Redes de apoyo social
	Persistencia	Compromiso estudiantil

		Sentido de pertenencia
		Tiempo de estadía
	Riesgo de abandono	
	Repercusiones	
		Autorregulación
	Autonomía	Gestión de tiempo
		Estrategias de estudio
		Previsión de la modalidad
	Precurrentes	Expectativas
		Antecedentes académicos
	Apoyo y soporte Institucional	
	Diseño del Curso	
Institución	Comunicación e Interacción	
	Preparación previa	
	Seguimiento administrativo	
	Efectos negativos	
Docente	Presencia docente	Didáctica
		Social
		Cognitiva

A continuación, organizados por ejes de análisis, se presentan fragmentos textuales expresados por los informantes clave, que evidencian la naturaleza de las categorías y subcategorías presentadas.

4.1.1.1 Eje de análisis Estudiante

Comunicación e interacción entre los pares

Esta categoría comprende la información proporcionada por los estudiantes, vinculada “al conjunto de procesos de relación e intercambio de información que se dan entre los sujetos participantes del proceso de enseñanza-aprendizaje” (Rizo García, 2007, p. 7). En educación en línea, la comunicación e interacción son de gran relevancia, ya que, es a través de estos procesos que se establecen redes de aprendizaje y apoyo, los cuales favorecen el aprendizaje (Pérez Alcalá, 2009). Al respecto, algunos estudiantes mencionaron:

“Si te ponen a hacer equipos y, y pues sí, este, pues nos pusimos de acuerdo en algún trabajo, te toca hacer esto, a ti te toca hacer esto y eso. Yo no sé decir mucho de meterme a grupos de WhatsApp y eso también, no tengo, así que alguna que continúo con comunicación con alguno de ellos, ninguno que recuerde algún nombre de alguno; incluso tampoco este, sí participamos en, incluso era una materia de que hablaba de la importancia de trabajar en equipo no recuerdo el nombre, pero este, no este, pues todos estamos igual, luego somos como, como gente adulta o gente con trabajo” [ED-E3]

"... una vez nada más trabaja en equipo y este, pues nos tocó hacer una parte de cada uno cada quien la hizo ni siquiera nos comunicamos para decir oye, pues ya hice mi parte, no, sino que la subimos cada uno a la plataforma y de a como nos tocará ¿no?" [ED-E4]

"Lamentablemente creo que es lo que le hace falta mucho a la educación a distancia en línea poder, poder interactuar, es la parte social, no la hacemos y aunque se puede lograr porque hay foros, foros de presentación, foros de plática, muchos establecen chats; la falta de continuidad de que a veces unos si están y otros no, o que no son compañeros con los que empiezas con los que terminas, o que tal vez uno perdió mi materia y los demás continuaron, yo ya me regresé; eso hace que realmente se pierdan mucho los contactos personales" [ED-E9]

"... La modalidad en línea un poco me ayudaba a eso, porque como no existe el contacto físico era como más fácil acercarme y al final pues había respuesta también, nunca nadie se pondrá grosero de repente, pues ya, ya tenía yo un equipo no sabía ni quién eran, pero ya tenía un equipo ¿no? Y ya habíamos quedado para trabajar en equipo, aunque igual no sabía ni quién era, pero al final bien bastante bien, la verdad es que en cuanto a los compañeros creo que me sentí muy muy apoyada y como que entre todos nos apoyábamos mucho". [ED-E7]

Los participantes indicaron que la interacción y comunicación con sus pares se encontraba limitada a las actividades académicas, y aunque refieren que fue una comunicación fluida, no trascendió al ámbito personal, sin lograr establecer relaciones de amistad.

Ámbito tecnológico

Esta categoría se divide en dos subcategorías, Acceso TIC y Competencia digital, las cuales se describen a continuación.

a) Acceso TIC

Esta subcategoría agrupa la información concerniente a las oportunidades de acceso a TIC y su uso para una amplia variedad de actividades (OECD, 2001); en este caso, lo comentado por los participantes en relación a las actividades vinculadas a su proceso de aprendizaje en línea.

"... se me pasaba el tiempo y me decía el término y no podía accesar, sí es un poquito de, de los problemas que ocasiona esto cuando tienes un trabajo y que andas en lugares sin señal" [ED-E3/Pos34]

"... lo que más influyó en el que yo dejara la escuela fue que, tuve problemas con mi laptop, se me descompuso, fue una de las complicaciones que tuve" [ED-E10]

"... me empezó a fallar la lap, de hecho, la que ahorita estoy usando es de mi hermanita" [ED-E6]

"Lo que tal vez obstaculizó, es más, el acceso, por ejemplo, en la región, el Internet es muy lento." [ED-E5]

Los informantes clave resaltaron las dificultades que presentaron con el uso de sus dispositivos tecnológicos, así como con el acceso a internet, así como las afectaciones que estas tuvieron en sus actividades académicas.

b) Competencia Digital

INTEF (2017, p. 8) define la Competencia Digital como “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias hoy en día para ser funcional en un entorno digital”; al respecto los estudiantes compartieron reflexiones como las que se presentan a continuación.

“... sí me fue muy difícil, sin embargo, no es imposible aprendí gracias a eso y nos pedían en WordPress crear un blog, cositas de esas que no tenía idea de cómo se hacían y este incluso alguna vez me metí a un grupo de Facebook y compartí mi trabajo, ahí se burlaron de mí, los chavos, pues está muy simple tu trabajo, muy feo, en WordPress en mi blog que hice; pero ahora volviendo a al trabajo de repente me dicen; Oye, tú que eres el que sabes de, de computadoras explícanos esto entonces me ha gustado esa parte, tomo cursos.” [ED-E3]

“Sí me gustó, no se me hizo fácil, luego a la hora de adjuntar las tareas porque se tenía que adjuntar alguna otra cosa como que me la regresaba y luego me la rechazaba y, al principio sí fue difícil” [ED-E8]

“... al inicio este, pues sí me costó, me explicaban y pues no es lo mismo estar en un aula que estar enfrente en la computadora. Era un poco difícil” [ED-E10]

“... en cuanto a conexión de Internet o el uso de la plataforma o cositas, así nunca, tuve nunca tuve mayor problema, creo yo que, porque mi formación académica en la ciudad pues el avance tecnológico lo tenemos más instantáneo, más al alcance, no tarda tanto en llegar ¿no? Entonces es por eso, que voy un poquito más avanzada en ese aspecto. Entonces creo que no, nunca fue problema, de hecho, fue una de las razones por las que yo opté por la modalidad de línea.” [ED-E7]

Los estudiantes relataron sus experiencias con el entorno digital, en algunos casos, dificultades reportando dificultades; mientras que, en algunos otros casos, facilidad para manejarse en el entorno digital.

Entorno

En esta categoría se divide en seis subcategorías que abordan los aspectos vinculados al estudiante, sus circunstancias, sus condiciones de vida, además de factores sociales, familiares, laborales, económicos y de salud influyeron en su curso en la modalidad en línea.

a) Familia

En esta subcategoría se agrupan reflexiones que los informantes clave compartieron respecto a situaciones que vivieron con sus familias durante su trayecto formativo.

"... con la familia, pues sí, les llamaba mucho la atención. Oye ¿qué estás haciendo? ¿Por qué tanto tiempo en la computadora, en el teléfono? Lo que pasa es que estoy haciendo mi tarea buscando la información, ah, muy bien" [ED-E2]

"... ya no tengo hijas chiquitas, pero como que no entienden esa parte de que tú estés sentada en la computadora y no puedes salir a comer, no puedes ir al cine, no puedes ir allá, ya sabes. Entonces, eso me presionó un poco, de hecho, una de las veces, haz de cuenta, nos íbamos de viaje y pues yo dije pues vamos, pero yo no voy a poder estar viernes y sábado, o sea, yo me encierro, y así lo hice" [ED-E8]

"... luego detalles personales, familiares que también a veces nos lleva a renunciar prácticamente" [ED-E6]

El desconocimiento o la carencia apoyo por parte de la familia, fueron comentadas por los estudiantes como situaciones que influyeron en su trayecto formativo.

b) Trabajo

Esta subcategoría alude a las expresiones referentes al trabajo como uno de los factores que influyeron en su decisión de no continuar con su formación en la modalidad.

"... en ese momento se dio una transición en mi vida. Yo cambié de trabajo y fue algo muy repentino. Yo estaba trabajando y un día miércoles me llaman y me dicen. Oye, este, la posibilidad que habíamos platicado hace algunos meses. Está latente, la oferta va como la solicitaste, pero tendrías que estar el siguiente lunes en Guadalajara, entonces se dio; estuve más de dos meses fuera del estado, entonces es ahí donde yo perdí un poquito el ritmo" [ED-E4]

"... yo tuve que entrar a trabajar y pues el tiempo ya era muy escaso" [ED-E10]

"... me dieron el ascenso, pero definitivamente ya no me da tiempo de escuela, o sea creo yo que, que yo opté por, por esta modalidad, porque al final yo quería aprender, pero la terminé dejando porque el tiempo ya no me daba" [ED-E7]

Si bien el trabajo es indicado como un factor que influyó en la decisión de no continuar con su formación en la modalidad, los estudiantes reportan que fueron los cambios en las condiciones laborales los factores que influyeron en su decisión.

c) Economía

El factor económico fue indicado por los informantes clave como uno de los elementos que afectaron su permanencia en la modalidad, en esta subcategoría se agrupan la información compartida por los informantes clave al respecto.

"... también la cuestión económica, tuve que buscar trabajo. Eso fue lo que me llevó a perder comunicación y ya no seguir" [ED-E10]

"... en el caso mío, yo tengo niños, yo tengo niños, sí este... y dije uh re-bien, pública, pues no va a haber más gastos" [ED-E6]

"... luego lo económico, pensar en lo económico y todo, pensar en eso ya no tenía yo cabeza" [ED-E6]

Los estudiantes expresaron que, la presencia de gastos extraordinarios afectó su desempeño y su permanencia en la modalidad.

d) Geografía

En esta subcategoría se abordan las reflexiones de los informantes clave en las que señalaron situaciones particulares vinculadas a su ubicación geográfica que influyeron en su formación en la modalidad.

"... sí es un poquito complicado por la cuestión de los horarios y de la movilidad, quien sea de México, con eso que con el tráfico te haces aproximadamente dos horas de cualquier punto a cualquier punto, entonces un poquito para evitar eso, pues opté por la modalidad en línea" [ED-E7]

"... teníamos problemas, como que voy en el tráfico o cositas" [ED-E7]

En los fragmentos presentados, los estudiantes comparten características de su ubicación geográfica que influyeron en su decisión de optar por su formación en la modalidad.

e) Salud

Condiciones de salud también fueron apuntadas como factores que influyeron en su decisión de no permanecer en la modalidad. En esta subcategoría se presenta la información concerniente

"... en ese tiempo me enfermé de los ojos estaba, padezco de los ojos; entonces se juntó una cosa con la otra" [ED-E8]

"... luego pasé, bueno, estaba pasando por un proceso de depresión; de depresión y ya no, ya no, ya hasta estaba yo peloncita" [ED-E6]

"Temas de estrés, que tal la carga de trabajo, más la vida que uno tiene, más la todo, que dice no, ya estoy harto quiero descansar, quiero descansar" [ED-E9]

Condiciones particulares de los estudiantes influyeron en su permanencia en la modalidad; sin embargo, resalta también el estrés y la depresión como condiciones de salud presentadas durante la formación en línea.

f) Redes de apoyo social

Esta subcategoría reúne las reflexiones de los informantes clave a través de las cuales compartieron situaciones que vivieron con sus grupos de amigos y compañeros mientras se encontraban en su proceso de formación en la modalidad.

"... se burlaban de mí, incluso la gente que me veía que estaba yo, este... como vivíamos ahí pegados, o sea, era de ¿qué estás haciendo? Estoy estudiando; así como de, estás perdiendo el tiempo ¿para qué estás haciendo eso?" [ED-E3]

"... yo tuve muchos problemas de falta de comunicación con mis compañeros de trabajo porque no entendían el por qué, si estábamos en Ámsterdam, yo me tenía que quedar en el hotel a hacer mis tareas y mis trabajos porque tenía tiempos de entrega; y me decían es que J, estás en Ámsterdam por qué te quedas en el hotel" [ED-E9]

"Con mis amigos perdía mucha comunicación, interacción por lo mismo de que estás ocupada o así, entonces este, a veces, bueno; siento que, pues la escuela me llevó también a dejar" [ED-E10]

"Mucha gente me dijo, no, no vas a poder, no vas a poder, es que no puedes" [ED-E6]

Los estudiantes compartieron el aislamiento que vivieron, derivado de las dificultades que presentaron para mantener las relaciones interpersonales con sus amigos y compañeros durante su proceso de formación.

Persistencia

El término persistencia ha cobrado relevancia en los últimos años al emplearse como parte del binomio retención-persistencia, en el cual se reconoce las funciones de la institución (retención), así como las funciones del estudiante (persistencia) en el éxito o conclusión del proceso educativo (Fernández, 2012). Esta categoría se subdivide en tres subcategorías que abordan aspectos vinculados a la constancia de los estudiantes durante su proceso educativo.

a) Compromiso estudiantil

En esta subcategoría se incluyen las expresiones de los informantes clave vinculadas al compromiso estudiantil, el cual se refiere al interés mostrado en un tema o asignatura que puede caracterizarse por el grado de interacción del alumno con el material y el esfuerzo realizado para tareas relacionadas (Moubayed et al., 2020)

"... esa vez me fui a una comunidad en Chiapas a, a dar seguridad a un candidato; allá donde estamos todo el tiempo, en comunidades que no tienen señal de Internet, ni nada de eso y regresaba muy tarde. Dormíamos una, dos horas y, y a pesar de eso me iba a un ciber o me iba, o sea, aunque estuviera cerrada la oficina, yo me sentaba en la banqueta a tratar de completar mi trabajo, mi tarea, entonces siento que sí me interesa si me dan ganas" [ED-E3]

"... si tú te lo propones, una persona se propone a seguir y a motivarse puede ayudar para seguir y decir que nadie le diga que, pues no puede hacer las cosas y pues a echarle ganas siempre" [ED-E10]

"Creo que perdí el interés. No, no encontré algo que me motivara. No encontré algo que me motivara realmente" [ED-E8]

"fue mi falta de motivación, el no conectar con mi objetivo principal, fue lo que me detuvo, no seguir continuando" [ED-E9]

Los estudiantes expresaron interés en permanecer en la modalidad, así como el esfuerzo realizado para desarrollar las actividades académicas; no obstante, expresaron también perdida de interés y motivación para continuar con dicho esfuerzo.

b) Sentido de pertenencia

Albores-Martínez et al. (2023, p.2) definen el Sentido de pertenencia como “un estado personal del individuo que le permite vincularse afectivamente con su institución educativa”, en esta subcategoría se presenta la información compartida por los estudiantes relacionadas a este factor.

"Pero desde mi punto de vista, hay cosas que no se pueden transmitir únicamente con leer o ver un vídeo. Creo que hay cosas que se transmiten con ciertos diálogos, reflexiones, trabajos, tal vez en equipo, o actividades prácticas. Eso tal vez puede ser que haga falta y eso al no tenerlo, me hacen sentir, así como que no, no ser parte de este de este proyecto" [ED-E5]

"Para brindar el servicio adecuado y de esa manera también sentirme como alumno" [ED-E5]

"... creo que eso beneficia, a uno, sentirse que, pues... que no se está solo y que, sí nos da la confianza de que claro que funciona y que, pues... que no está muy, o sea, no está tan difícil como parece educarse, pues a través de, pues de, cómo estamos acostumbrados el contacto físico en un aula y esas cosas" [ED-E11]

En lo concerniente al sentido de pertenencia, los estudiantes señalan algunas acciones que pudieron beneficiar el vínculo afectivo con la institución; sin embargo, no evidencian dicho vínculo en su experiencia.

c) Tiempo de estadía

Se incluye esta subcategoría que provee información acerca del tiempo que los estudiantes permanecieron en su formación en línea.

"... sólo un semestre, no lo terminé" [ED-E1]

"Solamente lo que fueron... no recuerdo muy bien. De hecho, cursé lo que es el curso inductivo y lo que fue el semestre completo, si mal no recuerdo, de agosto a diciembre" [ED-E2]

"... técnicamente a la mitad, ya estaba en las, en las últimas materias ya de este... para poder, para poder terminar la licenciatura" [ED-E9]

"Estuve el primer semestre y a mediados del segundo semestre" [ED-E10]

Los estudiantes reportaron un tiempo de estadía que no excede el primer año de formación, lo cual concuerda con autores como Grau-Valldosera y Minguillón (2014) y Oliveira et al. (2017), quienes señalan que el porcentaje de deserción es más elevado se presenta al inicio de la formación.

Riesgo de abandono

En esta categoría se agruparon las reflexiones de los estudiantes, vinculadas al momento de la decisión de abandonar o no volver a la modalidad.

"Y pues este sería yo, me faltó más, me faltó más este, echarle más ganas. Pero como que no, me hizo falta el tiempo, tener más fuerza para no cansarme. No desesperarme" [ED-E6]

"Por las que no volvería, más bien por las que desertaría de nuevo. Sería porque no me hagan caso, a la necesidad de una asesoría puntual. Entonces, ahí definitivamente, pues sí, ahí tiraría la toalla" [ED-E5]

Respecto al riesgo de abandono, los estudiantes reflexionan acerca de situaciones relacionadas en algunos casos con ellos mismos, en otros casos, relacionadas con la institución.

Repercusiones

En esta categoría se agrupan las expresiones de los informantes clave, referentes al impacto económico, social y/o emocional, que tuvo la decisión de no permanecer en la modalidad en línea.

"Bueno, al principio, pues lo tomé como un rotundo fracaso" [ED-E2]

"Frustración y ahí me cuestioné si valía la pena para mí estar haciendo algo en que yo ya no creía tanto" [ED-E8]

"... yo sí me sentí muy triste de haber dejado la escuela porque pues, ya me había adaptado, ya había... ya conocía la plataforma, sabía cómo comunicarme, cómo adquirir información si tenía dudas" [ED-E10]

"... sí, sí me dolió. Haberme dado de baja y decir por qué no pude, por qué ya no" [ED-E6]

Los estudiantes compartieron que las repercusiones vividas, al decidir no permanecer en la modalidad, tuvieron, principalmente, un impacto emocional.

Autonomía

Hernández-Cerrito y Polanco (2020, p. 12) indican que la autonomía supone que “los estudiantes se responsabilizan de lo que tienen que hacer y en el momento en que lo debe realizar, deciden cuándo hacerlo dentro del tiempo límite”. En esta categoría se incluyen las subcategorías autorregulación, gestión del tiempo y estrategias de estudio.

a) Autorregulación

En esta subcategoría se presentan las reflexiones de los informantes clave vinculadas a la autorregulación, la cual se refiere a los constantes esfuerzos que realizan los estudiantes para ajustar sus conductas y estrategias para alcanzar sus objetivos y metas de aprendizaje. (Pinto-Santuber et al., 2020; Zimmerman, 2000; Zimmerman et al., 2017).

"Hasta eso bien, entregaba igual en tiempo y forma, o a veces un poquito antes de la fecha que sé que nos lo pedían" [ED-E1]

"Algunas calificaciones bajaron porque... si, yo dejé de leer instrucciones, o sea, me acuerdo que decía, comentaba cuatro ideas y yo comentaba tres" [ED-E3]

"... unas actividades que anteriormente hacía, pero era parte de que sabía qué se tenía que hacer, porque pues tenía que entregar proyectos y tareas y pues... yo siento que es eso, que tienes que enfocarte y saber qué es lo que tienes que hacer" [ED-E10]

Las reflexiones presentadas por los estudiantes señalan las estrategias implementadas para la consecución de sus objetivos académicos, así como las afectaciones presentadas a los mismos al omitir la implementación de dichas estrategias.

b) Gestión Tiempo

La gestión del tiempo implica que los estudiantes concilian adecuadamente sus obligaciones laborales y familiares con el tiempo que dedican a su formación para cumplir con sus actividades dentro del tiempo límite (Borges Sáiz, 2005; Hernández-Cerrito y Polanco, 2020). Esta subcategoría agrupa los testimonios de los informantes clave relacionados con este aspecto de la autonomía.

"... creo que me sirvió, a mí, el hecho de organizar, tratar de organizar, el hecho de organizar de la mejor manera posible mi tiempo, mi tiempo y las actividades que llevaría a cabo durante el resto del día, planeando" [ED-E11]

".... Bueno, tuve que hacer lo que es un horario de vida, de tal horario, tal horario, pues... de lo que es mi centro de trabajo, es presentarse a laborar de 8 de la mañana a 5 de la tarde, de lo que es, de 5 de la tarde a 6 de la tarde, bueno, para comer e ir a casa, de 6 de la tarde a 10 de la noche enfocarme, de lunes a viernes, enfocarme a lo que es la escuela, ver las materias los

trabajos; y ya los fines de semana retomar lo que es nuevamente los estudios para ver en qué materias estaba yo fallando" [ED-E2]

"Pues lo hacía los fines de semana, me dedicaba a leer y avanzar todas las tareas que podía, entonces me la pasaba todo, desde el viernes en la noche, empezaba a leer; el sábado, ya empezaba a hacer actividades y a leer, a leer, el sábado y domingo me la pasaba a sentada en la computadora. Entonces, avanzaba más en sábado y domingo, yo trabajo hasta los sábados, pero de todos modos estaba entre el trabajo y avanzaba con una poquita tarea y así" [ED-E8]

En los anteriores fragmentos se destaca la relevancia de la organización y el establecimiento de horarios en sus actividades para que los estudiantes concilien sus obligaciones académicas, laborales y familiares.

c) Estrategias Estudio

En esta subcategoría se presenta la información proporcionada por los informantes clave en la cual aluden a las actividades que emplean como instrumento para aprender significativamente (Díaz-Barriga et al., 1986).

"... buscar correos y hacer investigaciones por medio de la red social, porque desafortunadamente hasta las bibliotecas públicas o de las mismas universidades cierran los sábados y los sábados para buscar una biblioteca abierta de 2 de la tarde a las ocho-diez de la noche, pues es imposible" [ED-E2]

"... decía yo, mejor voy a bajar videos, hasta compre un MP3 y dije, yo me voy a poner eso en mi trabajo, para que yo pueda escuchar; si yo no puedo leer, al menos escucharlo, porque también como nos aprendemos una canción, también podemos aprender por medio de audio" [ED-E6]

"Haz de cuenta que agarro y digo, hoy voy a hacer tal cosa. Y hago una lista y conforme voy eliminando los pendientes, voy agarrando más ritmo y pues, haz de cuenta que yo dedicaba uno o dos días a lo mucho y sacaba mis pendientes [...]. Hago una, termino el adjunto, hago otra, termino, la adjunto, hago otra, termino, el adjunto. Entonces la verdad es que trataba de no hacer todos los días, sino uno o dos días nada más a la semana y con eso, pues ya tenía más tiempo libre" [ED-E4]

Los estudiantes comparten estrategias para aprender significativamente que incluyen la organización para el desarrollo de sus actividades, así como la implementación de actividades e instrumentos de soporte para su aprendizaje.

Precurrentes

Esta categoría se divide en tres subcategorías relativas al conocimiento que el informante clave poseía respecto a la modalidad.

a) Previsión de la Modalidad

En esta subcategoría se presentan los testimonios de los informantes clave en los cuales se aborda la información previa con la que contaba al inicio de su formación y la influencia de esta en su decisión de incursionar en la modalidad.

"Pues, me gustó porque como tal no tiene horario forzoso para conectarte, o tenía tiempo para hacer otras actividades" [ED-E1]

"Sí, influye una decisión, porque prácticamente mi trabajo es 100%. Entonces, pues, la prioridad va a ser siempre el trabajo y, pues la carrera era una opción para poder seguirme desarrollando mientras trabajaba ¿no? Y era, pues mucho más cómodo el hecho de poder hacer ambas cosas sin que el estudio interfiriera en el trabajo y viceversa" [ED-E4]

"La modalidad, la verdad es que asistía a ella por la cuestión laboral, como yo ya trabajo y trabajo desde que tengo 16 años" [ED-E7]

"... es una opción para mí por las condiciones en las que vivo" [ED-E5]

Los estudiantes expresaron que su elección de la modalidad respondió a que las características de esta permitían continuar con sus actividades personales y laborales.

b) Expectativas

Las ideas preconcebidas o creencias previas son comunes al iniciar un nuevo proceso, en esta subcategoría se presenta la información externada por los informantes clave en la cual aluden a sus ideas preconcebidas respecto a la modalidad en línea.

"El detalle aquí fue que, como tal no era lo que yo esperaba, no, no era, pues... vaya las materias que me indicaban, en la temática no era lo que yo esperaba" [ED-E1]

"No, es que no me gustó, también sentía a veces que estaba perdiendo mi tiempo, o sea, no logré, o sea, todo lo que venía yo entiendo que era al principio, pero todo lo que venía no logró engancharme en conocimiento, era algo que yo ya sabía pues" [ED-E8]

"Las materias no me estaban gustando, o sea eran materias que están costando mucho trabajo" [ED-E9]

"... después de ver que no era lo que lo que buscaba, pues este, pues sí, ya me sentía externo y así como que chin, la regué ¿no?" [ED-E5]

Los estudiantes refieren que sus expectativas, del programa educativo y la modalidad, afectaron su permanencia. Al respecto, Bañeres et al. (2023), García-Aretio (2019), González et al. (2017) y Ramírez-López y Martínez (2022) indican que, las falsas expectativas de los

estudiantes pueden ser producto de una elección equivocada de la modalidad o del programa educativo.

c) Antecedentes académicos

Esta subcategoría presenta las expresiones de los informantes clave, en las que se mencionan cursos y experiencias formativas previas a su ingreso a esta formación en modalidad en línea.

"yo estudié hasta la secundaria normal, pero antes de la secundaria, mi papá me inscribió un curso, por ejemplo, por correspondencia y antes el correo era lentísimo, entonces tuve experiencia y estar escrito en un curso de como de electrónica de reparación de televisiones; entonces me mandaban los exámenes y, y se tardaba meses en llegar mi calificación, era como emocionante. Yo estoy acostumbrado a ese tipo de cosas ¿eh?" [ED-E3]

"... tuve una carrera trunca de contabilidad y luego estudié administración, también en línea, tampoco la terminé" [ED-E8]

"Vengo arrastrando, por que esta era una segunda universidad; decirle que estoy estudiando otra carrera, y este, yo quería, porque perdí tiempo de estudiar" [ED-E6]

Los estudiantes expresaron contar con experiencia previa en la formación en línea; no obstante, en algunos casos estos experiencias previas no fueron exitosas. Al respecto, Alban et al. (2019) señala que, una experiencia previas no exitosa podría afectar el rendimiento académico, llevando incluso a la deserción.

4.1.1.2 Eje de análisis Institución

Apoyo y soporte Institucional

La categoría apoyo y soporte Institucional congrega los testimonios de los informantes clave, concernientes a las herramientas proporcionadas por la institución para atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrentó el estudiante durante su formación en la modalidad, así como las acciones implementadas por la misma para apoyar su permanencia.

"... en cuanto a la institución, el trato que nos fue proporcionado, claro; nos apoyaron muchísimo en la resolución. En cuanto a resolución de dudas, tuvimos muy, muy buena orientación y creo que es beneficioso, de todo eso, todo ese apoyo" [ED-E1]

"La empatía que tuvieron los asesores en su momento, para realizar las tareas, los trabajos; sí tenían esa sensibilidad de, bueno, es algo totalmente diferente, vamos a esforzarnos un poquito porque entiendan lo que es la Universidad Virtual, a comparación de cuando ya lo está uno cursando de manera formal" [ED-E2]

"Tuve una tutora que ella la verdad se portó muy bien, dos veces que traté de salirme y ella me dijo, no, espérate, ya termina esta materia y no sé qué, y no sé qué tanto y eso me ayudó, la

verdad que ella súper bien" [ED-E8]

"... sí existe, pero hasta la fecha no le encuentro utilidad, que es la figura del tutor, que su figura es la de precisamente eso, apoyarte en cualquier tema ayudarte a motivarte y aunque sí existe la figura y si hay formas de contactarlo, realmente, aunque está la figura, realmente no es de utilidad ¿eh? No, no funcionan, no sirve, nadie me contactó de la Universidad para ver si estaba y por qué la detuve, o que pude haber continuado. Existe, pero no es utilizada no es explotada" [ED-E9]

Los estudiantes reportan la existencia de herramientas institucionales para atender y resolver sus dudas; en algunos casos reportan una atención funcional y satisfactoria, mientras que, en otros casos, los estudiantes señalan una atención no funcional e insatisfactoria.

Diseño del Curso

Esta categoría incluye los testimonios de los informantes clave relacionados con la estructura del curso, así como los medios, recursos o materiales empleados en los cursos para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje (García-Aretio, 2001).

"... a veces no logré entender que era lo que el maestro quería, o sea, cuál era la actividad" [ED-E8]

"... a veces es tan abrumante la cantidad de actividades que te piden, la cantidad de trabajos que te piden, o el tema de investigación que te piden" [ED-E9]

"Mucha teoría. Pero no había cómo abordarla en la plataforma, entonces era como... un nivel, así como que casi, casi copiar y pegar, pero no había como una interacción para poder comprender la temática" [ED-E5]

Respecto al diseño instruccional, los estudiantes indican la elevada cantidad de material y actividades como principal factor de afectación. Al respecto Monteiro et al. (2016), Murcia y Ramírez (2015) y Santos y Tirado (2017) señalan que, la dificultad y la saturación de los contenidos y actividades de aprendizaje pueden sobrepasar la capacidad de asimilación de los estudiantes.

Comunicación e Interacción

Esta categoría incluye la información proporcionada por los informantes clave respecto a los procesos de intercambio de información e interacción (Rizo García, 2007) establecidos con la institución y su personal.

"... me tocó una escuela bastante bien, bien pensada, porque a través de una misma línea o una aplicación, por así decirlo, en el que hay un foro abierto donde puedes poner una duda o alguna inquietud, donde se puede responder" [ED-E11]

"... una vez que, que ya pasas el examen, la verdad es que la información sí fluye, si te están, si te mantienen en comunicación" [ED-E4]

"Creo que no tratan de ser invasivos, entonces por ello se comunican únicamente por correo. Entonces, yo creo que la mayoría de la gente ahora está acostumbrada que es más fácil un WhatsApp. Yo creo que sería importante que quizá juntaran la parte tecnológica ya, con las redes sociales, este, como es un WhatsApp, como es un, un Twitter" [ED-E4]

En los fragmentos presentados, los estudiantes comparten sus experiencias referentes a la comunicación e interacción con los miembros de la institución durante su formación en la modalidad.

Preparación previa

Los informantes clave aludieron a la información, formación o capacitación que recibieron antes del inicio de los cursos de su programa educativo; en este apartado presentamos dichas reflexiones.

"... lo que me gustó mucho fue el curso de inducción" [ED-E2]

"... cuando inicia el semestre hay una reunión que programan igual este, los maestros o asesores como se llamen" [ED-E3]

"... yo creo que sería de mucho valor el hecho de que te dieran como una especie de inducción" [ED-E4]

Los estudiantes señalaron, en algunos casos, la implementación, por parte de la institución, de cursos de inducción; en otros casos señalan la relevancia de que dichos cursos fueran implementados.

Seguimiento administrativo

En esta categoría se presenta la información externada por los informantes clave, en la cual refieren la atención que recibieron por parte de la institución en lo concerniente a los procesos administrativos de su escolaridad.

"... dejé y simplemente me llegó un correo que había sido dado de baja al término semestre y ya no hubo explicación o una, o una pregunta, o algo, no, nada más me dijo estas dado de baja y pun, se acabó" [ED-E3]

"Yo no sabía, por no informarme, que, si tú no cursas tus materias, la universidad te cancela y ya no, ya no tienes derecho a inscripción. Tienes que volver a empezar desde cero" [ED-E9]

"... creo que hay cosas que se pueden exentar ¿no? para facilitar a las personas obtener el título, que es lo que se quiere, si es el objetivo" [ED-E7]

En los fragmentos previos se observan las experiencias de los estudiantes, en las cuales comparten no haber recibido atención por parte de la institución en los procesos administrativos de su escolaridad.

4.1.1.3 Eje de análisis Docente

Efectos negativos

Algunos informantes clave compartieron algunas impresiones producidas por situaciones no favorables con los docentes.

"Como somos tantos, porque son grupos muy grandes, y yo siento que, en ese sentido, sí, no hay mucha ayuda de parte del maestro, pero, pero tampoco es pretexto" [ED-E3]

".... cuando vi que me iba a volver a tocar el mismo maestro dije, no, no hay forma, no, no quiero. No, no quiero." [ED-E8]

"... la mayor dificultad que tuve con los que están y que sigo teniendo con los asesores es que no respetan los tiempos de calificación, o las retro no te ayudan, o hay algunos que no te dan retro" [ED-E9]

Los fragmentos presentados muestran dificultades que los estudiantes experimentaron con sus docentes durante su formación en la modalidad.

Presencia docente

La presencia docente es definida por de Pablo-González (2017) como “la tarea por parte del profesor-tutor de diseñar y orientar los procesos de aprendizaje e interacción entre los miembros de tal forma que se obtengan resultados educativos de importancia” (p. 48); la información de esta categoría se agrupó en cinco subcategorías, vinculadas al tipo de presencia que ejercen los docentes en la modalidad.

a) Didáctica

La primera subcategoría se refiere a las interacciones del docente dirigidas a la atención y promoción del proceso de aprendizaje del estudiante en la modalidad (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019). A continuación, se presentan algunos fragmentos relativos a estas acciones, los cuales fueron expresados por los estudiantes.

"No de hecho, pues creo que con un poquito más de apoyo o retroalimentación con respecto a esta materia, bueno en este caso, yo siento que, que en esa materia pues si hubiese sido necesario lo que es una asesoría presencial; pues sí, hubiera estado mucho mejor porque si llegó un momento en que prácticamente no, es que no, no es así el trabajo, no es lo que te pedí, buscaba yo un libro, otro libro, pero no, no, no complementaba esa información que, que me pedía" [ED-E2].

"Yo creo que quizá un poquito más de objetividad, lo que te comentaba, el hecho de que, si yo hubiera sabido que eran más objetivos y que, y que me iban a evaluar por la calidad y no por la cantidad" [ED-E4].

"... es algo que, que pude percibir el tiempo que estuve, de que no todos los docentes, quizá uno de los que me daban, de cuatro o cinco, traían la vocación de la docencia." [ED-E4]

"... a veces no logré entender que era lo que el maestro quería, o sea, cuál era la actividad." [ED-E8].

En los fragmentos presentados, los estudiantes relatan las carencias en la interacción con docente y en atención a su proceso de aprendizaje.

b) Social

La presencia social distingue al docente como facilitador de un entorno social propicio para el aprendizaje activo que fomente vínculos e interacción entre los pares estudiantes y con el mismo (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019). A continuación, se presentan algunos fragmentos en los cuales los estudiantes abordan estas acciones docentes.

"... teníamos de hecho contacto con nuestros profesores a través de correo electrónico, hasta grupos por WhatsApp, donde podíamos poner alguna pregunta y si, el profesor tenía ciertos días marcados como para resolver dudas y esas cosas." [ED-E11]

"... el profesor o el docente resolvía nuestras dudas de la manera, pues... incluso diría que mejor que, que cuando uno le pregunta a un maestro físicamente, yo diría que un poquito mejor porque, o sea, hasta ejemplifica, el cual, los mismos ejemplos que da el profesor, en cuanto está resolviendo dudas, le podíamos dar seguimiento a través de la web buscando más información si teníamos alguna que otra duda más adelante, y por supuesto la disponibilidad" [ED-E11]

"... lo que no me gustó fue, que, pues no tienes mucha interacción con los maestros, entonces haz de cuenta, yo les escribía y me contestaban ya que tenía yo que hacer la tarea, o sea, ya que ya había hecho yo la tarea, ya que había yo mandado la tarea entonces, pues como guía, como qué no" [ED-E8]

"... hay cosas que no se pueden transmitir únicamente con leer o ver un vídeo. Creo que hay cosas que se transmiten con ciertos diálogos, reflexiones, trabajos, tal vez en equipo, o actividades prácticas; eso tal vez puede ser que haga falta y eso al no tenerlo, me hace sentir, así como que no, no ser parte de este de este proyecto" [ED-E5]

En lo concerniente a la presencia social, algunos los estudiantes compartieron experiencias en las cuales los docentes fomentaron la comunicación; no obstante, otros estudiantes señalaron carencias en la comunicación con sus docentes. Al respecto, Giraldo (2019), Munévar-García (2016), Peralta-Castro y Mora-Rodríguez (2016) y Vivanco-

Saraguro (2020) afirman que la limitada comunicación y acompañamiento por parte del facilitador afecta la permanencia del estudiante.

c) Cognitiva

La presencia cognitiva se refiere a la incorporación de actividades que motiven la participación de los estudiantes, así como estrategias para resolución de problemas en todas sus fases (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019; de Pablo González, 2017). En esta subcategoría se agruparon testimonios de estudiantes, como los siguientes:

"En cuanto mandaba los trabajos como tal, no me lo, no me detallaban las observaciones, simplemente me decían échale un poquito más de ganas o palabras así muy pequeñas cuando yo requería, no sé, una retroalimentación, que me dijeran, sabes que estás mal en esto. No me daban esas observaciones." [ED-E1]

"... si se generaba alguna duda, pues sentirse con esa confianza con esa persona ¿no? pues sabes que, yo tengo duda en esto, necesito reforzar en o retroalimentarme en esta materia, si lo estoy haciendo bien o lo estoy haciendo mal." [ED-E2]

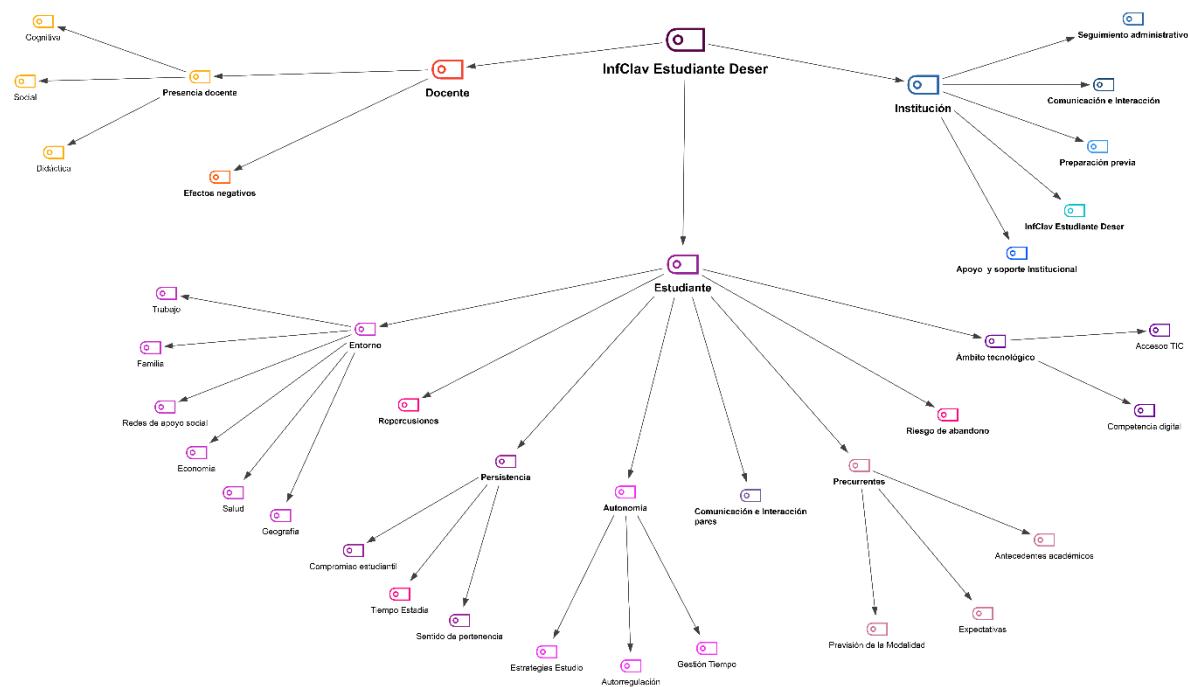
"... la mayor dificultad que tuve y que sigo teniendo con los asesores es que no respetan los tiempos de calificación, o las retros no te ayudan, o hay algunos que no te dan retros" [ED-E9]

Los fragmentos previos evidencian la carencia del fomento a la motivación y participación por parte de los docentes en las experiencias relatadas por los estudiantes.

A continuación, se presentan de manera gráfica, los ejes de análisis y las categorías halladas a partir de la recolección y procesamiento de los datos de los informantes clave estudiantes que desertaron de la modalidad (Figura 8).

Figura 8

Ejes de análisis y categorías: Informante clave estudiante que desertó



4.1.2 Estudiantes que permanecieron en la modalidad

Para fines de esta investigación, se considera estudiante que permaneció en la modalidad a aquel estudiante que inició sus estudios en la modalidad, los concluyó o se encuentra activo al momento de haberse llevado a cabo la entrevista. Igual que en el apartado 4.1.1, el procesamiento de datos cualitativos se llevó a cabo a través de reducción de datos y codificación abierta, axial y selectiva (Corbin y Strauss, 1990), la cual se llevó a cabo con apoyo del software para análisis de datos cualitativos MAXQDA. La información recuperada se agrupo en tres ejes de análisis vinculados a los agentes de la educación; para el eje de análisis Institución se identificaron cuatro categorías; para el eje de análisis Estudiante se identificaron siete categorías y 12 subcategorías y para el eje de análisis Docente se estableció una categoría y dos subcategorías (Tabla 16).

Tabla 16*Categorías y subcategorías Informante Clave Estudiante que permaneció de la modalidad*

Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
	Comunicación e Interacción pares	
	Ámbito tecnológico	Acceso TIC Competencia digital
	Entorno	Familia Trabajo Economía
Estudiante	Persistencia	Compromiso estudiantil Tiempo Estadía
	Riesgo de abandono	Estrategias Estudio
	Autonomía	Gestión Tiempo Autorregulación
	Precurrentes	Previsión de la Modalidad Antecedentes académicos
	Diseño del curso	
Institución	Apoyo y soporte Institucional	
	Comunicación e Interacción	
	Preparación previa	
Docente	Presencia docente	Didáctica Social

4.1.2.1 Eje de análisis Estudiante

Comunicación e Interacción entre pares

Los informantes clave comentaron vivencias referentes al proceso de relación e intercambio de información y el establecimiento de redes de aprendizaje y apoyo con sus pares (Pérez Alcalá, 2009; Rizo García, 2007), tal como se muestra en los siguientes extractos.

"... realmente no hemos, este... como que no he tenido tanto acercamiento, ni siquiera en clases, porque no tenemos clases como tal solamente son asesorías. Entonces se complica un poquito más el tratar de convivir o convivir con ellos, solamente tengo comunicación y mayor cercanía con dos compañeros, que tenemos los mensajitos del WhatsApp, el correo, alguna videollamada, por ejemplo. Pero realmente es muy poco, de los 25 que somos, nada más 22-25, nada más con dos y de los dos, pues hay una nada más, con la que convivo como más de cerca, no, físicamente no, pero si en el teléfono, mensajes, llamadas" [EP-E3]

"... que la Uni maneje mucho trabajo en equipos nos ha funcionado y afortunadamente todos han trabajado a diferentes ritmos y de repente a diferentes días, pero siempre hemos entregado las tareas en tiempo y forma, entonces sí ha habido una buena relación con los compañeros" [EP-E1]

"Solo en trabajo en equipos, sí, al final sí y ya nos pusimos en contacto, ya tengo algunos [compañeros] que viven en Puebla, todo contacto con ellos igual por videollamada y por llamadas" [EP-E2]

Los estudiantes compartieron que la relación e interacción con sus pares se limitó al desarrollo de las actividades académicas que requerían este tipo de interacción.

Ámbito tecnológico

Esta categoría conjunta las expresiones de los informantes clave afines a sus vivencias con la tecnología, se divide en dos subcategorías, Acceso TIC y Competencia digital.

a) Acceso TIC

En esta subcategoría se presentan las reflexiones de los informantes clave concernientes a las oportunidades de acceso a las TIC (OECD, 2001), durante su formación en la modalidad.

"... a veces andaba yo fuera de la ciudad y claro, en mi trabajo es andar fuera en la ciudad, a veces no hay comunicación" [EP-E2]

"... trabajo en una empresa, ahí entraban ellos, me facilitaron que yo estudie, me dieron el Internet y así es que... me dieron ese apoyo, pues con él, con el propietario de la empresa, de hecho, me ayudó bastante" [EP-E2]

Los estudiantes comparten experiencias relacionadas con sus oportunidades de acceso a las TIC, señalando en algunos casos dificultades y en otros casos apoyos que recibieron para posibilitar este acceso.

b) Competencia digital

Los informantes clave externaron información relacionada con el uso de las TIC durante su formación en la modalidad.

"... lo que me, me da trabajo todavía las plataformas de, de trabajo, de las clases en línea, que de repente dice el maestro prendan todos sus cámaras y yo no encuentro dónde está la cámara entonces esos son los detalles que se me han complicado; pero sí me han ayudado bastante las aplicaciones que usamos para hacer videos, editar y todo eso, ya las sé utilizar con más facilidad, definitivamente me ha ayudado bastante" [EP-E1]

"... realmente con la tecnología y el uso de la plataforma no tuve como tal un problema o una o alguna duda o así" [EP-E3]

"... el principio sí, me complicó tantito como la mayor parte, no conocía el cómo manejar la plataforma y no sabía cómo y dónde y cómo empezar ¿no? Ya después del paso de los tiempos va a ir conociendo, estudiando" [EP-E2]

En lo concerniente al uso de las TIC, los fragmentos muestran que los estudiantes se encontraban en diferentes niveles de uso y manejo de las TIC, evidenciando las habilidades de algunos y las áreas de oportunidad de otros.

Entorno

Esta categoría conjunta, en tres subcategorías, reflexiones externadas por los informantes concernientes a ámbitos como sus circunstancias, sus condiciones de vida y factores familiares, laborales y económicos que influyeron en su curso en la modalidad en línea.

a) Familia

Esta subcategoría presenta vivencias de los informantes clave, concernientes a su ámbito familiar.

"... me tocó un momento un poco complicado con la enfermedad de un familiar muy cercano, falleció hace un año, entonces más o menos, fue en ese tiempo en el que, este... pues por la situación económica, más que nada, la situación emocional es, un... pues... es bastante complicado porque dejamos a veces de lado nuestras responsabilidades académicas; es decir, a veces me confío, no lo entrego o puedo pedir una extensión porque tengo que hacer otra cosa, aparte de, con lo de la enfermedad de esta persona que le comento, pues sí fue complicado, porque no teníamos nosotros seguro social, no tenemos hasta el momento, entonces la asistencia médica fue de manera particular y es... fue un caso de insuficiencia renal" [EP-E3]

"... por las cuestiones de salud de mi hija, necesitaba atención, como después de salir del ingreso como dos, dos o tres meses necesitaba atención completa de mi parte y tenía que darle una alimentación como que especial y era cocinar todo el día y a cada rato, aparte, el trabajo; llegó un momento en que sí hable, de hecho con la tutora porque ya estaba a punto de darme de baja, ya no, no podía con las tareas, no podía con el tiempo, porque mi hija era 24/7 de estar pendiente de ella, estarle cocinando, más el trabajo y mis otros, porque tengo tres; entonces mis otros dos niños y otras diferentes circunstancias y en esa ocasión había cargado, me parece que cuatro materias, entonces sí lo sentí muy pesado y ya estaba a punto de dejar la licenciatura incluso pensé dejarla por un tiempo" [EP-E1]

"... no cuenta, no tengo apoyo de la familia" [EP-E2]

En los fragmentos, los estudiantes relatan situaciones familiares que afectaron su desempeño durante su formación; no obstante, mantuvieron su escolaridad.

b) Trabajo

En esta subcategoría se exponen experiencias compartidas por los informantes clave en las cuales abordan aspectos laborales que influyeron en su formación en la modalidad.

"Que me rebasaran los tiempos laborales o de la familia, que me obligara a dejar la licenciatura" [EP-E1]

"Es por lo laboral, me atrasado y a veces salí fuera la ciudad; podemos decir que me complicaba mucho con las actividades y por lo laboral también, como a veces andaba yo fuera de la ciudad y claro, en mi trabajo es andar fuera en la ciudad; a veces no hay comunicación y cuando llegó, ya me atrasé" [EP-E2]

"... tenía dos trabajos, aparte de que cuidaba una persona de la tercera edad y se hospitalizó un tiempo y ahí, como tanto llevaba tiempo, y me llevaba bien con ellos, si me afectó" [EP-E2]

El trabajo fue uno de los factores que influyó en el desempeño académico de los estudiantes.

c) Economía

Las vivencias conjuntadas en esta subcategoría expresan dificultades económicas experimentadas por los informantes clave durante su trayecto formativo en la modalidad.

"Entonces los gastos son muy, muy, muy elevados y tenemos que, a veces buscar otra actividad, vender algo o este, buscar como otro trabajo ¿no? Digamos, este, doble turno, así para poder juntar el dinero y tener para pagar los gastos de hemodiálisis, medicamentos, cuidados especiales, adaptar una casa a los cuidados de esta persona y fue en ese momento en el que pues, los problemas llegaron al tope ¿no? Y sí, en ese momento sentí que, ya no puedo, ya no puedo porque me retrasé mucho en las actividades, me retrasé mucho" [EP-E3]

"De hecho es un problema, bueno es mi problema, lo económico y no cuento, no tengo apoyo de la familia, por eso se me facilitó buscar en dependencias gubernamentales, para que así pudiera solventar mi estudio" [EP-E2]

Los fragmentos presentados relatan situaciones relacionadas con la economía de los estudiantes que influyeron en su desempeño escolar.

Persistencia

Esta categoría se divide en dos subcategorías que comprenden aspectos vinculados a la constancia de los estudiantes durante su proceso educativo.

a) Compromiso estudiantil

En esta subcategoría se presentan vivencias compartidas por los estudiantes clave, en las cuales abordan su interés y esfuerzo por mantener su proceso formativo en la modalidad.

"... después de todo lo que pasó de mi familiar, ya no considero que hay algo más fuerte todavía que eso, como que me haga dejar la carrera a estas alturas terminando, o sea, faltando un módulo, ya no" [EP-E3]

"... de manera personal el poder superarme y poder, este, aspirar a puestos un poquito más, más altos y una de las cosas principales sobre todo gestión pública" [EP-E1]

"... alguna vez es que llega un momento, pues, que a veces uno desespera como estudiante y llega un momento de caída, uno desespera y ¿cómo hacer? y a veces... un tiempo que me pasó así." [EP-E2]

Los estudiantes comparten experiencias en las que evidencian sus esfuerzos por permanecer en la modalidad a pesar de circunstancias adversas.

b) Tiempo Estadía

En este apartado se presenta la información compartida por los informantes clave, en la cual se externa el tiempo que han permanecido como estudiantes en la modalidad.

"... me encuentro en el quinto, bueno, terminando el quinto módulo de la carrera. Bueno Licenciatura en Gestión de la PyME. Estoy por iniciar el sexto semestre" [EP-E3]

"... estoy cursando créditos que van de acuerdo entre el cuarto y quinto semestre" [EP-E1]

"Yo estudié la... de hecho y soy egresado de la Universidad UNACH, tres años de la carrera" [EP-E2]

Los fragmentos muestran la permanencia de los estudiantes, algunos se encontraban cursando más allá del quinto semestre; otro de los estudiantes era un recién egresado de la formación en la modalidad.

Riesgo de abandono

En esta subcategoría se expone la información compartida por los informantes clave relacionada con la posibilidad de pausar o abandonar su formación en la modalidad.

"Llego un momento en que sí hable, de hecho, con la tutora porque este ya estaba a punto de darme de baja ya no, no podía con las tareas, no podía con el tiempo porque mi hija era 24/7 de estar pendiente de ella [...] en esa ocasión había cargado, me parece que cuatro materias. Entonces sí, lo sentí muy pesado y ya estaba a punto de dejar la licenciatura, incluso pensé dejarla por un tiempo. [EP-E1]

"... no he tenido esa, esa necesidad de pausar el curso" [EP-E3]

"Llegué un momento, pues llegué un momento de decidirme de dar de baja [...] creo que estaba yo en cuarto, pues ya, y lo que más me dio una baja temporal, un semestre, y ya, volví regresar otra vez" [EP-E2]

Los fragmentos relatan la diversidad de situaciones experimentadas por los estudiantes. Algunos estudiantes no tuvieron la necesidad de pausar su formación; sin embargo, algunos estudiantes vivieron circunstancias que los llevaron a considerar esa posibilidad, mientras que en otros casos llevaron a cabo una pausa y volvieron a incorporarse a la formación después de un semestre.

Autonomía

Esta categoría se subdivide en tres subcategorías que agrupan las experiencias de los informantes clave, concernientes a su responsabilidad como estudiantes en la modalidad.

a) Estrategias Estudio

En esta subcategoría aborda los métodos que implementan los informantes clave como instrumento para aprender en la modalidad.

"... tengo una amiga del grupo con la que tengo más acercamiento, entonces, entre las dos, a veces compartimos la actividad y ya la vamos como moldeando entre las dos; que creo que tal vez no se deba mucho hacer, pero de esa manera nos apoyamos, también entre compañeros que tenemos esa cercanía, eso me ha ido funcionando últimamente, el poder este... organizar mis actividades" [EP-E3]

"... organicé a mis tiempos y mis horarios de acuerdo a la cantidad de asignaturas que tomo; de repente este... tomo entre tres o cuatro asignaturas y las divido, hago como que un diario y pongo tal día, tal asignatura, tal día, tal la asignatura y así tratando de que cuando sea el día viernes ya haya terminado todas mis tareas. Generalmente las hago en las noches, cuando llego, pues ya terminamos nuestras actividades con mis hijos, pues ya en las noches me pongo a hacer las tareas, a veces, en conjunto con mis compañeras y cuando cargo solamente dos materias, como, por ejemplo, esta, que solamente logré cargar dos, las hago únicamente sábados, fines de semana desde temprana hora, 7-8 de la mañana, me dedico a hacer tareas todo el día para poder entregarlas en la noche" [EP-E1]

Los estudiantes describen estrategias que involucran, por una parte, interacción con los pares; no obstante, involucran también procedimientos personales para el desarrollo de sus actividades.

b) Gestión Tiempo

En esta subcategoría se agrupan los testimonios de los informantes clave relacionados con la organización y conciliación de sus obligaciones laborales y familiares, que implementan con tal de cumplir con sus actividades dentro del tiempo límite (Borges Sáiz, 2005; Hernández-Cerrito y Polanco, 2020).

"Voy verificando las fechas límites de mis actividades, porque ya vienen marcadas en la plataforma, entonces, ya tengo una libreta donde yo anoto las materias; esta materia tiene

tantas y tantas y tantas fechas límite. Utilizo mucho el calendario, ahorita ya, de mi celular. Entonces ya las alertas las pongo, por ejemplo, una semana antes para poder alertar la tarea, si no, si no la he iniciado para ya iniciarla en ese momento en que me están mandando la a la alerta el calendario" [EP-E3]

"... mis tareas generalmente las hago en las noches cuando llego, pues ya terminamos nuestras actividades con mis hijos" [EP-E1]

"De hecho es la mayor parte, dedicarme a trabajar y estudiar..." [EP-E2]

En los fragmentos, los estudiantes relatan las estrategias que implementan para la entrega de sus actividades organizando sus actividades laborales familiares.

c) Autorregulación

Esta subcategoría congrega la información proporcionada por los informantes clave, en la cual se refirieron a los esfuerzos que realizan para alcanzar sus objetivos y metas de aprendizaje, adaptando sus conductas y estrategias (Pinto-Santuber et al., 2020; Zimmerman, 2000; Zimmerman et al., 2017).

"... alguna vez, es que llega un momento, pues... que a veces uno se desespera como estudiante, ¿no? Y o llega a haber... si llega un momento de caída, pues sí, uno desespera y cómo hacer ¿no? y a veces... un tiempo que me pasó así" [EP-E2]

"...utilizo mucho el calendario ahorita ya de mi celular. Entonces ya las alertas las pongo, por ejemplo, una semana antes para poder alertar la tarea, si no la he iniciado para ya, iniciarla en ese momento en que me están mandando la alerta el calendario" [EP-E3]

"Organicé a mis tiempos y mis horarios de acuerdo a la cantidad de asignaturas que tomo de repente este tomo entre tres o cuatro asignaturas y las divido hago como que un diario y pongo tal día, tal asignatura tal día tal la asignatura y así tratando de que cuando sea el día viernes ya haya terminado todas mis tareas generalmente las hago en las noches cuando llega, pues ya terminamos nuestras actividades con mis hijos" [EP-E1]

Los estudiantes relatan cómo implementaron el uso de herramientas y modificaron sus estrategias para ajustarse a sus necesidades académicas.

Precurrentes

En esta categoría se congregan dos subcategorías relativas al conocimiento que el informante clave poseía respecto a la modalidad previo a su ingreso a esta.

a) Previsión de la Modalidad

En esta subcategoría se aborda la información referente a la modalidad, con la que contaba el informante clave.

"... porque es de manera virtual el poder administrar mi tiempo en la cuestión de las tareas, las

actividades y otra, porque pues la duración de la carrera es realmente pues... o sea, es muy corto, son tres años a comparación de... de otras carreras" [EP-E3]

"La facilidad que tienes en algún momento dado de hacer tus tareas en tus tiempos, o sea, en la modalidad virtual está abierta la plataforma 24 horas" [EP-E1]

"... lo que me gusta es, aparte de donde quiera que estés, aunque estás lejos, siempre puedes conectarte ¿no? sin estar en presencial, sin que tus tareas y tus actividades y después, trabajar; es lo que me gusta de esto, es que donde estés puedes entrar a cualquier hora, en cualquier momento, las 24 horas al día. Es lo que me gusta de eso" [EP-E2]

En los fragmentos, los estudiantes señalan características de la modalidad que influyeron en su elección y permanencia en la modalidad.

b) Antecedentes académicos

Esta subcategoría muestra aspectos de la información proporcionada por los informantes clave, en la cual se abordan sus experiencias formativas previas a su ingreso a su formación en la modalidad.

"... ya traía un poquito el sistema virtual porque estaba anteriormente en el Tecnológico, lo que ahora es Tecnológico Nacional de México, pero era como mixto, durante la semana era la entrega de tareas, conferencias de manera virtual y un día que sí teníamos que asistir a la escuela, pero la mayoría de manera virtual" [EP-E3]

"... inicié hace como cinco años con lo que es el bachiller, por una u otra circunstancia en su momento no pude estudiarlo de manera presencial y se me presentó la oportunidad por parte de la Universidad de estudiarlo en línea; entonces, estuve estudiando año y medio, que de hecho es una de las cosas que me gustaron del programa en línea, que te dan como que un tiempo determinado entre año y medio, dos años, tres o cuatro años y me sirvió para terminarlo en año y medio; descansé como... no mucho, creo que como un semestre nada más, en que termine la prepa, y ya vi la oferta académica de la Universidad, que estaba entre ellas la Licenciatura en Gestión Pública y ya fue que decidí retomarlo" [EP-E1]

"... tenía yo un cierto tiempo que había dejado de estudiar, por eso ya me complicaba como hacer las actividades" [EP-E2]

Los estudiantes comparten que contaban con cierta experiencia previa en modalidades no escolarizadas, lo cual influyó en su decisión de continuar con su formación en esta modalidad. Por otra parte, también comparten las dificultades experimentadas al pasar algún tiempo alejados de la formación académica.

4.1.2.2 Eje de análisis Institución

Diseño del curso

En esta categoría se presentan las manifestaciones de los informantes clave que circunscriben la estructura del curso, así como los medios, recursos o materiales empleados en los cursos para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje (García-Aretio, 2001)

"... en la modalidad de licenciatura haga de cuenta, nos dan las tareas los lunes y podemos entregarlas hasta los domingos, entonces eso me da margen a mí para pues... entre la casa, la familia, el trabajo, de poder hacer las tareas, o estudiar, o ver los recursos que nos envían, en cualquier horario que yo pueda tener disponible y eso me ayuda muchísimo" [EP-E1]

"... en ese aspecto de algunos detalles como las fechas o algunos, de qué manera subirla, la estructura de un documento, por ejemplo, los requisitos de unas actividades o así, fue un poquito más, son como más detalladas. [EP-E3]

En los fragmentos anteriores, los estudiantes describen características de la estructura de sus cursos, así como los recursos y contenidos de los mismos.

Apoyo y soporte Institucional

El apoyo y soporte Institucional comprende las herramientas proporcionadas por la institución para atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrentó el estudiante durante su formación en la modalidad, así como las acciones implementadas por la misma para apoyar su permanencia. Así lo comentan algunos informantes clave.

"... siempre he recibido el apoyo de parte de los profesores, de parte de mi coordinadora de carrera y pues, siempre también están mediante los grupos de tutorías, porque también tenemos un tutor asignado; entonces es alguien que ha estado muy al pendiente, con el seguimiento de nuestra base este nuestras actividades, el transcurso de los módulos, si tenemos alguno algún otro detalle que de alguna manera nos puedan ellos ayudar; también están al pendiente, al menos he tenido esa suerte, de que mi tutor pues, ha estado al pendiente de nuestro grupo, es alguien que monitorea constantemente nuestra actividad" [EP-E3]

"... me han atendido de manera inmediata incluso, de repente, por cuestiones laborales o de familia, generalmente de salud, si se termina la semana y no logré enviar las tareas, o en alguna u otra ocasión que se me ha complicado, le mando mensaje vía WhatsApp y nos atienden de manera inmediata" [EP-E1]

"El tutor estuvo pendiente de mí todo el tiempo, a veces me complicaba las actividades, en la entrega, me atrasaba y ya me asesoraba; como que tengo ese contacto con los maestros" [EP-E2]

Los estudiantes comparten sus experiencia relativas a la atención y apoyo recibido desde la institución; en todos los casos comentan haber recibido una atención satisfactoria.

Comunicación e Interacción

En esta categoría se incluyen los testimonios de los informantes clave concernientes a la transmisión e intercambio de información con la institución y sus sistemas de apoyo.

"Siempre ha estado pendiente de nosotros y aparte, pues los tutores igual, ya sea por mensajería instantánea y algunos nos pasan su número de manera personal, ya sea vía WhatsApp por cualquier duda, cualquier cosa que tengas al respecto de la materia, nos atienden." [EP-E1]

"... nos tienen integrados mediante un grupo de WhatsApp, que es como el medio más inmediato al que podemos acceder alguna duda; algunos maestros hacen lo mismo en grupos de WhatsApp" [EP-E3]

En los fragmentos presentados, los estudiantes comentan las herramientas a través de las cuales se establecía la comunicación e interacción con la institución.

Preparación previa

En esta categoría se presentan las declaraciones de los informantes clave en las que se aborda la información, formación o capacitación que recibieron antes del inicio de los cursos de su programa educativo.

"... la universidad nos mandó instrucciones de inducción, nos mandó cómo debemos, como se usa la plataforma y todo; y ya de hecho tuvimos un curso de más o menos un mes y medio, sumando todos los Manuales de la plataforma y ya con eso nos ayudó bastante" [EP-E2]

Uno de los estudiantes compartió su vivencia al inicio de su formación, la cual incluyó un curso de inducción para el uso de la plataforma en que se desarrollaría su formación.

4.1.2.3 Eje de análisis Docente

Presencia docente

Esta categoría congrega, en dos subcategorías, los testimonios de los informantes clave en los cuales se alude a las funciones del docente en la modalidad.

a) Social

En esta subcategoría se presentan fragmentos en los cuales los informantes clave refieren las acciones docentes vinculadas a propiciar un entorno social propicio para el aprendizaje activo que fomente vínculos e interacción entre los pares estudiantes y con el mismo (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019).

"Los maestros son muy este accesibles, son muy humanos" [EP-E1]

"De apoyo moral. Hay algunas veces que uno se desespera como estudiante y ahí, ahí sí hubo bastante apoyo; aparte la asesora, mi asesora, bastante de los maestros y estuvo pendiente en toda la carrera, no jamás me dejaron los tiempos que estuve" [EP-E2]

"... me dirijo directamente al profesor titular de la materia en ese momento y pues, hago la solicitud vía WhatsApp; a lo mejor es un poquito informal, pero es como lo más inmediato a lo que podemos este acceder al profesor" [EP-E3]

Los estudiantes relatan acciones docentes que fomentaron el aprendizaje activo, así como los vínculos y la interacción.

b) Didáctica

La presencia didáctica concierne a las interacciones del docente dirigidas a la atención y promoción del proceso de aprendizaje del estudiante en la modalidad (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019); en esta subcategoría se presentan fragmentos expresados por los informantes clave relativos a estas interacciones.

"pero afortunadamente tuve el apoyo del tutor y de algunos profesores, que me dieran la extensión del tiempo, pude completar afortunadamente; en uno sí, no alcancé por la cuestión del tiempo, tuve que presentar examen, dos exámenes extraordinarios en ese módulo, pero pues la ayuda siempre estuvo de parte de los profesores" [EP-E3]

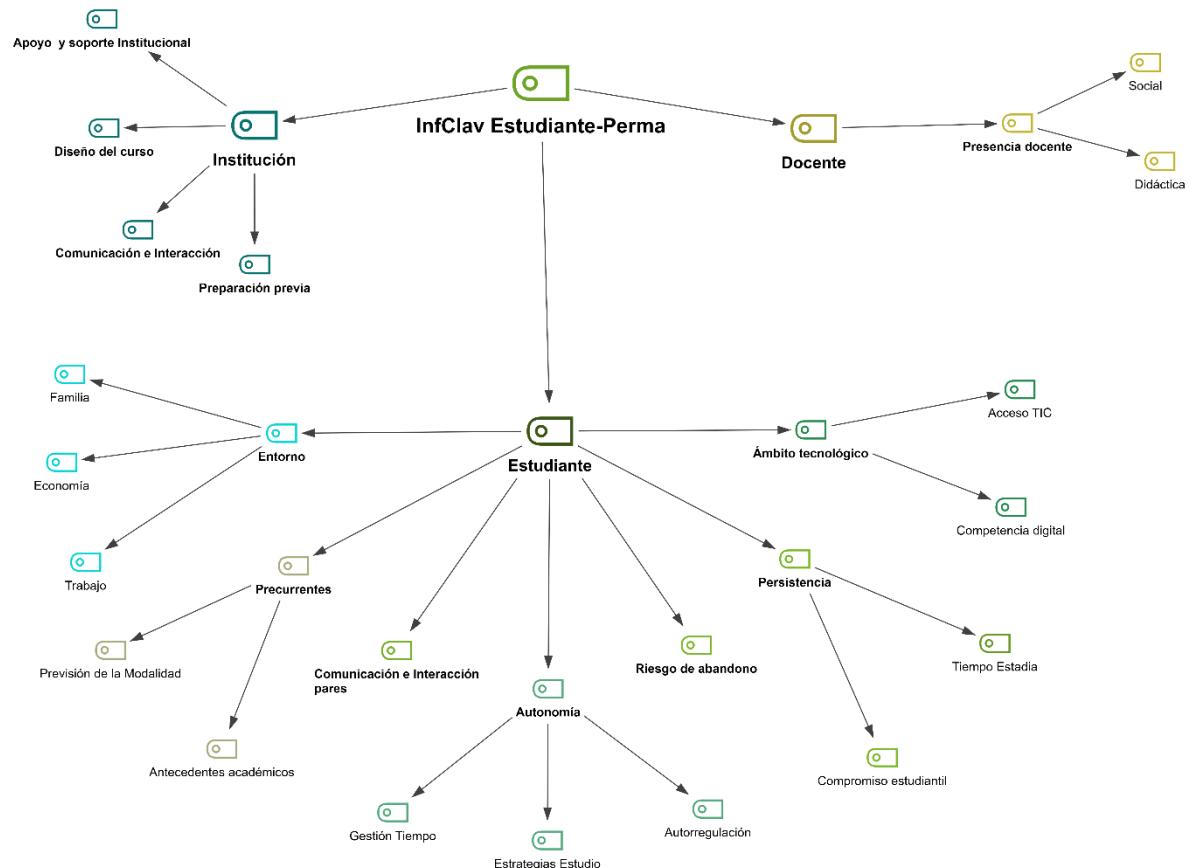
"... te ayudan, te explican, pero a veces la atención personalizada es... es más este, es más eficiente sobre todo... vamos a poner una materia de matemáticas, tú puedes ver videos, infinidad de videos, pero pues no siempre los puedes entender, entonces que tu docente esté, ya sea en una plataforma o este mediante un *Teams*, o una videoconferencia, ayuda bastante porque te puede explicar, entonces a mí sí me ha ayudado; le digo, las veces que he necesitado apoyo de mis tutores, de mis asesores, de los maestros siempre han estado para hacer alguna explicación, a veces nos juntamos entre varios compañeros y nos dan una clase adicional a las ya programadas, entonces eso ayuda bastante" [EP-E1].

En los fragmentos, los estudiantes mencionan acciones a través de las cuales los docentes fomentaron su proceso de aprendizaje, como la extensión de prorrogas y la implementación de recursos como videos, actividades en la plataforma educativa o videoconferencias.

La Figura 9 muestra de manera gráfica los ejes de análisis y categorías correspondientes al informante clave estudiante que permaneció, las cuales se describieron previamente.

Figura 9

Ejes de análisis y categorías: *Informante clave estudiante que permaneció*



4.2 Docente

El informante clave Docente corresponde a *Facilitadores* que se encuentren impartiendo, o hayan impartido cursos en un programa de educación superior en línea ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES), durante los 5 años previos a la investigación (2017-2021). Los datos recolectados a partir de la entrevista y los grupos focales llevados a cabo, se procesaron a través de codificación abierta, axial y selectiva (Corbin y Strauss, 1990) con apoyo del software para análisis de datos cualitativos MAXQDA.

La información recuperada se agrupo en tres ejes de análisis vinculados a los agentes de la educación en línea; para el eje de análisis Estudiante se identificaron dos categorías y nueve subcategorías; para el eje de análisis Institución se establecieron dos categorías y para el eje de análisis Docente se identificaron dos categorías y tres subcategorías (Tabla 17).

Tabla 17*Categorías y subcategorías Informante Clave Docente*

Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
Estudiante	Factores de permanencia o abandono	Presencia docente Diseño del curso Comunión de factores Autonomía Adaptación a la modalidad Ámbito tecnológico Precurrentes Compromiso estudiantil Entorno personal
		Riesgo de abandono
Institución		Apoyo Económico Apoyo y soporte
Docente	Presencia docente	Social Cognitiva Didáctica
		Estrategias de retención

4.2.1 Eje de análisis Estudiante

Factores de permanencia o abandono

Esta categoría congrega, en nueve subcategorías, la información proporcionada por los informantes clave docente. En esta, se exponen los factores que consideran relevantes en la decisión del estudiante de permanecer o abandonar su formación en la modalidad.

a) Presencia docente

En esta subcategoría se incluyen las expresiones de los informantes clave en las cuales indican la presencia docente como un factor de importancia en la decisión del estudiante de permanecer o abandonar.

"... creo que también el no saber, para ellos, qué pasó con su actividad y demás les genera ansiedad, les genera la soledad muchas veces y por eso se pierden en el camino" [D-GFD-171122]

"... yo tuve ese punto de partida e iniciativa de acercarme por lo que sí, la respuesta es la parte motivacional. Entonces, cuando lo rescato quizá la parte de los contenidos; yo le digo ¿qué es lo que está pasando? A veces es, que no le entiendo nada, se me está dificultando, ahí entra una parte de desinterés y entonces, yo debo de entrarle, finalmente yo me acerqué la respuesta de él no está en mis manos, pero así fue de mi parte la iniciativa. Entonces, por eso es que mi pensamiento se inclina a que en la modalidad virtual viene siendo algo similar la respuesta de ellos; quizás sea inesperada, quizás tenga otros factores que influyan a su respuesta, pero el

punto inicial para llegar a ellos, pues sí depende del facilitador" [D-GFD-171122]

"... el ambiente virtual de aprendizaje suele ser acartonado, distante, frío utilizando sus palabras y considero importante el diseño y la implementación de estrategias o acciones que nos acerquen más al estudiante; volver el entorno más humano" [D-GFD-210923]

Los docentes señalaron la relevancia de su presencia durante la formación del estudiante en la modalidad, así como las acciones que implementaron como parte de esta presencia.

b) Diseño del curso

La estructura del curso, los medios, recursos o materiales empleados en los cursos fueron indicados por los informantes clave como un factor relevante en la decisión del estudiante, tal como lo mencionaron los siguientes participantes.

"Yo creo que tiene que ver... con la plataforma, sin duda con el ambiente virtual de aprendizaje, tiene que ver con el contenido, tiene que ver con... con la complejidad de las actividades" [D-GFD-171122]

En el fragmento se señalan elementos inherentes al diseño instruccional como el contenido y la complejidad de las actividades del curso.

c) Comunión de factores

En esta subcategoría se congregan los testimonios de los informantes clave en los cuales se indica que la decisión del estudiante de permanecer o desertar de la modalidad es consecuencia de un conjunto de factores correlacionados.

"... me atrevería a decir que el hecho de abandonar la formación virtual puede ser, es totalmente multifactorial, o sea, podría ser atribuible a un porcentaje en distinto nivel, o sea, pero no podría decir que es 100% a un solo factor" [D-GFD-171122]

"... he tenido estudiantes que no me han respondido un solo mensaje, ni el de bienvenida, ni el de término, ni el de ningún momento y han sido excelentes estudiantes y he tenido todo lo contrario, estudiantes que hay que estar jala y jala y hay que estar atrás de ellos y han sido excelentes estudiantes, tampoco se han ido y he tenido estudiantes que he estado completamente acompañándolos y que el diseño del curso es bueno y que han tenido un buen soporte o no un excelente, pero sí" [D-GFD]

Los Docentes describen diversos factores, los cuales asocian con la decisión del estudiante de persistir o desertar de la modalidad.

d) Autonomía

La responsabilidad del estudiante para realizar sus actividades en tiempo y forma es otro de los factores mencionados por los informantes clave, cuyos fragmentos se presentan en esta subcategoría.

"... sí, hay un factor fundamental y tiene que ver con las competencias para la regulación del aprendizaje" [D-GFD-171122]

"... tiene que ver definitivamente con esos factores propios, esos elementos propios del estudiante, de esos procesos cognitivos de... de qué le ofrece esas esas satisfactores, o esas motivaciones intrínsecas que él tenga respecto al proceso de aprendizaje en esta modalidad o del proceso de aprendizaje en general" [D-GFD-171122]

"... disposición de tiempo que tengan para realizar las prácticas profesionales del servicio social, pero también las actividades de aprendizaje de las diferentes asignaturas que todavía cursan" [D-GFD-210923]

"... tiene que ver con factores más del estudiante, con elementos del estudiante, motivaciones, procesos propios para aprender, la regulación, la autorregulación, la disponibilidad de tiempo, etcétera" [D-GFD-171122]

En los fragmentos, los docentes señalan elementos de la autonomía, como la autorregulación y la organización del tiempo, como factores vinculados a la permanencia del estudiante en la modalidad.

e) Adaptación a la modalidad

Que los estudiantes logren ajustarse a los cambios y acciones que implica el aprendizaje en la modalidad en línea fue señalado por los informantes clave como un factor más que influye en la permanencia del estudiante, como a continuación se apunta.

"... procesos cognitivos propios de los estudiantes que pueden ser mucho más factibles para desarrollar o construir un aprendizaje en la modalidad virtual y otros en la modalidad presencial" [D-GFD-171122]

"... incluso su falta de conocimiento de cómo aprender [en la modalidad] también puede ser ese un motivo" [D-GFD-171122]

" Es que también a veces, como somos una entidad pues, virtual, se pueden llegar a sentir abandonados; también la motivación de esa parte, de sentirse parte de algo importante, ese sentido de pertenencia puede faltar a veces" [D-GFD-210923]

Los docentes señalan factores relacionados con la adaptación a la modalidad, tales como el proceso de aprendizaje en la modalidad y el sentido de pertenencia.

f) Ámbito tecnológico

Otro factor indicado por los informantes clave como relevante es el acceso y uso de la tecnología para el desarrollo de sus actividades escolares.

"... he observado que existe cierta brecha, por un lado, digital entre estudiantes, por esto mismo de las experiencias que han tenido en cuanto al acceso y el dominio de las herramientas tecnológicas, la gestión de la información, la gestión misma del conocimiento" [D-GFD-210923]

"Cuando trabajamos únicamente con la plataforma educativa y si de repente el estudiante no tiene forma de ingresar a ella, pues definitivamente no va a tener forma de, no vamos a poder establecer comunicación a través de otra vía" [D-GFD-171122]

En los fragmentos, los docentes relatan experiencias con sus estudiantes vinculadas al acceso y uso de la tecnología durante su formación en la modalidad.

g) Precurrentes

El conocimiento respecto a la modalidad y experiencias previas en la misma fueron indicadas por los informantes clave como factor relevante para la permanencia del estudiante, tal como a continuación se observa.

"... hay ciertas competencias que, en el mundo académico, en el ámbito académico consideramos como esenciales para poder hacerle frente a los retos de la vida universitaria y son competencias académicas tan sencillas como lo es la comprensión lectora, la gestión de la información, la lectura de comprensión, la redacción académica; que si bien esto ha sido estudiado por diferentes autores y autoras en México y en el mundo, pero particularmente me llama la atención que, en el ambiente virtual, probablemente como trabajamos con estudiantes que han pasado un tiempo sin estar en un ambiente escolarizado" [D-GFD-210923]

"... el bagaje académico con el cual ingresan a la universidad, pues es totalmente distinto, generando este tipo de... de situaciones" [D-GFD-210923]

En los fragmentos los docentes puntualizan la relevancia de las competencias académicas que los estudiantes deben poseer al ingresar a la vida universitaria, competencias que en algunos casos no se cumplen en los estudiantes que ingresar a la formación en la modalidad en línea.

h) Compromiso estudiantil

El interés y esfuerzo implementado por el estudiante para mantener su proceso formativo en la modalidad es otro de los factores señalados por los informantes clave.

"Es muy fácil que se desmotiven porque no es lo mismo que en la clase presencial, donde si hay algo que no entienden, pues simplemente alzan la mano y así, pero solamente cuando estamos en una modalidad a distancia se pueden sentir un poco solos" [D-GFD-210923]

"... hay estudiantes que se inscriben al programa educativo y piensan que tal vez como se trata de un programa en línea, pues va a ser mucho más sencillo que en la modalidad presencial, o que tienen una idea equivocada de cuáles son los objetivos y los perfiles de egreso de los respectivos programas educativos" [D-GFD-210923]

"... ven a la modalidad virtual como una segunda opción, en dado caso de que no logren ingresar al programa presencial de su preferencia, y entonces lo que sucede, que, en este caso, como logran ingresar a ambos desertan de la modalidad virtual, para entonces irse al programa presencial" [D-GFD-210923]

Los docentes señalan que muchos de los estudiantes no muestran demasiado interés por su formación en la modalidad debido a que desconocen sus características al ingreso o, en muchos casos, la modalidad en línea no fue su primera opción de formación.

i) Entorno personal

Los aspectos vinculados al estudiante, como sus circunstancias, condiciones de vida, factores sociales, familiares, laborales, económicos y de salud componen la subcategoría entorno personal, la cual fue indicada por los informantes clave como factor relevante en la permanencia del estudiante, como a continuación se señala.

"son padres de familia y además de eso trabajan y tienen cierto tiempo destinado para sus estudios, pero pues las situaciones, a veces, no siempre es como se planea; así que, pues simplemente me dice, no tuve chance de hacer la tarea porque pues mi hijo se enfermó, tuve un accidente, cosas así que hay, realmente son roles muy importantes para ellos" [D-GFD-210923]

"... algunos, trabajan, estudian y adicionalmente tienen responsabilidades del hogar, son padres o madres de familia, por lo que están haciendo un esfuerzo adicional para poder estar con nosotros" [D-GFD-210923]

"... son padres de familia, trabajadores, cuidadores, y a veces, pues esas situaciones, no hay manera de decirle no lo hagas, son cosas que también forman parte de su formación personal" [D-GFD-210923]

La familia y el trabajo son los factores, asociados con el entorno personal, que los docentes señalan en los fragmentos como relevantes para la permanencia del estudiante.

Riesgo de abandono

En esta subcategoría se agrupa la información compartida por los informantes clave docentes en la cual se indica cómo aspectos de los estudiantes relacionados con la posibilidad de pausar o abandonar su formación en la modalidad.

"... el alumno que se mantiene en silencio también te está diciendo algo" [D-GFD-171122]

"... si vemos que hay una aportación muy escueta o poco enriquecedora para los fines del foro, pues por ahí también pudiéramos tener un indicador que nos está diciendo que algo está sucediendo con ese estudiante" [D-GFD-210923]

"... si un estudiante de repente no te responde un mensaje específico dirigido hacia él puede que algo esté pasando, entonces, hay que tratar de ponerle especial atención" [D-GFD-171122]

"Me han pasado casos digamos... donde digamos, conozco a un estudiante que tiene un buen desempeño y de la nada, deja de contestar, deja de mandar tareas" [D-GFD-210923]

En los fragmentos, los docentes indican actitudes de los estudiantes que pueden indicarles la posibilidad del abandono de su formación, como son la ausencia de respuestas en la comunicación y la no entrega de actividades de aprendizaje.

4.2.2 Eje de análisis Institución

Apoyo Económico

Los informantes clave docentes identifican que las opciones de apoyo económicas proporcionadas por la institución se vinculan con la permanencia del estudiante y lo mencionan de la siguiente manera.

"... interés que existe por parte de la mayoría de la matrícula para acceder a algún tipo de apoyo académico económico, alguna beca, sobre todo las que da el Gobierno Federal; prácticamente el 80 o más del 85% de la matrícula se interesa por este tipo de apoyo" [D-GFD-210923]

"... están las becas de fundación UNACH, a los cuales, si no tienen, no cuentan con el pago de inscripción, Fundación UNACH asume esa esa situación. Se tiene esos convenios con las sedes municipales, también de los de los pueblos originarios, se les da la oportunidad de continuar. También están activas las becas federales, todas esas que hay, todo para que ellos continúen" [D-GFD-210923]

En los fragmentos, los docentes indican los apoyos económicos, para los estudiantes, que ofrecen sus instituciones; así como el interés que los estudiantes muestran ante estos apoyos.

Apoyo y soporte

En esta categoría se reúnen fragmentos de información proporcionada por los informantes clave docentes, en las cuales se alude a las funciones y herramientas proporcionadas por la institución para apoyar la permanencia del estudiante.

"Tiene la función de acompañar al estudiantado durante las etapas de ingreso, transitorio y egreso del programa educativo" [D-GFD-210923]

"... cuando no responden ni en una, ni en otra es cuando se me notifica y entonces, yo ya procedo con lo correspondiente, que, en este caso, como ya hay un vínculo, mensajería, correo, es mandarle correo al estudiante y en el dado caso de que no conteste, la comunicación vía telefónica" [D-GFD-210923]

"... necesito apoyarme con la figura del tutor o tutora, en este caso de mi programa, para poder determinar la mejor estrategia. Puede ser posible que... pues me diga, me sugiera a cierto plazo o me sugiera cierta alternativa. Realmente yo, académicamente, yo soy la que interviene en eso, sin embargo, pues requiero el apoyo de la figura de los tutores" [D-GFD-210923]

Los docentes describen las funciones de apoyo y soporte, hacia el estudiante, proporcionado por las instituciones en que desempeñan sus quehaceres académicos.

4.2.3 Eje de análisis Docente

Presencia docente

En esta categoría se incluyen información compartida por los informantes clave, en la cual abordan sus funciones docentes y sus afectaciones en la permanencia del estudiante en la modalidad.

a) Social

Esta subcategoría presenta las actividades llevadas a cabo con la finalidad de fomentar vínculos, así como la interacción entre los pares estudiantes y con el mismo (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019), que los informantes clave docentes describen.

"Trato de mantenerme comunicada todo el tiempo con ellos y ahora, la ventaja que tenemos es que ya podemos generar todos estos recursos de videíto, por ejemplo, o algunas otras estrategias para las bienvenidas o una presentación en *Genially* o en alguna otra herramienta que te permita dinamizar un poco más ese texto, o esa presentación escrita, ese correo electrónico ya lo puedes presentar de una manera distinta" [D-GFD-171122]

"... al menos es mi perspectiva que el joven se sienta acompañado por mí" [D-GFD-171122]

"... yo con mi insistencia de seguirlos incluyendo en los correos, de oye, te doy esta oportunidad, mira ¿tienes alguna situación? Te puedo apoyar en esto, que vaya más allá incluso de solo los contenidos de la de la experiencia educativa, sino también detectar esas situaciones personales" [D-GFD-171122]

"...también el silencio, el que tú les pregunes ¿está todo bien? He notado que estás ausente desde no sé cuándo, o en el clima, como también menciono, 'oye, es que pasó esto, espero que tu familia esté bien' o sea que, que ellos también sienten, no nada más que estás como académico, al final somos personas ¿no? Y esto de la frialdad de la tecnología, pues nunca lo he sentido" [D-GFD-171122]

Entre las acciones implementadas para fomentar la interacción, los docentes refieren el desarrollo de recursos de audio y video, además del uso de herramientas como el correo electrónico.

b) Cognitiva

En esta subcategoría los informantes clave docentes refieren las estrategias implementadas para la resolución de problemas y para motivar la participación académica de los estudiantes de la siguiente forma.

"... la retroalimentación constante dentro de plataforma, pero no solamente con la calificación, con la parte cuantitativa, sino también esta invitación a mejorar en caso de que haya tenido alguna falla, hacer las recomendaciones específicas en donde puedan ellos encontrar crecimiento en su propia formación" [D-GFD-171122]

"... al final del día te toca a ti, como facilitador, generar el debate, retroalimentarlos, invitarlos a esta reflexión e ir más allá de los mismos contenidos que están ahí o de la misma línea de discusión" [D-GFD-171122]

"... la retroalimentación es orientar al estudiante, reconocer sus logros en el desarrollo o en la ejecución de la actividad, o en la evidencia de desempeño de acuerdo a los criterios establecidos para ello y en caso de que tenga alguna falla, bueno, encontrar algún área de mejora con las recomendaciones correspondientes" [D-GFD-171122]

"... las realimentaciones deben ser de 2 tipos, continuas y específicas; continuas, porque como no tenemos al estudiante de manera permanente en un aula por un tiempo específico, debemos desarrollar un sentido de cercanía. Y específicas, porque justo es lo que comentaba la maestra M., en ocasiones caemos en el error de realimentar en lo genérico, omitiendo las características y las particularidades que cada estudiante demuestra a través de los productos de aprendizaje cuando se trata de, de realimentar, actividades o tareas" [D-GFD-210923]

En los fragmentos se observa la mención constante de la retroalimentación como estrategia para la resolución de dudas y motivación hacia la mejora de las actividades académicas de los estudiantes.

c) Didáctica

En esta subcategoría se destacan las actividades e interacciones dirigidas a la atención y promoción del proceso de aprendizaje del estudiante en la modalidad (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019), indicadas por los informantes clave docente.

"... en este momento yo soy quien lo está acompañando para que él construya su aprendizaje, entonces rescato elementos, ahí sin duda de lo que ya está dentro del curso, pero haciendo, enfatizándolo hacia el estudiante, hacia él para que se sienta parte del proceso" [D-GFD-171122]

"Una estudiante me escribe para contarme de la realimentación, que le ha servido mucho, le gustó, que por todas las observaciones que hice; ahora desde otra perspectiva en el que también destacó las fortalezas, entre otros aspectos, de formato" [D-GFD-210923]

"... lo que me gusta hacer es hacer videos, lecciones explicando no solamente, pues los principios de dicha teoría, sino también mostrarles ejemplos" [D-GFD-210923]

En los fragmentos, los docentes describen las herramientas dirigidas a la mejora del proceso de aprendizaje de los estudiantes en la modalidad.

Estrategias de retención

En esta categoría los informantes clave subrayan, como a continuación se puede observar, las acciones implementadas con la finalidad de fomentar la permanencia del estudiante en la modalidad.

"... mi estrategia, siempre les pongo caritas, o sea, yo uso mucho los emoticones, me gusta mucho no sé saludarlos siempre, y ponerle carita o despedirme o hacerles preguntas y hacer los gestos que quizá les hiciera en presencial, a través de caritas. Uso el foro, el mensaje de plataforma" [D-GFD-171122]

"... escucho esos silencios, veo esos silencios y si no, y si todavía no es momento de enviar un mensaje a la semana y veo un tremendo silencio, pues hago uno intermedio" [D-GFD-171122]

"... nunca los dejo ir a la primera cuando me dicen, pues ya no voy a continuar por X o Y razón, trato de ofrecer, así como que hay alguna posibilidad de que, si te brindo algún apoyo, este es en condiciones de continuar y ya depende de ellos" [D-GFD-171122]

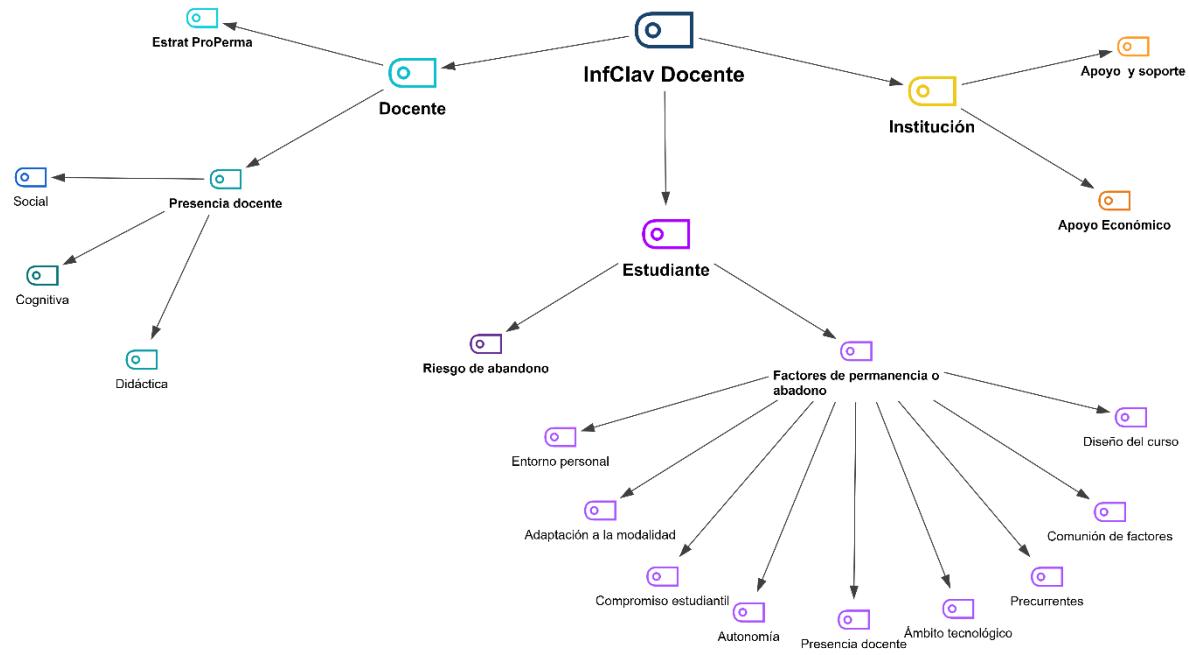
"... semana tras semana en lo particular me doy a la función de, en los grupos que tengo como docente, como asesor, vigilar que estén activos y, a qué me refiero con esto, a que estén cumpliendo con las actividades, si hay algún foro que estén participando, e inclusive la calidad de las aportaciones" [D-GFD-210923]

Las estrategias descritas por los docentes incluyen la comunicación activa y constante, así como el seguimiento puntual de las entregas de actividades.

A continuación, se presenta la Figura 10, en la cual muestran gráficamente los ejes de análisis y categorías correspondientes al informante clave docente, las cuales se describieron previamente.

Figura 10

Ejes de análisis y categorías: *Informante clave docente*



4.3 Institución

El informante clave *Institución* corresponde a coordinadores de programas educativos de instituciones públicas de la zona sur-sureste de México, afiliadas a ANUIES que ofertan programas de educación superior en línea. La información recolectada a partir del grupo focal se procesó de manera mecánica y con apoyo del software para análisis de datos cualitativos MAXQDA, para lo cual se llevó a cabo el proceso de codificación abierta, axial y selectiva (Corbin y Strauss, 1990)

La información recuperada se presenta en tres ejes de análisis, correspondientes a cada agente de la educación; para eje de análisis Estudiante se identificó una categoría y 10 subcategorías; para el eje de análisis Institución se identificaron cuatro categorías y nueve subcategorías y, para eje de análisis Docente se estableció una categoría (Tabla 18).

Tabla 18*Categorías y subcategorías Informante Clave Institución*

Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
Estudiante	Factores de permanencia o abandono	Sentido de pertenencia Salud Comunicación e Interacción pares Entorno socio-cultural Ámbito tecnológico Compromiso estudiantil Geografía Previsión de la Modalidad Presencia docente Economía Trabajo Familia
Institución	Objetivo	
	Infraestructura	
	Funciones al Estudiante	Preparación previa Estrategias de retención Apoyo y soporte Seguimiento administrativo Ámbito tecnológico
	Funciones al Docente	Capacitación Apoyo y soporte Seguimiento al desempeño docente Ámbito tecnológico
Docente	Presencia docente	

4.3.1 Eje de análisis Estudiante

Factores de permanencia o abandono

Esta categoría se divide en 12 subcategorías, en las cuales se conjunta los testimonios de los informantes clave institución en los cuales indican los factores que consideran se involucran en la permanencia o deserción del estudiante en la modalidad.

a) Sentido de pertenencia

En esta subcategoría se incluyen los testimonios de los informantes clave, en los cuales indican que el vínculo afectivo con la institución educativa y/o con los pares influye en la permanencia del estudiante.

"Entonces, toda esa retroalimentación que también entre ellos puede haber, también es pues, motivante para ellos como estudiantes, porque también ellos se sienten que pertenecen a algo, algo más allá de una computadora con un teclado" [I-EC-081222]

"... no nada más es el esfuerzo de ellos, sino de todos, se sienten justamente que pertenecen a la Universidad dicen claro, no lo hice solo, yo sé que el maestro me leyó y tal vez me apuntó bajo, pero después lo corregí por las observaciones que me dio y gracias, por la maestra A., porque ya siempre fue muy puntual en las observaciones y en todo el material que me compartía" [I-EC-081222]

Los Coordinadores de programas educativos, que fungieron como informantes clave Institución, comentaron la relevancia de la interacción con los pares, así como el acompañamiento de los docentes y la institución, en el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los estudiantes.

b) Salud

Los informantes clave señalaron las condiciones de salud como factores relevantes en la decisión del estudiante de no permanecer en la modalidad.

"... hemos tenido casos ahora con la pandemia, que sus familiares enfermaron, ellos enfermaron" [I-EC-081222]

"... situaciones muy personales, muy fuertes, en que ellos se encuentran; acaba de tocar un estudiante que, pues como estamos detrás de ellos, contacte a un estudiante y preguntándole cómo estaba porque no se había conectado a la plataforma, y pues bueno, la situación es de que estaba hospitalizado por intento de suicidio; entonces, ya son situaciones bastante complicadas, pero serían económicas y personales por las que los estudiantes deciden ya no continuar con la licenciatura" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los informantes clave institución, relatan casos de estudiantes que vivieron afectaciones de salud, física y mental; mismas que influyeron en su desempeño académico en la modalidad.

c) Comunicación e Interacción entre pares

En esta subcategoría se agrupa la información proporcionada por los informantes clave relacionada con el establecimiento de redes de aprendizaje, apoyo e intercambio con sus pares (Pérez Alcalá, 2009; Rizo García, 2007).

"... incluimos actividades grupales; ha habido casos en los que no es posible por las actividades diferentes que tienen todos, pero las actividades grupales también han servido para que haya este acercamiento con sus compañeros" [I-EC-081222]

"La queja constante, por ejemplo, es el trabajo en grupo, no sea más que alguna cuestión de actividades, de entrega, de tareas o de algún, este no sé, una falla en la herramienta o que no la pudieron utilizar, se quejan más de que les cuesta organizarse para trabajar con sus compañeros. Eso sí, fíjate que ha sido un factor en el que algunos, pues no entregan tareas o no logran organizarse, y eso hace que no puedan alcanzar una mejora en su calificación y tienen que

"hacerlo ellos solos; o dejan fuera alguien del grupo y eso ocasiona que no acredite la asignatura" [I-GFC-210922]

En los fragmentos presentados, los informantes clave Institución describen las actividades y estrategias implementadas, como son las actividades grupales, con el objetivo de fomentar la interacción y comunicación entre los pares. No obstante, señalan que en algunos casos los estudiantes prefieren el trabajo individual al grupal, decrementando de la interacción con los pares.

d) Entorno socio-cultural

Las circunstancias y condiciones de vida de los estudiantes fueron indicadas, como a continuación se muestra, por los informantes clave como factores relevantes en la permanencia del estudiante.

"... uno de los motivos es también la parte social. Nosotros contamos con muchas comunidades indígenas, el acceso a la educación también para mujeres había sido también una cuestión muy arraigada en esas comunidades" [I-GFC-210922]

"... se tornó un proyecto independiente, que buscaba trabajar con el rezago, atender a estudiantes que se quedaron fuera desde hace mucho tiempo y dadas las condiciones de los estudiantes que fueron ingresando, en un principio, cuando arranca el programa, pues si se aceptaba a gente mayor de edad y luego de un tiempo de análisis, pues ya se te quitó ese ese candado, se acepta a estudiantes de cualquier edad" [I-GFC-210922]

Los informantes clave Institución señalan características de los estudiantes asociadas a sus circunstancias y condiciones de vida, como son su edad, el tiempo que pausaron su formación y la comunidad en donde radican.

e) Ámbito Tecnológico

Los informantes clave institución abordaron el acceso y uso de las TIC como un factor relevante en la permanencia del estudiante en la modalidad, como se muestra a continuación.

"... siempre recomendamos una computadora, por la comodidad del trabajo en el escritorio, pero hay muchos de ellos que, que trabajan ya ahora con estas, con la tableta, con el celular y demás entonces también eso es una de las grandes ventajas que tenemos en modalidad virtual que es lo que nos han compartido de los estudiantes y egresados" [I-EC-081222]

"Aunque nuestra plataforma es muy fácil, es muy intuitiva, te va diciendo, cómo vas a hacerlo, realmente no necesitas de tener una experiencia en, en lo que es esta plataforma con que sepas pues, cuando menos cómo se prende y se apaga el equipo de cómputo, cómo entrar. Tienes el link, cómo poder ingresar y ya lo demás, pues esa experiencia que van adquiriendo los estudiantes, entonces eso sería un factor que los, pues... no sé qué palabra utilizar, no sé si los desmotiva, el que dice no, ya no, no, no puedo" [I-GFC-210922]

"... ellos manejan el Face, que manejan su celular, que manejan el WhatsApp y todo eso, pero muchas veces no han hecho cuestiones formales cómo enviar un correo, o cómo reenviar un correo, o cómo capturo una imagen, o cómo responden un foro. Lo han hecho a través de las... del Face, de todo esto porque responden comentarios, pero la formalidad es lo que muchas veces no se les facilitaba y si al adentrarnos en estos cursos de selección para los estudiantes este, pues al menos los que se quedan, los que logran concluir el curso son los que tienen más desarrolladas o logran desarrollar y demostrar estas competencias" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los coordinadores comentan que los estudiantes al elegir la modalidad tienen acceso a las TIC, aunque su uso está, en muchos casos, focalizado en el uso informal de las redes sociales.

f) Compromiso estudiantil

El interés y esfuerzo de los estudiantes por mantener su proceso formativo en la modalidad fue señalado por los informantes clave en la información que compartieron.

"La educación, su formación, más que nada, pues no es prioritaria. Ellos tienen otros factores y simple y llanamente lo primero que hacen es desertar" [I-GFC-210922]

"... sentir limitadas sus capacidades para continuar; como que dejan la formación, que no sé si es el tipo de personalidad del alumno que estudia a distancia, pero si les falta un poco de motivación y un poco de autoreafirmación y autoconocimiento; entonces, al menos los que han desertado, los que no han continuado es porque no tienen, o al menos no lograron desarrollar un poquito esta automotivación, afianzar el logro, el buscar una licenciatura, el que quiero continuar, gente un poco derrotista que bueno, a la primera de cambio o no sé, tuve un problema en mi casa, ya no puedo seguir estudiando, ósea, lo primero que hacen es dejar la escuela" [I-GFC-210922]

Los Coordinadores señalan la carencia de compromiso estudiantil como una de los factores influyentes en la decisión del estudiante de abandonar su formación en la modalidad.

g) Geografía

Los informantes clave destacaron que la ubicación geográfica puede influir en la decisión del estudiante de permanecer o desertar.

"Las características del estado, que no permite que en todos los municipios de nuestro Estado exista conectividad" [I-GFC-210922]

"La modalidad virtual ha sido una gran ventaja, porque tenemos maestros, actualmente tenemos alumnos, dos maestros que radican en diferentes partes de la República Mexicana; de hecho, extranjeros radicando en México y mexicanos en el extranjero" [I-EC-081222]

En los fragmentos se observa la polaridad de los comentarios de los Coordinadores, en algunos casos la geografía puede ser un factor que influye la decisión del estudiante de

continuar en la modalidad; no obstante, también puede ser un factor que influye en la decisión de no continuar con su formación.

h) Previsión de la Modalidad

Esta subcategoría presenta los testimonios de los informantes clave en los que abordan aspectos vinculados a la información previa con la que contaba el estudiante al inicio de su formación.

"Desde el primer módulo, desde el primer día, ya el estudiante, ya tiene a su tutor y en este caso ¿qué es lo que hacemos? Bueno, una semana antes de que se incorporen a clases, bueno, una vez que el estudiante es aceptado, el siguiente paso es un mes que le llamamos módulo de inducción, en el que el estudiante entra a la plataforma y tiene ciertos contenidos de la universidad" [I-EC-081222]

"... se impresionan a ver las actividades que ellos tienen que realizar, que tiene que navegar en esta plataforma y como que eso hace que este... que, no se desilusionen, sino que pues no tienen un conocimiento sobre las plataformas" [I-GFC-210922]

Los Coordinadores mencionan las herramientas y estrategias implementadas como parte de la formación del estudiante, previo al inicio de sus cursos. No obstante, también comparten situaciones referentes al desconocimiento de los estudiantes en lo concerniente a las plataformas educativas y su uso.

i) Presencia docente

Los informantes clave señalaron las funciones del profesor-tutor como aspectos relevantes en la permanencia del estudiante en la modalidad, como se señala a continuación.

"... el acompañamiento que dan en su momento los facilitadores con estas retroalimentaciones con este acercamiento, que muchas veces es por teléfono, por correo, con nosotros igual porque si tienen alguna, duda el facilitador no me ha contestado, cómo le hago, entran en pánico" [I-EC-081222]

"Es muy importante en la figura del facilitador muy, muy importante" [I-EC-081222]

"... que no nada más digan está bien, lo hiciste mal, sino aportar también algo más a los estudiantes es algo que ellos valoran mucho; si un facilitador en su retroalimentación es claro en tal párrafo, donde me compartes esto y esto te podría decir, o sea, es más profundo también el estudiante se siente leído, dice claro, es mi esfuerzo y en efecto sí me, sí me leyó mi maestro, sí me está siendo muy puntual en mis observaciones tal vez algún material adicional y demás eso es muy importante para que también el estudiante se sienta motivado" [I-EC-081222]

"Entonces toda esa retroalimentación que también entre ellos puede haber, también es motivante para ellos, para ellos como estudiantes porque también ellos se sienten que pertenecen a algo, algo más allá de una computadora con un teclado" [I-EC-081222]

En los fragmentos, los Coordinadores destacan la relevancia de las funciones del docente para la permanencia del estudiante en la modalidad.

j) Economía

Los testimonios presentados en esta subcategoría aluden dificultades económicas experimentadas por los estudiantes durante su trayecto formativo en la modalidad.

"... sí, tuvieron esta problemática económica, eso también influye en el caso específico de nuestros estudiantes siempre lo hemos dicho, no son alumnos cualesquiera, no son alumnos que únicamente están dedicados al estudio, son maestros que tienen también responsabilidades con sus familias, con sus trabajos" [I-EC-081222]

"... el factor económico en las características de nuestros estudiantes, pues son... tienen una familia y tienen que proveer a esa familia, en actividades económicas y eso también hace que en algún momento ellos ya no continúen" [I-GFC-210922]

"... esta modalidad les permite ahorrar significativamente en relación a los gastos de traslado a la parte de vivienda, comida e incluso, también de los materiales, porque como todo está en plataforma y ellos ya no gastan en libros, ni estar comprando. También este... tantas libretas, por ejemplo, y el apoyo que se le da también con las sedes académicas, pues este... el hecho de comprar un equipo de cómputo, estar pagando Internet" [I-GFC-210922]

"La parte económica yo pienso que es la parte económica que tienen, que... pues muchos son responsables de una familia y sería la parte económica" [I-GFC-210922]

Los Coordinadores relatan cómo el factor económico influye en las vivencias de los estudiantes durante su formación en la modalidad.

k) Trabajo

Situaciones y aspectos laborales fueron reportados por los informantes clave como factores que influyen en la decisión de los estudiantes de permanecer o abandonar en la modalidad, como lo muestran los siguientes fragmentos.

"Ya están trabajando, tienen a su familia que dependen en muchos casos de ellos, que eso también es un factor en pro y en contra, porque justamente si llega a suceder, que ha pasado que, que hay alguna situación delicada en el entorno familiar se tiene que solicitar una baja temporal a muchos de ellos" [I-EC-081222]

"... característica de nuestros estudiantes, sí son la mayoría más, más grandes, porque ellos ya están insertos en un trabajo, o que ellos necesitan esta licenciatura para el puesto, porque necesitan tener un, ocupar un lugar más importante dentro de donde ellos se encuentran y entonces, por eso deciden estudiar esta licenciatura" [I-GFC-210922]

"... el trabajo, porque pues el trabajo, pues de ahí comienzan, y les exigen las actividades, responder en el trabajo y entonces como que van dejando a un lado las actividades, o ya no entran la

plataforma" [I-GFC-210922]

En los fragmentos se observa la relevancia de los aspectos laborales en la vida del estudiante y en su formación en la modalidad.

1) Familia

En esta subcategoría se agrupan reflexiones de los informantes clave en las que mencionan las circunstancias o situaciones familiares de los estudiantes en la modalidad.

"... también es muy importante la familia, porque finalmente y volviendo al mismo tema, no únicamente están dedicados al estudio, muchos de ellos tienen un trabajo en la mañana, otro trabajo por la tarde y dedican parte de la noche y o los fines de semana para realizar sus actividades, entonces eso conlleva un sacrificio también en el entorno familiar, porque es tal vez no salir de vacaciones, tal vez no salir los fines de semana con la familia, o tal vez tenga que salir la familia sin ellos o ellas, entonces si es muy importante que la familia también los acompañe durante su permanencia en el programa educativo" [I-EC-081222]

"... nos topamos con una familia no comprensiva, en ese sentido de saber que se tiene que desvelar porque tiene que hacer tarea, o tiene que hacer una entrega, o el fin de semana no los pueda acompañar a la plaza, al cine y demás porque tiene que hacer una entrega. Entonces, sí es un factor también muy, muy importante la familia, el entorno familiar muy, muy importante" [I-EC-081222]

"... tenemos muchas amas de casa, bueno, mujeres que forman parte de esta licenciatura, por lo mismo que les permite estar en casa y atender a la familia y poder estar ahí, cumpliendo con las actividades, con el trabajo y con la familia y personas que ya tienen negocio, que ya tienen alguna actividad empresarial y que necesitan de esto para continuar" [I-GFC-210922]

"Tiene una familia y tiene que proveer a esa familia, en actividades económicas y eso también hace que en algún momento ellos ya no continúen" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los Coordinadores comparten vivencias de los estudiantes; en las cuales destaca el papel del apoyo de la familia, o la carencia del mismo en la formación del estudiante en la modalidad.

4.3.2 Eje de análisis Institución

Objetivo

Los informantes clave describieron, como a continuación se presenta, los principios que motivaron a la institución para incursionar en la modalidad en línea.

"... trabajar con el rezago, atender a estudiantes que se quedaron fuera desde hace mucho tiempo, y dadas las condiciones de los estudiantes que fueron ingresando, en un principio, cuando arranca el programa pues si se aceptaba a gente mayor de edad y luego

de un tiempo de análisis, pues ya, se te quitó ese candado, se acepta a estudiantes de cualquier edad; nada más el requisito es que hayan terminado su secundaria, su educación secundaria que tengan y certificado y ya pueden cursar con nosotros [bachillerato]" [I-GFC-210922]

"... se busca ampliar la oferta, que los programas que se dan en licenciatura sean nuevos, que no sea lo que la mayoría de las universidades [ofertan], tengo la opción, la modalidad presencial y la modalidad virtual, es lo que hacen, es replicar y lo único que cambia, pues es la, la modalidad; lo que se buscaba, en el caso de la universidad, era darle salida a problemas nuevos, a una nueva oferta un poco más creativa" [I-GFC-210922]

"... la modalidad a distancia permitió a la Universidad crecer en la oferta y cobertura de los programas de estudio, porque si bien contamos en sí, también con 45 programas educativos de la modalidad presencial, la idea es, era llegar a más personas, porque también en el acceso se sigue un procedimiento de admisión. Muchas personas quedaban fuera, muchos estudiantes que no fueron, no son aceptados y entonces, a través de esta nueva oferta educativa, permite, primero darles la oportunidad de tener acceso a la educación superior; segundo, de que no se muevan de su lugar de origen en su comunidad, y tercero, que también los conocimientos que adquieran sean utilizados en su comunidad y evitar esa migración que tenemos de estudiantes hacia ciudades, de sus Estados a otros Estados" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los Coordinadores destacan los objetivos institucionales que guían las acciones de la institución desde su fundación.

Infraestructura

Esta categoría incluye la información compartida por los informantes clave, en la cual se indican los servicios e instalaciones con que cuentan las instituciones para ofrecer la atención requerida por los estudiantes.

"... hay un centro de cómputo y se les permite a los estudiantes. Los asesores cubren también un horario, entonces, si el estudiante no tiene equipo de cómputo, tiene problemas, puede acudir aquí al centro de cómputo, que está abierto realmente mañana, tarde y fines de semana, y si necesita un asesor o si necesita una asesoría puede a través de la plataforma solicitarla" [I-GFC-210922]

"Se les proporcionan los teléfonos celulares personales y se comunican también a través de este medio con ellos" [I-EC-081222]

Algunas Instituciones proporcionan servicios tecnológicos que posibilitan el acceso de los estudiantes a los contenidos, tales como Centros de Cómputo comunitarios, mientras que otras Instituciones se remiten a ampliar las vías de comunicación a través de medios electrónicos como el correo electrónico o el celular.

Funciones al Estudiante

En esta categoría se divide en cinco subcategorías, las cuales congregan la información concerniente a las herramientas y apoyos ofrecidos por la institución para atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrentó el estudiante durante su formación en la modalidad.

a) Preparación previa

Los informantes clave aludieron a la información, formación o capacitación que proporcionan a los estudiantes antes del inicio de los cursos de su programa educativo.

"Hacemos una video-bienvenida que no es obligatoria, es una invitación para que los estudiantes conozcan a sus facilitadores ¿Por qué? Porque tal vez tengan dudas sobre cómo, sobre la temática del curso, sobre las entregas; si tienen, aunque tengamos nuestras entregas calendarizadas, si hay alguna posibilidad de prorrogar entregas, cómo funcionan los foros y demás, entonces sí es muy importante este acercamiento desde el inicio de los cursos con todos" [I-EC-081222]

"... cómo voy a trabajar, conoce al equipo, quiénes son los facilitadores; primero con una presentación con fotografías, después finalmente los iban a conocer en las video-bienvenidas virtuales, son las actividades bono o con el mensaje de bienvenida, que siempre dan los facilitadores, decir ok, ahora los estudiantes también les tenemos que enseñar ahora, cómo manejar esta nueva plataforma" [I-EC-081222]

Los Coordinadores comparten las estrategias que implementan sus Instituciones con el objetivo de preparar a los estudiantes previo a su ingreso a la modalidad o durante el inicio de su formación en la modalidad.

b) Estrategias de retención

En esta subcategoría los informantes clave subrayan las acciones implementadas por la institución, con la finalidad de fomentar la permanencia del estudiante en la modalidad, como se observa a continuación.

"... siempre estamos en la búsqueda de decir, bueno, qué situación, este estudiante no se inscribió en este periodo ¿hubo comunicación con ella? Sí, tuvo un problema de su trabajo, tuvo que conseguir otro, ok ¿qué opciones se le dieron? Pues que hiciera tal pago, que se inscriba este periodo, ok, la maestra sigue con problemas. Como esta situación académica analizamos, ah ok, es necesario para que no pierda la carrera que solicite baja temporal, ah, perfecto; entonces cuáles son las opciones" [I-EC-081222]

"... ha habido algunos que hemos podido rescatar, incluso de que ya están desmotivados por alguna situación particular, personal, laboral que tuvieron y creo que, gracias a esta, a estas intervenciones que podemos hacer, es que los podemos rescatar y decir, no maestro, si entró aquí es porque usted lo necesita y aparte es un alumno comprometido" [I-EC-081222]

"Los tutores, por ejemplo, hacen llamadas telefónicas cuando ven que no responden la mensajería y a través del correo electrónico. Bueno, pues ya se han tomado la tarea de hacer llamadas telefónicas, no los visitan a su domicilio porque no todos son desde aquí" [I-GFC-210922]

"... prórrogas, por ejemplo, en el caso de los pagos, que no puedo pagar en tal fecha, pues adelante hay una prórroga de un mes, dos meses, para que tú puedas cubrir el pago; descuentos, les digo, por ejemplo, se han lanzado las becas de inscripción donde ya los solicitantes pues exentan completamente su inscripción, así es que, en ese sentido hay el apoyo por parte de la universidad para estas personas" [I-GFC-210922]

Entre las acciones destacadas por los Coordinadores se encuentran el seguimiento administrativo y académico, así como el establecimiento de medios de comunicación para la atención personalizada a los estudiantes.

c) Apoyo y soporte

Los informantes clave señalan, a continuación, las herramientas proporcionadas por la institución, así como las acciones implementadas por la misma, con la finalidad de atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrentaron los estudiantes durante su formación en la modalidad.

"... es muy importante el acompañamiento, y el que pueda tener no sólo la familia, sino también, de este lado la institución, los facilitadores y la institución como personal administrativo y coordinación en general" [I-EC-081222]

"... se abrió Facebook, Twitter, Instagram, muchos de ellos pueden estar al pendiente de información de los procesos, de que si es la semana de alta, si bajas, que si ya mandaron la oferta educativa, que si ya comenzó el periodo de pagos, que si tengo dudas con cómo entrar a Mi Pago, dónde veo mi seguimiento; a través de todos estos medios, sea teléfonos, sea correo, sea por WhatsApp, se pueden comunicar y hay una respuesta pues casi inmediata; vaya, ha sido tal el impacto y nosotros a veces nos, nos sorprendemos" [I-EC-081222]

"... si tienen cuestiones de bajas, becas, atrasos en tareas, problemas en plataforma, su primer contacto sea el enlace que tenemos en los municipios, con nosotros para ir resolviendo; en caso de que no se puede, pasamos al siguiente nivel, que son con las unidades académicas" [I-GFC-210922]

"... a través de esta Mesa de ayuda, tanto los docentes como estudiantes, incluso personal administrativo, puede llegar a solicitar la atención y tenemos pues, que cubrir las estadísticas que nos permiten saber el tipo de incidencia que es y cuál es más recurrente, y poder también atenderla" [I-GFC-210922]

Los Coordinadores destacan el uso de herramientas de comunicación instantánea como *WhatsApp*, además de redes sociales tales como *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* para

la atención y apoyo a las dudas y situaciones que los estudiantes experimenten durante su formación en la modalidad.

d) Seguimiento administrativo

Esta subcategoría reúne la información externada por los informantes clave, en la cual indican la atención que proporcionaron a los estudiantes en lo concerniente a los procesos administrativos de su escolaridad.

"... un apoyo académico-administrativo, que apoya la coordinación, apoya al enlace, que también es el primer contacto con, con los estudiantes y bueno, el responsable de la coordinación, pero en realidad, aunque somos tres, aunque somos un equipo, podemos decir chiquito, es un equipo amalgamado" [I-EC-081222]

"... para que los estudiantes se sientan acompañados desde que son aspirantes hasta que son egresados, incluso no termina nuestro trabajo, cuando decimos ¡Ah, ya terminó, ya está su cardex! No, los acompañamos incluso en sus trámites de egreso" [I-EC-081222]

"... a través de los reportes que los docentes también van entregando; y todas estas actividades pues, se van coordinando con el área de tutorías. Sí que se tiene ese control para dar el seguimiento a los estudiantes para toda su trayectoria escolar desde el inicio, permanencia y egreso de los estudiantes" [I-GFC-210922]

"Las situaciones en las que se encuentran los estudiantes ¿En qué estatus se encuentra? Si les hacen falta documentos, que si ya están dados de baja por situaciones de reprobación o por documentos" [I-GFC-210922]

Los Coordinadores aluden a procesos tales como el seguimiento a la trayectoria escolar del estudiante, así como a los procesos de inscripción y administración escolar.

e) Ámbito tecnológico

En esta subcategoría se presentan los testimonios, compartidos por los informantes clave institución, acerca de la función institucional vinculada al acceso y uso de la tecnología para el desarrollo de sus actividades escolares.

"... la importancia de estar actualizados, de ser muy claros, no solo con facilitadores, sino también con los estudiantes. Con ella [encargada actual] fue que implementamos también los manuales para todo, que tal vez parecieran reiterativos pero que, en efecto, son muy importantes" [I-EC-081222]

"... otorgándoles un espacio con las herramientas necesarias para realizar estas actividades de la modalidad, que tiene que ver con un equipo de cómputo y la conectividad" [I-GFC-210922]

"... se hacen convenios con ayuntamientos, con el fin de que éstos establezcan centros de cómputo, vamos a decir, con los espacios en donde los estudiantes puedan llegar sin costo a

hacer uso de estas herramientas, con eso permitimos también tener mayor acceso a la educación profesional" [I-GFC-210922]

"Llevan un curso y este curso está orientado a sus habilidades, a que ellos, pues determinen realmente las habilidades que tienen en competencias digitales; cuando ingresan, pues logran llevar el curso, hay una interacción realmente con las herramientas de la plataforma" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los Coordinadores destacan la implementación de capacitaciones para el uso y manejo de las TIC, además del establecimiento de espacios físicos en los cuales los estudiantes tienen acceso a dispositivos y equipos de cómputo, así como al soporte para el uso de los mismos.

Funciones al Docente

Esta categoría se divide en cuatro subcategorías, en las cuales se reúne la información concerniente a las herramientas y apoyos ofrecidos por la institución para atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrenta el docente durante el desarrollo de sus funciones académicas en la modalidad.

a) Capacitación

Esta subcategoría congrega la información compartida por los informantes clave, en cuyos fragmentos, se alude a las actividades y acciones implementadas por la institución con la finalidad de ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los docentes en el ámbito de la educación en línea.

"... gestionó que nuestros facilitadores tuvieran una capacitación para tomar las riendas de Eminus 4, para saber cómo entrar, cómo evaluar las bondades del foro, los puntajes, el seguimiento etcétera; entonces eso como primer punto muy importante porque, porque así el facilitador también se siente que está siendo tomado en cuenta" [I-EC-081222]

"... los capacitamos en las competencias tecnológicas que compete a él, se educa para el uso de la plataforma, para el acompañamiento, de seguimiento de estudiantes, para herramientas que pueden también utilizar" [I-GFC-210922]

"... los docentes están capacitados en lo que es el diseño instruccional para las unidades de competencia y también están capacitados en la parte tecnológica para dar ese apoyo a los estudiantes" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los Coordinadores enfatizan los apoyos y herramientas que la institución desarrolla e implementa para la capacitación del docente en materia de TIC; tales como cursos de capacitación y manuales de uso de las plataformas educativas.

b) Apoyo y soporte

Esta subcategoría incluye la información proporcionada por los informantes clave, en la que se indican las herramientas proporcionadas por la institución para atender y resolver las dudas e inconvenientes que enfrentó el docente durante el desarrollo de sus funciones académicas en la modalidad.

"El acompañamiento que se le da en atención a los alumnos y docentes de cada unidad académica, para el detalle de que se presenten durante la operatividad de cada semestre" [I-GFC-210922]

"... a través de esta Mesa de ayuda, tanto los docentes como estudiantes, incluso personal administrativo, puede llegar a solicitar la atención y tenemos pues, que cubrir las estadísticas que nos permiten saber el tipo de incidencia que es y cuál es lo más recurrente, y poder también atenderla" [I-GFC-210922]

Los coordinadores comparten las herramientas establecidas por la institución con el objetivo de proporcionar apoyo y soporte al estudiante durante su tránsito en la modalidad, tales como las Mesas de ayuda.

c) Seguimiento al desempeño docente

En esta subcategoría se presenta la información externada por los informantes clave, en la cual refieren las acciones implementadas por la institución para atender el cumplimiento de las funciones docentes.

"... no ha respondido el facilitador, que son situaciones finalmente que pasan; sucedió que una maestra la tuvieron que intervenir [quirúrgicamente] de emergencia y obviamente no había podido responder correos, no había podido evaluar y los estudiantes empezaron así de, es que la maestra no me ha contestado; ya puede hablar estimados estudiantes, la facilitadora tuvo una situación médica, solicitamos su apoyo, su comprensión, se les estará atendiendo. Nosotros apoyamos también a los facilitadores, en ese sentido decir bueno, como canalizamos, no nada más el apoyo a los estudiantes, sino también a los facilitadores" [I-EC-081222]

"... seguimiento con los docentes en plataforma, revisar, es decir ¿ellos han retroalimentado? Sí han realizado" [I-GFC-210922]

"... la mayoría de los profesores que tenemos son evaluados cada que termina un curso, nuestros cursos son de 8 semanas" [I-GFC-210922]

En los fragmentos, los Coordinadores describen las estrategias implementadas por las instituciones para garantizar la atención docente al estudiante. Entre estas destacan la revisión de las actividades desempeñadas por el docente en la plataforma educativa.

d) Ámbito tecnológico

Esta subcategoría los informantes clave institución abordaron las acciones implementadas para atender el acceso y uso de las TIC, como se presenta a continuación.

"... la importancia de estar actualizados, de ser muy claros, no solo con facilitadores, sino también con los estudiantes [...] implementamos también los manuales para todo, que tal vez parecieran reiterativos pero que en efecto son muy importantes" [I-EC-081222]

"... los capacitamos en las competencias tecnológicas que compete a él, se educa para el uso de la plataforma, para el acompañamiento, de seguimiento de estudiantes, para herramientas que pueden también utilizar" [I-GFC-210922]

Entre las estrategias destacadas por los Coordinadores, se encuentran la implementación de manuales de uso de las plataformas, así como el apoyo personalizado para la resolución de dudas referentes al uso de las TIC.

4.3.3 Eje de análisis Docente

Presencia docente

En esta categoría se incluye la información proporcionada por los informantes clave, en la cual señalan la relevancia de las funciones docentes en el proceso educativo del estudiante en la modalidad.

"... es muy importante el acercamiento que pudieran tener con el estudiante desde el inicio, qué se implementó para esta interactividad virtual al inicio de los cursos; cada facilitador da una video-bienvenida virtual en tiempo real con los estudiantes, para que conozcan el rostro de quien será su facilitador o facilitadora; no es lo mismo recibir un correo electrónico, que también lo hace, es parte del primer acercamiento que hacen los facilitadores con los estudiantes. Envían un correo de bienvenida, se presentan, mi nombre es MF, soy su facilitadora de tópico Teatro escolar; a lo largo de este periodo estaremos... etcétera. Como una breve presentación sobre el curso" [I-EC-081222]

"... que no nada más digan está bien, lo hiciste mal, sino aportar también algo más a los estudiantes; es algo que ellos valoran mucho, si un facilitador en su retroalimentación es claro, en tal párrafo, donde me compartes esto y esto te podría decir, o sea, es más profundo también, el estudiante se siente leído, dice claro, es mi esfuerzo y en efecto sí me leyó mi maestro; si está haciendo muy puntual en mis observaciones, tal vez algún material adicional y demás eso es muy importante para que también el estudiante se sienta motivado" [I-EC-081222]

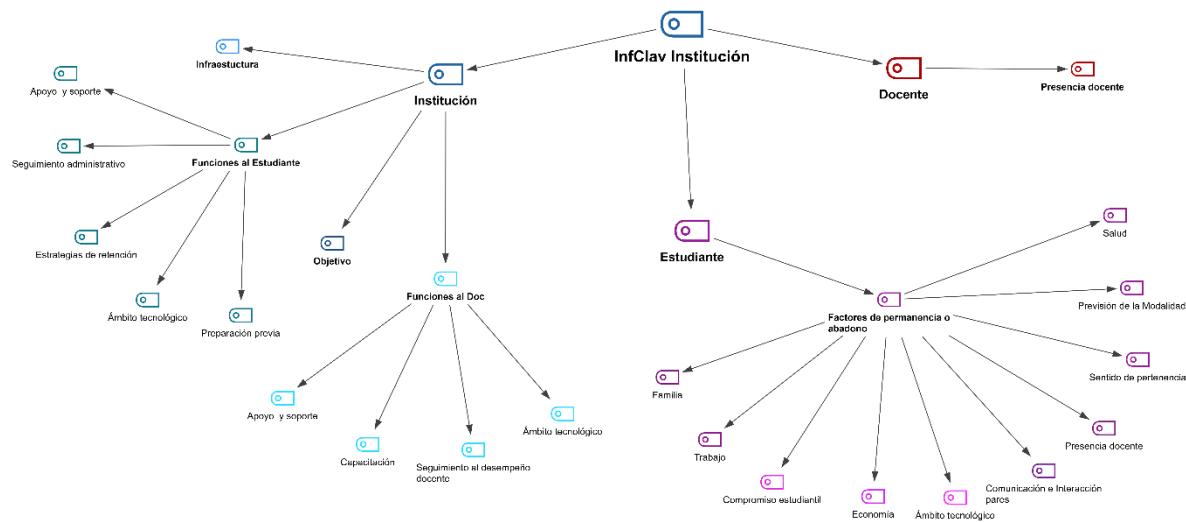
"Entonces toda esa retroalimentación que también entre ellos puede haber también es, pues motivante para ellos, para ellos como estudiantes, porque también ellos se sienten que pertenecen a algo, algo más allá de una computadora con un teclado" [I-EC-081222]

En los fragmentos, los Coordinadores destacan la importancia de las funciones docentes durante la formación del estudiante en la modalidad, tales como la retroalimentación, la comunicación y la atención oportuna a sus dudas.

En la Figura 11, se exponen, a través de un esquema, los ejes de análisis y categorías correspondientes al informante clave institución, las cuales se describieron previamente.

Figura 11

Ejes de análisis y categorías: Informante clave docente



CAPÍTULO 5

Discusión y conclusiones

5.1 Discusión de los hallazgos

En este apartado se presenta la discusión de los resultados, que se realizó través de triangulación de datos, la cual, como indica Creswell (2013), es el proceso de corroboración y comparación de pruebas procedentes de distintas personas, tipos de datos o métodos de recopilación de datos, estos datos son examinados por el investigador en la búsqueda de pruebas que apoyen un tema. La triangulación de información garantiza la precisión del estudio, al permitir visualizar el problema desde diferentes ángulos y propicia la elaboración de un informe preciso y creíble, aumentando la validez y consistencia de los hallazgos (Creswell, 2009, 2013; Okuda y Gómez-Restrepo, 2005).

Para efectos de esta investigación se implementaron dos tipos de triangulación, la de datos y la teórica; ambas se presentan a continuación.

5.1.1 Triangulación de datos

La triangulación de datos consiste en la verificación y comparación de la información obtenida a partir de los informantes clave durante el trabajo de campo (Okuda y Gómez-Restrepo, 2005). Esta se llevó a cabo a través de la comparación de la información recuperada a través de los informantes clave respecto a cada dimensión de análisis, las cuales corresponden a cada uno de los agentes de la educación: Estudiante, Docente e Institución. Para responder a las preguntas centrales de esta investigación se recurrió al procesamiento de datos cualitativos, en primera instancia a través del proceso de reducción de datos por categorización y codificación (Corbin y Strauss, 1990; Rodríguez et al., 1996). Finalmente, para llevar a cabo la integración de los hallazgos y su discusión, se recurrió al análisis cualitativo de contenido, el cual como apunta (Andréu-Abela, 2002, pp. 2)

Es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados..., u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos, el denominador común de todos estos materiales es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social.

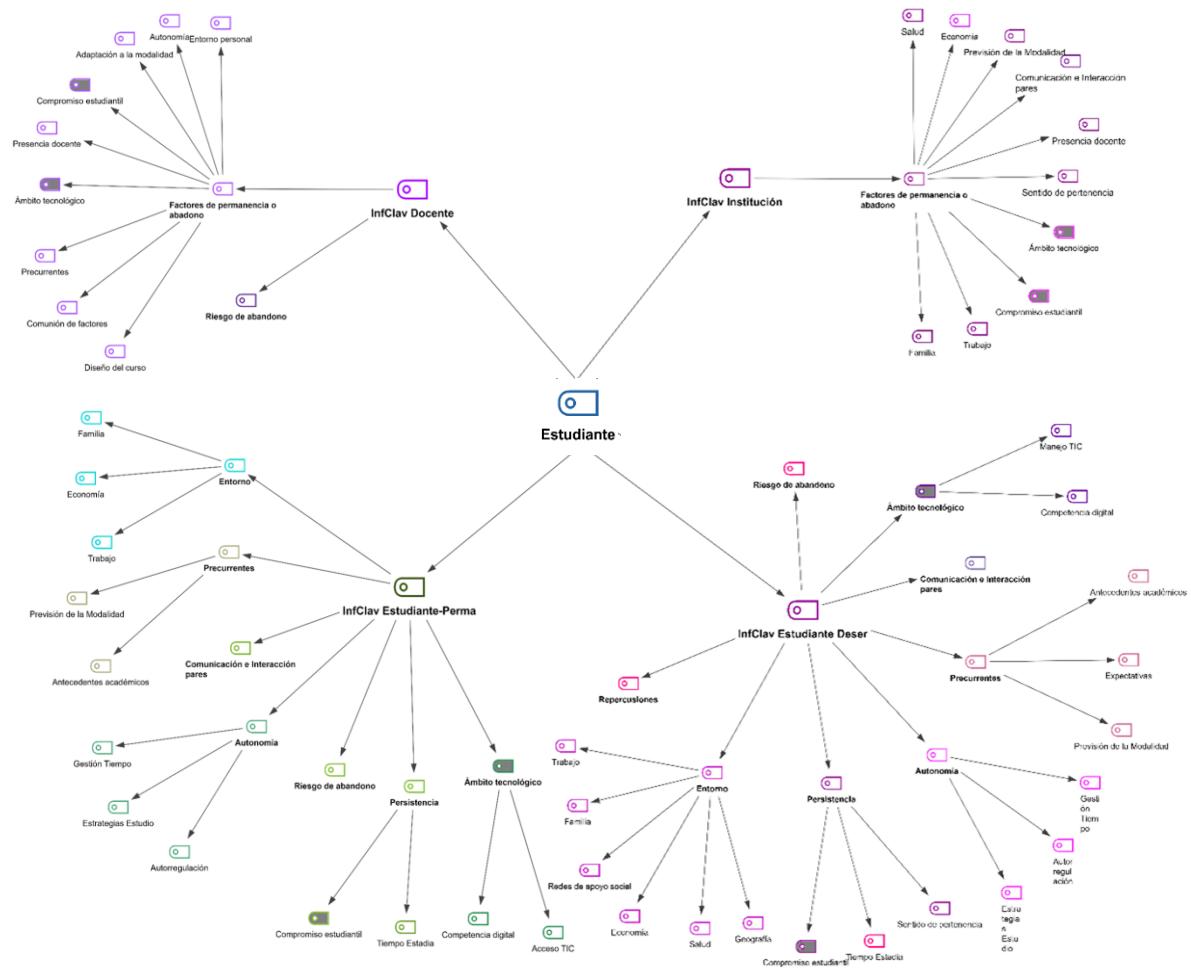
A continuación, se presenta la triangulación de datos clasificada por agente de la educación en línea, cada uno correspondientes a las dimensiones de análisis y se agrega una categoría más, al comparar la información proporcionada por el Estudiante que desertó con la información proporcionada por el Estudiante que permaneció en las tres dimensiones de análisis. En cada triangulación por agente se responden las preguntas de investigación y se abordan los objetivos específicos de la investigación.

5.1.1.1 Triangulación Estudiante

Esta categoría de triangulación de datos correspondió a la comparación de la información proporcionada por los diferentes agentes de la educación, Estudiante que permaneció, Estudiante que desertó, Docente e Institución, respecto a la dimensión *Estudiante*. En la Figura 12 se presentan gráficamente todos los atributos del agente *Estudiante*, señalados por los informantes clave como relevantes para la permanencia del estudiante en línea.

Figura 12

Triangulación de datos: dimensión de análisis Estudiante



La primera pregunta de investigación a responder ¿qué atributos de los agentes de la educación en línea contribuyen positivamente con la permanencia del estudiante? corresponde a cuatro de los objetivos específicos de la investigación, de los cuales a continuación, se abordan los correspondientes al agente *Estudiante* de la educación en línea. El siguiente apartado se refiere al primero de estos objetivos específicos.

Determinar los atributos del agente estudiante que contribuyen satisfactoriamente con la permanencia en la educación en línea.

Al análisis del contenido, los atributos que marcaron una constante en el discurso de los agentes de la educación al abordar la dimensión estudiante fueron dos, el compromiso estudiantil y el ámbito tecnológico. El compromiso estudiantil está ligado a la motivación, sea esta intrínseca o extrínseca; los informantes clave coincidieron en que mientras el compromiso estudiantil este arraigado en el propio estudiante, este buscará e implementará

estrategias para fomentar su permanencia, lo cual concuerda con autores como Gering et al. (2018), Salim-Muljana y Luo (2019), Willging y Johnson (2019), señalan que aquellos estudiantes que tienen la determinación de completar sus estudios persistirán y gestionarán su tiempo para conseguir su meta. No obstante, este mismo atributo puede ser un factor de abandono, del cual, los agentes de la educación señalan que, si el estudiante no concreta su compromiso con su formación, no permanecerá; al respecto, García-Aretio (2019) y Laato et al. (2019) indican que uno de los factores que lleva a los estudiantes a la deserción es el compromiso estudiantil insuficiente o inexistente.

En lo concerniente al ámbito tecnológico, los informantes clave destacaron que, el acceso y uso de las TIC contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante. Si bien la institución asegura proveer a los estudiantes la infraestructura y capacitación necesaria al inicio de su formación, los estudiantes, en su mayoría, indican que el acceso y uso de las TIC son atributos con los que contaban previo a su ingreso a la modalidad. Esto implica que, si bien los estudiantes pueden poseer cierto nivel de alfabetización tecnológica previo al inicio de su formación en la modalidad, la Institución debe centrar su capacitación y soporte en el uso de herramientas que favorezcan su curso en la modalidad. Al respecto autores como Bawa (2016), González et al. (2017) y Salim-Muljana y Luo (2019), señalan la necesidad de que el estudiante este informado respecto a la modalidad, ya que esta requiere que cuente con un manejo apropiado de las tecnologías; esto contribuirá satisfactoriamente a su permanencia.

Al igual que el compromiso estudiantil, el ámbito tecnológico puede jugar como un factor adverso a la permanencia del estudiante; García-Aretio (2019), La Madriz (2016) y Murphy y Stewart (2017) enfatizan que los problemas vinculados con el manejo de la tecnología generan afectaciones en el proceso educativo, como el bajo nivel de desarrollo de conocimientos. Al respecto, los informantes clave, en particular *Docentes* e *Institución*, subrayaron que han tenido experiencias en que estudiantes presentan dificultades con el acceso o uso de las TIC, lo cual ha afectado su desempeño académico al presentar dificultades con las entregas en la plataforma educativa; Estévez et al. (2015) y Murcia y Ramírez (2015) enfatizan que las dificultades tecnológicas que enfrentan los estudiantes están asociadas a dificultades tecnológicas con las plataformas educativas.

En seguida, se aborda el segundo de los objetivos particulares correspondientes al agente de la educación en línea Estudiante, que consistió en *Diagnosticar los atributos de*

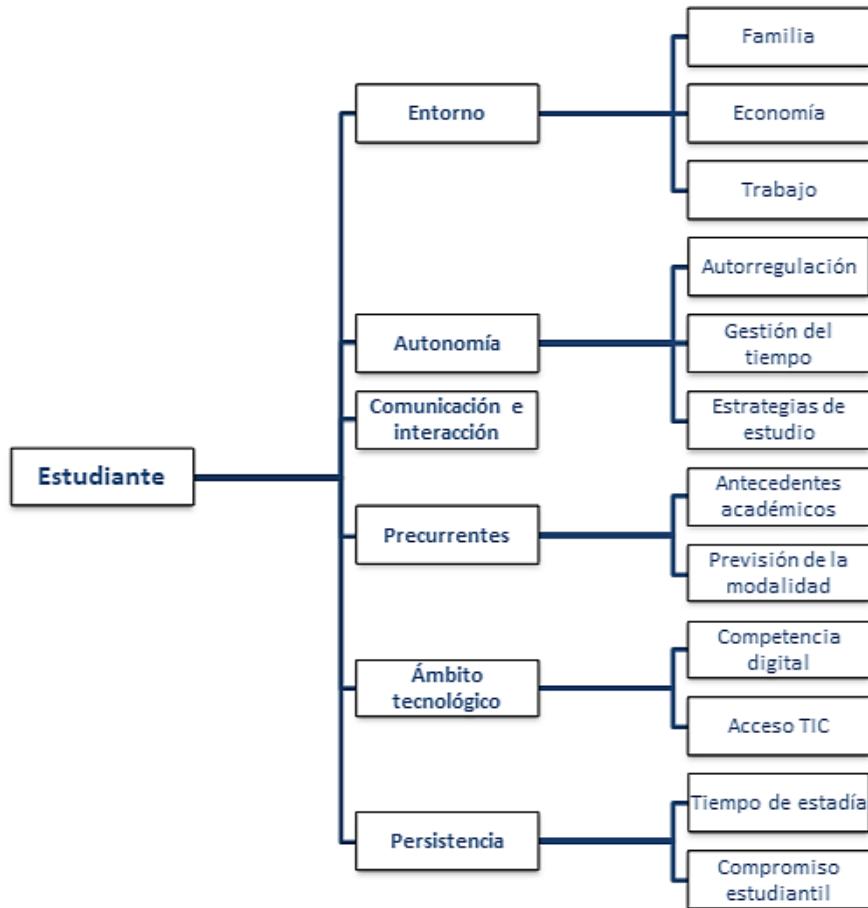
los agentes de la educación en línea (Estudiante) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante.

Para para la consecución de este objetivo se analizó particularmente el contenido del discurso de los estudiantes que permanecieron en comparación con el contenido del discurso de los estudiantes que desertaron; en este análisis destacaron seis categorías conformadas por 12 subcategorías que los estudiantes señalaron como atributos que contribuyen positivamente a su permanencia (Figura 13). Atributos vinculados al entorno, a la autonomía del estudiante, la comunicación e interacción, los precursores, la tecnología y la persistencia del estudiante fueron señalados como contribuyentes a la permanencia; esta diversidad de atributos corrobora los planteamientos de Delnoij et al. (2020) y Gering et al. (2018), quienes señalan que la decisión de un estudiante de persistir puede estar influida por una combinación de factores que pueden variar dependiendo del estudiante. Esto implica que la permanencia de los estudiantes es un fenómeno multifactorial. Si bien para este diagnóstico se consideró el discurso de los informantes clave estudiante, es importante destacar que los informantes clave docentes e institución concordaron con estos planteamientos, sugiriendo que la persistencia o en su defecto, el abandono de los estudiantes está relacionado con una amplia cantidad de factores.

Estos atributos no fueron indicados como factores determinantes en la permanencia, no obstante, los estudiantes que permanecieron indicaron que estos factores apoyaron su permanencia y tránsito en la modalidad. Por su parte los estudiantes que desertaron señalaron estos atributos como factores que podrían haber apoyado su permanencia, pero en algunos casos se tornaron en factores adversos para su permanencia.

Figura 13

Atributos de los agentes de la educación en línea (Estudiante) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante



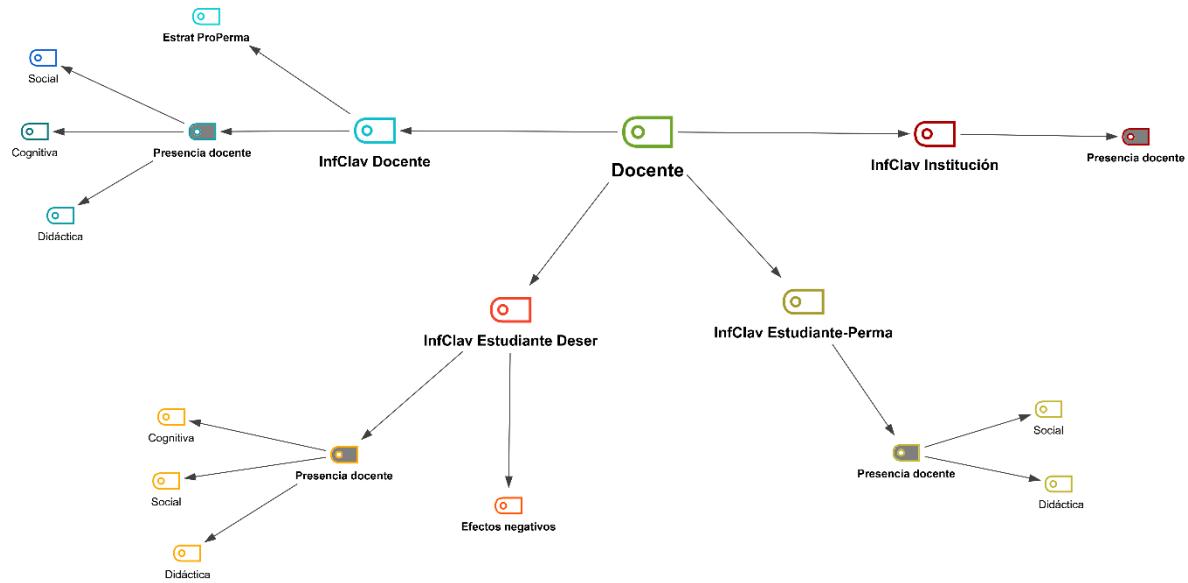
La siguiente categoría de triangulación a presentar es la relativa al eje de análisis Docente, en la cual se presenta la comparación de la información proporcionada por los diferentes agentes de la educación, Estudiante que permaneció, Estudiante que desertó, Docente e Institución, respecto la dimensión *Docente*.

5.1.1.2 Triangulación Docente

En esta sección de triangulación de datos se señalan atributos relevantes para la permanencia del estudiante en línea, respecto la dimensión *Docente*, los cuales se muestran gráficamente en la Figura 14. De igual forma, se recupera la primera pregunta de investigación: ¿Qué atributos de los agentes de la educación en línea contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante? Y, para darle respuesta se abordan los objetivos específicos de la investigación correspondientes al agente de la educación en línea Docente.

Figura 14

Triangulación de datos: dimensión de análisis Docente



El primer objetivo específico de la investigación a atender en esta categoría de triangulaciones el concerniente a *precisar los atributos del agente Docente que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea*. El atributo que se presentó como una constante al análisis de contenido de los discursos de los informantes clave fue la presencia. La presencia docente es definida por de Pablo-González (2017, p. 48) como “la tarea por parte del profesor-tutor de diseñar y orientar los procesos de aprendizaje e interacción entre los miembros de tal forma que se obtengan resultados educativos de importancia”. Estas tareas o funciones se subdividen en tres tipos, presencia didáctica, presencial cognitiva y presencia social (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019; de Pablo-González, 2017).

La presencia didáctica se refiere a las interacciones del docente dirigidas a la atención y promoción del proceso de aprendizaje del estudiante en la modalidad (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019); los informantes clave refirieron las retroalimentaciones como un atributo fundamental para la permanencia, ya que más allá de la evaluación, la retroalimentación funciona como un indicador del avance en el proceso de aprendizaje y en el desarrollo de sus actividades. La retroalimentación, como parte de la presencia didáctica, motiva a los estudiantes a continuar con su formación y a participar de las actividades, principalmente cuando se lleva a cabo de manera oportuna y significativa (Giraldo, 2019; Hancock, 2018; Yu et al., 2020). No obstante, los informantes clave señalaron que, la

ausencia de retroalimentaciones o la emisión de retroalimentaciones tardías puede ser un factor que afecte la permanencia del estudiante.

La presencia cognitiva implica la incorporación de actividades que motiven la participación de los estudiantes (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019; de Pablo-González, 2017); al respecto, los informantes clave señalaron la incorporación de actividades colaborativas, principalmente actividades en grupo y foros de participación como una constante durante el proceso de formación, las cuales fomentan la interacción entre pares y la participación. La interacción entre estudiantes y sus docentes ha sido señalada como un factor influyente en la permanencia de los estudiantes por autores como Bawa (2016), Boudjehem y Lafifi (2021), Ramírez-López y Martínez (2022), Salim-Muljana y Luo (2019), Savory (2016) y Shaikh y Asif (2022); sin embargo, algunos informantes clave, en particular estudiantes que desertaron indicaron que las actividades colaborativas en ocasiones afectaron su avance, ya que presentaron dificultades para coincidir con sus compañeros de equipo debido a sus actividades no académicas.

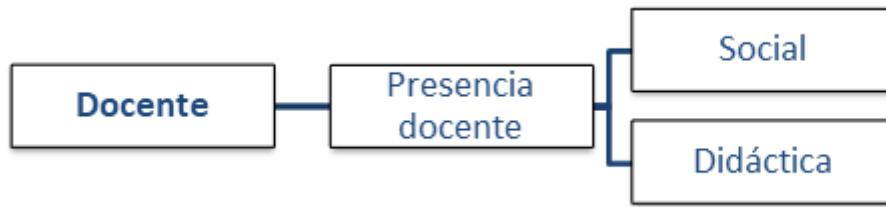
La presencia social implica que el docente fomente vínculos e interacción entre los pares estudiantes y con el mismo, que propicie un entorno social propicio para el aprendizaje y la interacción (Aguinaga et al., 2009; Anderson et al., 2019). El apoyo y soporte del docente fueron indicados por los informantes clave como un atributo muy influyente en la permanencia del estudiante; docentes e institución hablaron de la relevancia de este atributo haciendo uso de expresiones como “que el estudiante no se sienta sólo” o “que sientan que hay alguien al otro lado de la pantalla”, mientras que los estudiantes hablaron de “sentirse acompañados”; estas expresiones concuerdan con lo planteado por autores como Giraldo (2019), Gregori et al. (2018), Soltero et al. (2014), Vizcarra-Parra et al. (2018) y Willging y Johnson (2019), quienes enfatizan que una comunicación fluida entre docente y estudiante propiciaría un vínculo fuerte que disminuya los sentimientos de soledad y desatención al reducir la brecha docente-estudiante. La contraparte se encuentra en los estudiantes que desertaron, quienes indicaron la falta de este apoyo y soporte docente como uno de los factores que influyeron en su decisión de desertar, describiendo sentimientos de desatención y abandono al no encontrar respuesta en sus docentes; al respecto Giraldo (2019), Hancock (2018), Kara et al. (2019) y Salim-Muljana y Luo (2019), señalan que la interacción y comunicación oportuna del docente con los estudiantes, es fundamental para prevenir la deserción y propiciar el desarrollo de una comunidad de aprendizaje.

Diagnosticar los atributos de los agentes de la educación en línea (Docente) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante. Para responder a este objetivo se realizó un análisis comparativo de contenido del discurso de los estudiantes que permanecieron con el contenido del discurso de los estudiantes que desertaron. La presencia docente fue el atributo constante en el discurso, principalmente la presencia didáctica y la presencia social (Figura 15); la retroalimentación como parte de la presencia didáctica fue señalada por los estudiantes como muy relevante en su formación y como factor relevante para su permanencia, ya que la retroalimentación les ayudó o conocer sus avances, pero sobre todo sus áreas de oportunidad, sobre todo al recibirla oportunamente en los días subsecuentes a la entrega. En contraste, los estudiantes que desertaron indicaron la retroalimentación como un factor relevante para su deserción, al indicar que no la recibían o la recibían mucho tiempo después, cuando ya no la consideraban oportuna para la mejora de sus actividades, lo que generó en ellos un sentimiento de abandono y desatención.

En lo referente a la presencia social, el apoyo y soporte docente fue indicado como un atributo altamente relevante en su decisión de permanecer o desertar. Los estudiantes que permanecieron externaron que durante su curso en la modalidad vivieron circunstancias que los pusieron en riesgo de abandono de su formación, siendo el apoyo y el soporte docente uno de los factores que determinó su permanencia. En contraparte, los estudiantes que desertaron indicaron la falta de apoyo y soporte del docente como uno de los factores determinantes en su decisión de no permanecer en la modalidad las exacerbar sus sentimientos de abandono y soledad.

Figura 15

Atributos de los agentes de la educación en línea (Docente) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante



En la siguiente categoría de triangulación se presenta el análisis de datos concerniente al eje de análisis *Institución*; en la cual se exponen los atributos relevantes para la permanencia del estudiante en línea extraídos de la comparación de la información proporcionada por los diferentes agentes de la educación, Estudiante que permaneció, Estudiante que desertó, Docente e Institución, respecto la dimensión *Institución*

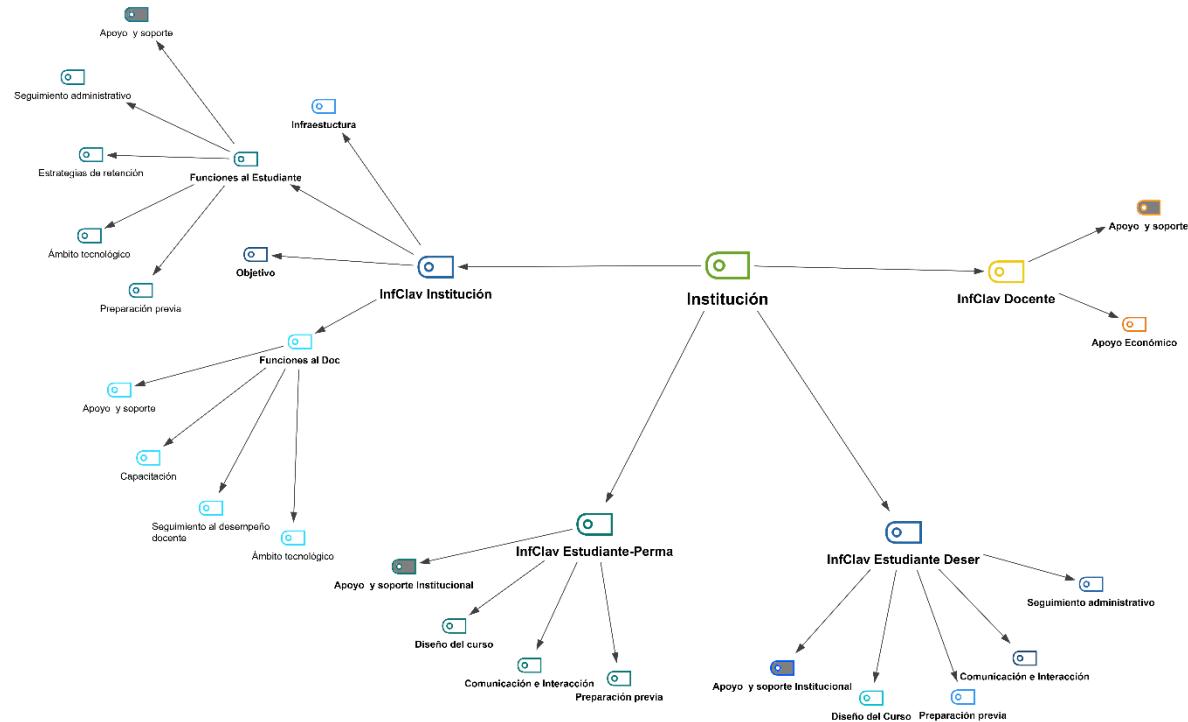
5.1.1.3 Triangulación Institución

Esta tercera categoría de triangulación de datos responde a la pregunta y objetivos de la investigación a través de la información proporcionada por los diferentes agentes de la educación, Estudiante que permaneció, Estudiante que desertó, Docente e Institución, respecto la dimensión *Institución*, los cuales se muestran gráficamente en la Figura 16.

Se recupera la pregunta de investigación: ¿Qué atributos de los agentes de la educación en línea contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante? Para dar respuesta a esta pregunta se abordan los objetivos específicos de la investigación correspondientes al agente de la educación en línea *Institución*.

Figura 16

Triangulación de datos: dimensión de análisis Institución



En esta categoría, el primer objetivo específico de la investigación a atender es *Identificar los atributos del agente institución que contribuyen satisfactoriamente a la permanencia del estudiante en la educación en línea*. Al análisis del contenido de los discursos de los informantes clave fue el apoyo y soporte institucional el atributo que se presentó como una constante; sin embargo, fue una constante muy marcada, en especial por los informantes clave estudiante que desertó y estudiante que permaneció. Docentes e institución enfatizaron la importancia del apoyo y soporte institucional indicando que es a través de este que es posible identificar estudiantes en riesgo de abandono y las posibles estrategias para atender este riesgo; lo cual concuerda con Banks (2019) y Kostopoulos et al. (2015), quienes argumentan que, a través del apoyo y seguimiento institucional se puede identificar a aquellos estudiantes que requieren apoyo adicional para completar el curso con éxito y evitar el riesgo de deserción.

Por su parte, los estudiantes que desertaron y los estudiantes que permanecieron indicaron que el apoyo y soporte institucional fue uno de los factores determinantes en su decisión de permanecer o abandonar su formación en la modalidad; argumentando, los estudiantes que permanecieron, que al vivir circunstancias que pusieron en riesgo su

permanencia en la modalidad, fueron sus tutores/asesores quienes al proporcionarles orientación, estrategias y apoyo, contribuyeron positivamente en su decisión de permanecer. Mientras que los estudiantes que desertaron manifestaron el apoyo y soporte institucional como uno de los factores determinantes en su decisión de abandonar, señalando que al momento de buscarlo o solicitarlo no recibieron respuesta oportuna o la atención proporcionada no atendió sus necesidades del momento. Al respecto Brown et al. (2015), Giraldo (2019), Radovan (2019) y Salim-Muljana y Luo (2019) sostienen que, el apoyo institucional adecuado, oportuno y eficaz puede reducir la tasa de abandono al mantener la comunicación, la motivación y el clima de apoyo; lo opuesto puede exacerbar el sentimiento de soledad y abandono en el estudiante (Vivanco-Saraguro, 2020).

El segundo objetivo específico de la investigación en esta categoría responde a *diagnosticar los atributos de los agentes de la educación en línea (Institución) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante*. En atención a este objetivo se analizó el contenido del discurso de los estudiantes que permanecieron en comparación con el contenido del discurso de los estudiantes que desertaron; destacaron cuatro atributos de la institución como factores influyentes en la decisión de permanecer o desertar de la modalidad (Figura 17). Los estudiantes que permanecieron elogiaron la oportuna y constante comunicación e interacción con los tutores/asesores, señalando esta como un factor importante en su acompañamiento y permanencia en la modalidad; no obstante, los estudiantes que desertaron reprocharon la ausencia o inconstancia de la comunicación e interacción con los tutores/asesores, indicándola como uno de los factores que influyó en su decisión de no continuar su formación en la modalidad.

Como se ha indicado previamente, el apoyo y soporte institucional fue puntualizado por los informantes clave estudiante que permaneció y estudiante que desertó, como un factor clave en su decisión de permanecer o desertar, determinando en muchos casos su decisión. Este factor está íntimamente relacionado con la comunicación e interacción, ya que, sin estas el estudiante no puede externar sus necesidades o inquietudes y la institución, por su parte, no contaría con información al respecto que le indique líneas de acción y estrategias a implementar.

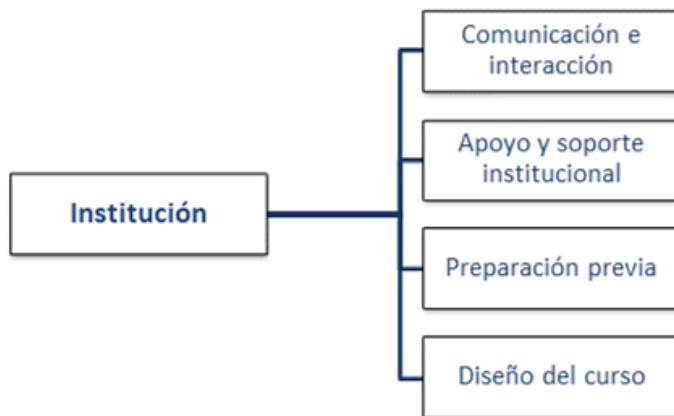
Otro de los atributos indicado por los estudiantes como factor influyente en su permanencia en la modalidad fue la preparación previa, la cual engloba la información, formación o capacitación proporcionada por la institución antes del inicio de sus cursos en la

modalidad. Los estudiantes que permanecieron indicaron que este atributo fue de gran ayuda en su formación ya que, les permitió familiarizarse con el entorno virtual de aprendizaje, así como con la dinámica de trabajo, posibilitando un primer acercamiento con sus pares y con los docentes. Por su parte, los estudiantes que desertaron abordaron la preparación previa como una necesidad a la que en muchos casos no tuvieron acceso, en algunos casos porque no fue un servicio que se proporcionó en la institución en la que cursaron y en algunos otros casos debido a no pudieron ‘estar presentes’, ya que sus actividades laborales coincidían con los horarios establecidos para las actividades de preparación previa.

Por último, el diseño del curso fue indicado por los informantes clave como un factor relevante en la decisión de permanecer o desertar. Los estudiantes que permanecieron destacaron la accesibilidad de los materiales, así como las instrucciones claras, enfatizando que en los casos en que presentaron algún problema con el acceso a los materiales o alguna duda con las indicaciones de las actividades, contaron con el apoyo oportuno de los docentes o los asesores/tutores. Por su parte los estudiantes que desertaron manifestaron haber presentado problemas con indicaciones en algunas actividades, que propiciaron dudas en el desarrollo de las entregas, no obstante, señalaron que al buscar apoyo en los docentes o asesores/tutores no lo obtuvieron de manera oportuna.

Figura 17

Atributos de los agentes de la educación en línea (Institución) que contribuyen positivamente a la permanencia del estudiante



A continuación, se presenta la categoría de triangulación de los agentes de la educación Estudiante, que permaneció y que desertó. En la cual se analiza la influencia de

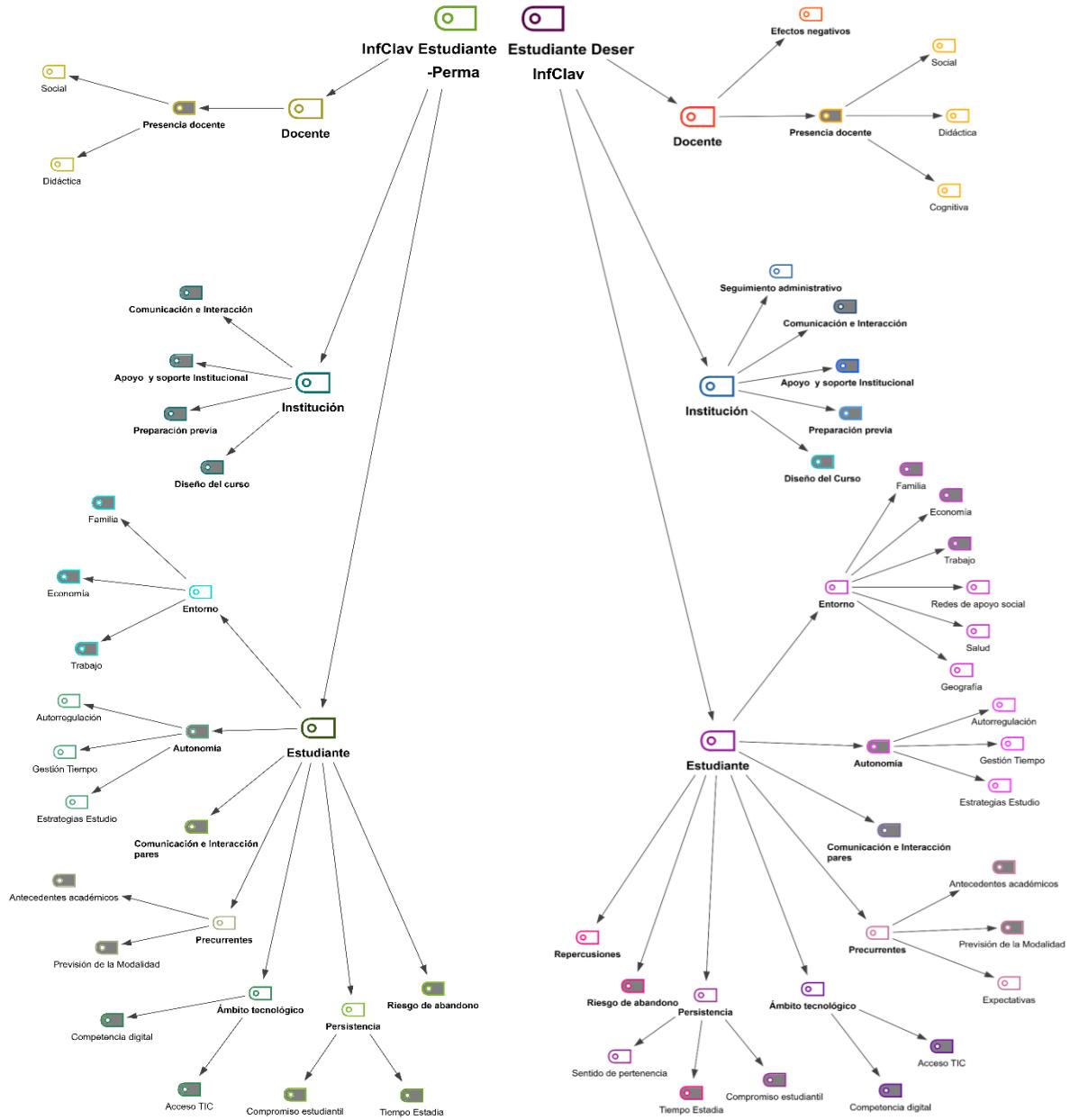
los atributos de los agentes en la permanencia en educación en línea, para dar respuesta a la pregunta y objetivos de la investigación.

5.1.1.4 Triangulación Estudiante que permaneció/Estudiante que desertó

La segunda pregunta de investigación a responder es: ¿Cómo contribuyen los atributos de los agentes para la permanencia en educación en línea? En esta última de las categorías de triangulación de datos, se buscará dar respuesta a esta pregunta analizando la influencia de los atributos de los agentes en la permanencia en educación en línea. Para lo cual se compara el contenido de los discursos de los informantes clave estudiante que permaneció y estudiante que desertó; los atributos señalados como relevantes para su permanencia se presentan en la Figura 18.

Figura 18

Triangulación de datos: Estudiante que permaneció-Estudiante que desertó



La Figura 18 muestra sombreados los atributos de los agentes que fueron indicados por los estudiantes como relevantes en su decisión de permanecer o desertar en la modalidad; sin embargo, la contribución o influencia de cada uno de los atributos en la permanencia del estudiante no puede o no debería declararse como un hecho, ya que, como se analiza más adelante, en la triangulación teórica, su contribución o influencia está marcada por otros elementos o factores que la llevan a ser una influencia en la decisión de permanecer o una influencia en la decisión de abandonar.

No obstante, la presencia o ausencia de estos atributos puede ser un factor determinante en la decisión del estudiante, esto lo corroboramos al contrastar que estudiantes participantes en la misma institución, programa educativo y cohorte que estuvieron expuestos a estos atributos, al encontrarse en riesgo académico de abandono decidieron permanecer, mientras que aquellos que se encontraron en riesgo académico y no estuvieron expuestos a estos atributos decidieron abandonar.

Es posible afirmar que la presencia de estos atributos de los agentes de la educación en línea contribuye satisfactoriamente con la permanencia del estudiante a propiciar un espacio educativo amigable, que favorece el aprendizaje, el desarrollo del estudiante y su compromiso educativo al proporcionarle las herramientas y apoyos necesarios. Por el contrario, la ausencia de estos atributos podría mermar el aprendizaje, el desarrollo del estudiante o incluso su compromiso, derivando en la decisión de no permanecer en la modalidad. Pese a estas afirmaciones se enfatiza que la permanencia del estudiante en la modalidad es un fenómeno multifactorial, por lo cual la reducción de esta decisión a un único atributo o factor sería una mirada sesgada y unilateral del fenómeno.

5.1.2 Triangulación teórica

La triangulación teórica consiste recuperar las teorías que se indicaron como fundamento teórico-conceptual de la investigación para realizar un análisis e interpretación de los datos más completa (Aguilar Gavira y Barroso Osuna, 2015; Arias, 2000); este tipo de triangulación puede llevarse a cabo también a partir de los supuestos planteados inicialmente (Okuda y Gómez-Restrepo, 2005), para efectos de la discusión de los hallazgos de esta investigación se realizaron ambos tipos de triangulación teórica, los cuales se presentan a continuación.

5.1.2.1 Triangulación Marco teórico-conceptual

Para el fundamento teórico conceptual de esta investigación se recurrió a la Pedagogía dialogante (De Zubiría, 2006), para responder al aspecto vinculado a la interacción de los agentes de la educación; mientras que para el ámbito de la permanencia del estudiante se recurrió al Modelo de retención sustentable (Berge y Huang, 2004). En los siguientes apartados se presenta la triangulación para ambos modelos.

Pedagogía dialogante

La Pedagogía Dialogante (PD) sustenta cuatro postulados, los cuales han sido recuperados y analizados en comparación con los hallazgos presentados previamente (Tabla 19); el primer postulado está dirigido a la institución, a sus propósitos, confiriéndole la responsabilidad de garantizar el desarrollo cognitivo, valorativo y praxiológico de los estudiantes, centrándose en el desarrollo y no en el aprendizaje (De Zubiría, 2006); este postulado se cumple, ya que los hallazgos de la investigación encontraron, como atributos de la Institución relevantes para la permanencia del estudiante, el *apoyo y soporte institucional*, la *preparación previa* y el *diseño instruccional*. Como se ha indicado previamente, estos atributos del agente Institución fortalecen la decisión de los estudiantes de permanecer en la modalidad.

El segundo postulado, esta, de igual forma, dirigido a la Institución, sin embargo, e este caso aborda los contenidos y la forma en que se llevan a la práctica estos contenidos indicando que deben ser cognitivos, procedimentales y valorativos (De Zubiría, 2006); al respecto en los hallazgos de esta investigación, resaltan como atributos relevantes para la permanencia del estudiante la *comunicación e interacción* que la institución establece con los estudiante, la *preparación previa* que le proporciona al inicio de su proceso como estudiante o previa a este, el diseño instruccional de los cursos ofertados, pero sobre todo, se indicó como relevante el *apoyo y soporte* que la institución proporciona a los estudiantes en caso de presentar dudas, inconvenientes o conflictos.

El tercer postulado de la Pedagogía Dialogante aborda las estrategias metodológicas. Este postulado está dirigido a los agentes de la educación Docente y Estudiante, indicando que ambos agentes deben tener un papel activo (De Zubiría, 2006); el papel del docente será el de mediador, cuyo objetivo será favorecer y fomentar el desarrollo del estudiante a través de la orientación y retroalimentación, dando paso al proceso dialogante y a la interacción; la figura activa del estudiante se basará en la autonomía y la autogestión de su proceso educativo, siempre acompañado por el docente. Este postulado se cumple ya que, en los hallazgos de esta investigación, los atributos del docente que destacan al hablar de la permanencia del estudiante es la *presencia docente*, en su ámbito social (apoyo, soporte, comunicación) y también en su ámbito didáctico (orientación y retroalimentación). En lo concerniente a los estudiantes, los atributos que sobresalieron en los hallazgos fueron la comunicación e interacción y el *compromiso estudiantil*, el cual se vincula directamente con la figura autogestiva propuesta por la PD para el estudiante.

El cuarto postulado rige la evaluación, instando al agente docente a reconocer carácter intersubjetivo la evaluación, de tal forma que permita el seguimiento y detección de problemas, así como su atención y seguimiento (De Zubiría, 2006); la atención y seguimiento involucra al agente institución, de tal forma que los atributos que los hallazgos de esta investigación señalan como relevantes para la permanencia del estudiante que se vinculan a este postulado son, para el agente docente, la *presencia docente*, en su ámbito didáctico y para el agente institución, el *apoyo y soporte institucional*.

Tabla 19

Triangulación postulados de la Pedagogía Dialogante

	Postulado	Hallazgos
1er postulado. Propósitos	La escuela debe garantizar el desarrollo cognitivo, valorativo y praxiológico de los estudiantes; centrándose en el desarrollo y no en el aprendizaje.	Apoyo y soporte institucional Preparación previa Diseño instruccional
2º postulado. Contenidos	La escuela debe trabajar contenidos cognitivos, procedimentales y valorativos.	Comunicación e interacción Apoyo y soporte institucional Preparación previa Diseño instruccional
3er postulado. Estrategias metodológicas	Las estrategias metodológicas deben reivindicar el papel activo de los agentes de la educación. La función esencial del docente mediador será favorecer y fomentar el desarrollo del estudiante, a través de observaciones, reflexiones y orientaciones claras, pertinentes y constructivas. El proceso dialogante deberá fomentar la interacción, así como formar un individuo activo, autónomo autogestivo en su proceso.	Presencia docente Compromiso estudiantil Comunicación e interacción
4º postulado. Evaluación	La evaluación debe abordar las dimensiones cognitiva, valorativa y praxiológica; debe reconocer el carácter intersubjetivo de toda evaluación y permitir el seguimiento y detección de problemas, de tal forma que puedan tomarse medidas necesarias cuando se detecten estos problemas.	Presencia docente - didáctica

Nota. Adaptado de Los modelos pedagógicos: hacia una pedagogía dialogante (p. 82-88), por J. De Zubiría, 2006, Colección Aula Abierta.

Si bien el modelo de la Pedagogía Dialogante fue desarrollado y propuesto con un enfoque en la educación tradicional, la triangulación teórica entre el modelo y los hallazgos de esta investigación permiten extrapolar la aplicación de este modelo a la educación no tradicional, al confirmar que los postulados del mismo son extensibles a la educación en línea. Los atributos de los agentes de la educación en línea Estudiante, Docente e Institución, cumplen, como el modelo de la Pedagogía Dialogante señala, papeles relevantes en la permanencia del estudiante. El *apoyo y soporte*, así como la *preparación previa*, la *comunicación* y el *diseño instruccional*, inherente a la Institución favorecen la permanencia

del estudiante en la modalidad en línea al garantizar el desarrollo cognitivo, centrándose en el desarrollo del estudiante. Por otra parte, la *presencia y comunicación* Docente destacan su papel como mediador del proceso de aprendizaje, fomentando la permanencia a través de la *retroalimentación, el seguimiento y la interacción*. Finalmente, el Estudiante, en cuyo agente el énfasis recae en su formación y su desarrollo como estudiante activo, *autónomo y autogestivo*, involucrado con su formación y su permanencia en la modalidad a través de su *compromiso*.

Modelo de retención sustentable

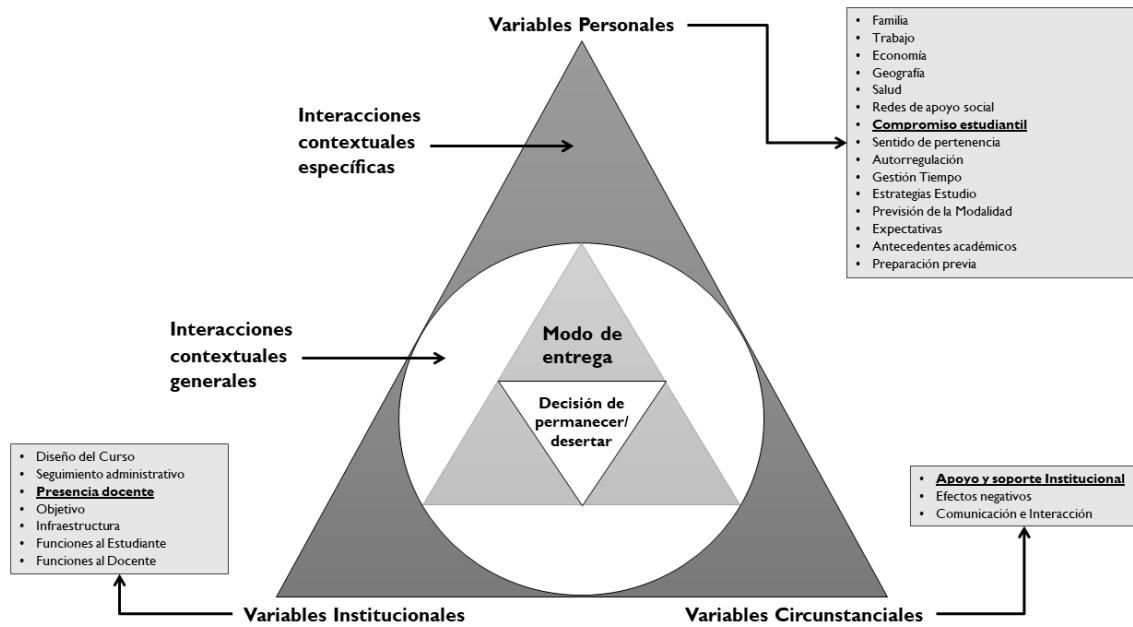
El modelo de retención sustentable propuesto por Berge y Huang (2004) ofrece un marco dinámico y personalizable que considera las variables, en este caso los atributos de los agentes de la educación, que son relevantes o significativos, así como las interconexiones entre estos factores o atributos.

Berge y Huang (2004) enfatizan que las generalizaciones sobre la retención pueden ser engañosas ya que, cada institución y su población es única; bajo este precepto podemos afirmar, que si bien cada una de las instituciones participantes así como sus correspondientes agentes, son únicos, fue posible hallar coincidencias significativas en los atributos identificados como relevantes para la permanencia del estudiante (Figura 19), entre las que destacan la variable personal *compromiso estudiantil*, la variable institucional *presencia docente* y la variable circunstancial *apoyo y soporte institucional*.

Por otra parte, este modelo es considerado adaptativo, al señalar que la interconexión entre las variables personales, circunstanciales e institucionales influye en la decisión de los estudiantes de permanecer o desertar (Grau-Valldosera, 2019; Yasmin, 2013). A partir de la recolección y el procesamiento de los datos, fue posible observar esta interconexión entre las variables, al tener acceso a sujetos, pertenecientes a la misma institución, bajo las mismas variables institucionales y circunstanciales, y con variables personales similares; no obstante, uno de los sujetos toma la decisión de permanecer y el otro sujeto, de no permanecer. Al análisis del contenido del discurso de ambos sujetos se interpreta que, a diferencia del estudiante que decidió permanecer, hubo una fractura en la interconexión de las variables vinculadas al sujeto que decidió no permanecer. No obstante, Berge y Huang (2004) sostienen que incluso cuando las variables y su interconexión es estable, el peso que cada sujeto le confiera a cada una de estas influirá en su decisión, por lo cual la intervención de docentes e institución puede ser relevante para fomentar la retención.

Figura 19

Triangulación Modelo de retención sustentable



Nota. Adaptado de “A Model for Sustainable Student Retention: A Holistic Perspective on the Student Dropout Problem with Special Attention to e-Learning” (p. 19), por Z. L. Berge y Y.-P. Huang, 2004, Deosnews, 13(5).

Los hallazgos de esta investigación permiten corroborar elementos del modelo de retención sustentable como es la relevancia del contexto y las priorización de variables considerando las circunstancias de los agentes. Si bien los sujetos de esta investigación compartían similitudes en los modelos de enseñanza, así como de contexto, al situarse en la zona Sur-sureste del país, en el discurso se evidenciaron diferencias significativas en sus circunstancias de vida que influyeron en su decisión de desistir o permanecer en la modalidad. Por otra parte, se encontraron sujetos, informantes clave, que compartían contexto e incluso circunstancias de vida similares, sin embargo, algunos tomaron la decisión de persistir y otros, de desistir. Esto corrobora, como indica el modelo de retención sustentable, que la decisión del estudiante puede ser tomada considerando únicamente los factores inherentes a él, o su decisión puede ser una decisión influida por otras variables o una conjunción de variables, por lo cual, cada institución requiere un análisis puntual de cada caso para otorgar una atención personalizada.

5.1.2.2 Supuestos de la investigación

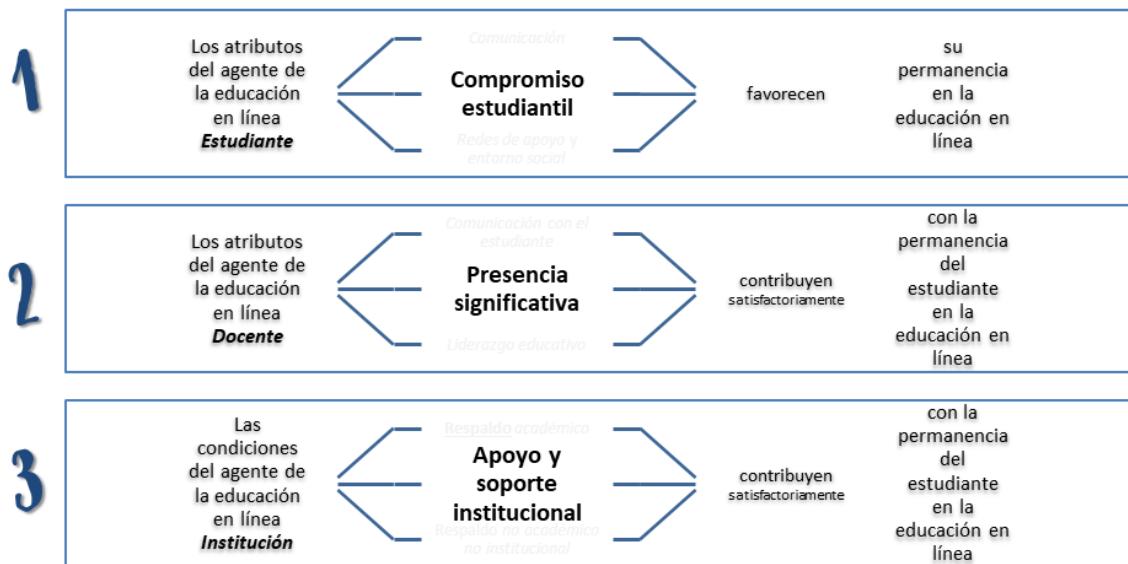
La triangulación de los supuestos de investigación planteados inicialmente, tuvieron como objetivo probar o refutar estos (Arias, 2000). Para efectos de esta investigación se plantearon tres supuestos, el primero, concerniente a los atributos agente de la educación en línea estudiante indica que, *las habilidades tecnológicas, la comunicación, las estrategias para el aprendizaje y las redes de apoyo y entorno social*, favorecen su permanencia en la educación en línea; este supuesto no se cumple, ya que, si bien estos atributos fueron mencionados por los agentes de la educación, el atributo señalado como favorecedor para la permanencia del estudiante es *el compromiso estudiantil* (Figura 20).

El segundo supuesto refiere a los atributos del agente de la educación en línea docente, señala que la *competencia digital docente, la comunicación con el estudiante, la presencia significativa y el liderazgo educativo*, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea; este supuesto se cumple parcialmente, siendo la presencia docente en sus ámbitos social y didáctico, el atributo que contribuye satisfactoriamente con la permanencia del estudiante (Figura 20).

El tercer y último supuesto señala que, *la mediación tecnológica, el respaldo académico, el respaldo no académico institucional y el respaldo no académico no institucional*, atributos del agente de la educación en línea institución, contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante en la educación en línea; este supuesto se cumple, que ya *el respaldo académico, el respaldo no académico institucional y el respaldo no académico no institucional* forman parte del *apoyo y soporte institucional*, el cual fue indicado como el atributo que contribuye satisfactoriamente con la permanencia del estudiante (Figura 20).

Figura 20

Supuestos comprobados



En el siguiente apartado se presentan las conclusiones de la investigación.

5.2 Conclusiones

A partir de la discusión de los hallazgos y la triangulación de los datos, se desarrollan una serie de conclusiones, las cuales se presentan a continuación a manera de viñetas.

- *La presencia docente y el apoyo y soporte institucional pueden hacer la diferencia en la decisión del estudiante de persistir o permanecer.*

Durante su formación en línea, el estudiante puede experimentar situaciones asociadas a su entorno que afectan su desempeño y ponen en riesgo su permanencia en el programa, como fue el caso de algunos de los informantes clave Estudiante. En cuyos casos, la presencia docente y el apoyo institucional jugaron un papel primordial, propiciando en el estudiante un sentimiento de pertenencia y apoyo que les reconfortó e invitó a reforzar su compromiso y permanecer en la modalidad. Simpson (2021) señala que este apoyo puede ser proactivo, cuando docentes e institución identifican a los estudiantes en riesgo y les ofrecen apoyo, o reactivo, cuando son los estudiantes los que solicitan el apoyo a docentes o a la institución. La inmediatez en la respuesta por parte de docentes e institución es un componente primordial en la efectividad de la atención y apoyo y en el caso de los Estudiantes marcó una diferencia en la decisión del estudiante de persistir o desistir.

- *La permanencia o abandono es un fenómeno multifactorial, por lo que la función del docente e institución para identificar los posibles factores y atenderlos puede influir satisfactoriamente en la permanencia.*

Los hallazgos concuerdan con los postulados del Modelo de retención sustentable de Berge y Huang (2004), los cuales señalan que, la decisión del estudiante de permanecer o desistir puede estar vinculada a factores inherentes a él o a factores externos, por lo cual, cada institución requiere, determinar los factores que están influyendo en las decisiones de sus estudiantes. Los casos expuesto por los informantes clave, presentaban particularidades que los hacían únicos y diferentes entre sí, aunque compartían algunas características que podrían haber indicado similitud en sus situaciones; esto concuerda con Simpson (2021), quien indica que resulta más útil preguntarse cuáles pueden ser los principales obstáculos para el éxito de los estudiantes en la educación a distancia y cómo pueden superarse.

Esto implica un cierto nivel en la personalización de la atención a los estudiantes, ya que las circunstancias y necesidades de los estudiantes son específicas e individuales. Simpson (2021) asegura que la personalización es el principal reto de la educación a distancia. Sin embargo, es importante acotar que esta ‘personalización’ no se refiere a que cada estudiante matriculado deba recibir en todo momento una atención y una educación particular; considerando las condiciones sociales, económicas y administrativas de las instituciones públicas, esto sería una utopía. No obstante, la identificación de los estudiantes en riesgo y los casos que requieren atención y el análisis de las necesidades particulares de abandono podría ser la vía para, a través de una atención personalizada fomentar la permanencia.

- *Los agentes de la educación en línea juegan un papel muy relevante y equitativo en la permanencia del estudiante.*

Los hallazgos indican que los roles de cada uno de los agentes de la educación son relevantes de manera equitativa en el proceso de aprendizaje en línea; es decir, los tres agentes comparten nivel de importancia y sus funciones son equiparablemente significativas para la permanencia del estudiante. La institución y el docente comparten como función o atributo significativo para la permanencia del estudiante el apoyo y soporte que proporcionan al estudiante; mientras que el compromiso es la función o atributo significativo para la permanencia inherente al estudiante. Esta conclusión concuerda con los planteamientos de

autores como Casquete-Tamayo y Caicedo-Hurtado (2021), Paguay Chávez et al. (2020) y Parra-Ocampo y Mejia-Narro (2022).

- *La presencia de los atributos no garantiza la permanencia del estudiante, sin embargo, puede beneficiarla.*

Como se mencionó previamente, la presencia docente y el apoyo institucional son atributos fundamentales que mostraron favorecer la permanencia del estudiante en línea, siempre que el estudiante mantenga su compromiso con su formación. No obstante, estos atributos difícilmente tendrán un efecto relevante en la decisión del estudiante de permanecer, ante un compromiso del estudiante decrementado o endeble.

- *Es necesario el establecimiento de los perfiles deseables de los agentes de la educación en línea.*

Al respecto del perfil profesional, Hawes (2001, p. 2) lo define como “una declaración que enuncia los rasgos que identifican a una profesión en términos de su formación, de sus desempeños, de su presencia ciudadana y del aporte que representa para la comunidad y la sociedad en su conjunto”. Por lo anterior, podríamos decir que los perfiles deseables de los agentes de la educación en línea se refieren a los atributos que identifican a los agentes de la educación en línea en términos de sus aportes para el proceso educativo en la modalidad. El establecimiento de estos perfiles deseables podría ofrecer directrices a instituciones y docentes en la constitución de líneas de acción y atención para el fortalecimiento de la permanencia del estudiante. En lo concerniente al estudiante, un perfil deseable del estudiante en línea permitiría a estos estar informados, previo a su incursión en la modalidad, acerca de los atributos recomendados para una experiencia en la modalidad más satisfactoria y con mayores posibilidades de éxito; considerando que autores como Fernández y Vallejo (2014) insisten en que la educación en línea no es para todos, ya que, no todos los estudiantes poseen hábitos de autodisciplina y autocrítica.

- *Los postulados de la Pedagogía Dialogante son extensibles a la educación en línea; los atributos de los agentes de la educación en línea cumplen papeles relevantes en la permanencia del estudiante.*

La Pedagogía dialogante surge como un modelo pedagógico para educación básica, con el objetivo de promover el desarrollo integral de los estudiantes (Instituto Alberto Merani, s.f.); no obstante, sus postulados promueven una visión equitativa de las funciones de los agentes de la educación (De Zubiría, 2006), esto implica que, los agentes cuentan con el mismo nivel

de responsabilidad e injerencia en el proceso educativo. Por lo anterior, como se pudo corroborar a través de los hallazgos, estos postulados son adaptables a cualquier modalidad educativa y a cualquier nivel de formación; sin embargo, son particularmente aplicables a la educación en línea; en la cual, se requiere el involucramiento de los tres agentes en el proceso educativo.

A partir de estas conclusiones, de los hallazgos de esta investigación y de los supuestos iniciales comprobados a través de esta investigación se construye, a manera de supuesto, la siguiente conclusión general:

- *Los atributos compromiso estudiantil, presencia docente y apoyo y soporte institucional, de los agentes de la educación en línea contribuyen satisfactoriamente con la permanencia del estudiante.*

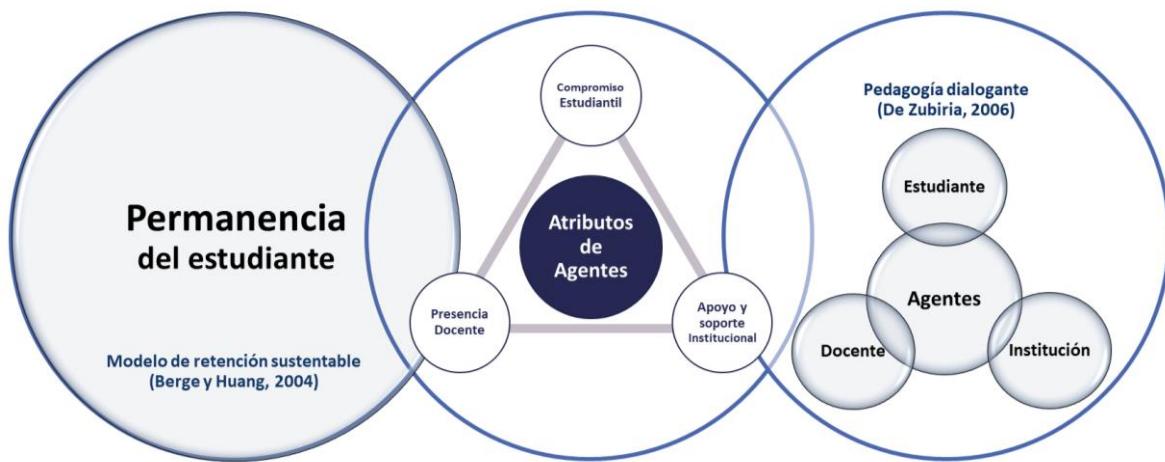
Este supuesto final de la investigación presenta los atributos de los agentes de la educación en línea que mostraron, a partir del análisis de la información vertida por los informantes clave, favorecer la permanencia del estudiante. Un estudiante comprometido, cuya presencia docente es activa y recibe apoyo de su institución, es un estudiante con mayores posibilidades de permanecer en la modalidad que un estudiante cuyo compromiso no está tan arraigado, que no se siente acompañado por sus docentes o que no recibe apoyo de la institución. Estos tres atributos de los agentes conforman una triada, si alguno de los atributos disminuye o desaparece generará un desequilibrio en el trayecto formativo del estudiante que puede afectar su decisión de persistir o desistir de la modalidad.

Recuperando los modelos de Pedagogía Dialogante y Retención Sustentable, los cuales fungieron como fundamento teórico para esta investigación, se hace evidente el papel equitativo que cada uno de los agentes y sus atributos tienen en la permanencia del estudiante, así como la relevancia de las particularidades de cada caso. Así, el *compromiso estudiantil, presencia docente y apoyo y soporte institucional* son los atributos de los agentes de la educación en línea que mostraron ser más relevantes para la permanencia del estudiante en línea, sin menoscabo del papel que el resto de los atributos puede representar en algún caso particular.

Los elementos de este supuesto conclusivo vinculados a los fundamentos teóricos se muestran en la Figura 21.

Figura 21

Conclusiones



5.3 Futuras líneas de investigación

Se ha mencionado previamente que el establecimiento de estos perfiles deseables de los agentes de la educación en línea podría posibilitar el establecimiento de directrices a instituciones y docentes para la atención y fortalecimiento de la permanencia del estudiante; así mismo, permitiría a los posibles estudiantes estar informados acerca de las características y requisitos de la modalidad previo a su incursión en la misma. Por lo anterior, una futura línea de investigación deberá centrarse en el análisis y establecimiento de los perfiles deseables de los agentes de la educación en línea.

Otra posible línea de investigación se centra en la ampliación del estudio al resto de las regiones establecidas por ANUIES, posibilitando la triangulación de datos entre las seis regiones para conocer las similitudes y contrastes entre las diferentes regiones.

5.4 Impacto social de la tesis

El impacto social de una investigación implica no sólo que sus resultados sean publicados y difundidos, implica también que estos conlleven una mejora social basándose en los objetivos del desarrollo sostenible (Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España, 2022). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible forman parte de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual fue propuesta en septiembre de 2015 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). La agenda consta de un conjunto de 17 objetivos, a través de los cuales se

busca erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos (ONU, 2015).

Atendiendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la presente investigación tiene un impacto social relacionado con tres de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, vinculados al aumento de oportunidades económicas, la oferta de educación de calidad, así como la contribución a la reducción de las desigualdades, como se muestra en la Tabla 20.

Tabla 20

Impacto social de la tesis

Objetivo de desarrollo sostenible	Metas	Impacto social
Objetivo 1: Fin de la pobreza	Intensificar las medidas y las inversiones para aumentar las oportunidades económicas, mejorar la educación y ampliar la protección social de todo el mundo, especialmente de los más desfavorecidos (ONU, 2015).	Actualmente el 10 % de la población mundial tiene dificultades para satisfacer necesidades básicas, como la salud y la educación (ONU, 2015); ampliar la cobertura educativa a través de las modalidades no convencionales, así como el aseguramiento la permanencia del estudiante contribuye con la mejorara de la educación, aumentando las oportunidades económicas de los estudiantes.
Objetivo 4: Educación de calidad	Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria (ONU, 2015). Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias , en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento (ONU, 2015).	La educación en línea, por sus características, ha posibilitado el acceso a la educación a aquellos que no pueden acceder a la educación tradicional. Esto proporciona el acceso igualitario a la formación profesional; no obstante, el establecimiento de líneas de acción para la atención y el fortalecimiento del apoyo y promoción de la permanencia del estudiante en la modalidad posibilita la reducción del absentismo y del abandono escolar, beneficiando a su vez el rendimiento escolar. Aspectos vinculados al aseguramiento de la calidad en la educación.
Objetivo 10: Reducción de las desigualdades	Distribuir equitativamente los recursos, invertir en educación y en el desarrollo de competencias, aplicar medidas de protección social, luchar contra la discriminación, apoyar a los grupos marginados y fomentar la cooperación internacional para un comercio y unos sistemas financieros justos (ONU, 2015).	La educación es una herramienta para garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad. Por lo cual se hace necesaria una transformación de la educación, recurriendo a las tecnologías para ampliar el acceso y el aprendizaje. Posibilitar el acceso a la educación para el desarrollo de competencias y asegurar la permanencia del estudiante durante su formación contribuye a la reducción de las desigualdades.

La presente investigación proporciona a las Instituciones de Educación Superior información que posibilita el desarrollo de líneas de acción para continuar con sus objetivos de ampliación de la cobertura educativa a través de las modalidades no convencionales. Contribuyendo a su vez con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Fin de la pobreza, Educación de Calidad y Reducción de las desigualdades; a través de la implementación de estrategias para el

aseguramiento la permanencia del estudiante enfocadas en los agentes de la educación en línea: Estudiante, Docente e Institución. Desde la mirada de los agentes de la educación en línea, desde su experiencia, y en particular, desde los motivos y circunstancias que llevaron a los estudiantes que abandonaron su formación, a tomar esta decisión. Posibilitando una visión integral de los atributos asociados con la permanencia del estudiante.

REFERENCIAS

- Abraham, D., & Gaibor, C. (2020). Transformación Digital en la universidad actual. *Revista Conrado*, 16(77), 483–489. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1624>
- Adell, J., & Sales, A. (1999). El profesor online: elementos para la definición de un nuevo rol docente. *EDUTEC 99. IV Congreso de Nuevas Tecnologías de La Información y de La Comunicación Para La Educación. Nuevas Tecnologías En La Formación Flexible y a Distancia.*, 1–15. <https://idus.us.es/handle/11441/62465>
- Adoumieh Coconas, N. (2013). Modelo pedagógico dialogante y su aplicación en la escritura. *SAPIENS*, 14(1), 023–040. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152013000100003&lng=es&nrm=iso&tlang=es
- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 47(47), 73–88. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Aguinaga, P. de, Ávila, C., & Barragán, A. (2009). Presencia social, didáctica y cognitiva del docente a distancia. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 1(1), 66–75. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68820815005>
- Alban, M., Veloz, M., & Vizcaíno, G. (2019). Factores determinantes de la retención universitaria: Un caso de estudio en el Ecuador a partir del modelo de Tinto. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 22(8), 413–424. https://www.researchgate.net/publication/337926658_Factores_determinantes_de_la_retencion_universitaria_Un_caso_de_estudio_en_el_Ecuador_a_partir_del_modelo_de_Tinto
- Albores Martínez, S. Y., Vargas Castillo, J. A., & Sánchez Iniestra, D. Y. (2023). Factores que determinan el sentido de pertenencia de los estudiantes del Bachillerato a distancia de la UNAM. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 15(29), 1–7. <https://doi.org/10.22201/cuaied.20074751e.2023.29.84987>
- Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidós.
- Álvarez Paco, J. M. (2017). *Los agentes educativos y su relación con el desarrollo de la educación inclusiva en los 182*

estudiantes de la I.E.P. “Clinton Rodham”. [Universidad Nacional de Educación].

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1513>

Amador Bautista, R. (2010). Modelos de redes de educación superior a distancia en México. *Revista Electrónica Sinéctica*, 34, 1–13. <https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/141>

Anderson, T., & Dron, J. (2011). Three generations of distance education pedagogy. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12(3), 80–97. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v12i3.890>

Anderson, T., Rourke, L., Garrison, R., & Archer, W. (2019). Assessing teaching presence in a computer conferencing context. *Online Learning*, 5(2). <https://doi.org/10.24059/olj.v5i2.1875>

Andréu Abela, J. (2002). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces.

ANUIES. (2000). *Lineamientos para la construcción de la normatividad institucional de educación superior en modalidades alternativas*. XXXI sesión ordinaria de la Asamblea General de la ANUIES.

ANUIES. (2018). *Anuario Estadístico de Educación Superior ciclo escolar 2017-2018*.

<http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

ANUIES. (2019a). ANUIES. Consejos Regionales - ANUIES. <http://www.anuies.mx/anuies/estructura-organica/consejos-regionales>

ANUIES. (2019b). *Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior*. Acerca de La ANUIES. <http://www.anuies.mx/anuies/acerca-de-la-anuies>

ANUIES. (2020a). *Anuario Estadístico de Educación Superior ciclo escolar 2019-2020*.

<http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

ANUIES. (2020b). *Anuarios Estadísticos de Educación Superior - ANUIES*. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. <http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior>

ANUIES. (2021). *Anuario Estadístico de Educación Superior ciclo escolar 2020-2021*.

<http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

ANUIES. (2022). *Anuario Estadístico de Educación Superior 2021-2022*. <http://www.anuies.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

Aráoz, R. A., & Pinto, B. (2021). Criterios de validez de una investigación cualitativa: tres vertientes epistemológicas para un mismo propósito. *Summa Psicológica*, 18(1), 47–56.

<https://summapsicologica.cl/index.php/summa/article/view/485>

Arias, M. M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación En Enfermería*, 18(1). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/16851>

Ayala Carabajo, R. (2008). La Metodología fenomenológico-Hermenéutica de M. Van Manen en el campo de investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, 26(2), 409–430. <https://revistas.um.es/rie/article/view/94001>

Bañeres, D., Rodríguez-González, M. E., Guerrero-Roldán, A.-E., & Cortadas, P. (2023). An early warning system to identify and intervene online dropout learners. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20(1), 3. <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00371-5>

Banks, J. P. (2019). *Student Retention at Online Learning Institutions* [Walden University].
<https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/7593/>

Barbosa Chacón, J. W., Barbosa Herrera, J. C., & Rodríguez Villabona, M. (2013). Revisión y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 27(61), 83–105. [https://doi.org/10.1016/S0187-358X\(13\)72555-3](https://doi.org/10.1016/S0187-358X(13)72555-3)

Bautista, N. P. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones*. Manual Moderno.

Bawa, P. (2016). Retention in Online Courses. *SAGE Open*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2158244015621777>

Bean, J. P. (1985). Interaction Effects Based on Class Level in an Explanatory Model of College Student Dropout Syndrome. *American Educational Research Journal*, 22(1), 35–64.
<https://doi.org/10.3102/00028312022001035>

Bean, J. P., & Metzner, B. S. (1985). A Conceptual Model of Nontraditional Undergraduate Student Attrition. *Review of Educational Research*, 55(4), 485. <https://doi.org/10.2307/1170245>

Berge, Z. L., & Huang, Y.-P. (2004). A Model for Sustainable Student Retention: A Holistic Perspective on the Student Dropout Problem with Special Attention to e-Learning. *Deosnews*, 13(5).

Bóbó, M. L. D. R., Campos, F., Stroele, V., David, J. M. N., Braga, R., & Torrent, T. T. (2022). Using Sentiment Analysis to Identify Student Emotional State to Avoid Dropout in E-Learning. *International Journal of Distance Education Technologies*, 20(1), 1–24. <https://doi.org/10.4018/IJDET.305237>

Bonilla-Murillo, E., Solís-Herebia, V., & González-Mariño, J. C. (2020). Los desafíos de la educación en línea en México desde la perspectiva del estudiante. *Educiencia*, 6(10), 45–55.
<https://doi.org/10.29059/educiencia.v5i2.195>

Borges Sáiz, F. (2005). La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas. *Digithum*, 7.
<https://doi.org/10.7238/d.v0i7.536>

Boudjehem, R., & Lafifi, Y. (2021). A new approach to identify dropout learners based on their performance-based behavior. *JUCS - Journal of Universal Computer Science*, 27(10), 1001–1025.
<https://doi.org/10.3897/jucs.74280>

Brown, M., Hughes, H., Keppell, M., Hard, N., & Smith, L. (2015). Stories from Students in Their First Semester of Distance Learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 16(4), 1–17. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v16i4.1647>

Buendía, L., Colás, M. P., & Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. McGraw-Hill.

Campos Céspedes, J., Brenes Matarrita, O. L., & Solano Castro, A. (2011). Competencias del docente de

educación superior en línea. *Actualidades Investigativas En Educación*, 10(3).

<https://doi.org/10.15517/aie.v10i3.10141>

Cantor Isaza, J. F., & Altavaz Ávila, A. C. (2019). Los modelos pedagógicos contemporáneos y su influencia

en el modo de actuación profesional pedagógico. *VARONA, Revista Científico-Metodológica*, 68, 1–6.

<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rVar/article/view/694/962>

Capera Urrego, A. I. (2015). Influencia de los factores personales y académicos sobre la deserción de

estudiantes en la educación a distancia. *Revista de Investigaciones UNAD*, 14(1), 61.

<https://doi.org/10.22490/25391887.1346>

Carbajal-Amaya, R. V. (2020). La Universidad del futuro y la Revolución 4.0. Hacia una Universidad

innovadora. Análisis prospectivo. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(2), 15–26.

<https://doi.org/10.22458/caes.v11i2.3321>

Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las

investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140–150.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/317>

Casquete-Tamayo, E. J., & Caicedo-Hurtado, A. C. (2021). La escuela de hoy: el desafío de una pedagogía

dialogante. *Polo Del Conocimiento*, 6(9), 403–412.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3039/html>

Cauble, D. (2015). *Predictors of persistence in online graduate nursing students* [University of Texas at Arlington

in]. <https://eric.ed.gov/?id=ED567897>

Chan-Núñez, M. E. (2016). La virtualización de la educación superior en América Latina: entre tendencias y

paradigmas. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 1(48), 1–32. <https://doi.org/10.6018/red/48/1>

Choi, H. J. (2016). Theoretical framework for adult dropout in a cyber university. *Online Learning Consortium*

(OLC) Accelerate, 9, 79–79. <https://scholarworks.bwise.kr/hongik/handle/2020.sw.hongik/7135>

Christensen, S., & Spackman, J. (2017). Dropout Rates, Student Momentum, and Course Walls: A New Tool

for Distance Education Designers. *Journal of Educators Online*, 14(2).

<https://doi.org/10.9743/jeo.2017.14.2.7>

- Cisterna, F. (2007). *Métodos de Investigación Cualitativa en Educación*. Universidad del Bío Bío.
- Cookson, P. W. (2012). The 4th Wave. Learning in the Age of Ultra-Intelligence. In M. Moreno Castañeda (Ed.), *Veinte visiones de la educación a distancia* (pp. 221–232). UDGVirtual.
- Corbin, J., & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3–21. <https://sites.duke.edu/niou/files/2014/07/W10-Corbin-and-Strauss-grounded-theory.pdf>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1093/nq/s4-l.25.577-c>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design. Chosing among five traditions*. (3a ed.). SAGE Publications Inc.
- Dawson, C. (2002). *Practical Research Methods. A user-friendly guide to mastering research* (Vol. 158). How to books.
- de Castro e Lima Baesse, D., Grisolia, A. M., & de Oliveira, A. E. F. (2016). Pedagogical monitoring as a tool to reduce dropout in distance learning in family health. *BMC Medical Education*, 16(1), 213. <https://doi.org/10.1186/s12909-016-0735-9>
- de Pablo González, G. (2017). Factores que favorecen la presencia docente en entornos virtuales de aprendizaje. *Tendencias Pedagógicas*, 29(2017), 43–58. <https://doi.org/10.15366/tp2017.29.001>
- De Zubiría, J. (2006). *Los modelos pedagógicos: hacia una pedagogía dialogante* (2a ed.). Colección Aula Abierta.
- Deakin, H., & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616. <https://doi.org/10.1177/1468794113488126>
- Delnoij, L. E. C., Dirkx, K. J. H., Janssen, J. P. W., & Martens, R. L. (2020). Predicting and resolving non-completion in higher (online) education – A literature review. *Educational Research Review*, 29, 100313–100330. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2020.100313>

Dewar, J. (2017). *University 4.0: Redefining the Role of Universities in the Modern Era*. Higher Education Review. <https://www.thehighereducationreview.com/magazine/university-40-redefining-the-role-of-universities-in-the-modern-era-SUPG758722027.html>

Díaz-Barriga, F., Castañeda, M., & Lule, M. de L. (1986). *Destrezas académicas básicas*. UNAM.

Edel Navarro, R. (2004). Educación a distancia y eficiencia terminal exitosa: El caso de la sede Tejupilco en la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 3(12). <http://www.um.es/ead/red/12/edel.pdf>

Edel, R. (2012). La investigación sobre la educación a distancia: Una perspectiva de la generación y aplicación del conocimiento. *Memorias Virtual Educa Panamá, June 2012*.

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances En Medición*, 6, 27–36. https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Escobar-Pérez, J., Herrera-Rojas, A. N., & Gea-Serrano, M. M. (2019). Identificación de precurrientes para el pensamiento estadístico y probabilístico en niños de primaria a través del mapeo conceptual. *Third International Virtual Congress on Statistical Education (CIVEEST)*. <http://hdl.handle.net/10481/55206>

Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 15(69), 39–49. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814>

Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171–180. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052>

Estévez, J., Castro, J., & Rodríguez, H. (2015). La educación virtual en Colombia: exposición de modelos de deserción. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 7(1), 1. <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/583>

European Commission. (2015). *Dropout and completion in higher education in Europe – Main report*. Publications Office. <https://doi.org/doi/10.2766/826962>

Fernández, K., & Vallejo, A. (2014). La educación en línea: una perspectiva basada en la experiencia de los países. *Revista de Educación y Desarrollo*, 29, 29–39.

https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/29/029_Fernandez.pdf

Fernández, N. (2012). Retención y persistencia estudiantil en instituciones de educación superior: una revisión de la literatura. *Paradigma*, 33(2), 39–61. <https://www.revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/1207>

Feuerstein, R. (1990). The Theory of Structural Modifiability. In B. Presseisen (Ed.), *Learning and Thinking Styles: Classroom Interaction*. National Education Association.

Fonseca, G., & García, F. (2016). Permanencia y abandono de estudios en estudiantes universitarios: un análisis desde la teoría organizacional. *Revista de La Educación Superior*, 45(179), 25–39.

<https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.004>

Forson, I. K., & Vuopala, E. (2019). Online learning readiness: perspective of students enrolled in distance education in Ghana. *The Online Journal of Distance Education and E-Learning*, 7(4), 277–294.

<https://www.tojdel.net/journals/tojdel/articles/v07i04/v07i04-03.pdf>

Fox, D. (1981). *El proceso de investigación en educación*. EUNSA.

Fuentes, A. R., & Fernández, A. D. F. (2018). Agentes educativos y multiculturalidad en el aula. *Educação e Pesquisa*, 44. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634201844188506>

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201–215. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Gadamer, H.-G. (1998). *Verdad y método II*. Sígueme.

Gallardo-Pérez, H. D. J. (2014). El modelo pedagógico dialógico crítico en la educación. *Respuestas*, 19(2), 81–92. <https://doi.org/10.22463/0122820x.498>

Gallego-Henao, A. M., Ospina, S. A., Quintero-Arrubla, S. R., & Jaramillo-Valencia, B. (2015). Una mirada hacia la consolidación de la educación preescolar y el saber pedagógico de los agentes educativos.

Revista Virtual Católica Del Norte, 44, 267–279.

<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/629>

Garcia-Aretio, L. (1994). *Educación a distancia hoy*. UNED - Universidad Nacional de Educacion a Distancia.

García-Aretio, L. (2001). *La educación a distancia: de la teoría a la práctica*. Ariel.

García-Aretio, L. (2007). ¿Por qué va ganando la educación a distancia? *Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia (BENED)*. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20096/porque.pdf>

García-Aretio, L. (2008). Rasgos de la EaD de siempre. *Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia (BENED)*. <http://e-spacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:20875>

García-Aretio, L. (2012). Criterios teóricos para alimentar la práctica en educación a distancia. In M. Moreno Castañeda (Ed.), *Veinte visiones de la educación a distancia* (pp. 53–67). UDGVirtual.

García-Aretio, L. (2013). Historia de la Educación a Distancia. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2(1). <https://doi.org/10.5944/ried.2.1.2084>

García-Aretio, L., García Blanco, M., & Ruiz Corbella, M. (2009). *Claves para la educación: Actores, agentes y escenarios en la sociedad actual*. Narcea Ediciones.

García-García, F. J., Moctezuma-Ramírez, E. E., & Yurén, T. (2020). Aprender a aprender en Universidades 4.0. Obsolescencia humana y cambio a corto plazo. *Teoría de La Educación. Revista Interuniversitaria*, 33(1), 221–241. <https://doi.org/10.14201/teri.23548>

García Aretio, L. (2011). Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual. *Revista Española de Pedagogía*, 249(249), 255–272. <https://revistadepedagogia.org/lxix/no-249/perspectivas-teoricas-de-la-educacion-a-distancia-y-virtual/101400010198/>

García Aretio, L. (2019). El problema del abandono en estudios a distancia. Respuestas desde el Diálogo Didáctico Mediado. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(1), 245. <https://doi.org/10.5944/ried.22.1.22433>

García Martínez, V., & Fabila Echauri, A. M. (2011). Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje en la

educación a distancia. *Apertura - Revista de Innovación Educativa*, 3(2).

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/205/220>

García Peña, J. J., Hernández Monsalve, P. I., Estrada Hernández, L. I., & Vidal Yepes, L. A. (2018).

Reconocimiento y Participación de nuevos agentes educativos en la Escuela: Auxiliares de la Educación.

Agora U.S.B., 18(1), 153. <https://doi.org/10.21500/16578031.3447>

García Soto, G. Y., García López, R. I., & Lozano Rodríguez, A. (2020). Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico. *Revista Educación*, 44(2). <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39714>

Gedeborg, S. K. (2020). How student perceptions of the online learning environment and student motivation predict persistence, completion, and retention in developmental mathematics courses [Utah State University]. In *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*.
<https://digitalcommons.usu.edu/etd/7768/>

Gering, C. S., Sheppard, D. K., Adams, B. L., Renes, S. L., & Morotti, A. A. (2018). Strengths-Based Analysis of Student Success in Online Courses. *Online Learning*, 22(3), 55–85.
<https://doi.org/10.24059/olj.v22i3.1464>

Giesecke, M. P. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde El Sur*, 12(2), 397–417. <https://doi.org/10.21142/DES-1202-2020-0023>

Gil Álvarez, J. L., León González, J. L., & Morales Cruz, M. (2017). Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica. *Revista Conrado*, 13(58), 72–74.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/476>

Giraldo, R. (2019). Revisión Sistemática De Los Factores Que Inciden En La Deserción De Estudiantes a Distancia y Su Impacto En Instituciones De Educación Superior En Colombia [Nova Southeastern University]. In *ProQuest Dissertations and Theses*. https://nsuworks.nova.edu/fse_etd/273

Gómez Contreras, J. L., Monroy Bermúdez, L. de J., & Bonilla Torres, C. A. (2019). Caracterización de los modelos pedagógicos y su pertinencia en una educación contable crítica. *Entramado*, 15(1), 164–189.

<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5428>

Gómez, M. Á., Deslauriers, J. P., & Alzate, M. V. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado: Investigación, escritura y publicación*. Ecoe Ediciones.

González, Y., Manzano, O., & Torres, M. (2017). Riesgos de deserción en las universidades virtuales de Colombia, frente a las estrategias de retención. *Libre Empresa*, 14(2), 177–197.

<https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2017v14n2.3038>

Grau-Valldosera, J. (2019). *A dropout definition for continuance intention and effective re-enrolment models in online distance learning* [Universitat Oberta de Catalunya].

<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/112746>

Grau-Valldosera, J., & Minguillón, J. (2014). Rethinking dropout in online higher education: The case of the Universitat Oberta de Catalunya. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 15(1), 290–308. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v15i1.1628>

Greenland, S. J., & Moore, C. (2022). Large qualitative sample and thematic analysis to redefine student dropout and retention strategy in open online education. *British Journal of Educational Technology*, 53(3), 647–667. <https://doi.org/10.1111/bjet.13173>

Gregori, P., Martínez, V., & Moyano-Fernández, J. J. (2018). Basic actions to reduce dropout rates in distance learning. *Evaluation and Program Planning*, 66, 48–52. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2017.10.004>

Gros Salvat, B. (2018). La evolución del e-learning: del aula virtual a la red. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), 69–82. <https://doi.org/10.5944/ried.21.2.20577>

Guevara Patiño, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Folios*, 1(44), 165–179.

<https://doi.org/10.17227/01234870.44folios165.179>

Hancock, T. B. (2018). The Relationship Between Online Students' Perceptions of the Quality of Online Instruction and New Students' Intent to Persist [Grand Canyon University]. In *ProQuest Dissertations and Theses*. <https://eric.ed.gov/?id=ED588160>

Hawes, G. (2001). *El diseño de las profesiones y el “perfil profesional”* (No. Doc07).

<https://gustavohawes.webs.com/Educacion Superior/2001PerfilProfesional.pdf>

Hernán-García, M., Lineros-González, C., & Ruiz-Azarola, A. (2021). Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento. *Gaceta Sanitaria*, 35(3), 298–301.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>

Hernández-Cerrito, P. C., & Polanco, R. (2020). Evaluación de la calidad académica de la modalidad semipresencial en el primer trimestre de la licenciatura de administración. In M. Prieto, S. Pech, & J. Angulo (Eds.), *Tecnología y práctica educativa* (pp. 40–51). CIATA.org-UCLM.

Hinojo, M. A., & Fernández, A. (2012). El aprendizaje semipresencial o virtual: nueva metodología de aprendizaje en Educación Superior. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), 159–167. <https://revistaumanizales.cinde.org.co/rlcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/591>

Holmberg, B. (1985). *Educación a distancia: situación y perspectivas*. Kapelusz.

Hoyos, C. (2000). *Un modelo para investigación documental: guía teórico-práctica sobre construcción de estados del arte con importantes reflexiones sobre la investigación*. Señal Editora.

Inche Mitma, J., & Chung Pinzás, A. (2014). Estudio prospectivo para la enseñanza superior virtual al 2030. *Industrial Data*, 15(1), 120. <https://doi.org/10.15381/idata.v15i1.6260>

Instituto Alberto Merani. (n.d.). *Pedagogía dialogante*. Pedagogía Dialogante.

<https://www.institutomerani.edu.co/pedagogia-dialogante/>

INTEF. (2017). Marco común de Competencia Digital Docente. *Plan de Cultura Digital En La Escuela*, 1–75. <http://educalab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiDoceV2.pdf>

Jerez Yáñez, Ó., Orsini Sánchez, C., & Hasbún Held, B. (2016). Atributos de una docencia de calidad en la educación superior: una revisión sistemática. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 42(3), 483–506. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052016000400026>

- Kara, M., Erdoğdu, F., Kokoç, M., & Cagiltay, K. (2019). Challenges Faced by Adult Learners in Online Distance Education: A Literature Review. *Open Praxis*, 11(1), 5.
<https://doi.org/10.5944/openpraxis.11.1.929>
- Kember, D. (1995). *Open Learning Courses for Adults: A Model of Student Progress*. EducationalTechnology Publications.
https://books.google.com.mx/books/about/Open_Learning_Courses_for_Adults.html?id=_u18BHJZi9kC&redir_esc=y
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigacion Del Comportamiento. Metodos De Investigacion En Ciencias Sociales* (4a ed.). McGraw-Hill.
- Kostopoulos, G., Kotsiantis, S., & Pintelas, P. (2015). Estimating student dropout in distance higher education using semi-supervised techniques. *Proceedings of the 19th Panhellenic Conference on Informatics*, 38–43.
<https://doi.org/10.1145/2801948.2802013>
- La Madriz, J. (2016). Factores que promueven la deserción del aula virtual. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(35), 18–40. https://redib.org/Record/oai_articulo1162277-factores-que-promueven-la-desercion-del-aula-virtual
- Laato, S., Lipponen, E., Salmento, H., Vilppu, H., & Murtonen, M. (2019). Minimizing the Number of Dropouts in University Pedagogy Online Courses. *Proceedings of the 11th International Conference on Computer Supported Education*, 1, 587–596. <https://doi.org/10.5220/0007686005870596>
- Lázaro Pulido, M. (2018). Principios educativos de la educación occidental: la Edad Media. *Revista Brasileira de Educação*, 23. <https://doi.org/10.1590/s1413-24782018230035>
- Lee, Y., & Choi, J. (2011). A review of online course dropout research: implications for practice and future research. *Educational Technology Research and Development*, 59(5), 593–618.
<https://doi.org/10.1007/s11423-010-9177-y>
- Leighton, J. P., Gierl, M. J., & Hunka, S. M. (2004). The attribute hierarchy method for cognitive assessment: A variation on Tatsuoka's rule-space approach. *Journal of Educational Measurement*, 41(3), 205–237.

<https://doi.org/10.1111/j.1745-3984.2004.tb01163.x>

Liu, J. C. (2019). Evaluating Online Learning Orientation Design With a Readiness Scale. *Online Learning*, 23(4). <https://doi.org/10.24059/olj.v23i4.2078>

López, A. (2019). Transformación digital e innovación global en la Universidad 4.0. *Economistas*, 165, 113–122.

Martínez Uribe, C. H. (2008). La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. *Educación*, 17(33), 7–27.

Means, B., Bakia, M., & Murphy, R. (2014). *Learning Online: What Research Tells Us About Whether, When and How*. Routledge.

Medina Martínez, N. F. (2015). Las variables complejas en investigaciones pedagógica. *Apuntes Universitarios*, 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.17162/au.v0i2.96>

Mendoza-Canales, R. (2018). La fenomenología como teoría del conocimiento: Husserl sobre la epoje y la modificación de neutralidad. *Revista de Filosofía*, 43(1), 121–138. <https://doi.org/10.5209/RESF.60203>

Merani, A. L. (1969). *Psicología y pedagogía*. Grijalbo.

Miklos, T. (2012). Prólogo. In M. Moreno Castañeda (Ed.), *Veinte visiones de la educación a distancia* (pp. 11–14). UDGVirtual.

Ministerio de Ciencia e Innovación del Gobierno de España. (2022). Impacto Social de la Investigación: Qué es y Cómo Visibilizarlo. In *¿Qué es el impacto social de la investigación?* https://crea.ub.edu/projects/net4impact/wp-content/uploads/2022/01/Research_brief_Net4Impact.pdf

Monje-Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana.

Monteiro, S., Lencastre, J. A., Osório, A. J., & Duarte da Silva, B. (2016). Reducing attrition and dropout in e-learning: the development of a course design model. *ICERI2016 Proceedings*, 1, 2440–2446. <https://doi.org/10.21125/iceri.2016.1529>

Moreno Castañeda, M. (2012). Educación a distancia, un caleidoscopio para el aprendizaje en la diversidad. In M. Moreno Castañeda (Ed.), *Veinte visiones de la educación a distancia* (pp. 17–29). UDGVirtual.

Moreno Castañeda, M. (2015). La Educación Superior a Distancia en México. Una propuesta para su análisis histórico. In J. Zubieta & C. Rama (Eds.), *La Educación a Distancia en México: Una nueva realidad universitaria* (pp. 3–16). Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED).

Moubayed, A., Injadat, M., Shami, A., & Lutfiyya, H. (2020). Student Engagement Level in an e-Learning Environment: Clustering Using K-means. *American Journal of Distance Education*, 34(2), 137–156.
<https://doi.org/10.1080/08923647.2020.1696140>

Munévar García, P. (2016). *Análisis del sistema de tutoría virtual de los programas de posgrado en la escuela ciencias de la educación de la universidad nacional abierta y a distancia UNAD* [Universidad de Granada].
<http://hdl.handle.net/10481/44078>

Murcia, N. E., & Ramírez, P. J. (2015). Motivos de deserción estudiantil en programas virtuales de posgrado: revisión de caso y consideraciones desde el mercadeo educativo y el mercadeo relacional para los programas de retención. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 6(45).
<https://doi.org/10.6018/red/45/nubia>

Murphy, C. A., & Stewart, J. C. (2017). On-campus students taking online courses: Factors associated with unsuccessful course completion. *The Internet and Higher Education*, 34, 1–9.
<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2017.03.001>

Navarrete-Cazales, Z., & Manzanilla-Granados, H. (2017). Panorama de la educación a distancia en México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(1), 65–82.
<https://revistasojjs.ucaldas.edu.co/index.php/latinoamericana/article/view/4014>

Not, L. (1992). *La Enseñanza Dialogante*. Herder.

OECD. (2001). Understanding the Digital Divide. *OECD Digital Economy Papers*, 49. https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/understanding-the-digital-divide_236405667766

Okuda, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista*
196

Colombiana de Psiquiatría, 34(1), 118–124.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Oliveira, P. R. de, Oesterreich, S. A., & Almeida, V. L. de. (2017). School dropout in graduate distance education: evidence from a study in the interior of Brazil. *Educação e Pesquisa*, 44.

<https://doi.org/10.1590/s1678-4634201708165786>

ONU. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Objetivos de Desarrollo Sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización de los Estados Americanos. (2003). *Retención escolar: documento base del proyecto estrategias y materiales pedagógicos*. <http://www.bnm.me.gov.ar/gigal/documentos/EL000756.pdf>

Paguay Chávez, F. W., Paguay Chávez, A. V., & Paguay Chávez, E. L. (2020). De los modelos tradicionales hacia una pedagogía dialogante. *Ecos de La Academia*, 6, 51–61.

Park, J. H. (2007). Factors Related to Learner Dropout in Online Learning. *Proceedings of the 2007 Academy of Human Resource Development Annual Conference, 2005*, 1–8.

<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=ED504556>

Parra Ocampo, P. J., & Mejía Narro, E. (2022). El impacto del aprendizaje significativo en la educación del siglo XXI. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41(3), 85–91.

<https://revistas.uh.cu/rces/article/view/274>

Pedroza Flores, R. (2021). Estudios del futuro para comprender la posibilidad de la Universidad Única. *INTER DISCIPLINA*, 9(25), 209–231. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.79974>

Peralta Castro, R., & Mora Rodríguez, J. (2016). El abandono en la educación virtual y a distancia: el caso de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD, Colombia. *VI CLABES Sexta Conferencia Latinoamericana Sobre El Abandono En La Educación Superior*, 1–10.

<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1330/1819>

Pérez Alcalá, M. (2009). La comunicación y la interacción en contextos virtuales de aprendizaje. *Apertura*.

Revista de Innovación Educativa, 1(1), 34–47.

<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/15>

Pérez Ornelas, M. I. (2019). Abandono estudiantil en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

Un estudio diagnóstico. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 49(2), 309–340.

<https://doi.org/10.48102/rlee.2019.49.2.26>

Phan, M., De Caigny, A., & Coussement, K. (2023). A decision support framework to incorporate textual data for early student dropout prediction in higher education. *Decision Support Systems*, 113940.

<https://doi.org/10.1016/j.dss.2023.113940>

Pinto-Santuber, C., Ortiz-Salgado, R., Mendoza, C. L. M., Alvarado, M. Y., & Sanz, P. L. (2020). Cuestionario de autorregulación del aprendizaje en línea (Online Self-regulated Learning Questionnaire, OSLQ): Estudio de validez y fiabilidad de la versión en español. *Estudios Pedagógicos*, 46(2), 251–266.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07052020000200251>

Piza, D., Amaiquema, A., & Beltrán, E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455–459.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1162/1167>

Popkewitz, T. (1988). *Paradigma e ideología en investigación educativa*. Mondadori.

Prieto, Ó., & Duque, E. (2009). El aprendizaje dialógico y sus aportaciones a la teoría de la educación.

Education in the Knowledge Society (EKS), 10(3), 7–30. <https://doi.org/10.14201/eks.3930>

Rada Cadenas, D. M. (2016). El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad. *SINOPSIS EDUCATIVA. Revista Venezolana de Investigación*, 7(1), 17–26. http://revistas.upel.edu.ve/index.php/sinopsis_educativa/article/view/3539

Radovan, M. (2019). Should I Stay, or Should I Go? Revisiting Student Retention Models in Distance Education. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 20(3), 29–40. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1221488>

Rama, C. (2021). El futurable de la educación a distancia: la diferenciación. In J. A. Leal Afanador, C. Abadía García, F. Cervantes Pérez, Á. Sánchez-Elvira Paniagua, M. Morocho Quezada, L. Alba-Juez, M. J. Rubio

Gómez, & E. A. Hoyos Montoya (Eds.), *Visiones en educación sin barreras ni fronteras* (pp. 74–162).

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/5406>

Ramírez López, J. F., & Martínez, D. P. (2022). Las dimensiones de satisfacción estudiantil como predictoras de riesgo de deserción escolar en estudiantes de una universidad virtual. *RIEE | Revista Internacional de Estudios En Educación*, 22(1), 37–50. <https://doi.org/10.37354/riee.2022.219>

Retamal, S. (2020). Entrevista Cualitativa mediante videoconferencia: características y recomendaciones.

Apuntes MIDE UC. https://www.mideuc.cl/wp-content/uploads/2020/11/APUNTES-MIDE-UC_Entrevistas-cualitativas.pdf

Riascos, V. H. (2012). *Metodología para la evaluación de las políticas, estrategias y proyectos de permanencia estudiantil en UNINCCA*.

<https://www.unincca.edu.co/permanencia/plandedesarrollo/documentos/cartillametodologia.pdf>

Rizo García, M. (2007). Interacción y comunicación en entornos educativos: Reflexiones teóricas, conceptuales y metodológicas. *E-Compós*, 8, 1–16. <http://www.compos.com.br/e-compos%5Cnhttp://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/143>

Rodríguez-Cabello, J., Ortiz-López, N., Olea-Gangas, C., Cortés-Chau, F., & Jerez Yáñez, Ó. (2020). Los atributos de un tutor clínico de excelencia: una revisión sistemática. *Revista Médica de Chile*, 148(9), 1339–1349. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000901339>

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe.

Rosenthal, M. M., & ludin, P. F. (1946). *Diccionario Filosófico Marxista*. Ediciones Pueblos Unidos.

Rovai, A. P. (2003). In search of higher persistence rates in distance education online programs. *The Internet and Higher Education*, 6(1), 1–16. [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(02\)00158-6](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(02)00158-6)

Ruiz-Palacios, M. A. (2018). Factores que influyen en la deserción de los alumnos del primer ciclo de educación a distancia en la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán. Períodos académicos 2011-I al 2013-I: lineamientos para disminuir la deserción. *Educación*, 27(52), 160–173.

<https://doi.org/10.18800/educacion.201801.009>

- Russo, C., Sarobe, M., Lencina, P., Gil, F. L., Smail, A., Piergallini, R., Guash, M., & Ramón, H. (2014). Detección Temprana de la Deserción en Cursos Virtuales. *Workshop de Investigadores En Ciencias de La Computación Detección*, 1138–1158. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/43892>
- Salim Muljana, P., & Luo, T. (2019). Factors Contributing to Student Retention in Online Learning and Recommended Strategies for Improvement: A Systematic Literature Review. *Journal of Information Technology Education: Research*, 18, 019–057. <https://doi.org/10.28945/4182>
- Sánchez Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Sandelowski, M. (2004). Using Qualitative Research. *Qualitative Health Research*, 14(10), 1366–1386. <https://doi.org/10.1177/1049732304269672>
- Santos, G., & Tirado, F. (2017). Análisis de una experiencia de educación en línea bajo la opinión de los alumnos. *Congreso Nacional de Investigación Educativa - COMIE*. <http://comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0366.pdf>
- Savory, L. (2016). *Improving University Graduation Rates With Retention Strategies : A Multiple Case Study Dissertation* [Northcentral University]. <https://www.proquest.com/docview/1861987442?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Schütz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Paidós.
- Secretaría de Educación Pública. (2008). *Glosario. Términos utilizados en la Dirección General de Planeación y Programación*. <http://cumplimientoef.sep.gob.mx/2010/Glosario 2008 24-jun-08.pdf>
- Secretaría de Educación Pública. (2021). *Principales cifras del sistema educativo nacional 2020-2021*. http://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/estadistica_e_indicadores/principales_cifras/principales_cifras_2020_2021_bolsillo.pdf

Secretaría de Gobernación. (2018). Acuerdo número 18/11/18 por el que se emiten los Lineamientos por los que se conceptualizan y definen los niveles, modalidades y opciones educativas del tipo superior. Diario Oficial de la Federación. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5544816&fecha=27/11/2018#gsc.tab=0

Seery, K., Barreda, A., Hein, S., & Hiller, J. (2021). Retention strategies for online students: A systematic literature review. *Journal of Global Education and Research*, 5(1), 72–84. <https://doi.org/10.5038/2577-509X.5.1.1105>

Serna-Porras, N. A., Giraldo-Vargas, G., & Usma-Cardona, L. F. (2020). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento que permita la permanencia de los estudiantes de educación superior virtual: caso ECACEN zona occidente. *MODUM: Revista Divulgativa Multidisciplinaria de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 2, 215–230. http://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/3032

Shaikh, U. U., & Asif, Z. (2022). Persistence and Dropout in Higher Online Education: Review and Categorization of Factors. *Frontiers in Psychology*, 13, 2413. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.902070>

Siemens, G. (2006). *Conociendo el conocimiento*. Grupo Nodos Ele.

Silva Bonilla, O. E., Alarcón Paredes, D., & Romero Bonilla, J. R. (2019). Experiencias sobre la transformación de estrategias de retención en la modalidad virtual. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 11(21). <https://doi.org/10.22201/cuaed.20074751e.2019.21.68534>

Silva, J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10(52), 13–23. https://www.researchgate.net/publication/237026333_El_rol_del_tutor_en_los_entornos_virtuales_de_aprendizaje

Simpson, O. (2013). Student retention in distance education: are we failing our students? *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*, 28(2), 105–119. <https://doi.org/10.1080/02680513.2013.847363>

Simpson, O. (2021). Administering Distance Learning for Success. In L. Cifuentes (Ed.), *A Guide to Administering Distance Learning* (pp. 300–327). Pub Brill. https://www.researchgate.net/profile/Ormond-Simpson/publication/365770286_Administering_Distance_Learning_for_Success/links/63828f1e48124c2bc67250be/Administering-Distance-Learning-for-Success.pdf

- Skinner, B. F. (1969). *Contingencies of Reinforcement: A Theoretical Analysis*. B. F. Skinner Foundation .
- Soltero, A. R., Valenzuela, G. C., & Estrada, D. L. A. L. (2014). Un acercamiento al abandono escolar en la carrera virtual de Gestión cultural de la Universidad de Guadalajara , calendarios 2006 U al 2011 A. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 12. <http://1-11.ride.org.mx/index.php/RIDESECUNDARIO/article/view/748>
- Spady, W. G. (1971). Dropouts from higher education: Toward an empirical model. *Interchange*, 2(3), 38–62. <https://doi.org/10.1007/BF02282469>
- Stake, R. (2010). *Qualitative Research. Studying How Things Work* (Vol. 148). The Guilford Press.
- Stephen, J. S., Rockinson-Szapkiw, A. J., & Dubay, C. (2020). Persistence Model of Non-traditional Online Learners: Self-Efficacy, Self-Regulation, and Self-Direction. *American Journal of Distance Education*, 34(4), 306–321. <https://doi.org/10.1080/08923647.2020.1745619>
- Su, J., & Waugh, M. L. (2018). Online Student Persistence or Attrition: Observations Related to Expectations, Preferences, and Outcomes. *Journal of Interactive Online Learning*, 16(1), 63–79. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1201601>
- Tan, M., & Shao, P. (2015). Prediction of Student Dropout in E-Learning Program Through the Use of Machine Learning Method. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET)*, 10(1), 11. <https://doi.org/10.3991/ijet.v10i1.4189>
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos*. Paidós.
- Tinto, V. (1975). Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research. *Review of Educational Research*, 45(1), 89. <https://doi.org/10.2307/1170024>
- Tinto, V. (1982). Defining dropout: A matter of perspective. *New Directions for Institutional Research*, 1982(36), 3–15. <https://doi.org/10.1002/ir.37019823603>
- Torkzadeh, S., Zolfagharian, M., & De la Rosa, R. (2016). Retaining College Students: the Role of Student Readiness and Participation. *Marketing Management Journal*, 26(2), 130–143.

<https://www.researchgate.net/publication/326658256>

Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de La Facultad de Medicina*, 65(2), 329–332.

<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Tünnermann, C. (2008). Modelos educativos y académicos. In *Editorial Hispamer*. Hispamer.

Ulloa, J., & Mardones, R. (2017). Tendencias paradigmáticas y técnicas conversacionales en investigación cualitativa en ciencias sociales. *Perspectivas de La Comunicación*, 10(1), 213–235.

<http://revistas.ufro.cl/ojs/index.php/perspectivas/article/view/662>

van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida*. Idea Books.

Velázquez Narváez, Y., & González Medina, M. A. (2017). Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT. *Revista de La Educación Superior*, 46(184), 117–138.

<https://doi.org/10.1016/j.resu.2017.11.003>

Vera Pérez, B. L., & Lugo Ortiz, S. (2016). Matriz de consistencia metodológica. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de La Escuela Superior de Huejutla*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/esh.v4i8.318>

Viñals, A., & Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 86(2), 103–114. <http://hdl.handle.net/11162/126979>

Vivanco-Saraguro, A. (2020). Incidencia de los factores personales, ambientales, y de interacción social en la deserción escolar en educación a distancia – virtual. *Cátedra*, 3(3), 111–128.

<https://doi.org/10.29166/catedra.v3i3.2279>

Vizcarra Parra, F., Gómez Santos, S. A., & Mendoza Román, J. M. (2018). El efecto de las comunidades virtuales de aprendizaje en la permanencia y aprendizaje del estudiante de la modalidad virtual del nivel medio superior de la UAS. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 10(20), 55.

<https://doi.org/10.22201/cuaed.20074751e.2018.20.65825>

Vygotsky, L. S. (1964). *Pensamiento y lenguaje: teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas* (4a ed.).

- Wallon, H. (1962). *Fundamentos dialécticos de la psicología : estudios y artículos*. Proteo. Visor libros
- Wei, H.-C., & Chou, C. (2020). Online learning performance and satisfaction: do perceptions and readiness matter? *Distance Education*, 41(1), 48–69. <https://doi.org/10.1080/01587919.2020.1724768>
- Weller, S. (2017). Using internet video calls in qualitative (longitudinal) interviews: some implications for rapport. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 613–625.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2016.1269505>
- Willging, P. A., & Johnson, S. D. (2019). Factors that influence students' decision to dropout of online courses. *Online Learning*, 13(3), 115–127. <https://doi.org/10.24059/olj.v13i3.1659>
- Woodley, A., & Simpson, O. (2014). Student Dropout: the elephant in the room. In O. Zawacki-Richter & T. Anderson (Eds.), *Online distance education: towards a research agenda* (pp. 459–483). AU Press, Athabasca Universit.
https://www.researchgate.net/publication/272490373_Student_Dropout_The_Elephant_in_the_Room
- Yasmin. (2013). Application of the classification tree model in predicting learner dropout behaviour in open and distance learning. *Distance Education*, 34(2), 218–231.
<https://doi.org/10.1080/01587919.2013.793642>
- Yee Seuret, M. (2012). La educación a distancia como un bien público: una visión. In M. Moreno Castañeda (Ed.), *Veinte visiones de la educación a distancia* (pp. 95–109). UDGVirtual.
- Yu, J., Huang, C., Han, Z., He, T., & Li, M. (2020). Investigating the Influence of Interaction on Learning Persistence in Online Settings: Moderation or Mediation of Academic Emotions? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2320. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072320>
- Yukselturk, E., Ozekes, S., & Türel, Y. K. (2014). Predicting Dropout Student: An Application of Data Mining Methods in an Online Education Program. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, 17(1), 118–133. <https://doi.org/10.2478/eurodl-2014-0008>

Zimmerman, B. J. (2000). Attaining Self-Regulation. In M. Boekaerts, P. R. Pintrich, & M. B. T.-H. of S.-R. Zeidner (Eds.), *Handbook of Self-Regulation* (pp. 13–39). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-012109890-2/50031-7>

Zimmerman, B. J., Schunk, D. H., & Greene, J. A. (2017). Handbook of Self-Regulation of Learning and Performance. In D. H. Schunk & J. A. Greene (Eds.), *Handbook of Self-Regulation of Learning and Performance* (2nd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315697048>

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumento 1: Guía de preguntas para entrevista a Estudiantes que desertaron

La presente guía de preguntas forma parte de los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación desarrollado en el marco del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, titulado "Atributos de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante"; cuyo objetivo general es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante. La experiencia que comparta a través de sus palabras permitirá conocer aspectos relevantes para la caracterización del estudiante en línea, proporcionando a su vez posibles elementos para fomentar la permanencia del estudiante en línea. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata de su experiencia como estudiante en la modalidad en línea.

Es importante mencionar que la información y los datos personales compartidos se mantendrán en confidencialidad y anonimato, uso será únicamente con fines académicos.

Datos generales		Fecha:			
Edad:		Género:	Masculino	Femenino	Neutro
Lugar de origen:					
Universidad:					
Programa de estudios:					
Periodos escolares cursados:					

1. ¿Qué te llevó a elegir la modalidad en línea como una opción para tu formación?
2. ¿De qué manera tu nivel de destreza tecnológica afectó o benefició tu trayecto en la modalidad educativa?
3. ¿Qué tipo de servicios de apoyo y orientación te proporcionó la institución? ¿fueron beneficiosos?
4. ¿Qué tipo de interacción mantuviste con tus compañeros más allá de las actividades y sesiones del curso?
5. ¿Cómo fue el acompañamiento de tu facilitador?
6. Durante tus estudios, ¿hubo algún momento en que pensaste (sentiste) que estabas perdiendo el control de tus estudios o de tu vida como estudiante?

7. ¿Qué estrategias utilizabas para compaginar las actividades académicas con las familiares, laborales, sociales, etc.?
8. ¿Qué fue lo que hizo que dejaras la formación en línea?
9. ¿Por qué razones volverías, o no, a elegir esta modalidad?

Apéndice B. Instrumento 2: Guía de preguntas para entrevista a Estudiantes que permanecieron

La presente guía de preguntas forma parte de los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación desarrollado en el marco del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, titulado "Atributos de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante"; cuyo objetivo general es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante. La experiencia que comparta a través de sus palabras permitirá conocer aspectos relevantes para la caracterización del estudiante en línea, proporcionando a su vez posibles elementos para fomentar la permanencia del estudiante en línea. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata de su experiencia como estudiante en la modalidad en línea.

Es importante mencionar que la información y los datos personales compartidos se mantendrán en confidencialidad y anonimato, uso será únicamente con fines académicos.

Datos generales		Fecha:			
Edad:		Género:	Masculino	Femenino	Neutro
Lugar de origen:					
Universidad:					
Programa de estudios:					
Periodos escolares cursados:					

1. ¿Qué te llevó a elegir la modalidad en línea como una opción para tu formación?
2. ¿De qué manera tu nivel de destreza tecnológica ha afectado o beneficiado tu trayecto en la modalidad educativa?
3. ¿Qué tipo de servicios de apoyo y orientación te proporciona la institución? ¿han sido beneficiosos?
4. ¿Qué tipo de interacción mantienes con tus compañeros más allá de las actividades y sesiones del curso?
5. ¿Cómo ha sido el acompañamiento de tu facilitador?
6. Durante tus estudios, ¿ha habido algún momento en que pensaras (sentir) que estabas perdiendo el control de tus estudios o de tu vida como estudiante?

7. ¿Qué estrategias utilizas para compaginar las actividades académicas con las familiares, laborales, sociales, etc.?
8. ¿Qué haría que dejaras la formación en línea?
9. ¿Por qué razones volverías, o no, a elegir esta modalidad para continuar tu formación?
10. ¿Qué ha hecho que permanezcas en la modalidad?

Apéndice C. Instrumento 3: Guía de preguntas para grupo focal de Facilitadores

La presente guía de preguntas forma parte de los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación desarrollado en el marco del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, titulado "Atributos de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante"; cuyo objetivo general es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante. La experiencia que comparta a través de sus palabras permitirá conocer aspectos relevantes para la caracterización del facilitador en línea, proporcionando a su vez posibles elementos para fomentar la permanencia del estudiante en línea. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata de su experiencia como facilitador en la modalidad en línea.

Es importante mencionar que la información y los datos personales compartidos se mantendrán en confidencialidad y anonimato, uso será únicamente con fines académicos.

Datos generales	Fecha:			
Edad:		Género:	Masculino	Femenino
Lugar de origen:				
Universidad:				
Programa de estudios:				
Curso/materia:				
Tiempo (años) como facilitador en línea:				

1. ¿Por qué eligió ser docente en la modalidad en línea?
2. ¿Cómo contribuye su nivel de destreza tecnológica en la práctica docente de la modalidad educativa?
3. En su experiencia ¿Cuáles serían las principales razones por las que un estudiante permanecería en la educación en línea?
4. ¿Qué haría usted para fomentar la permanencia de los estudiantes en línea?
5. ¿De qué forma la comunicación que usted establece con sus estudiantes podría influir en su permanencia?

6. ¿Qué papel juegan en la educación y formación del estudiante en línea las retroalimentaciones y comentarios que usted brinda?
7. ¿Qué procedimiento emplea con aquellos estudiantes que dejan de participar activamente en su curso?

Apéndice D. Instrumento 4: Guía de preguntas para grupo focal de Instituciones

La presente guía de preguntas forma parte de los instrumentos de recolección de datos del trabajo de investigación desarrollado en el marco del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, titulado "Atributos de los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante"; cuyo objetivo general es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante. La experiencia que comparta a través de sus palabras permitirá conocer aspectos relevantes para la caracterización de la institución en línea, proporcionando a su vez posibles elementos para fomentar la permanencia del estudiante en línea. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que se trata de su experiencia como parte de una institución en modalidad en línea.

Es importante mencionar que la información y los datos personales compartidos se mantendrán en confidencialidad y anonimato, uso será únicamente con fines académicos.

Datos generales		Fecha:			
Edad:		Género:	Masculino	Femenino	Neutro
Lugar de origen:					
Universidad:					
Puesto:					
Funciones:					

1. ¿Por qué ofertar programas en modalidad en línea?
2. ¿Cuáles serían las principales razones por las que un estudiante permanecería en la educación en línea?
3. ¿Cómo inciden los entornos familiar, económico y académico en la permanencia del estudiante en línea?
4. ¿De qué forma las condiciones y ambientes de aprendizaje influyen en la permanencia del estudiante en línea?
5. ¿De qué manera la función docente contribuye, o no, con la permanencia del estudiante en línea?
6. ¿Qué hace, o haría, su institución para estimular la permanencia de los estudiantes en línea?

Apéndice E. Carta de invitación para informantes clave Estudiante

Estimado Estudiante:

Mi nombre es Saraí Emilia Hernández Ortiz, estudiante del Doctorado Interinstitucional en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, envío este mensaje con la finalidad de invitarte a **participar en la** investigación que estoy llevando a cabo durante mi formación doctoral, la cual se titula *Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante*.

El objetivo de esta investigación es analizar y comprender los elementos asociados con los estudiantes, docentes e instituciones que influyeron en la decisión de continuar o no continuar tu formación en la modalidad en línea. La investigación es de corte cualitativo, por lo cual tu participación consistiría en conceder una entrevista a través de videoconferencia, a una servidora; la intención de esta entrevista es recuperar tu experiencia, vivencias e impresiones respecto a la modalidad virtual. Es importante mencionar que existe poca información referente a las vivencias y experiencias de aquellos estudiantes que deciden no continuar con su formación en la modalidad en línea, por lo cual tu participación representará una gran contribución, no sólo para mi investigación, si no para obtener información que permita a las instituciones trabajar en sus procesos de mejora y en los apoyos que pueden proporcionar a estudiantes como tú.

La entrevista se desarrollaría a través de videoconferencia y no tomaría más allá de una hora de tu tiempo; si estás de acuerdo y decides concederme una entrevista, por favor responde a este mensaje comentándome fechas y horarios en que te sería viable llevar a cabo la entrevista.

Es fundamental señalar que todos los datos e información que nos compartas será utilizada exclusivamente con fines académicos; dicha información será tratada confidencialmente, por lo que ningún dato de carácter personal será difundido en ninguno de los procesos o etapas de la investigación, ni en las publicaciones derivadas de la misma. Lo anterior en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Esperando contar con tu participación, te envío un cordial saludo y quedo a tus órdenes.

MCTE Saraí Emilia Hernández Ortiz

Apéndice F. Carta de invitación para informantes clave Docente

Estimado docente:

Mi nombre es Saraí Emilia Hernández Ortiz, estudiante del Doctorado Interinstitucional en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, me comunico con usted con la anuencia del Mtro. Manuel Herrera Góngora, de la Unidad Académica de Educación Virtual, Universidad Autónoma de Yucatán, **quien me indica que ha aceptado Ud. participar en el Grupo focal en línea** de mi investigación doctoral, la cual se titula *Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante*.

Me comunico contigo para extenderme una invitación a participar como informante clave en investigación que estoy desarrollando como parte de mi formación en el Doctorado Interinstitucional en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana. La investigación se titula *Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante*; el Dr. Rubén Edel Navarro, avala y acompaña esta investigación al ser mi director de tesis.

La investigación es de corte cualitativo y su objetivo es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante; además, se busca analizar la contribución de los atributos de los estudiantes, docentes e instituciones para la permanencia del estudiante en educación superior en línea. Tu participación como informante clave consistiría en formar parte de un **grupo focal en línea**, a través del cual se busca recuperar vivencias e impresiones respecto a la permanencia y/o deserción del estudiante, por lo cual tu experiencia docente en la modalidad sería invaluable para la investigación.

El **Grupo Focal** se llevará a cabo a través de videoconferencia, en la plataforma **Zoom**, el próximo **jueves 17 de noviembre de 2022 a las 18:30hrs (centro)**. Comparto la liga de acceso a reunión:

Reunión Programada UV-ZOOM

Tema: Grupo Focal-Docentes

Hora: 17 nov 2022 06:30 p. m. Ciudad de México

Unirse a la reunión Zoom

<https://uveracruzana.zoom.us/j/87077749184?pwd=cW1HeUNwNDVvdnFpTTZXr3VkJ0UT09>

Contraseña: 777598

Esperando contar con tu invaluable presencia, me despido agradeciendo la atención al presente mensaje y quedo a tus órdenes.

Saludos
Saraí Hdez.

Apéndice G. Carta de invitación para informantes clave Institución

Agradezco mucho su atención y apoyo para el proceso de recolección de datos de la investigación titulada Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante; la investigación es de corte cualitativo y su objetivo es caracterizar los agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante; además, se busca analizar la contribución de los atributos de los estudiantes, docentes e instituciones para la permanencia del estudiante en educación superior en línea.

A través del presente comparto la liga de acceso al Grupo Focal en línea de la investigación *Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante*, de la cual estoy desarrollando como parte de mi formación en el Doctorado Interinstitucional en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana.

Sus vivencias e impresiones como Coordinador de programa educativo en modalidad línea en la Universidad Autónoma de Yucatán serían invaluosables para la investigación, por lo cual esperando contar con el favor de su presencia.

Plataforma educativa TEAMS

Fecha: miércoles 21 de septiembre de 2022

Hora: 11:00hrs (centro)

Liga de acceso:

<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3aTbLZPAFvhq8JlENjDMmvQhvSumui54ySlhFix7ZQs-c1%40thread.tacv2/1663018265065?context=%7b%22Tid%22%3a%223c907651-d8c6-4ca6-a8a4-6a242430e653%22%2c%22Oid%22%3a%22a79e4ce6-b12a-4075-8c3b-754b34c6a2e0%22%7d>

Un cordial saludo

MCTE Saraí Emilia Hernández Ortiz

Apéndice H. Transcripciones informante clave Estudiante que permaneció.

Estudiantes Perma > Transcript_EstuPerma 1

[00:04]

Hola, buenas tardes, mi nombre es CB y no tengo ningún problema en que se grabe la sesión.

[00:34]

Este en este momento todavía me encuentro cursando la Licenciatura en Gestión Pública estoy cursando créditos este que van de acuerdo entre el cuarto y quinto semestre y me encuentro en la Unidad Académica de educación virtual por parte de la Universidad Autónoma de Yucatán

[01:38]

Yo inicié hace como cinco años con lo que es el bachiller por una u otra circunstancia en su momento no pude estudiarlo de manera presencial y se me presentó la oportunidad por parte de la Universidad de estudiarlo en línea, entonces estuve estudiando año y medio que de hecho es una de las cosas que me gustaron del programa en línea que te dan como que un tiempo determinado entre año y medio dos años tres o cuatro años y me sirvió para terminarlo en año y medio descansé como no mucho, creo que como un semestre nada más en que termine la prepa. Y ya vi la oferta académica de la Universidad que estaba entre ellas la Licenciatura en Gestión Pública y ya fue que decidí retomarlo y ya es en lo que estoy allá en este momento

[02:10]

¿Qué te llevó a elegir la modalidad?

La facilidad que tienes en algún momento dado de hacer tus tareas en tus tiempos, o sea, la modalidad virtual está abierta la plataforma 24 horas en el caso del bachiller, pues nos daban un plazo de cuatro o tres semanas nos daban la tarea desde una semana y nos daban tres o cuatro semanas para terminar las cuatro semanas y ahora en la modalidad de licenciatura haga de cuenta, nos dan las tareas los lunes y podemos entregarlas hasta los domingos, entonces eso me da margen a mí para pues entre la casa la familia, el trabajo de poder hacer las tareas o estudiar o ver los recursos este que nos envían en cualquier horario, que yo pueda tener disponible y eso me ayuda muchísimo

[03:14]

Al principio si me dio un poquito de trabajo porque este hay cuestiones en las búsquedas de las tareas y todo eso que de repente te dicen tienen que ser páginas este que sean de información veraz, entonces tú estás acostumbrado a ver páginas de información que es cambiante todo el tiempo y entonces sí me da un poquito de trabajo encontrar ese tipo de, de contexto entre los buscadores utilizarlos las aplicaciones para hacer, por ejemplo mapas mentales este para hacer vídeos que nos piden mucho, pero ya al paso del tiempo me ha ido ayudando, qué es lo que me complica ahorita más o menos las plataformas como la de zoom que de repente o el *Teams* que usamos mucho en la universidad que de repente tiene muchísimos, muchísimos conceptos, que este para grabar como me dice usted que hay que grabar sesiones que hay que este hacer grupales tareas grupales, eso es lo que me, me da trabajo todavía las plataformas de trabajo de las clases en línea que de repente dice el maestro prendan todos sus cámaras y yo no encuentro dónde está la cámara entonces esos Son los detalles que se me ha complicado, pero sí me ha ayudado bastante este las aplicaciones que usamos para hacer vídeos editar y todo eso ya las sé utilizar con más facilidad definitivamente me ha ayudado bastante.

[04:19]

Sé que ustedes cuentan con un tutor o un asesor, qué tipo de apoyos qué servicios de apoyo te da la institución tu tutor hay alguien que esté en contacto contigo, si tienes algún problema, qué sucede en ese ámbito

[05:24]

La tutora P está pendiente de nosotros en la mensajería instantánea, que tenemos en la plataforma o mediante correo electrónico y mediante el *Teams* este y es a pesar de que tenemos un horario, buenos, Ellos tienen un horario laboral, siempre nos ha atendido dudas y este comentarios o cualquier situación que tengamos de esa manera, no él ya sea la mensajería instantánea, incluso para las los informes o de repente hay convocatorias. Siempre ha estado pendiente de nosotros y aparte, pues los tutores igual ya sea por mensajería instantánea y algunos nos pasan su número de manera personal ya sea vía WhatsApp por cualquier duda, cualquier este cosa, que tengas al respecto de la materia nos atienden de forma de manera. Bueno, al menos en mi caso no me han atendido de manera inmediata incluso de repente por cuestiones, laborales o de familia generalmente de salud se termina la semana no logré enviar las tareas en alguna u otra ocasión que se me ha complicado le mando mensaje vía WhatsApp y nos atienden de manera inmediata

[06:29]

¿Esta atención ha sido beneficiosa para ti y de qué forma ha sido beneficiosa?

Bastante porque muchas veces en el internet puedes encontrar infinidad de Vídeos plataformas que, que te ayudan que te explican pero a veces la atención personalizada es más este es más eficiente sobre todo vamos a poner una materia de matemáticas, tú puedes ver vídeos infinidad de vídeos pero pues no siempre los puedes entender entonces que tu docente esté ya sea una plataforma o este mediante *Teams* o una videoconferencia ayuda bastante porque te puede explicar entonces a mí sí me ha ayudado le digo las veces que he necesitado apoyo de mis tutores de mis asesores de los maestros siempre han estado para pues para hacer alguna explicación a veces nos juntamos entre varios compañeros y nos dan una clase adicional a las ya programadas entonces eso ayuda bastante

[07:34]

Los docentes como tal ¿Cómo ha sido la comunicación con ellos?

[08:39]

Le digo afortunadamente este lo que como lo maneja, la universidad o en nuestra plataforma es tienes alguna circunstancia primero con tu con tu docente o asesor de materia y en caso de no obtener respuesta, pues ya con la tutora, ¿no? Entonces en mi caso, en lo personal no he tenido que llegar a hasta la asesora, vamos a poner un ejemplo en alguna ocasión mi nena tuvo una circunstancia de salud severa y estuvo ingresada más de una semana y no pude realizar mis actividades, ¿no? Entonces yo contacté al maestro mediante la mensajería de la plataforma adicional le envía un correo y me respondió enseguida y me dio toda la facilidad esa vez; nunca he tenido problemas con ninguno de los asesores que me ha tocado incluso desde el bachiller, siempre he recibido ese apoyo y no he escuchado en cuanto a la licenciatura donde estoy de los compañeros que alguno tuviera en algún momento dado alguna situación similar de que tuviera algún problema con algún acceso

[09:36]

¿Cómo es la interacción la comunicación con tus compañeros, has establecido vínculos de amistad más allá, cómo se comunican?

Fíjese que hasta eso me encanta de la plataforma virtual, tengo una compañera que conocimos vía correo, incluso WhatsApp desde que iniciamos la licenciatura ya hace prácticamente cinco semestres y hasta el día de hoy en persona no nos conocemos, pero vía WhatsApp tenemos un grupo que hicimos por los trabajos en equipo y este hacemos diferentes equipos

con diferentes personas pero de estas somos tres que desde que iniciamos la licenciatura no nos hemos visto en persona, pero realmente hay una muy bonita amistad, o sea de que todos los días incluso cuestiones personales de repente nos apoyamos nos aconsejamos igual me ha servido y con el resto de los compañeros pues este igual le digo el hecho de que Uni maneje mucho trabajo sin equipo nos ha funcionado y afortunadamente todos han trabajado a diferentes ritmos y de repente a diferentes días pero siempre hemos entregado las tareas en tiempo y forma entonces sí ha habido una buena relación Con los compañeros y hemos aprendido porque sí es complejo, no trabajar vía virtual porque de repente yo salgo de trabajo tarde, sabes que tenemos reunión en hay algunos maestros que nos piden evidencia de reunión y de repente nos cuesta un poquito por diferentes horarios o tiempos reunirnos, pero hemos tratado o hemos logrado hasta cierto punto encontrar la forma a veces nos hemos reunido a veces a las dos tres de la mañana, pero pues esa es la ventaja de la plataforma virtual que puede ser en el horario en que tú puedas para poder obtener una educación académica que necesitas requieres o porque simplemente te gusta en diferentes tiempos o en tiempos que te acomodan

[10:40]

¿Cómo has compaginado tu vida familiar? ¿Qué estrategias has implementado?

Pues organicé a mis tiempos y mis horarios de acuerdo a la cantidad de asignaturas que tomo de repente este tomo entre tres o cuatro asignaturas y las divido hago como que un diario y pongo tal día, tal asignatura tal día tal la asignatura y así tratando de que cuando sea el día viernes ya haya terminado todas mis tareas generalmente las hago en las noches cuando llega, pues ya terminamos nuestras actividades con mis hijos, pues ya en las noches me pongo a hacer las tareas a veces en conjunto con mis compañeras y cuando cargo solamente dos materias, como por ejemplo, esta que solamente logré cargar dos las hago únicamente sábados fines de semana desde temprana horas, 7-8 de la mañana me dedico a hacer tareas todo el día para poder entregarlas en la noche

[13:00]

En algún punto de los cinco semestres o incluso de la preparatoria sentiste que estás perdiendo el control de tus estudios de lo que estabas viviendo como estudiante en línea.

[13:05]

De hecho si, el semestre anterior por las cuestiones de salud de mi hija necesitaba atención como después de salir del ingreso como dos o tres meses necesitaba atención completa de mi parte y este tenía que darle una alimentación como que especial y era cocinar todo el día y a cada rato aparte el trabajo llega un momento en que sí hable de hecho con la tutora porque este ya estaba a punto de darmel de baja ya no, no podía con las tareas, no podía con el tiempo porque mi hija era 24/7 de estar pendiente de ella estarle cocinando más el trabajo y mis otros porque tengo tres entonces mis otros dos niños y otras diferentes circunstancias y en esa ocasión había cargado. Me parece que cuatro materias, entonces sí lo sentí muy pesado y ya estaba a punto de dejar la licenciatura incluso no pensé dejarla por un tiempo. Si no, ya había pensado en dejar la licenciatura y ya la maestra P, habló conmigo y este me dieron como que, pues eso que le comenté, no pudiste el fin de semana. Habla con tu asesor y se lo entregas después vía correo y ya eso me ayudó para lograr brincar el semestre. Ya ahora lo veo un poco ya de estoy viendo materias ya a nivel del nivel profesional y las veo un poco un poquito más complicadas, pero ahí sigo aquí sigo

[14:08]

¿Cuál es tu principal motor para continuar, qué es lo que te mantiene?

[14:53]

Dos cosas que al final de cuentas una lleva la otra mi familia, el poder seguir preparándome y a crecer en el ámbito laboral y al final de cuentas deseo crecer en el ámbito laboral para poder alcanzar, un mejor nivel ganar un poquito más y seguir apoyando a a mi familia, no, porque pues los gastos crecen y si ya de manera personal el poder superarme y poder este aspirar a puestos un poquito más más altos y una de las cosas principales sobre todo gestión pública, mi hijo pertenece a una asociación que lucha por los derechos de la diversidad sexo genérica, entonces hay que conocer mucho sobre temas sobre políticas públicas sobre derechos sobre leyes y esa fue una de las principales cosas que me impulsó para poder estudiar esta licenciatura y a mi hijo sobrinos mi hija. Que igual este hay mucho falta mucha seguridad y en todos lados, entonces eso fue lo que me impulsó incluso en el semestre que quería dejarlo que estaba necesitaba dejarlo era así como que tengo que terminar porque quiero una base para para poder en algún momento dado, pues seguir en esta en esta lucha no, en esta búsqueda de del respeto y la empatía de la sociedad y este y pues eso más que nada eso

[16:42]

¿Me haría falta algo? Pues no fíjese que mi contexto no creo que la plataforma está muy bien elaborada. Los maestros son muy este accesibles, son muy humanos las clases, están muy bien, es personal sumamente preparado este y la tutora Paty es una persona con una calidad humana increíble y nos ayuda muchísimo es muy empática, pues creo que en cuanto a mi modalidad virtual no lo cambiaría, me gusta porque puedo tener el acceso a la plataforma en el momento que me es posible, puedo acomodar mis horarios, me puedo ajustar este la forma o el nivel educativo que tiene Uni la forma de implementar las clases, siempre nos dan los recursos necesarios lo que no sabes, pues te lo repiten una y otra vez tienes la facilidad de que te envíen, no sé de manera por correo electrónico la información la red tiene un sinfín de información, entonces yo creo Que este y más ahora con lo de la contingencia, el sistema en línea a mí me ha ayudado bastante. Creo que no, en mi contexto no puedo decir que que me haría falta o agregarle algo adicional.

[18:08]

¿Qué sería eso que te podría obligar a dejar la modalidad?

Que el trabajo o la familia rebasar a mis tiempos que ya en algún momento dado incluso hace poco cambie de lugar de trabajo y si me ha complicado incluso más por el horario de mi trabajo anterior, o sea, mi área anterior salía a las dos y media tres de la tarde es donde estoy ahora a veces no tengo horarios a veces incluso en vacaciones, tengo que trabajar a veces, por ejemplo, el domingo tengo una actividad que son los días que yo tengo para la escuela, tengo una actividad de 8 de la mañana a cuatro o cinco de la tarde, entonces eso sería que me rebasaran los tiempos laborales o de la familia que me obligara a dejar la licenciatura.

[19:22]

En un futuro para continuar tu formación ¿considerarías la modalidad en línea o considerarías otra modalidad?

No, definitivamente la modalidad en línea incluso platicaba recién con la Tutora P, porque al terminar me gustaría estudiar la maestría y platicaba con ella, qué opciones tengo como para poder encontrarla en línea porque por las actividades múltiples que tenemos en casa y en el trabajo me es muy complicado, me sería muy complicado una este no sé de manera presencial para mí la modalidad virtual está fabulosa súper fabulosa.

[20:13]

¿Te gustaría compartir algo más sobre tu experiencia como estudiante en línea?

Pues, más que nada el hecho de que sí hay de repente, muchas bajas incluso en la modalidad en línea este, pero básicamente es por eso por cuestiones de tiempo veo que generalmente en la modalidad en línea, pues ya somos personas que trabajamos la mayoría y este con compañeros que he platicado de repente o que algunas incluso mis compañeras han estado igual en algún uno que otro semestre que de repente es que ya no puedo, tengo que dejarlo ha sido por eso por el factor tiempo y las actividades no, que de repente el trabajo y la familia no sobrepasan y ya llega un momento en que ya no tienes el tiempo de alguna manera para continuar con la licenciatura. Hasta ahora, los que hemos estado en esa situación seguimos todavía, no, pero de repente si escucho que sabes que ya no puedo es demasiado, pero por cuestiones de tiempo de casa familia trabajo ese ese ha sido como que el Factor común entre los compañeros y una servidora de que en algún momento hubiera la posibilidad de dejar la licenciatura en otras plataformas no sé cómo se maneja pero al menos la plataforma y el sistema educativo de la Uni, los asesores que tiene nos han apoyado bastante le digo incluso una compañera que igual es madre soltera es la complicado bastante le han apoyado con las diferentes asignaturas que de repente hay una cantidad obligatoria que tienes que cargar y de repente le dicen bueno es una cantidad obligatoria pero dar a tu situación pues matricula solo una y no pasa nada con tal de apoyarte y no salirte de la Licenciatura no o del bachiller en algún momento dado yo creo que ese es el factor que más a este estado en nuestro contexto o con los compañeros de mi licenciatura.

[21:16]

Muchas gracias.

Estudiantes Perma > Transcript_EstuPerma 2

[00:09]

Mi nombre es AG

Autorizo la grabación

Yo estudié, de hecho y soy egresado de la Universidad centro universidad empresario UNACH, tres años de la carrera.

[01:00]

Radico en Tuxtla Gutiérrez pero yo soy de los Altos

Egresé este año de julio.

El tiempo que estuviste cursando la Licenciatura ¿hiciste alguna pausa en tu formación?

Sí hice

¿De cuánto tiempo más o menos pausaste tu formación?

Un semestre

¿Qué te llevó a elegir esta modalidad para formarte?

[02:29]

De hecho, es un problema, mi problema de económico y no tengo apoyo de la familia, por eso se me facilita buscar de unas dependencias Gubernamentales Para que así pudiera solventar mi estudio.

Y como trabajaba estudiaba en el mismo tiempo y también se me complicaba para presentarme presenciales y por eso me elegí a distancias

[03:59]

¿Cómo te fue en el ámbito tecnológico, tuviste algunas complicaciones?

De hecho, es el principio sí, estuve me complicó tantito como la mayor parte no, no conocía el cómo manejar la plataforma y no sabía cómo y dónde y cómo empezar ¿no? Ya después del paso de los tiempos va a ir conociendo estudiando toda la de hecho a la universidad, nos mandó instrucciones inducción sí, más o menos y ya nos mandó como debemos como se usa en la plataforma y todo y ya nos de hecho tuvimos un curso de más o menos un mes y medio ya no tendrás sumando todas las Manuales de la plataforma y ya con eso nos ayuda nos ayudó bastante ¿no?

Se me complicó un poco aparte que no conocía, no sabía ni cómo funcionaba en un teclado y ahí sí ya más o menos ya con eso me ayudó bastante aparte de que tenía yo un cierto tiempo que había dejado de estudiar por eso ya me complicaba como hacer las actividades, pero y con los apoyos de los maestros ya fue nos ayudó bastante.

[04:37]

¿Qué tipo de apoyos te daba la institución y cómo te funcionaron a ti?

De apoyo moral ¿no? Hay algunas veces que de uno se desespera como estudiante y ahí es donde hay bastante apoyo, aparte la asesoría me asesoraba bastante de los maestros y estuve pendiente en toda la carrera no, no jamás me dejaron los tiempos que estuve

[05:29]

¿Con tu tutor cómo fue la comunicación que apoyos te proporcionaba?

Tutores esto tiempo estuvo pendiente con en mí toda la carrera y a veces me complicaba las actividades en la parte, me atrasaba y ya me asesoraba como de tengo que ese contacto con los maestros.

[05:49]

Todos son buenos maestros todos, están capacitados todo y bueno tuve problemas ni uno con ellos.

[06:10]

¿Qué era lo que te estaba deteniendo un poquito con las actividades?

Es por lo laboral, me atraso y a veces me salí fuera la ciudad podemos decir complicaba mucho con las actividades y por el laboral también no como a veces andaba yo fuera de la ciudad y claro, en mi trabajo dice andar fuera en la ciudad, no a veces no hay comunicación y cuando llegó él ya hace ya sea atrasé ¿no? Y ahí sí, ya me entran al apoyo ellos, pues no, ya ellos me comunicaban Que está pasando contigo hoy día, me comunicaba conmigo.

[06:59]

¿Tuviste contacto con tus compañeros, o sea, hiciste algún tipo de amistad con tus compañeros o solamente los trabajos en equipo?

[07:21]

Solo en trabajo en equipos sí al final sí y ya pusimos contacto, ya tengo algunas que viven en Puebla sí, todo contacto con ellos y nada más por igual por videollamada y por llamadas.

[07:31]

Y entiendo que tenían trabajos en equipo ¿cómo te comunicabas con tus compañeros o como llevabas a cabo esas actividades?

Por mensaje o por videollamada o el por grupo de WhatsApp y así se lo podíamos en elaborar las actividades en grupo en equipo

¿Tuviste alguna vez algún problema con esas actividades?

No, no los compañeros que estuvo conmigo los que hicimos equipo, no, no tuvimos ningún problema. Bueno sí, algunas que no le dé tiempo como igual, ni trabajan también igual no sé todo es tiempo, lo mandamos un correo y ya vimos que no contesta porque ya no dimos el seguimiento, ya buscamos otro quien no se integra el equipo.

[08:50]

Durante el tiempo que duró tu curso por la Universidad ¿hubo algún momento en el que sintieras que estabas perdiendo el control de tu vida como estudiante de tus actividades?

[08:57]

Bueno, sí, y alguna vez es que me llega un momento, pues que a veces uno desespera como estudiante o llega a haber un momento de caída, pues si no desespera o y cómo hacer no y a veces un tiempo que me pasó así, no.

[09:23]

Y esto ¿a qué se debió?

Y a veces eso por el laboral y si me complicaba mucho como te mencionabas que el laboral y se complicado por el tiempo, pues que me llega y la mayor parte de hecho siempre es algo a veces a las 8 no tengo horario igual si cuando llegó ya muy cansado, no ya no llego a dormir o ya no, no, ya cuando llegó a ver, ya están y ya está encima y todo mis actividades, no, ya faltaba un día para terminar una dos actividades y ahí sí, ahí se me atrasaba ¿no?

[09:59]

¿Qué estrategias implementadas para compaginar las actividades laborales con las actividades académicas y además la familia, los amigos?

De hecho, la mayor parte, me dedicaba a trabajar y estudiar y realmente con estar con amigos no, realmente casi no. Y solo las vacaciones y a veces el tiempo que no tengo clase y a veces sale convivir unos tiempos con los amigos, pero hay como poco tiempo es más tiempo en elaborar el trabajo que estar con los amigos igual tanto la familia también y sí se complicaba y como mencionaba, pues que como yo soy de los Altos y tengo que viajar y aparte que no hay comunicación con la familia, no, no hay, pues esta comunicación de Internet no y la ahorita todavía no llega ese señal al 100% si llega pero muy poco y tengo que vivir sí se me complicó bastante con la comunicación con la familia. Y a veces dejaba yo de hablar mucho tiempo le va a comunicar mucho tiempo y ya pasamos mucho tiempo y más tiempo con el trabajo en la escuela.

[11:29]

¿No tuviste ningún problema con conectividad para desarrollar tus actividades o para tomar las clases en línea?

No, es que lo que pasa que vivo en una empresa ahí donde más o más donde entraban ellos, me facilitaron que yo estudié que me dieran en Internet y así es que no, me dieron ese apoyo, pues con el propietario de la empresa me ayudó bastante.

[12:31]

Mencionabas que pausaste tu formación consideraste, dejarla por completo.

[12:39]

Sí, llegué a un momento de decidirme de dar de baja ¿no? Pues no, pues ya le comenté a los maestros, al asesor el tutor y me dijo no, ya estás en el tercer y creo que estaba yo cuarto no me acuerdo bien. Creo que estaba yo cuarto. Pues ya y lo que más me dio baja temporal. Y ya en ese y ya vuelve a regresar otra vez.

[14:09]

¿Qué te hizo pausar?

Tenía dos trabajos, aparte de que cuidaba yo persona de la tercera edad y se hospitalizó un tiempo y si me afectó, a eso también me falleció mi abuelita y por eso se me complicó; ese tiempo me afectó emocional más que nada, y yo que quería estar con la familia ¿no? Y aparte de que me falleció mi abuelita y estaba enferma, le quería cuidar, pero y en ese transcurso del tiempo ya cuando llegue ya están todas las materias encima, por eso ya no me dio.

[14:19]

¿Qué te hizo volver?

Bueno, las personas y mi jefe, me motivaron, no, tienes que continuar ya está. Ya estás en el recta final ya estás en la en la mitad de carrera no puedes abandonar. La mayoría en mi familia no tiene estudios como tal y tampoco dan importancia si estudian o no.

[14:49]

¿Considerarías seguirte formando en esta modalidad?

Sí, de hecho, me gustó, de hecho, estoy pensando entrar otra licenciatura. O seguir la maestría también o no sé dónde se pueda.

[15:49]

¿Qué es lo que te gusta de la modalidad?

Y lo que me gusta es aparte de donde quiere que estés, aunque estás lejos, siempre puedes conectar, no sin que estar el presencial sin que tus tareas y tus actividades y después trabajar es lo que me gusta de esto es que donde esté y puedes entrar cualquier hora en cualquier momento las 24 horas al día, me gusta de eso. Y aparte los aparte los asesores que están pendientes, pues es lo que me gusta de ellos.

[17:06]

Muchas gracias por compartir tus experiencias conmigo ¿te gustaría agregar algo más?

Bueno, sí, bueno, ahorita de hecho el trabajo se me han a mí, se me ya me ha dado la oportunidad y crecimiento, gracias a la educación esto a distancia y aparte que tenía yo otro idiomas y me complicaba un poco.

Estudiantes Perma > Transcript_EstuPerma 3

[00:04]

Hola, mi nombre es A. Y acepto la grabación de esta entrevista.

[00:24]

Bueno, yo todavía me encuentro en el quinto bueno, terminando el quinto módulo de la carrera. Bueno Licenciatura en Gestión de la PyME. Estoy por iniciar el sexto semestre en esa este en este módulo estoy.

[00:42]

Entonces durante este trayecto estos cinco periodos que llevas cursando en algún momento pausaste tu formación.

[01:04]

Así como una baja temporal o algo así no, no, este no al menos en esta carrera no he tenido esa necesidad de pausar el curso

[01:38]

Bueno, principalmente y precisamente porque es de manera virtual el poder administrar mi tiempo en la cuestión de las tareas las actividades y otra porque pues la duración de la carrera es realmente pues o sea, es muy corto, no son tres años a comparación de otras carreras que son de cuatro años y medio cinco años entonces también, pues eso me llevó a elegir esa carrera y esta modalidad y porque pues este me a veces por mi trabajo me toca estar en comunidades en las que no tengo señal o a veces tengo que estar fuera muchos días, entonces también de alguna manera organizar esa parte del tiempo es este como la facilidad no

[03:07]

En Tuxtla Gutierrez, en la en la en la carrera tengo compañeros que son de Monterrey de Oaxaca hay uno creo que de Sonora y de Puebla. Entonces, ahorita sí está como la mezcla. Quizá por la por la carrera y por la modalidad

[03:37]

Bueno, somos alrededor de 25 en el módulo en el que yo me encuentro, pero realmente no hemos este como que he tenido tanto acercamiento, ni siquiera en clases, porque no tenemos

clases como tal solamente son asesorías. Entonces se complica un poquito más el tratar de convivir o convivir con ellos solamente tengo como comunicación y mayor cercanía con dos compañeros y que nos este tenemos los mensajitos el WhatsApp del correo alguna este videollamada por ejemplo, pero realmente es muy poco de los 25 que somos nada más este 22-25 nada más con dos y de los dos, pues hay una nada más con la que convivo como más este de cerca no físicamente no, pero si en el teléfono mensajes, llamada.

[04:37]

Bueno, sí, es un poquito complicado como migrar a esta a esta modalidad, porque normalmente la mayoría venimos de del sistema presencial desde primaria secundaria preparatoria. Siempre estuvimos acostumbrados a estar en un salón de clases con un profesor enfrente entonces cambiar es un poco complicado porque nos obliga a ser un poquito más este, cómo se dice y como auto obligarnos a hacer las cosas a ser más este. No sé, se me olvidó el concepto. Autónomos ajá exactamente ya tenemos que ir definiendo nuestras actividades, tenemos que ir definiendo nuestra responsabilidades. Sabemos que este como nos pone en una fecha de una fecha límite de entregas, entonces sabemos que tenemos que entregar nuestras actividades en esas fechas y tratar de organizar, pues nuestras labores en la casa en el trabajo como este para que puedan impactar con nuestras tareas.

Y parte yo, ya traía un poquito el sistema virtual porque estaba anteriormente en el Tecnológico lo que ahora es Tecnológico Nacional de México, pero era como mixto durante la semana era este la entrega de tareas conferencias de manera virtual y un día que sí teníamos que asistir a la escuela, pero la mayoría este de manera virtual, pero no deja de tener un poquito de el aspecto presencial

[07:00]

Bueno, yo al principio sí, sí, este me costó un poquito como no tanto el uso de la computadora o el uso de la este de la plataforma, sino porque de repente perdía el hilo de algunas actividades no me no me había dado como cuenta también de algunas fechas límites o así más cuestiones de organización de en cuanto a la tecnología yo no tengo ningún problema, pero sí, este en ese en ese aspecto de algunos detalles como las fechas o algunos, de qué manera su vida, un mes la estructura de un documento, por ejemplo los requisitos de unas actividades o así fue un poquito más son como más detalladas, pero realmente con la tecnología y el uso de la plataforma no tuve este como tal un problema o una o alguna duda o así.

[08:20]

Bueno, ellos a nosotros nos tienen integrados mediante un grupo de WhatsApp que es como el medio más inmediato al que podemos acceder alguna duda algunos maestros hacen lo mismo en grupos de WhatsApp pero pues la mayoría no simplemente es el contacto que ya plataforma con mensajes y ellos determinan un horario en el que uno le puede solicitar este la asesoría o dejamos nuestra duda y ya ellos responden de manera, o sea, después y también la escuela tiene un número de contacto que es como una mesa de ayuda al que podemos este reportar si hay alguna falla, por ejemplo en la plataforma o si tenemos algún este detalle personal de salud o cualquier otro motivo por el que no podamos entregar una tarea en la fecha límite, podemos solicitar una extensión de tiempo. Cosas así son las que son las como las más inmediatas

[09:26]

¿Has solicitado alguna vez estas este apoyo para la extensión de fechas y cuál ha sido la respuesta?

[09:53]

Si las he solicitado me han ayudado como un máximo me han extendido una semana después de la entrega una semana es lo máximo que este que me han dado de extensión, pues me dirijo directamente al profesor titular de la de la materia en ese momento y pues hago la solicitud vía este WhatsApp a lo mejor es un poquito informal, pero es este como lo más inmediato a lo que podemos este acceder al profesor ya nada más solicitan ellos si nos mandan un mensaje que sean con sus datos su módulo eso matrícula y en qué materia está porque pues ellos imparten más más materias aparte de las nuestras, entonces necesitan identificarnos y ya solamente la solicitud de este quisiera saber si es posible una extensión de dos o tres días más para las entregas de actividades, porque tuve a veces motivos personales motivos económicos o de salud.

[11:17]

Siempre he recibido el apoyo de parte de los profesores de parte de mi coordinadora de carrera y pues siempre también están mediante los grupos de tutorías porque también tenemos un tutor asignado, entonces es alguien que ha estado muy al pendiente con el seguimiento de nuestra base este nuestras actividades, el transcurso de los módulos se necesitan si tenemos alguno algún otro detalle que de alguna manera nos puedan ellos ayudar, también están al

pendiente al menos. He tenido esa esa suerte de que mi tutor, pues ha estado al pendiente de nuestro grupo, es alguien que monitorea constantemente nuestra actividad

[12:21]

Sí, este me ha tocado, me tocó un momento un poco complicado con la enfermedad de un familiar muy cercano, fue falleció hace un año entonces más o menos fue en ese tiempo en el que este, pues por la situación económica más que nada la situación emocional es un pues es bastante complicado porque dejamos a veces de lado nuestras este responsabilidades académicas decir a veces me confío, no lo entrego o puedo pedir una extensión porque tengo que hacer otra cosa aparte de con lo de la enfermedad de esta de esta persona que le comento, pues sí fue complicado porque no teníamos nosotros seguro social, no tenemos hasta el momento, entonces este la asistencia médica de manera particular y es fue un caso de insuficiencia renal. Entonces los gastos son muy muy muy elevados y tenemos que a veces buscar otra actividad vender algo o este buscar como otro trabajo no digamos este doble turno así para poder juntar el dinero y tener para pagar los gastos se hemodiálisis medicamentos cuidados especiales adaptar, una este, una casa a los cuidados de esta persona y fue en ese momento en el que pues los problemas llegaron este al tope digamos ¿no? Y sí, en ese momento sentí que ya no puedo, ya no puedo porque me retrasé mucho en las actividades, me retrasé mucho pero afortunadamente tuve el apoyo del del tutor y de algunos profesores que me dieran la extensión del tiempo pude completar afortunadamente en uno si no este no alcancé por la cuestión del tiempo tuve que presentar examen dos exámenes extraordinarios en ese módulo, pero pues la ayuda siempre estuvo de parte de los profesores.

[15:26]

Bueno, al principio como decía sí se me hizo un poquito complicado organizarme porque bueno, decía tengo tiempo lo voy a y voy dejando algunas actividades, pues al final y luego no me alcanzaba el tiempo y luego pues no seguía entrega un trabajo que no era este el que debía con la calidad que se debía por haberme confiado ahorita, pues ya durante el principio del módulo. Voy verificando las fechas límites de mis de mis actividades cuando porque ya vienen marcadas en el en el en la plataforma, entonces ya tengo una libreta donde yo anoto, las materias, esta materia tiene tantas y tantas y tantas fechas límites. Voy utilizar mucho el calendario ahorita ya de mi celular. Entonces ya las alertas las pongo, por ejemplo, una semana antes para para poder alertar la tarea, sino si no la he iniciado para ya iniciarla en ese momento en que me están mandando la a la alerta el calendario y cuando definitivamente por

alguna cuestión de trabajo, no puedo cumplir, pues ya me tengo una amiga del grupo con la que tengo más acercamiento, entonces entre las dos a veces compartimos la actividad y ya la vamos como moldeando entre las dos que creo que tal vez no se deba mucho este hacer, pero de esa manera nos apoyamos también entre compañeros que tenemos esa esa cercanía de acuerdo, eso me ha ido funcionando últimamente el poder este organizar mis actividades, porque como le comentaba al principio algunas veces, yo tengo que estar en lugares, donde no tengo señal o tengo que estar fuera de la ciudad una semana cinco días tres días y eso son días como muertos para la escuela porque no puedo este hacer yo ninguna actividad. Entonces, pues trato de ir organizando ya con el calendario ya con una alarma para poder ir avanzando. Ahora sí es muy este cuando yo estoy me encuentro en la ciudad, pues normalmente me pongo a trabajar a las de 11 de la noche a una de la mañana.

Para este que es un horario en donde tengo para allá como definido para esas actividades cuando estoy dentro de la ciudad. A veces es complicado organizar el tiempo porque surge una situación tenemos que salir o alguna emergencia o así, entonces esto ya se va perdiendo, pero trato lo más posible de llevar este esa organización

[18:55]

Algo que me obligara a dejar. Mmmm, es una pregunta un poco complicada, porque siento que después de todo lo que pasó de mi familiar ya no considero que hay algo más fuerte todavía que eso como que me haga dejar la carrera a estas alturas terminando, o sea, faltando un módulo ya no, en ese momento sí sentí que estaba a punto de dejar este todo porque pues las deudas en la cuestión moral, la cuestión este emocional decaen completamente, entonces este, pues ahorita no después de todo eso no creo considero que no habría otra cosa que me hiciera dejar la carrera estas alturas, trataría de resolver con la finalidad de terminar la carrera

[20:26]

¿Después de que termines la licenciatura consideraría seguirte formando en esta modalidad?

[20:33]

Yo creo que sí, este sí, lo considero. Sí es una probabilidad muy grande, porque pues ya voy ya ahorita ya me acostumbré al sistema, ya tengo como una forma de organización así lo que le explicaba del calendario. Ya sé este ya me puedo organizar mejor para hacer las actividades, sé que tengo las habilidades para llevar la formación en este sistema porque con el paso del tiempo pues se adquieren ciertas, habilidades y ciertos conocimientos también y

pues sí, me gustaría mucho seguir tal vez otra carrera o no sé alguna este algún tipo de de curso o algo así para seguir este seguir la información.

[21:35]

¿Qué ha hecho que permanezcas en la modalidad, que no te des por vencida?

[21:45]

Bueno, yo llevo tengo dos carreras truncas antes de esta estudiaba Ingeniería Industrial y Administración de Empresas desafortunadamente por cuestiones, pues muy fuertes no pude terminar las dos carreras anteriores y eso de alguna manera me motiva también, así que bueno, la tercera la vencida no este de decir él es fácil. La tengo que terminar ahorita ya estoy a un pasito tengo que hacerlo no también parte de mi trabajo involucra lo que ahorita estoy estudiando eso también es una motivación este para decir tengo que terminarlo y también como como una forma de superación personal decir tengo este logro, quiero terminarlo, quiero obtenerlo y pues eso y obviamente mi familia como como a todo mundo es poder decirle a mi familia, por fin tengo este una carrera culminada después de tanto esfuerzo después de tanto sufrimiento después de este tantas cosas que han pasado decir, tengo este logro importante en la vida. Esas son Algunas de las razones.

[23:25]

Yo creo que esta experiencia ha sido pues muy muy favorable ha sido de mucha de mucho aprendizaje todos aprendimos sobre todo ahora con la pandemia, este creo que aprendimos también a adaptarnos a este a este sistema y que llegó para quedarse porque finalmente la tecnología es el futuro y pues esto ya estamos, ya estamos como adentrándonos a esta parte de la tecnología y de la comunicación y de todo gracias por la entrevista

Apéndice I. Transcripciones informante clave Estudiante que desertó

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 1

[00:09]

Buenas tardes mi nombre es CH, tengo 32 años, Acepto la grabación

[00:22]

Muchas gracias CH, de dónde eres originario.

[00:30]

Pachuca, en Hidalgo

[00:32]

¿Qué estabas estudiando?

[00:37]

PYME, En la Universidad Autónoma de Chiapas

[00:40]

¿Cuántos periodos estuviste o permaneciste en la en la licenciatura?

[00:56]

Es sólo un semestre, no lo terminé

[01:15]

¿Qué te llevó a elegir la modalidad para estudiar?

[01:27]

Lo que pasa es que se acomoda en este caso a mi trabajo, llegaba y estudiaba en las tardes, más que nada por el horario.

[02:02]

¿Cómo te fue en el ámbito de la tecnología tuviste algún problema o te beneficiaba el que fuera a través de herramientas tecnológicas?

[02:14]

No, en esa situación no tuve ningún problema, tanto el internet como el equipo, si los tenía a la mano.

[03:01]

Como tal si había una doctora que si estaba al pendiente de nosotros, el detalle de aquí fue que como tal no era lo que yo esperaba no, no era, pues vaya a las materias que me indicaban en la temática no era lo que yo esperaba.

[03:41]

Como tal para la para la carrera que elegí era para la creación una mi PYME, pero este, como tal no, no iba tan enfocado en eso. Como tal si me quedé para ver si más o menos se adentraba a ese teman y pues el tiempo que estuve, Como que no, nunca tocaron ese tema

[04:52]

Tenías algún tipo de interacción con tus compañeros o más allá de no interactuaste, no entablaste ningún otro tipo de comunicación con tus compañeros.

[05:02]

No, sólo en la plataforma, que hayamos creado algún grupo, no.

[05:11]

Y te sentías solo, o sea tuviste esto de que no te relacionarás con tus compañeros tuvo algo influyó algo en cómo viviste la experiencia.

[05:24]

Pues en parte, sí, porque como tal este, como decirlo, no conocías a tus compañeros, eso yo creo que eso influye mucho.

[05:34]

Con los con los docentes ¿te sentiste apoyado? Tenías algún tipo de interacción cómo era la comunicación con tu facilitador con tu docente

[05:59]

En cuanto mandaba los trabajos como tal no me lo, no me detallaban las observaciones, simplemente me decían échale un poquito más de ganas o palabras así muy pequeños cuando yo requería, no sé una retroalimentación lo que me dijeran, sabes que estás mal en esto. No me daban esas observaciones.

[07:39]

Hasta eso bien entregaba igual en tiempo y forma o a veces un poquito antes de la fecha que nos lo pedían.

[08:00]

Y te iba bien en cuanto a calificaciones.

[08:09]

De hecho, me conectaba después de la... fijé un horario de 10 de la noche a 12. Siempre me conectaba de lunes a viernes a esa hora o los sábados y domingos ahí sí, el tiempo que estuviera disponible.

[09:26]

Como tal la modalidad, no, lo que si fue es que no era lo que yo esperaba aprender.

[10:34]

Pues me gustó porque como tal no tiene horario forzoso a conectarte, o tenía tiempo para hacer otras actividades.

[11:31]

Como tal el estudiar en línea, yo creo que te facilita muchas cosas, Y uno de ellas es seguir aprendiendo a tu ritmo; lo que si me hubiera gustado es que implementaron los trabajos que yo mandaban me respondieron con algo más concreto donde estaba mal o estaba bien la actividad que estaba mandando.

[12:42]

Y tuviste oportunidad de externar todo esto, o sea, alguna vez le preguntaste a alguno de tus docentes respecto a una calificación algo por el estilo
sí, en ocasiones con como dos veces, pero no correspondieron.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 2

[00:09]

Autorizo la grabación, la licenciatura es gestión de la micro pequeña y mediana empresa.

Bueno, ahorita se déjenme ver el en qué año fue que iniciaba la carrera.

[01:06]

Fue en él, creo que fue en el 2018-2019, no recuerdo muy bien. De hecho, cursé lo que es el curso inductivo y lo que fue el semestre completo de si más no recuerdo de agosto a diciembre
Resido en lo que es en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas

[02:25]

Bueno, me llamó mucho la atención, bueno que era una carrera totalmente diferente las carreras tradicionales que se impartían en las universidades hoy en día pues lo que es ingeniería empresarial Licenciatura en Gestión de la micro pequeña mediana empresa. Y otras carreras en lo que es ingeniería de Mecatrónica también lo cual me llamó mucho la atención. Bueno ¿en qué se basan esas carreras? ¿Cuál es su fin que fueron creadas? Porque

es un contexto totalmente a la carrera que culmine hace años que es la Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Derecho, Administración de Empresas hace 20 años pues estaba la boom de la ingeniería lo que es Ingeniería en Sistemas Computacionales etcétera Informática Administrativa y veo que han evolucionado así las universidades y creando nuevas carreras. Y es así y es así fue que me llamó la atención,

[03:52]

En sí fueron las dos tanto la modalidad que era un sistema totalmente virtual basándonos en las herramientas como el teléfono, la computadora la *tablet* y bueno y de qué se trata la Licenciatura en Gestión de la micro pequeña y mediana empresa que es algo que totalmente desconocía .

Bueno, pues también, pues prácticamente pues utilizar lo que es ahora, sí como una herramienta tecnológica o lo que es el aula virtual, el uso de medios electrónicos como el internet, lo que es la de los dispositivos que es la computadora la *tablet*, el teléfono celular, fue un contexto totalmente diferente. Sí, de hecho, pues prácticamente pues desafortunadamente por una materia se tuve que desertar la carrera.

[05:05]

La vi bastante con difícil y esa materia desafortunadamente en la otra carrera que estoy aquí es contabilidad pública, no la llevé, pero de manera muy diferente a como la me la habían presentado en la en la universidad

[05:54]

La tecnología pues sí, yo creo que sí me veo algo, así que me complicó un poquito lo que es este lo que es el manejo de la plataforma, porque estaban los módulos, pero hay que integrarlo; sabes que no solamente vas a llevar esta clase, tienes que llevar esta otra clase esta otra clase para que no generará una confusión en el estudiante. A diferencia de las otras carreras del sistema abierto o sistemas escolarizado que es 100% presencial y va llegando en este caso el catedrático el doctor o el maestro a impartir la clase.

[07:00]

Más que nada fue un poco difícil, la sentí un poco difícil para mí. Si es complicado a veces por las asesorías también con el ahora, si el catedrático la cual se le tenemos que a veces y dar si necesitaba una asesoría estar a esa hora prácticamente como si fuera un proceso escolarizado si desafortunadamente pues no, pues sabes que se va a tener asesoría en tal hora. Bueno, a esa hora, pues no todos teníamos la disponibilidad de tiempo, a veces este mandaba

lo que era por medio de la plataforma el chat o un correo interno y ya posteriormente, pues me daba las respuestas, pero no era en sí la lo que yo estaba buscando para resolver mis dudas.

[08:06]

Había unos docentes que sí tenían la de que sí tenían la disponibilidad de darte alguna asesoría ya sea por bueno en ese entonces era lo que es el sistema de WhatsApp de videollamada, otros este Facebook live, pero en ese entonces yo no estaba tan relacionado con lo que es la red social Facebook Live y tampoco el zoom. El zoom creo que todavía ni lo habían creado. Aún es algo totalmente nuevo para mí, si no, pues sabes que, pues no, no voy a poder. No había esa flexibilidad para este solucionar las dudas ya de manera este virtual o presencial también; Sí, de hecho, pues sí me escribían, pero más que nada, pues como que era algo así como que el catedrático. Bueno, sabes que, si no, si no te presentaste a esta hora, pues no te voy a poder ayudar porque ya también como que su horario de trabajo ya está ahora y ya después de esta hora ya no te puedo atender lo que voy a hacer, es que una vez que haya yo concluido regresado a mi centro de trabajo, pues sabes que te voy a contestar.

[09:42]

¿Tuviste muchas dudas sin despejar?

[09:43]

Sí más que nada por una materia que era este métodos de investigación que en sí fue por una materia, pues sí, tuve que desertar la carrera.

[10:35]

Pues desafortunadamente el mismo catedrático que tenía yo la esa materia con la que tuve problemas era mi tutor sí. Y eso pues se impidió mucho a que se diera un seguimiento como ahora sí como que cada vez pues tienes que pasar la materia o al tal hora, que yo te diga pues a esa hora solamente te voy a poder atender. No había esa flexibilidad o esa empatía para con el estudiante que en este momento pues sabes que no, no tienes tiempo. Bueno, vamos a hacer una excepción.

[11:32]

El tiempo que duró la carrera sí trataba yo comunicarme con alguno de mis compañeros. De hecho, había uno de ellos que era muy bueno en la en esa cátedra y desafortunadamente era imposible tratar de contactarlo. Oye ¿cómo le hacías o en qué te pasaste para entregar ese

trabajo? Pues sabes que ahorita no tengo tiempo, había otros compañeros que estábamos en la misma situación. Pues sabes que el trabajo no lo puede encontrar ni formas, ni pies ni cabeza por alguna forma decirlo, eh, ni cómo estructurarla ¿no? Pues sí, en lugar de que nos ayudamos, pues más nos estuvimos este entorpeciendo ambos.

[12:17]

¿En algún punto te diste cuenta o sentiste que estabas perdiendo el control de tus estudios de tu vida como estudiante?

[12:47]

Sí llegó un momento que sí que prácticamente pues sí, una por reprobar una materia, otra este no tener el mismo este tutor era el que me impartía la materia y pues lejos de ayudarme, pues yo que siento que me perjudicó un poco sí y me llevó a pensar, ya no voy a poder y desafortunadamente, pues la escuela también me dijo, sabes que, pues al reprogramar esa materia, pues ya tienes tu baja definitiva, ya no vas a poder con ese con la carrera y desconozco si toda me si todavía puedo inscribirme si hubiera alguna otra carrera que genere la Universidad de manera virtual, si me puede si pueda yo participar como aspirante ya no, en la misma cara sino en alguna otra o sino también eso afectaría en mi caso.

[15:10]

Bueno tuve que hacer lo que es un horario de vida de tal horario tal horario, pues de lo que es mi centro de trabajo es presentarse a laborar de 8 a de la mañana a 5 de la tarde, de lo que es de 5 de la tarde a 6 de la tarde. Bueno, para comer e ir a casa de seis de la tarde a 10 de la noche enfocar de lunes a viernes enfocarme a lo que es la escuela ver las materias los trabajos sí, y ya los fines de semana retomar lo que es este nuevamente los estudios para ver en qué materias estaba yo fallando. Y sí, buscar este correos. Y hacer investigaciones por medio de la red social porque desafortunadamente hasta las bibliotecas públicas o de las mismas universidades cierran los sábados y los sábados para buscar una biblioteca abierta de 2 de la tarde a ocho-diez de la noche, pues es imposible.

[16:34]

Con el resto de los cursos sí me, sí me ayudaron mucho de hecho, pues le habían este catedráticos que tenían auxiliares docentes las cuales se acercaban. Aún no sabes que no, pues si tienes dudas en una en alguna materia, yo te puedo apoyar. Pues le digo yo les comentaba. Mira, desafortunadamente yo no puedo este entrar a la conferencia que van a hacer a las 2 de la tarde una, porque no tenía lo que es la red social Facebook ni lo único que

tenía era WhatsApp. Ah, no te preocupes, si quieres miras, hazme una videollamada de WhatsApp a las nueve y media o a las 10 de la noche y con gusto te apoyo dándote una asesoría lo cual. Sí, a mí me dejaba prácticamente sorprendió. Oye, pero este estoy quitando parte de tu valioso tiempo.

Creo que si hubiera yo tenido un poquito más de apoyo o retroalimentación con respecto a esta materia ya sea bueno en este caso. Yo siento que en esa materia pues si hubiese sido necesario lo que es este una asesoría presencial, pues sí, hubiera estado mucho mejor porque si llegó un momento en que prácticamente no es que no. No es así el trabajo no es lo que te pedí buscaba yo un libro otro libro, pero no complementaba esa información que me pedía [20:17]

Bueno, al principio pues lo tomé como un rotundo fracaso. Que teniendo lo que es la tecnología lo que es el curso de inducción. Que nos dieron pues sí, este era total fue totalmente diferente a lo que en sí va a ser la las clases. ¿Cómo se iba a cursar la carrera? Desafortunadamente, pues sí me sentí demasiado. Oye ¿qué te pasó? Pues fíjate que estaba yo cursando tal carrera y muchos me decían. Oye, existe esa carrera. Sí, sí, existe esa carrera. Está en línea este la U, desafortunadamente, pues la reprobó la carrera, pero como ¿por qué quieras estudiar otra carrera? Pues ves que me llamó mucho la atención y quería yo buscar este superarme o actualizarme para tener esos estudios más otros conocimientos en sí y aplicarlos en junto con complementarlo con la carrera, que ya tengo actualmente [21:19]

Ahorita por el en los próximos meses desafortunadamente no podría tomarla ya, que estamos... este prácticamente, cuestiones laborales, estamos haciendo una reestructura la cual estamos llevando unos cursos fuera del horario laboral y por cuestiones familiares que tengo que cumplir con la familia ahorita, pues es afortunadamente tengo ahorita afortunadamente tengo dos hijos. Las cuales están estudiando lo que es el primer grado de primaria. Estamos ahí enseñándole los números a leer si y si me está absorbiendo mucho tiempo como son gemelos no tengo que enseñar a uno al otro a veces lo que está y están en el salón en aulas diferentes. Bueno, me tengo que enfocar mucho en ellos. Oye, papá, eso ya lo vi hoy es papá. Esto ya me lo yo no lo he visto. Ah, pues sí me absorben mucho por el tiempo más que nada, pues si no, no podría en estos momentos

[22:24]

Con la familia, pues sí, este les llevaba mucha atención. Oye ¿qué estás haciendo? Porque tanto tiempo en la computadora en el teléfono, lo que pasa es que estoy haciendo mi tarea buscando la información muy bien.

[23:06]

A veces hasta teniendo a uno de mis hijos en brazos pues ahí hacía yo; procuró hacer la tarea; ahorita que retomamos las tareas hay algo que me llamó mucho la atención lo que era el formato ya ves que se integra lo que es, sí es algo totalmente diferente lo que vi en la en la carrera de Contaduría porque es totalmente diferente y me llamó mucho la atención. Ah, pues aquí ya lo puedo integrar este en mis trabajos que fuentes este consulte para integrar el trabajo con lo cual ¡Wow! es un muy buena herramienta de trabajo.

[25:15]

Lo que me gustó mucho fue en el curso de inducción, la empatía que tuvieron las los asesores en su momento para realizar las tareas los trabajos que sí tenían esa sensibilidad de bueno, es algo totalmente diferente, vamos a esforzarnos un poquito porque entiendan lo que es la Universidad Virtual a comparación de cuando ya lo está uno cursando de manera formal, que es un cambio totalmente diferente estar al pendiente de buscar este la calificación cumplir con los trabajos con las tareas en tiempo y forma si se generaba alguna duda, pues sentirse con esa confianza con esa persona, no, pues sabes que yo tengo duda en esto necesito que reforzar en o retroalimentarme en esta materia, si lo estoy haciendo bien o lo estoy haciendo mal. Sí, en eso y bueno y básicamente bueno, entiendo que también los catedráticos tienen un horario de trabajo. Si no los podemos, no se les puede pagar horas extras ni tener unas un profesor de tal material, sabes que ven el día sábado. Ven el día domingo, te voy a dar clases, ¿no? Porque también ellos tienen una vida tanto familiar, social y desafortunadamente no los no se pueden adaptar a las necesidades de cada estudiante porque es que siento que en mi caso, pues fue un caso bastante particular.

[26:24]

Es en sí, pues me dejó una buena experiencia las demás materias salvo en una que sí, el proyecto está muy bien, este bueno está muy bien enfocado lo que es el plan de estudios se me hizo muy atractivo lo que es manejar una escuela virtual. Y básicamente, pues a veces pues sí, como que nos olvidamos un poco de la parte de los catedráticos que no nunca nacimos, siendo este contadores maestros doctores, sino que en su momento también fuimos estudiantes y a veces se nos presenta tal necesidad o contingencia para aprender de manera

diferente a mis compañeros y eso pues ahorita lo estoy viviendo en mi vida, diaria, pues a uno de mis hijos, pues lee muy bien, pero el otro sabe que me cuenta muy bien los números. Oye, pero ¿qué está pasando? Pero es bastante diferente y a los dos les explico lo mismo y resulta que uno sí le entiende rápido y el otro como que le cuesta así trato de que cada uno se estalle complementando apoyándose. Mira, lo puedes hacer así aquí dice X, aquí dice aquí dice la palabra perro. Ese número es el 286 ese es el número del 457. Si me sorprende [32:48]

Entonces le gustó mucho la dinámica, pero aun así el problema fue la entrega de actividades, o sea los productos a entregar. Bueno, en sí, la entrega de productos y más que nada por una materia que sí sentí que por una materia, pues ahora sí, pues me vino a perder la brújula el rumbo de lo que estaba estudiando, en cambio, si hubiera tenido esa misma flexibilidad también con como lo hicieron nosotros catedráticos, pues yo creo que si lo hubiera concluido sin ningún problema, sino de hecho en su momento pues pensaba bueno, voy a buscar un asesor externo para dar la clase de métodos de investigación. Ya no lo puede contactar, pero si me hubiera gustado mucho aprender más de esa materia en la cual me dio problema, pues ahora sí proponerme un reto ¿no? Pues si esa materia me hizo desertar bueno, por esa misma materia la voy a conocer muy bien para que en la próxima pues pueda lograr esa meta que me tengo propuesta.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 3

[00:04]

Me llamo M y estoy de acuerdo en que en que se grabe la charla

[00:33]

Vivía en ese tiempo T. Gutiérrez en Chiapas, me acerqué a la UNACH para pedir informes, también estudié la Licenciatura en Derecho no estoy titulado, tengo carta de pasante nada más el certificado y fue como probar un poquito en la unidad expedir el apoyo de le dijeron está en ese tiempo está desempleado la educación es gratuita y estaba queriendo que me dijeran que no como para meter un amparo y probar mis capacidades como que en derecho así si me interesaba estudiar y eso entonces este fue eso, o sea la respuesta a tu pregunta es eso estaba inicié casi a la par procesos de admisión y presente exámenes y pasé los exámenes los esta etapa de propedéutico.

[02:00]

Me inscribí el primer semestre, pase el examen y después hay que hacer un propedéutico, lo aprobé y tuve la oportunidad de escribirme al primer semestre y estuve en el primer semestre un tiempo nada más, no lo concluí lo abandoné antes de terminar; sin embargo, por pandemia tuve la suerte de que modificaron un artículo por ahí, que me deberían de dar de baja y me dieron oportunidad de escribirme nuevamente lo volví a hacer y lo volvía a abandonar y ahorita precisamente estoy en espera, no me han dado de baja y te estoy en espera de enero, a ver si puedo volver a escribirme al semestre este y sería un tercer intento de cursar la carrera.

[03:23]

Lo que pasa es que a veces han influido un poco el trabajo. Bueno, mi trabajo siempre ha sido en el ámbito de la policía y eso de seguridad que son sin horario y muy absorbentes, cuando hice el de la U igual no tenía trabajo y de repente me llamaron a una fiscalía, me cambié de Estado y trabajamos hasta dos tres de la mañana y llegaba y hacía la tarea de dos a cuatro, o sea, trataba de cumplir y ahí sí, fue un poco decepcionante porque pasé así como con el mínimo por ahí tengo la constancia de que, que me dieron de que había acreditado esa parte, pero sí pasé como con un seis, sí me sentía así como chispas, no, eso de eso como que no me gusta, pero de repente sí que es algo honestamente pierde el interés. Es la verdad. He perdido, me interesan algunas cosas porque a veces me he sacrificado en ese tipo de cosas, pero luego son muchos años y eso y muchísimas mejor ya lo dejo por la paz.

[06:05]

Yo siento que, que, bueno que realmente si quieras aprender tiene que ser en una institución de gobierno. La modalidad, pues yo aprendí en la secundaria a escribir con la máquina y después llegaron las computadoras y eso pues igual vea todos los adaptados al teléfono, pero a mí por ejemplo yo perdí un poquito el contacto con la con la modernidad y este cambio de WhatsApp no me tocó vivirlo como tal no tenía el teléfono en ese tiempo y este y de repente me quedé, así como chispas yo no sé, no sé. Pedí favor a alguien que me descargaron la aplicación o cosas de esas porque tenía, así como no quiero saber de la tecnología. Tuve un trabajo este en un ayuntamiento era este era director de una policía y la gente se quejaba con el presidente de que no estaba en WhatsApp porque solo usaban mensajes y llamadas se les que no tenemos forma de mandarle fotos evidencia y yo estaba así como con esa resistencia a modernizarme, Sin embargo en el curso de U que te piden mapas este conceptuales nubes de cómo se llama de palabras o ideas y cositas, así que no sabía pues me fue, sí me fue muy difícil este sin embargo, no es imposible. Aprendí gracias a eso y nos pedían en WordPress

crear un blog cositas de esas que no tenía idea de cómo se hacían y este incluso alguna vez me metí a un grupo de Facebook y compartí mi trabajo, ahí se burlaron de mi los chavos, no decirlo y pues está muy simple. Tu trabajo muy feo en WordPress, en mi blog que hice este, pero ahora volviendo a al trabajo de repente me dicen. Oye, tú que eres el que sabes de computadoras este explícanos esto entonces este me ha gustado esa parte este tomo cursos. Me gusta mucho los cursos en línea, los aprovecho este toma muchos cursos incluso de programación de páginas web. Ya entiendo hasta códigos HTML que eso era antes imposible para mí pensar en eso y este incluso a veces le pido asesoría. Oye, fíjate que mi página estoy tratando de meter este un píxel de Facebook es así es. Oye, ya sabes, eso se ve sorprendente porque pues sí, un poquito avanzado me dice alguna persona por ahí. Entonces sí era de cero e ir de 0 a al nivel que tengo ahorita no es profesional, pero yo creo que sí tengo por encima de la media. Sí, tal vez estoy con los conocimientos de tecnología

[10:34]

Cuando tengo tiempo y me lo propongo, digo que sí, busco excelencia, hicimos por el 10 y este no tuve problemas este sí este, pues sí te metas cumplir mientras entregué trabajo. Si eso sacaba buenas calificaciones y ya incluso ahorita sigo tomando cursos, por ejemplo, de derecho para Suprema Corte de Justicia este y me han hecho evaluaciones, igual salgo bien y participo y todo lo que tenga que hacer en ese sentido si lo sé hacer si lo hago.

[11:41]

Cuando inicia el semestre hay una reunión que programan igual los maestros o asesores como se llamen, este, creo que no tuve la oportunidad de asistir a ninguna; igual lo que pasa es eso que a veces el trabajo ha sido como como el inconveniente, porque de repente estoy sin hacer nada con todo el tiempo del mundo y de repente eso y como son trabajos de pues que yo hago que es seguridad, son muy absorbentes de repente se ha sido como, un no pretexto, pero sí y entonces cuando sí ya le pides bueno, por ejemplo, alguna vez he pedido por tener una maestra de que me aguantara tantito que me dijeron que no, este incluso si pedí algún tiempo y me dijeron que no, y también algunas calificaciones bajaron porque si yo dejé de leer instrucciones, o sea, de acuerdo que decía comenta cuatro ideas y yo comentaba tres y decía yo, porqué si es que ahí están las instrucciones este, pero como somos tantos porque son grupos muy grandes y yo siento que en ese sentido si no hay mucha ayuda de parte del maestro, pero, pero tampoco es pretexto. Yo siento que si tú te enfocas y pues sí, yo creo que sí se puede sin tanto la ayuda de porque al final de cuentas solo te dan material y te piden que

resumas o qué hagas esto o aquello entonces este a veces que incluso te dan a ver checa en YouTube este vídeo y yo lo ponía le daba clic al enlace, no me me mandaba a ningún lado y se me iba pasando el tiempo y yo andaba corriendo y decía bueno, ahorita que tenga señal llego a tal pueblito y ahí veo el vídeo llegaba y no podía entrar al vídeo y lo que le escribía la profesora y me contestaba, se me pasaba el tiempo y me decía el término y no podía accesar ese sí es un poquito de los problemas que ocasiona esto cuando tienes un trabajo y que andas en lugares sin señal, pero cuando estás en tu casa a gusto, pues no tendría que pasar porque pues tienes conectividad todo el tiempo.

[14:44]

Bueno, ahorita estoy recordando a una maestra de contabilidad. Ella la verdad la verdad de las únicas que me mandaba correos y me decía “tu tiempo se está terminando”, este, o sea, como que te motivaba como que tenía esa intención de decir realmente ser la diferencia porque los demás que yo recuerdo si no, no este, pues les yo les escribí dos veces no, no me contestaban y ella en particular pues me decía tu trabajo estuvo muy bien este terminado con esto fíjate que se está pasando eso tuvimos esta reunión no estuviste, pero te comarto el material cosas, así que ella sí, ella sí, tuvo la intención de colaborar.

[16:14]

En la U. si dejé y simplemente me llegó un correo que había sido dado de baja al término semestre y ya no hubo explicación o una o una pregunta o algo, no nada más me dijo estas dado de baja y pun, se acabó.

[17:41]

Si, te ponen a hacer equipos y pues sí, este, pues nos pusimos de acuerdo en algún trabajo, no te toca hacer esto a ti te toca hacer esto y eso. Yo no sé decir mucho de meterme a grupos de WhatsApp y eso también no, no tengo así que, que continúo con comunicación con alguno de ellos, ninguno que recuerde algún nombre de alguno incluso tampoco este sí participamos en incluso era una materia de que hablaba de la importancia de trabajar en equipo no recuerdo el nombre, pero este no este, pues todos estamos igual no luego somos como como gente adulta o gente con trabajo este en Chiapas por desgracia es distinta este, pues sí, a veces como que batallando un poquito más tal vez para entender cosas y yo tampoco me esforzaba en explicar eso o tratar de por ahí hacer un vínculo no tal vez, pero ahí reconozco que tal vez es mi persona a la que no se presta para para eso.

[18:49]

Por ejemplo, yo estudié hasta la secundaria normal, pero antes de la secundaria, mi papá me escribió un curso, por correspondencia y antes del correo era lentísimo, entonces tuve experiencia y tener un estar escrito en un curso de como de electrónica de reparación de televisiones dice entonces me mandaban los exámenes y se tardaban meses en llegar mi calificación era como emocionante. Yo estoy acostumbrado a ese tipo de cosas, después, la preparatoria en lugar de estudiar la normal. Estuve en un seminario que no tiene validez oficial porque es religioso entonces este de repente ya me salí del seminario por x o por y no tenía el documento que acreditaba la prepa entonces si había estudiado latín griego filosofía cosas así, incluso mejores que cualquier otra pero no teniendo el documento que lo acreditara entonces lo hice en preparatoria abierta entonces nada más era los libros porque de hecho el seminario te daba esa preparación los libros que llevaba preparatoria abierta lo llevábamos nosotros, sin embargo, como teníamos, en lugar de tener Materias que prepa normal teníamos como 12 pues avanzamos 30-20 por ciento sesenta por ciento mucho de algunos casos pero como ahí te enseñaban a estudiar porque a fuerza era estudiante sentaban a estudiar entonces con la poquito que aprendí de ahí pues voy a presentar el exámenes y pasé pues en primera vez y los pasé los tres y otros tres y pasé otros tres y entonces fue así este que saqué la prepa entonces estoy acostumbrado como a no estar ahí con los con los compañeros y también me dio la experiencia de estudiar en la universidad con compañeros igual, o sea no tengo ningún problema me adapto a eso.

[21:29]

Yo siento que tengo la capacidad para para hacerlo y cuando lo he hecho, he sacado buenas calificaciones, pero sí, de repente este eso me frustró un poco eso me hizo como desesperado no tengo el tiempo bueno y luego está estudiando dos también de exagere un poco tal vez no este porque tenía todo el tiempo del mundo y después no tenía nada de tiempo. Entonces fue frustrante decir no, este no, no quiero sacarse este y ya este sí podría y ya le perdí interés, la verdad sí, fue perder el interés, sí, de repente dije ya.

[22:05]

Cuando no me daba tiempo, porque sí me gusta; este ahorita ando buscando qué aprender, pero cuando no tengo tiempo, pues ya se me complica y ya digo ya, otra vez.

[22:50]

Yo salía con estas personas que estaba trabajando, a las nueve de la mañana tenía que estar bañado y listo para irme a trabajar y entonces llegamos a veces 12 de la noche una, dos de la

mañana y aun así sacaba la computadora y me ponía a trabajar de 2 a 4 y ya las a 8 me levanté, o sea, yo digo, sí, tengo ganas de hacerlo porque sí ponía de mi parte, pero también cuando vi que las calificaciones no eran las que yo quería entonces también por eso también dije ah, ya no y este sí por ahí se fue perdiendo el interés; por se burlaban de mí incluso este la gente que me veía que estaba yo este como vivíamos ahí pegados, o sea, era de ¿qué estás haciendo? Estoy estudiando, como que estás perdiendo el tiempo ¿para qué estás haciendo eso? Pero pues si algo pasó ahí algo, pasó que pues ya me cambió, me quitaron las ganas, no sé pues sí me fue cansando tal vez y bueno, decidí abandonar quizá tal vez porque este pues de joven tiene la ilusión de ahí salir adelante y de ahí de hacer algo ¿no? Y en este momento, pues digo bueno, yo ya tengo soy tengo título de Técnico Superior Universitario en seguridad pública y tengo esto de Derecho entonces esto lo hago porque me gusta, porque me gusta a mí esto de los negocios y eso, pero no es así como para ganarme la vida tal vez por eso en cierto momento digo, bueno, aquí ya tengo este, cómo ganarme la vida ahorita. Esto lo puedo dejar para un lado no están como cuando estás jóvenes. Bueno, tengo que estudiar eso para mí vivir tal vez eso también sea parte de.

[25:18]

Yo creo que es la falta de compromiso conmigo mismo no, porque este al final de cuentas este en su momento, aunque fuera difícil cumplir y pasé que es lo importante este y es eso que comentaba antes tal vez, pues digo bueno, tengo la forma de ganarme la vida, no dependo tanto de eso este y eso puede esperar.

[26:11]

La modalidad está bien por porque a mí me gusta que te exijan, o sea, sí, me gusta aprender y el que quiera aprender tiene que pues esforzarse, no, yo no le encuentro fallas ahí, él decir que los maestros están un poquito más pendientes, no creo porque pues somos adultos o la mayor parte de los que están ahí; yo veo los que se gradúan y hay gente todas la mayor parte muy poquitos, que son jóvenes. Yo creo que está bien los programas están bien, funcionan se aprende porque roba a veces que ahora ya sé usar las computadoras un poco más este debido a esta experiencia. Yo creo que es personal en este caso. Sí es personal, yo pienso que a mí se me pasó el interés.

[27:39]

Espero regresar, me gustaría regresar. Tengo este bueno, ahorita tengo tiempo a ver qué pasa con la vida más adelante, yo siento que es una oportunidad importante que tenemos este, pues

el que quiere puede es lo único que le puedo resumir depende de esto. Yo creo que sí falta querer y se podría hacer podría ser posible, sería todo no fue más.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 4

[00:07]

Mi nombre es MC y autorizó la grabación de la videoconferencia.

Estaba estudiando la carrera de Administración de mi PyMES, estuve más o menos la mitad del semestre y fue ahí donde prácticamente me quedé, ya no, ya no continúe con lo que es la cursando la carrera.

[00:55]

Estoy actualmente en Tuxtla Gutiérrez digo y aquí he recibido la mayor parte de mi vida tanto profesional como laboral. Yo tengo una ingeniería actualmente. Estoy como asesor comercial e ingeniero lubricación en una empresa de una marca; prácticamente a mí me interesa mucho lo que es la parte administrativa, porque pues es donde prácticamente, ves el número, ves este la parte de la estructura de una empresa donde ves cómo administrarla porque pues obviamente mis objetivos son seguir creciendo y pues obviamente en algún momento poder administrar una unidad de negocio ¿no? Entonces esa es la razón por la que tomé la decisión de estudiar una carrera administrativa y sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Prácticamente mi trabajo es 100%, entonces este, pues la prioridad va a ser siempre el trabajo y este, pues la carrera era una opción a poder seguirme desarrollando este mientras trabajaba. Y era, pues mucho más cómodo el hecho de poder hacer ambas cosas sin que el estudio interfiriera en el trabajo y viceversa.

[02:24]

Para mí la tecnología es, ha sido y, gracias a Dios, será fácil. Yo creo que me adentré a la tecnología a una edad bastante joven soy de la generación que nos tocó vivir el cambio generacional del del acetato al disquete y después al cd y ahora ya la parte en línea. Entonces, la verdad es que es algo que siempre me he mantenido actualizado en lo que sea necesario tanto en este en paquetes office, etcétera. Como en tanto a las la conectividad, en diferentes plataformas llámese Zoom, llámese Meet, la que sea, entonces la verdad es que no era complicado las plataformas también son parte del día a día en el trabajo que estoy entonces estar en una plataforma ya sea Universidad de lo que sea para mí, pues no es difícil.

[03:54]

Yo creo que la primera parte en el acercamiento. Yo creo que sí falta un poco más. Hablando específicamente de la universidad en la que yo estuve quizá más un poco de guía, no, o sé, cuando yo estudié la carrera profesional la primera vez nos enviaron una guía como que un formulario como que un temario y acá en esta universidad no fue así, como que van a hacer estos temas, pero no había como que preguntas anterior al examen, o sea que pudieras tú como que prepararte y saber cuál iba a ser el nivel en el que te iban a evaluar, la verdad es que el nivel que yo considero ya con mi experiencia al haber estudiado ingeniería considero que el nivel sí estaba un poquito elevado para ser una licenciatura, creo que las preguntas hicieron un poquito bastante avanzadas, que creo que un chavo de prepa no trae esa esa preparación ni trae ese feeling, afortunadamente, pues digo yo soy un poquito metido y les cargo un poquito y ya traía la experiencia de la ingeniería. Entonces, pues ya traía un poquito más de decir por decirlo de una manera aborda un poquito más de callo como para poder enfrentar el examen de ingreso.

[05:24]

Desde ahí creo que ya limitas un poquito el hecho de que, si la gente está un poquito inmadura, si la gente está un poquito porque pues cuando sales de la de la de la prepa, pues todavía no traes el enfoque. Entonces si no traes el enfoque necesario desde ahí, yo creo que es un filtro que ya te podría limitar hablando desde el primer acercamiento, no una vez que ya pasas el examen, la verdad es que la información sí fluye, si te están, si te mantienen en comunicación; obviamente yo creo que quizá les faltó. Creo que no tratan de ser invasivos, entonces por ello se comunican únicamente por correo. Entonces yo creo que la mayoría de la gente ahora está acostumbrada que es más fácil un WhatsApp. Yo creo que sería importante que quizá juntaran la parte tecnológica ya con las redes sociales, WhatsApp Twitter. Digo de repente, dejamos a un lado el correo, de repente, no lo tomamos tan en cuenta. O sea, tomamos en cuenta sólo los prioritarios y vamos desechar los demás, entonces yo creo que esa parte también podría abonar, no, el hecho de incluir otros canales de comunicación.

[06:54]

Con los docentes, la comunicación era por correo, era un poco fluida, sin embargo, en mi experiencia. Yo creo que les faltaba un poquito más de tecnicismo eran demasiado teóricos. Yo creo que, digo no llegué a conocer la experiencia laboral de cada uno de ellos, lo que yo

pude percibir y es meramente mi percepción, digo no es un hecho, es que era gente que quizá estudió la carrera y luego la maestría y no ejerció en ningún momento. Entonces yo creo que les faltaba como que la experiencia tangible ¿no? O sea, ese feeling de decir. Oye, yo ya lo viví y mi experiencia es esto. ¿Por qué te lo comento? Porque en algunos momentos a mí me tocó hacer, quizá un resumen o hacer un proyecto y cuando fui objetivo y fui breve conciso me evaluaron bajo, te puede decir un 8 o un 7 y cuando me percaté de eso lo que hice fue chorearlo, o sea, decir lo mismo, pero con más palabras y entonces me pusieron 10 y yo dije. Oye, bueno, yo soy ingeniero a nosotros como ingenieros, somos objetivos, puede ser, es un resumen, un algo que vaya al punto y se acabó, o sea, no necesitas darle mucha vuelta y yo creo que ahí como que te querían que le dieras la que hicieras una hoja de un párrafo, no, entonces este en mi experiencia se vuelve un poquito tedioso el tratar de expandir un tema que puedes explicar en un párrafo.

[08:24]

Siempre he sido bastante autodidacta. Entonces, pues yo he tenido una duda recurría, pues al Google, o sea, buscaba alguna tesis buscaba algo de información algún texto o la bibliografía que ellos nos daban este y afortunadamente siempre logré subsanar a cualquier duda que tuviera la respuesta es NO los busqué entonces no te podría decir si había la respuesta o no, porque sencillamente no los busqué entonces no te podría decir si había ese apoyo o no

[08:54]

Sí, solicité prórroga en algún momento, sin embargo, pues como que no hubo la facilidad, no, entonces este fue así no la fecha es tal y este y pues no hay prórroga ¿no? Entonces es esa dificultad, si la requería y no hubo la facilidad.

[09:54]

En lo personal la mayoría de las actividades las hice solo y si nos pedían algunas veces participar en equipo y yo creo que más que nada por mis horarios este la verdad es que siempre busqué trabajar solo porque de repente me toca a mí trabajar en la noche. Y de repente, pues yo trabajo a las 10-11 de la noche y pues ellos no se acomodan, no tampoco les vas a pedir que se desvelen. Entonces creo que una vez nada más trabaja en equipo y este, pues nos tocó hacer una parte de cada uno cada quien la hizo ni siquiera nos comunicamos para decir oye, pues ya hice mi parte, no, sino que la subimos cada uno a la plataforma y de a como nos tocará. Entonces la verdad es que más que nada por el tiempo tan breve que estuve, no, yo creo que, si hubiera estado más tiempo, creo que habría tenido la facilidad este,

pero yo creo que el lapso de corto es el lapso de tiempo, es muy corto como para decir cuál pudo haber sido mi experiencia.

[11:23]

Yo creo que fue un poquito más, quizá falta disciplina mía. O sea, realmente yo creo que pude haber continuado, sin embargo, desafortunadamente en ese momento se dio una transición en mi vida. Yo cambié de trabajo y fue algo muy repentino. Yo estaba trabajando y un día miércoles me llaman y me dicen. Oye, este la posibilidad que habíamos platicado hace algunos meses. Está latente la oferta, va como la solicitaste, pero tendrías que estar el siguiente lunes en Guadalajara no, entonces se dio estuve más de dos meses fuera del estado, entonces es ahí donde yo perdí un poquito el ritmo. Yo creo que pude haber tratado de continuar, pero pues la verdad es que los tiempos allá son diferentes, los tiempos de trasladados son de una-dos horas. Entonces, pues ya llegas cansado, ya no te dan ganas de hacer las cosas, ¿no? Luego están lejos de casa, está solo entonces, pues el factor psicológico sí influye. Yo creo que, si hubiera tenido un poquito más disciplina, pues me hubiera dado tiempo a hacerlo, me hubiera enfocado, pero la verdad es que, pues el enfoque era aprender todo lo que lo que me estaban haciendo porque estaba en un periodo de capacitación en la empresa y después de eso, pues ya venía mi periodo de prueba. Entonces la verdad es que, pues la prioridad es el trabajo ¿no? Entonces ahí es donde yo solicite las prórrogas y donde pues no se dio, se juntó todo y pues dices. Bueno, pues total, ya estoy ganando ¿no? Entonces quizá después lo intentamos.

[12:53]

Lo vivo en el día a día en el trabajo, la verdad es que yo soy alguien bastante fugaz, haz de cuenta que agarro y digo hoy voy a hacer tal cosa ¿no? Y hago una lista y conforme voy eliminando los pendientes. Voy agarrando más ritmo y pues haz de cuenta que yo dedicaba uno o dos días a lo mucho y sacaba mis pendientes ¿no? Inclusive a veces, aunque ya fuera uno o dos días antes, pero yo a veces me confío demasiado la capacidad, que tengo y por eso mismo puedo hacer las actividades de un jalón, o sea, tengo cinco actividades. Hago una termino el adjunto. Hago otra, termino el adjunto. Entonces la verdad es que trataba de no hacer todos los días, sino uno o dos días nada más a la semana y con eso, pues ya tenía más tiempo libre.

[13:32]

Para mí era motivante porque pues una vez que hacías un pequeño logro, pues era así como que sí lo hice, y te sentías satisfecho y como que volvías a entrar a la plataforma, a ver si ya habían dado de algún avance o algún estatus o alguna calificación. Organizarme completamente, o sea, tomar la decisión de decir bueno, o sea, voy a hacer la transición, pero no lo voy a dejar, busco hago organizo. Quizá un este un calendario, me organizo y este y lo hago. Yo creo que en gran parte del responsabilidad fue mía.

[14:23]

La verdad es que sí. De hecho, lo estoy pensando e inclusive nunca he dejado las cosas en línea, te puedo decir afortunadamente la empresa donde estoy nos da la facilidad de que tenemos una plataforma que se llama Carrie Connect y tenemos otra plataforma que nos pagan ellos lo que es el LinkedIn e-learning. Entonces por lo menos al mes hago uno o dos cursos, entonces digo no sé técnicas de cómo hacer una presentación más efectiva técnicas de ventas, etcétera X o Y, cursos, entonces siempre hago uno o dos al mes, la verdad es que sigo en las cosas en línea, pero sí me gustaría algo más formal, no más estructurado que al final pues lleve a otra cosa, no, a una a un nivel académico diferente.

[15:28]

Yo creo que quizá un poquito más de objetividad, lo que te comentabas el hecho de que si yo hubiera sabido que eran más objetivos y que me iban a evaluar por la calidad y no por la cantidad este y quizá un poquito las prórrogas porque la verdad es que sí, fue un factor el hecho de, de, estar lejos, digo estuve lejos un poquito más de dos meses. Entonces este yo creo que esas dos cosas son las que las que me habrían ayudado quizá no, a poder este mantener.

[16:57]

Yo creo que en general este es una buena herramienta y algo que sí también creo que de repente podría ser como que un factor no sé si existe la verdad es que no sé si exista, pero no sé, que quizás las universidades tuvieran una parte física en la universidad independientemente, porque hay un departamento no que se dedica a modalidad a distancia, pero no sé una biblioteca donde tengas, no sé 50 computadoras para la gente que está haciendo una línea, digo yo tenía la facilidad, quizá de tener un equipo de cómputo, Pero entiendo que hay gente que lo tiene más limitado que quizá lo tiene que hacer en un celular que no tiene para hacer la inversión en una computadora y este y pues por más que quiera, estás de acuerdo que es una limitante ¿no? Entonces no sé si exista en la universidad, pero

yo creo que es algo que podría abonar a que la gente llega pues saliendo del trabajo, pues voy a la universidad ¿no? Y que tengan turnos porque pues es limitado, no, no es lo mismo decir. Oye, es que, si salgo a las 6 de trabajar y cierran a las 8, pero solo tengo el trayecto. Me voy a comer media hora, pues ya tengo nada más una hora y media para poder este hacer mis actividades, si es que no tengo un equipo de cómputo ese tipo de situaciones y quizá el hecho también de que haya como que una introducción; no sé, cómo que haya una presentación uno de los maestros se presenten te digan cuál es su experiencia o inclusive te pudieran presentar alumnos que ya estudiaron esa modalidad y que te pudieran decir en el campo aplicativo que impacto tuvo en su en su vida, y cuál fue el cambio que vieron ¿no? Porque digo en lo personal yo valoro mucho eso, o sea, cuando veo alguien que estudia una carrera, le pregunto. Oye ¿cuál fue el impacto que tú en tu vida? Y cómo cambio una vez que terminaste, digo, creo que son cosas que podrían abonar mucho al hecho de la modalidad a distancia. Entiendes que es en línea, pero siempre debe existir esa cercanía ¿no? Yo creo que esa parte también en muchas ocasiones es importante, el hecho de poder tener el face to face a diferencia de una plataforma y correos, pues no lo existe ¿no? O sea, te suben un material. Tú lo ves, lo descargas es muy diferente la parte cómo te cómo se comporta tu cerebro cuando estás viendo la otra persona y cómo te comprometes diferente a cuando no lo estás viendo y pues no sabes ni siquiera quién es ¿no? Y yo lo he vivido ahora con la pandemia y muchos compañeros de trabajo, que no nos conocemos y hace apenas este fin de semana tuvimos la oportunidad de estar en un congreso, todos juntos y oye, yo soy fulano. Ah, pues yo soy fulano y hemos platicado por teléfono. Te conoces en persona interactúas es bien diferente y después de como que tienes inclusive hasta más confianza ¿no? Entonces yo creo que eso es algo que podría ayudar, o sea, el hecho de poder tener una presentación aunque sea en línea, pero que puedas ver el semblante a la persona, que puedas ver su currículum, que puedas ver qué ha logrado, cómo impactó su vida, o cómo enfrentó los problemas que tuvo; porque quizá hubo alguien que tuvo los mismos problemas que tú cuando estabas estudiando y pues obviamente si te explico, ya sabes que mira, yo me enfrenté así así y logré esto y logré esto y tuve que hacer esto y tuve que administrar esto para lograrlo, yo creo que sería de mucho valor el hecho de que te dieran como una especie de inducción de ese tipo.

[21:25]

Bueno, creo que algo que también es muy importante y eso yo creo que no solo para moldear a distancia, sino para en general es yo creo que la vocación, o sea, te das cuenta cuando

alguien tiene vocación de docencia o no la tiene y muchas veces percibes cuando el docente únicamente va por su salario ¿no? O sea, como que estudió la maestría porque era lo que seguía y no se interesa, quizá por el por el resultado que vayan a tener los alumnos va de la mano con lo que te decía que quizá muchas veces no traen la experiencia laboral, cuando estoy en la carrera los maestros que más recuerdo son los que eran maestros jubilados, que traían ya esa experiencia y que traían la vocación de docencia. Entonces yo creo que es algo que quizá las universidades están fallando que se están preocupando mucho por el grado, por el grado académico que traiga su docente y no por la vocación de la intención de formar que traigan; realmente yo creo que es algo que pude percibir el tiempo que estuve de que no todos los docentes quizá uno de los que me daban de cuatro o cinco traían la vocación de la ausencia. Yo creo que ese sería como que mi comentario final y pues cualquier cosa que te pueda ayudar con gusto.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 5

0:0:25.422 --> 0:0:29.612

Soy J. y estoy de acuerdo en que se grabe esta entrevista.

0:0:59.832 --> 0:1:2.452

Soy J., tengo 40 años de edad. Radicó en Bachajón, municipio de Chilón, en el estado de Chiapas. La sede a la cual me inscribí es la ubicada en la aquí en el pueblo. Y este, pues, la carrera que elegí es la de gestión de la micro pequeña Empresa.

0:1:43.692 --> 0:1:44.122

Bueno. Hice el examen de selección. El primer semestre prácticamente lo inicié y pues fue ahí donde cerré. No, no hubo un segundo momento.

0:2:51.872 --> 0:2:58.132

Bueno, es una opción para mí por las condiciones en las que vivo. Yo estoy laborando en una organización de la sociedad civil en un municipio diferente al que radicó entonces me tengo que trasladar, prácticamente de 7 de la mañana y regresar a las 6 o 7 de la noche. Entonces este eso no me permite una modalidad presencial. Dispongo de Internet en la casa y eso me permitía cómo conectarme a las actividades, entonces este, pues es como la decisión. La carrera la elegí porque tengo interés de conocer más en cuanto a la incubación de empresas a la gestión y al manejo de empresas que se puedan promover en esta zona. De alguna manera estoy trabajando con grupos de ahorro comunitarios, que tienen, que estamos

en un nivel de emprendimiento. De la etapa de emprendimiento, pues me falta conocimiento para la conformación de empresas principalmente. Locales que permitan vender sus productos, exponerlos la parte de la empresa en la consolidación de la empresa. Entonces es mi interés particular. Conozco algunas áreas que es la agricultura, con los guardias de artesanía y trabajo mucho el tema de café. Entonces quisiera como enfocarme a esos rubros principalmente.

0:5:17.362 --> 0:5:23.482

Creo que bueno, tal vez los conocimientos básicos me permiten el desarrollo de habilidades. Lo que tal vez obstaculizó, es más el acceso, por ejemplo, en la región, el Internet es muy lento. A veces se va la luz, entonces perdemos comunicación, si hay conferencias y reuniones, se pierde.

Tengo conocimientos porque en la preparatoria estudié, aquí en Bachajón y todavía se estaba desarrollando el nivel computacional. Entonces, eso me permite tener ciertas habilidades y con el trabajo que he tenido como ciertas capacitaciones, pero ahí todavía plataformas que no me permiten todavía Trabajar sobre todo porque en momentos de dudas. Como el horario laboral que mencioné de 7 de la mañana a 6, iba a ir a casa, entonces la sede de aquí pues no, no estaba cuando yo requería. Entonces eso fue, también de que me excluí prácticamente de del sistema.

0:7:6.682 --> 0:7:10.732

La parte de no sé, yo le llamaría como el acompañamiento. Como que a mí me hizo falta tener a alguien y por platicar cómo es que sea. En conocimiento, pues sí, sí me gusta la lectura, me gusta, este me gusta, el Internet, me gusta el equipo, el sistema, los sistemas, la información que existe, pero tal vez los medios no son los mismos, a diferencia de una ciudad. Si tuve, pero fue más escrito, o sea, así, por ejemplo, por WhatsApp, y ya me decían, Ah, pues ven a la sede, pero mi horario también no como no era coherente con el horario de ellos, entonces en ningún momento tuve este asesoría si este particular, sino que sólo fue así como pues hazlo así y resuélvelo así, pero no, desde mi punto de vista. No, no fue, digamos que el medio adecuado para poder resolver mis dudas.

0:9:18.132 --> 0:9:26.452

Platicaba con una compañera del municipio donde trabajo, ella también desertó. Solo que estuvo como 3 meses ella en el primer semestre del primer en la primera este periodo. Me decía ella que también el tipo de asesoría era como un poco complicado. Mirábamos de

alguna manera mucha teoría, pero no había cómo abordarla en la plataforma, entonces era como, un nivel, así como que casi, casi copiar y pegar, pero no había como una interacción para poder comprender la temática.

0:10:25.592 --> 0:10:30.942

Por correo, le escribía a una maestra, no recuerdo bien su nombre, pero dentro de los foros se quedaba. Pues ahí, en una parte de intervención nada más de que, pues sólo respondían a al momento, pero ya no había un seguimiento, solo mencionaba ah, pues este ¿Si puedes checarlo en la sede? Y ya. Ah, bueno, o sea, no había como una atención específica al punto que queríamos tratar.

0:11:18.652 --> 0:11:27.92

Creo que sí tiene mucho que ver los horarios por lo regular yo, con la computadora, trabajo hasta las 3:00 de la mañana. Entonces sí, sí tengo computadora, tengo Internet, pero si no hay un como un mecanismo, un orden de decir, tal vez de comprensión de todo el sistema, pues pierde el interés. O sea, eso fue también en parte la pérdida del interés, más que el tiempo de trabajarla, sino que es como la comprensión de todo el proceso.

0:12:19.872 --> 0:12:20.372

Fue muy rápido porque me di cuenta al inicio, yo sigo motivado. De hecho, en este ciclo vuelvo a presentar, voy a volver a inscribirme; no es de que, ya estoy defraudado y no sea mi intención es continuar, pero, siempre he hecho saber mis comentarios a los responsables porque de alguna manera hay una convocatoria y siempre estoy mandando mensajes, sabes qué, pues este no, pues así sí, tal vez no sea mi única duda, tal vez otros compañeros que no se atreven a preguntar se queden con esa duda. Entonces, considero que hace falta, como un mecanismo de comunicación asertiva.

0:13:21.522 --> 0:13:24.222

Desde el inicio noté que no se acoplaba mi desempeño con la plataforma, no, no lo miraba en un panorama general, sino que eran como fragmentos entonces, así como que no le entendí, pues a dónde iba entonces, así como que desde el inicio me obstaculicé, porque yo entré con ese interés de entrar con todo, pues para para aprender. Y éste, desde mi inscripción desde el examen, desde abrir la plataforma al inicio, conocernos y eso me llamó la atención, pero ya en las primeras actividades vi como que no eran claras entonces así, como dije, hijole no era lo que yo esperaba; no es en sí lo que yo necesito, también para conocer lo que se plantea como una gestión de las empresas.

0:15:34.892 --> 0:15:38.782

El trabajo que desempeño no lo veo como un trabajo, lo veo como una actividad que me agrada, entonces, este a veces pues voy a la comunidad. El trabajo que desarrollo es con comunidad indígena, entonces este, es más labor social, entonces no lo veo, así como un compromiso laboral, lo veo como un compromiso social que me permite estar bien anímicamente, llegar con energía y pues disfrutar a mis hijos. En adecuarme a sus horarios y a sus ritmos y este, pues estar con ellos, o sea, estar en el espacio porque están pequeños mis bebés. Y pues ellos se acoplan a nuestro ritmo, entonces este, tenemos, como esos lazos de comunicación. Mi horario extendido No, no hay mucho marco, por ejemplo, de 7 a 6, pero a veces nos damos el tiempo de decir pues hoy salimos a la 1, entonces en ese tiempo puedes llevarlos recrearnos. O los fines de semana en los fines de semana, definitivamente estamos en casa, o salimos a divertirnos y este es con la familia. Entonces, entre semana cuando tenemos oportunidad, ajustamos nuestras actividades y horarios y nos la pasamos en casa o cuando hay por ejemplo lluvia u otras actividades que no se pueden realizar en campo, pues estamos en casa o si hay reuniones.

Y no salimos o bien, podemos llevar a los niños pues están, estamos en ese, en esa disponibilidad y ajustamos nuestros horarios, creo que... No es parte de la entrevista, pero, hago diferentes actividades en diferentes momentos o al mismo tiempo, entonces voy acoplando mis actividades. Entonces, esa dinámica lo he tenido en muchos años y este pues hemos estado como en convivencia porque también mi esposa trabaja en la misma organización que yo, entonces vamos juntos, regresamos juntos, estamos como en constante comunicación.

0:17:53.842 --> 0:17:59.512

Mi esposa esta estaba enterada de lo que pretendía y este pues me apoyaba. Es este, no es muy importante, pero en la parte social y familiar no, no había ningún inconveniente.

0:18:35.432 --> 0:18:38.182

Creo que espacios para poder en algún momento compartir de manera dialogada, de manera, no sé cómo, intercambio de experiencias. Vivir este de forma más lúdicas, no, tanto virtual; entiendo que esto es un sistema a distancia y digital, pero desde mi punto de vista, hay cosas que no se pueden transmitir únicamente con leer o ver un video. Creo que hay cosas que se transmiten con ciertos diálogos, reflexiones, trabajos, tal vez en equipo, o actividades

prácticas, eso tal vez puede ser que haga falta y eso al no tenerlo, me hacen sentir, así como que no, no ser parte de este de este proyecto.

0:19:44.582 --> 0:19:51.112

Después de ver que no era lo que lo que buscaba, pues este, pues sí, ya me sentía externo y que, así como que Chin, la regué. Ahora que vuela a intentar, estoy con ese decisión de decir, bueno, ahora sí necesito esto y voy a estar insistiendo de lo que es, lo que no accedo y darme mis tiempos para poder este, acercarme a los responsables de la institución, para brindar el servicio adecuado y de esa manera también sentirme como alumno, como el que está aprendiendo y con el deseo de poder ser el que pueda transformar una realidad a futuro.

0:20:50.202 --> 0:21:2.892

Las razones por las que volvería serían por mis tiempos, por las condiciones en las que vivo y las actividades que tengo entonces sería una opción magnífica y la otra es que la tengo cerca. Por las que no volvería más bien por las que desertaría de nuevo sería porque no me hagan caso a la a la necesidad de una asesoría puntual entonces, ahí definitivamente, pues sí, tiraría la toalla, en un sentido, tal vez este de, de dejar de insistir por algo que no se puedan cumplir como yo lo prefiero.

0:21:48.922 --> 0:22:5.652

Possiblemente el interés del equipo o de los maestros de decir bueno ¿qué está pasando con él? En tiempo y forma, a decir, ah, oye ¿cómo vas? ¿Te hace falta algo? ¿Te podemos apoyar en algo o eso?

En este momento, en lo que yo viví, pues no hubo eso es, oye, cómo te va, este vas bien, o estamos aquí para apoyarte, no, entonces creo que, el que haga falta, eso es, es como si, seguir o dejar entonces creo que, pues para poder este darle puntual, digamos que más fuerza a una permanencia. Es como la voluntad de los docentes de acompañar a los alumnos, porque en mi caso, pues, así como pues es como una oportunidad adicional, no es como una necesidad, así que, si no lo hago ahorita, ya sea para mí no, no es tanto eso, sino que es como una oportunidad de aprender antes algo. En algún momento lo tengo que aprender, pero creo que hay otros alumnos que puede ser su última oportunidad por las condiciones, por el apoyo de sus papás. Pueden tomar otras decisiones, como casarse y también puede suceder, entonces muchos están, así como en expectativa de querer sentirse como alumnos, y decir que soy alumno debemos aprender.

Ah, otra cosa entonces, así como que tal vez la iniciativa o el incentivo de los maestros es de que cómo apoyar a los alumnos. Eso nada más.

0:23:53.772 --> 0:23:55.752

Pues considero que la universidad como tal y el acceso que nos permiten, yo lo veo como una, una posibilidad, una oportunidad para para muchos de que la sociedad crezca en conocimiento, pero que las futuras generaciones también se adapten a ese ritmo de que hay algo más después de la prepa. No sólo ese límite, sino que hay más conocimiento que permiten tener mejor calidad de vida, mejores condiciones económicas, que mejores ambientes social y económico y político también entonces, pero es a través del conocimiento que podemos obtener en estas instituciones y en otras muchas más. Pero el tener el acceso es como abrir una, una puerta al conocimiento más general.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 6

0:0:20.959 --> 0:0:22.409

Mi nombre es I y acepto la grabación.

0:1:12.349 --> 0:1:14.939

Bueno, yo estaba ahí en la U., en línea. En la licenciatura administración de empresas, la de MyPE. Y pues éste me quedé en el tercer semestre, ya no seguí. Hasta ahí me quede.

0:1:55.469 --> 0:2:5.519

Bueno, me llamó la atención porque este, como lo dice la administración, verdad de una empresa y haga de cuenta que yo, no exactamente empresa, verdad, pero me gusta lo que se negoció y me llamó la atención porque habla sobre cómo y durante los temas que hemos visto. Este sí fue lo que yo me imagine. ¿Cómo trabajar en una empresa, esté todo el proceso de llevarlo a cabo? Y me gustó porque le digo yo quisiera tener, un sueño, aún tengo, este mi propio negocio mini. Como dice ahí la pequeña, Mediana y grande empresa y yo en éste, pues entre mis altas y bajas quisiera yo tener pues y poder este tener empleados ¿verdad? Darme a conocer a lo que yo, yo hacía.

0:3:14.999 --> 0:3:22.239

Lo que me gustó porque estaba en línea en el caso de es una escuela muy, esté reconocida. Y me gustó, dije, Bueno, voy a aprovechar, teniendo en Internet y este y una Lap que es de mi papá. Este dije, Bueno, voy a aprovechar. Y este, al principio bien ya después, si es que ya, ya no.

0:4:3.839 --> 0:4:6.909

Pues no, fíjese que no se me dificultó. Aunque sí lo que sí era más era porque estaba las 24 horas, o sea, el programa o cómo se puede decir en la App se estaba a la hora que nosotros queríamos agarrar. Y este no, eso no, no fue tanto. El problema es si no, que este, pues mi tiempo, que digamos que la universidad estaba las 24 horas. El problema era mi tiempo.

0:5:8.879 --> 0:5:19.59

ado)

Sí, de hecho, sí me apoyó, estuve hablando con mi asesor. Este me decía chécalo, porque yo le decía ya no quiero, le digo. Mira, dice, hay opciones, si no puedes este, porque creo que eran 5 materias y me decía, este hay 3, puede seguir 3 materia y reprobar 2. Y así como que, habla las maestras, me decía; habla a los maestros, mándales un mensajito, y ya. Ah, bueno, y ya les mandaba un mensaje, los maestros muy comprensivos. Creo que con solo un maestro, fue el que no, creo que estaba mal el correo o ya no era el mismo correo, pero de ahí eran los otros cuatro que sí. Me decían, si adelante, estamos en toda la disposición de apoyarte dicen, échale ganas. Bueno, ya está ahí, pasé el primer semestre y ya fue el segundo semestre, que igual me asesoró otra vez mi asesor y me dijo, mira, dice, este síguele y le digo no, le digo, para el otro año, date de darte de baja este temporal entonces, me dice, y le digo, pues no sé lo que checarle. Y me dice, si te vas te aseguro que ahorita los alumnos ya no regresan, si tú le das un tiempo ya no vas a regresar, y yo me quedé como a que sí, es verdad, intenta otra vez me dice.

0:6:42.269 --> 0:6:59.449

Y ya con eso pues dije si, volví a hablar con los maestros, porque ya no eran los mismos maestros, pero igual muy comprensibles, y si pase, pase arrastrando, pase. Por eso le digo estos 2 semestres los maestros, la verdad muy comprensibles. Este, me contestaron.

0:7:4.499 --> 0:7:13.949

Hasta ahí no tengo queja de la Universidad, muy este muy práctica, le digo las 24hrs y haga de cuenta que donde yo estoy hasta Tapachula. Y sí, creo que la UNACH nada más está en Pichucalco y estar diario, y en el caso mío, yo tengo niños, yo tengo niños, sí este y dije uh re-bien pública, pues no va a haber más gastos.

0:7:49.39 --> 0:7:55.189

Pues... Le intenté, le busqué la verdad, como yo también trabajaba. Le escribí a los maestros que le digo que me tuvieron mucha paciencia. Este llegar a la casa, mi trabajo la mayoría

veces y salir a las 10:00 de la noche. Y este, y luego los niños y luego a veces le decía, igual tengo chiquito también. Me decía, este lo voy a adormecer y el cansancio ya venía a ver ya a la 1:00 de la mañana a 2 de la mañana Venía reaccionar o si no, a las 5:00 de la mañana y este y ya no avanzaba con las actividades ya no, ya ahí se me amontonaba pues, en el caso en que ya no pude, la verdad me sentía sofocada, ya no, ya no.

Luego se me empezó a fallar la Lap, de hecho, la que ahorita estoy usando es de mi hermanita. Éste empezó a fallar la Lap, mi Internet; y pues ya dije ya, pues ya no puedo, puedo, ya no puedo avanzar, mi tiempo. Me cansaba ya mucho, la verdad y este, y pues, aunque estaba atrasada, avanzaba y avanzaba yo, pero como también mi Lap no me dejaba avanzar porque ya no agarraba el mouse, se me dificultaba o querer borrar. Ahí ya no, ya no pude, me sofoqué, dije ya no. Ya no, ya no puedo, ya no quiero y luego detalles personales, familiares que también a veces nos lleva a renunciar prácticamente.

Y luego lo económico, pensar en lo económico y todo, pensar en eso ya no tenía yo cabeza

0:10:47.959 --> 0:10:59.669

Quería estudiar, leer decía yo mejor voy a bajar videos, hasta compre un MP3 y este dije, yo me voy a poner eso en mi trabajo, Para que yo pueda escuchar, si yo no puedo leer, Si yo no puedo leer, al menos escucharlo, porque también como nos aprendemos una canción, también nos podemos aprender por medio de audio, pero no, ya llegaba la hora, entraba. Yo tenía que ir al trabajo al otro día otra vez. Y ya. Y luego pasé, bueno, estaba pasando por un proceso de depresión, ya hasta estaba yo peloncita.

0:11:40.569 --> 0:11:51.29

Ya no quise y la verdad, estaba yo bien, yo bueno, también como le puedo explicar. Vengo arrastrando, porque esta era una segunda universidad, y dije yo, pues yo, todo está en línea, se ve que es, a mí me encanta lo teórico, este se me va a facilitar, dije yo, pues desde un principio dije yo. Mucha gente me dijo, no, no vas a poder, no vas a poder, es que no puedes, mejor uno primero y luego el otro y yo, así como sí voy a poder.

0:12:55.519 --> 0:12:58.429

Y le digo, a mí me gusta leer, me gusta leer, y este y lo práctico, pues meramente más, digo teórico es más teórico. Y dije yo, pues sí voy a poder, y una de 2, si no encuentro trabajo, bueno, hoy en día ya ve. Del otro, al menos es otra cosa, porque me gusta experimentar muchas cosas, la verdad. Y este, durante esto proceso que he llevado en mi depresión este, he aprendido mucho, aprendí mucho y este... Y pues sí, sí me dolió, haberme dado de baja

y decir, porque no pude, porque ya no. Pero ya no pude, algún día algún día digo yo que podré este, llevar la misma la misma carrera, en alguna otra universidad, aunque sea particular.

0:15:43.409 --> 0:15:46.409

Pues como siempre digo, yo, yo, sería mi persona, Pero a veces utilizamos toda la fuerza que tenemos, pero no se da. Y pues este sería yo. Este y una palabra que no, no, no le puedo decir, no sé. Pero de que me faltó más, me faltó más este echarle más ganas. Aunque sí traté, se lo juro, a veces lloraba. Yo este le pedí ayuda a Dios, ayúdame porque yo quiero terminar la carrera. Vienen tiempos muy difíciles, pero me dejé, me dejé, me dejé caer.

0:17:58.109 --> 0:18:4.429

La verdad, sí, me gustaría regresar a esa modalidad. Porque es bonito, le digo, es bonito.

0:18:9.779 --> 0:18:21.549

Sí, aprender llevar a cabo, le digo una empresa, imagínese formar una sola empresa de nosotros desde, ahí decía la pequeña, mediana y grande. Y imagínese ahí veía yo con todas las investigaciones. He visto historias de muchas empresas como empezaron su administración y todo eso, y la verdad es que me llama la atención porque le digo algún día poder tener mi propio negocio y poder atender a mi propia familia al mismo tiempo, porque no es lo mismo.

0:18:52.639 --> 0:18:55.479

No es lo mismo trabajar en una empresa. Y descuidar, pues el tiempo de nuestros hijos a que tener nuestra pequeña presa y atender a nuestros chiquitos por prácticamente tener el tiempo para ellos. Tener el tiempo para nuestro propio, este nuestra propia como le puedo decir, negocio.

0:20:3.799 --> 0:20:6.979

Y pues si pudiera yo regresar a así en línea, porque he estado pensando que terminando esta carrera qué voy a hacer, no me quiero quedar ahí. He estado checando otros, otras universidades, pero sí están las particulares están muy caras.

0:22:19.609 --> 0:22:29.899

Bueno, como le digo, eso me gustó porque ya se es en línea y está, pues bien, pues nada más que yo a veces me ganaba el sueño. Me cansaba yo, a veces decía me voy a levantar a las 4 de mañana y la alarma, no sé si no la escuchaba o de plano no sonaba, pero ya eran ya las 6 vamos. Y así luego volvió a agarrarle, este inclusive empecé a tomar este vitaminas.

Investigué para que yo estuviera llamas al 100, porque si era lo que necesita a veces la mente. Pero dije yo sí, es arriesgarme mucho, a tomar pastillas.

0:23:9.669 --> 0:23:11.299

Lo que no me gusto, pues nada, la verdad. No, no hay nada negativo en la universidad, la verdad está muy accesible. Está muy bien, este no había escuchado a la verdad, es todo tipo de universidades que den en línea, siempre escuchando la UNAM allá en México, Este es una escuela, pues que no todos entran, no todos entran, y yo me digo ay Dios, no todos tienen el privilegio o algunos esperan el próximo año. Y así imagínese. Es muy bonita la experiencia que yo tuve ahí. Y luego los temas cómo van, Pues no, no, no hay algo que no me haya gustado.

0:24:22.619 --> 0:24:26.629

Es muy práctico. Pero como le digo, a veces, bueno, ya ahorita mi niño ya está más grande. Lo tenía todavía bebe, ya ahorita, ya le digo ya es más independiente, ya el otro, pues me apoya más en verlo. Ya tengo un poco más de espacio y si, si yo pudiera o agarrar otra carrera, pues sí, pero sería más adelante.

0:25:31.549 --> 0:25:35.859

Hubiera necesitado más tiempo, más tiempo, a veces decía yo por qué el día duraba más de 24 horas. Para poder trabajar todo el día, descansar un rato lo que es 8 horas, 5 horas. Y otro tiempo a 5 horas, 8 horas para poder este. Dedicar a mi estudio y o a mis hijos decía yo.

0:25:56.189 --> 0:25:58.509

Es el tiempo siempre más el tiempo, porque, las ganas, las ganas las tenía. Pero como que no, me hizo falta el tiempo, en tener más fuerza para no cansarme. No desesperarme. Sí, sería más tiempo.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 7

[00:01]

Mi nombre es P. y autorizo la grabación.

[00:31]

Tengo 29 años cumplidos en junio para hoy estamos y este y estudié estuve en la Licenciatura en Gestión de la micro empresa en la Universidad Autónoma estuve inscrita cuatro semestres.

[01:47]

La modalidad en específico que fue lo que te llevó a elegirla. La modalidad, la verdad es que asistía a ella por la cuestión laboral como yo ya trabajo y desde o sea de trabajo desde que tengo 16 años entonces bueno, desde que tengo 14 porque es cuando puedes entrar a trabajar como de empacadora a los súper y así cuando existía todavía y entonces pues sí es un poquito complicado por la cuestión de los horarios y de la movilidad sobre cada quien sea de México con eso que con el tráfico te haces aproximadamente dos horas de cualquier punto a cualquier punto entonces un poquito para evitar eso pues opté por la modalidad en línea yo ya estaba inscrita bueno, al subir inscrita en el Politécnico en el Instituto Politécnico Nacional para Ingeniería Química Industrial ahí estuve cursando únicamente un semestre porque después me fui.

[03:02]

Me fui salí del país a hacer una experiencia en un convento en África entonces, pues dejé el Instituto Politécnico Nacional cuando regresé a México ya no, ya no me dejaron inscribir más al Instituto Politécnico Nacional por no haberme inscrito durante dos meses seguidos y el reglamento automáticamente como que me dejaba afuera había que hacer un trámite un poquito pesado para poder regresar.

[04:07]

Decidí enfocarme a mi trabajo, después vi la modalidad de la U porque tiene vínculo con la Metropolitana que tenían la vinculación y que había la oportunidad de hacer la carrera en línea y fue cuando dije bueno, vamos a ver la oferta que tenía vi el programa y todo me llamó la atención. Dije bueno.

[05:12]

Me sirve para lo que estoy ejerciendo ahora y fue cuando decidí inscribirme, después vino el Covid y pues obviamente es un poco como movernos el piso a todos ¿no? Y a mí me fue bien en el aspecto laboral, porque si me dieron el ascenso, pero definitivamente ya no me da tiempo de escuela, o sea creo yo que yo opté por esa modalidad, porque al final yo quería aprender, pero la termine dejando porque el tiempo ya no me daba.

[06:17]

Creo que sí se me facilitaba mucho de hecho. Creo que era muy notorio que muchos de mis compañeros eran de Chiapas, o de pueblitos así de otros estados, porque muchos tenían problemas con la conexión de Internet cositas así y yo era realmente de las pocas, que no teníamos ese problema; teníamos problemas como que voy en el tráfico o cositas así, pero en

cuanto a conexión de Internet o el uso de la plataforma o cositas, así nunca tuve, nunca tuve mayor problema, creo yo que porque mi información académica en la ciudad pues el avance tecnológico lo tenemos más instantáneo, más al alcance, tarda tanto en llegar ¿no? Entonces es por eso, que voy un poquito más avanzada en ese aspecto. Entonces creo que no nunca fue problema de hecho fue una de las razones por las que yo opté por la modalidad de línea.

[07:22]

Porque justo como no tenía tiempo, pero tengo la facilidad del Internet y todo eso, dije, bueno, pues, aunque sea en la noche, pero pues voy a poder entrar a la plataforma a hacer mis tareas hacer mis trabajos a acomodarlo como como no y ya fue por eso más que nada.

[07:55]

Había veces que me desesperaba en el aspecto de que los compañeros sienten que a lo mejor llevaban un proceso un poco más lento que el mío no sé, por ejemplo, en clase preguntaban la misma duda, la preguntaban ocho veces entonces a veces para mí era así como de ya le explicaron; pero en cuanto a eso siempre sentí mucho apoyo de los asesores de los profesores incluso, o sea, yo intenté terminar la carrera. Hice el cuarto semestre tuve muchos problemas porque me tuve que mudar, tuve muchos problemillas, pero al final hablé con los profesores y pude salvar ese semestre; pero ya en el siguiente dije, no, o sea, esto va a ser casi en este y es imposible ¿no? Ya fue cuando decidí dejarlo, pero siempre tuve muchísimo apoyo de hecho ellos, o sea, cuando notaron mi ausencia empezaron a comunicarse conmigo.

[08:58]

Muy, muy, muy al pendiente y de hecho de hecho me quedé yo con muy buena imagen de la universidad.

[10:32]

Personalmente, conviviendo con las personas a veces me cuesta un poco ser yo quien se acerca, pero también la modalidad en línea un poco me ayudaba a eso porque como no existe el contacto físico era como más fácil acercarme y al final pues había respuesta también; nunca nadie grosero. De repente, pues ya tenía yo un equipo no sabía ni quién eran, pero ya tenía un equipo ¿no? Y ya habíamos quedado para trabajar en equipo, aunque igual no sabía ni quién era, pero al final bien bastante bien, la verdad es que en cuanto a los compañeros creo que me sentí muy muy apoyada y como que entre todos nos apoyábamos mucho. La plataforma creo que también ayudaba mucho en este aspecto porque parte de los requisitos para que tú entregas algo era que vieras previamente al menos dos de los trabajos entregados

antes del tuyo y los tenías que comentar, o sea, nada más que hacer observaciones y eso hacía que de alguna manera, aunque no nos conociéramos físicamente entre compañeros, pues supieras un poquito más de la forma de pensar de la persona con la que estás interactuando.

[13:12]

Como que cada profesor tenía un día asignado a la semana para revisar la plataforma, digo eso ya de forma personal y entonces en ese día pues al notar que yo no había entregado nada, por ejemplo, pues ya me escribían y me decían oye, no has entregado nada ¿pasa algo? Y entonces al notar yo el interés de parte de los docentes, pues ya fue cuando dije bueno, pues les voy a contar la situación particular, que estoy pasando en este momento, entonces ya les exprese en ese momento fue la mudanza, el cambio, bueno, el trabajo varias cosillas y ellos me dijeron así como que evalúalo, si todavía lo puedes rescatar, te vamos a apoyar para que aunque sea más paulatino, pero puedes alcanzar el proceso de aprendizaje de tus compañeros y apoyándome con los compañeros siempre había interacción.

[14:13]

Nos obligaban por así decirlo o nos impulsaban a trabajar en equipo entonces a fuerza siempre al equipo y siempre tenía que haber esa interacción porque pues yo tenía que comunicar a mis compañeros que podía que no podía ser, no, para que también para también nos estamos con ellos y pues para no, pero digo responsablemente también.

[15:11]

Antes de que fuera un problema, lo llevaba relativamente bien en cuanto a que, pues trabajaba y el tiempo que estaba en casa, pues aparte de hacer, pues mis tareas de casa normales, porque vivo sola aparte de pues tener ordenada mi casa y todo eso, pues ya el tiempo extra, pues ya lo destinaba, únicamente a la escuela. Entonces, pues en las noches era avanzar poquito de alguna materia la siguiente noche de otra y así sucesivamente no como la plataforma se iba mostrando tu avance, no había ningún problema porque tú ibas viendo tu tiempo límite para emplear los trabajos; ibas viendo si ibas a tiempo, si vas atrasada había maestros que a lo mejor te recibían, pero con una calificación más bajas. Yo trataba de entregar siempre al día, ¿no? Y hasta eso creo que no recuerdo mi promedio anterior, pero hasta cuarto semestre ya.

[16:34]

Ya el tiempo ya no me era suficiente, ni el tiempo ni la concentración, porque al final en la escuela pues puedes reprobar, pero en la vida laboral no, en la vida laboral te corren, pues obviamente ya cuando empezaba a ver problemillas en el trabajo, pues toda la energía toda

la atención todo se me iba a lo del trabajo y con que saliera lo del trabajo, la escuela, pues ligeramente se va desplazando, se va a desplazando ¿no? Entonces pues sí, ya llegó un punto en el que pues ya yo veía las fechas límites y me daba cuenta que ya ni siquiera valía la pena hacer un esfuerzo porque era imposible entregar con las presiones que tenía

[17:38]

Soy poco disciplinada, Porque soy un poco disciplinada, no, o sea, lo reconozco también y no soy muy disciplinada también antes de entrar a la universidad empecé a ir a terapia y me diagnosticaron TDA entonces eso también es algo que es difícil de explicar porque acá personas que la manifiesta diferente no, entonces hay veces que yo por evitar el tener que decir que tengo TDA que no puede hacer ciertas cosas porque tengo que vea, pues prefiero ya mejor, no comprometerme tanto no para no quedar mal, no por otra cosa.

[20:26]

La carrera al final a mí me gusta, o sea, me gusta estudiar. Me gusta aprender, me gusta todo eso el problema es que creo que yo tengo es el momento de las evaluaciones porque me pongo muy nerviosas, se me olvida todo el hecho de saber que algo me va a hacer calificado. Creo que me afecta mucho, entonces yo quise estudiar esta carrera porque creí que me servía o creo que es algo que me iba a servir de trabajo como administrador.

[21:09]

Entonces dice bueno, pero al final me di cuenta que yo ya estoy ejerciendo una carrera que nunca estudié y que, y que al final pues mucho es que nada más quiero terminarlo, quería tener la carrera por tener el papel. Porque en realidad no lo necesito, o sea, pues yo ya tengo mi trabajo. Yo trabajo para esa empresa desde hace muchos años, entonces cuando ya yo puse una balanza y dije. Bueno, pues sí puedo aprender mucho, pero ahorita ya no me sirve mucho, porque ahorita lo que yo tengo que aprender es ya enfocado a la empresa que debe ser administrando ya no, ya no necesito así aprender generalidades, sino algo ya más específico ¿no? Y ya ahí fue cuando dije. Sí, a lo mejor sí podría trabajar en mí y terminar la carrera y enfocarme y ser más disciplina y todo, pero ahorita siento que es mucho y no voy a decir mucho interés, que me generaría un estrés tal vez extra y necesario en este momento entonces por eso ya sé que mejor decidí lo dejarla.

[22:52]

Si regresaría, pero yo creo que sería justo como para algún curso más específico no tanto como una licenciatura, creo que también el mundo ahorita está cambiando tan

aceleradamente que estudiar durante cuatro años una licenciatura, cuando tú sales ya hay muchas cosas que ya quedaron muy atrás, o sea que en el momento que te las enseñaron a lo mejor sí están súper al día, pero cuando tú ya sales a enfrentarse con el mundo ya no; pues creo que tomaría la modalidad, lo he hecho, de hecho, he tomado cursos de recientemente tanto en línea como presenciales, pero que ya son más chicos, o sea, ya son cursos de seis meses, diez meses, un bimestre cosillas así, pero ya algo tan a largo plazo por mi trastorno de déficit de atención, pues es muy difícil que me logre enfocar en algo que me lleva mucho tiempo.

[23:56]

La modalidad, creo que me funciona perfecto, porque me da un poco directo y a lo que voy, pero algo así largo lo recomiendo para quién le funcione, pero para mí no.

[24:34]

Cambiar el sistema de evaluación, porque el sistema de evaluación a mí sí me frustraba mucho que te digo, había que cuando tú entregas un trabajo, tenías que revisar dos trabajos previos de tus compañeros podían ser al azar, podían ser los últimos, pero tú tenías que revisar dos y comentarlos y todo. Entonces al yo ver los trabajos de mis compañeros y todo y pues también podía ver la calificación entonces veía que muchos acaban 10 y eso digo tiene ventajas y desventajas ¿no? Porque al final me hacía a mí compararme, pero objetivamente pues sí, había muchos trabajos, que yo decía, no creo que la evaluación que hacen te sirva para saber si una persona es apta o no para muchas cosas ¿no? Porque muchas tareas estaban hechas con los pies, o sea, no tenían ni pies ni cabeza, no tenían sentido, no tenían nada, pero por cumplir con los requisitos, pues tenían 10 ¿no? Y pasaban y lo que fuera y a lo mejor la mía no estaba tan completa y no tenía una calificación tan alta o tan elevada, pero creo que el contenido a veces sí lo dejan mucho de lado. Entonces a mí me pasó mucho que en mi caso que yo ya administro una empresa yo trataba de aplicar mis trabajos a lo que yo ya tenía y me decían que no, que no, que había que hacerlo como el profesor se lo está pidiendo, pero pues el profesor te estaba pidiendo empezar una empresa desde cero que no sé qué, o sea todo desde cero, pero pues yo ya tenía todo eso, entonces yo decía ¿es que cómo es posible que yo saqué 7 en este trabajo cuando yo el trabajo final pues lo he hecho los últimos ocho años cada mes? Por ejemplo, que eran informes de contabilidad o cosillas así entonces sí se me hacía por este lado un poco injusto. Creo que la forma de evaluación por medio de exámenes está quedando un poco obsoleta porque ahorita hay muchas personas que son muy

capaces muy hábiles, pero que un examen no te va, no te va a decir que es tan hábil lo que estás capaz inteligente es una persona, no, sino realmente el cómo lleva a cabo las cosas entonces en el caso de la modalidad, en línea creo que yo no soy la única que pasa por eso, porque así conozco a varios de incluso ellos ni siquiera hacen las tareas. O sea, ponen a la esposa a hacer la tarea porque lo único que necesitan es entregarlo para cumplir con el requisito para obtener el papelito.

[27:45]

Entonces creo que, si se dejara de lado un poquito eso y evaluar en la actualidad, esa persona como está aplicando lo que le estás enseñando, sería muy diferente. Entonces creo que yo hubiera necesitado eso, pero está muy difícil.

[29:16]

A lo mejor por ejemplo, sobre todo una modalidad en línea, a lo mejor si hay materias que ciertas personas en ciertas carreras obviamente hay casos muy específicos, no, pero yo sí que creo que hay cosas que se pueden exentar, no para facilitar a las personas obtener el título, qué es lo que se quiere si es el objetivo en mi caso en la empresa en donde yo trabajo, tengo muchos empleados y de esos empleados aproximadamente 11 no tienen estudios, pero tienen el conocimiento tienen una preparación tienen el oficio incluso a lo mejor muchísimo más que, entonces sí se me hace muy triste que ese tipo de personas no puedan merecer un sueldo, simplemente por no tener un papel cuando su conocimiento sus soluciones y todo lo que hacen completamente lo contrario. Entonces creo que a lo mejor trabajando un poco en la forma de evaluación podría haber ciertas cosas que facilitan a las personas todavía más poder hacer una carrera en línea, que al final siento yo que alguien que se acerca a estudiar una carrera en línea es porque tiene un poco de esta dinámica de tengo que trabajar yo, porque ahí nadie va a estar detrás de ti. Entonces si alguien tiene esa facilidad, seguro que tiene muy buen aprendizaje ahí guardadito ¿no? Entonces creo que puede haber otro tipo de exámenes.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 8

[00:08]

Hola, buenas noches. Soy AES y acepto grabar esta entrevista o plática.

Estaba estudiando la licenciatura de gestión de pymes en la universidad aquí en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez y radico en Tuxtla Gutiérrez. Ya no me acuerdo, pero como año y medio

gracias, estuve nada más a la mitad. De hecho, tengo la intención de regresar algún día, pero bueno, tengo que medir mis tiempos.

[01:17]

Los tiempos los tiempos me llevó a elegirla te comentó. Yo soy empresaria tengo este, pues ya casi tengo 25 años trabajando y tengo esta empresa entonces, pues yo quería terminar mi carrera porque me quedé, me quedé hace muchos años con una carrera trunca, entonces he intentado dos veces volver a hacerla, pero realmente en esta ocasión en esta segunda ocasión, pues no me medían los tiempos porque si te dejan mucha tarea para mí que soy una mujer tan ocupada, soy mamá, aparte. Tengo tres niñas, bueno y ahorita ya no ya se graduaron y todo ya se fueron, pero en ese momento todavía estaban y este y pues tengo un horario de trabajo bien pesado, porque si ves este es mi oficina que tengo en la oficina también en casa y ahorita haz de cuenta, ceno y todavía trabajo claro, entonces tengo todo el día trabajando.

[02:47]

Fue creo que fue hace cuatro años que la empecé, me estaba cambiando de ciudad, este me encantó primero aprender a usar la plataforma, pero lo que no me gustó, o sea, la cuestión este de la tecnología sí me gustó, lo que no me gustó fue, que pues no tienes mucha interacción con los maestros, entonces haz de cuenta, yo les escribía y me contestaban ya que tenía yo que hacer la tarea, o sea, ya, que ya había hecho yo la tarea, ya que había yo mandado la tarea entonces, pues como guía, para qué ¿no? Entonces sí entiendo que es autodidacta el asunto, pero eso fue lo que no me gustó la tecnología. Sí me gustó, no se me hizo fácil luego a la hora de adjuntar las tareas porque se tenía que adjuntar alguna otra cosa como que me la regresaba y luego me la rechazaba. Al principio sí, fue difícil.

[03:56]

Yo tenía muchas ganas porque ya mi historia de vida, ya estaba diferente mi momento de vida. Perdón, ya estaba diferente, pero pues yo más o menos sé no más o menos sé bastante empresa porque yo fui emprendedora hoy soy empresaria. Tengo, tengo varias empresas, entonces he estudiado muchos diplomados, ese eso de estudiar desplomados a mí se me ha dado y me ha gustado mucho. He estudiado. Estoy en los primeros diplomados en el Tec de Monterrey pero tengo como 30 diplomados, entonces se me ha hecho mucho más fácil los diplomados que una carrera, pero yo quería tener mi título porque sí me interesaba estudiar una maestría, pero yo soy muy operativa muy práctica entonces yo emprendo un negocio y lo desarrollo y lo saco adelante en el caso de las tareas, este tuve dos que fue la verdad, la

verdad, uno de los obstáculos fue que con una con una materia con un maestro no me logré entender este porque él muy académico y se nota obviamente que jamás ha tenido una empresa entonces pierde uno credibilidad ¿no? O sea, yo dejé de creerle porque haz de cuenta le ponía lo que era una empresa lo que es la realidad y él me calificaba 8, entonces yo me traumaba porque decía bueno, si yo sé, o sea, yo sí sé, o sea eso yo creo que sí faltaría porque me imagino que lo hacen porque hay gente que son jóvenes o gente que nunca ha tenido empresa, en mi caso bien diferente, entonces sí, en las últimas en el último cuatrimestre hubo como tres materias, así que, pues yo lo sabía, la verdad bien y los catedráticos son catedráticos, o sea, cada quien tiene su ramo. Entonces no ahí no logramos entonces un día dije, ay, no, ya un día que me peleé, sino que el maestro no me entendió. Le dije, sabes que es que esto es así la vida real es esta.

[06:14]

Solo fue con él, que tuve el problema porque obviamente pasé la materia me puso 8 pero pues no, no me daban ganas ya, ya a raíz de eso ya no me dieron ganas de hacer las tareas, casi, casi de él las hice, pero ya no me daban ganas porque ya él quería que yo pusiera otra cosa fuera de la realidad.

[06:39]

Tuve una tutora que ella la verdad se portó muy bien y dos veces que trate de salirme, ella me dijo, no, espérate, ya termina esta materia y no sé qué y no sé qué tanto, este y eso me ayudó, la verdad que ella súper bien, pero pues ya después dije, mira la verdad es que al final de cuentas si es una es algo que traigo todavía en las ganas de hacerlo porque me interesa una maestría y porque definitivamente a pesar de que ya he desarrollado una vida, no una vida profesional, pues en este país es importante todavía el título, en otros países, ya no, nada más es el expertise.

[08:09]

No es que no me gustó ese. Sabes que también sentía a veces que estaba perdiendo mi tiempo, o sea, no logré, o sea, todo lo que venía yo entiendo que era al principio, pero todo lo que venía no logró engancharme en conocimiento, era algo que yo ya sabía. Si hubiera yo sentido que aprendí algo, pues hubiera estado bien. Lo que yo creo que lo que aprendí fue usar la tecnología, usar las plataformas, eso fue lo que aprendí; de ahí no me acuerdo de nada más, nada más. Me acuerdo de eso, imagínate porque fue lo que aprendí lo demás se me hacía muy equis.

[09:07]

No, solo las actividades por equipo es que todos estaban fuera, por mensaje tenemos un grupo, pero nada más.

[09:49]

Pues, me empecé a atrasar con las tareas. Me empecé a atrasar con las tareas, entonces ya se me fue dificultando

[10:12]

Creo que perdí el interés. No, no encontré algo que me motivara. No encontré algo que me motivara realmente aparte en ese entonces yo me imagino que ahorita ya es diferente en ese entonces, pues no estaba el Zoom, entonces nada más era toda la carrera en línea y nada más era tú mandas el mensaje y el maestro te contesta. Y tú pues, tú lees es autodidacta, pero no hubo nada de mi interés y a veces no logré entender que era lo que el maestro quería, o sea, cuál era la actividad. No, yo entendía una cosa, pero obviamente yo tengo una visión diferente, o sea, yo también, por eso me salí porque dije, bueno, es que está más enfocada a gente que no ha trabajado o a gente que no tiene empresa, gente más joven este así lo sentí, entonces perdí el interés.

[10:46]

Los fines de semana, me dedicaba a leer y avanzar todas las tareas que podía, entonces me la pasaba todo desde el viernes en la noche empezaba a leer, el sábado ya empezaba a hacer actividades y a leer, a leer, a leer el sábado y domingo me la pasaba sentada en la computadora. Entonces avanzaba más en sábado y domingo. Yo trabajo hasta los sábados, entonces este, pero de todos modos estaba entre el trabajo y avanzaba con una poquita tarea y así.

[12:30]

Mis hijas ya estaban grandes, entonces sí era como ¿te vas a sentar otra vez? O sea, ya no tengo hijas chiquitas, pero como que no entienden esa parte de que tú estés sentada en la computadora y no puedes salir a comer, no puedes ir al cine, no puedes ir allá. Entonces, eso me presionó un poco de hecho una de las veces, haz de cuenta, nos íbamos de viaje y pues yo dije pues vamos pero yo no voy a poder estar viernes y sábado, o sea, yo me encierro y así lo hice, literal me fui estuve, pero porque lo que hice yo como te mandan todo el programa que eso se me hace muy bueno, puedes avanzar; pero entonces yo hacía todas las tareas de

un jalón, para avanzar, pero el día que no puedes avanzar en fin de semana es muy complicado para mí entre semana avanzar.

[13:34]

La verdad, fue ese maestro con el que me topé, esa fue la verdad, provocó frustración y ahí me cuestioné si valía la pena para mí estar haciendo algo que yo ya no creía tanto y la verdad es que pues yo, con todo el respeto son académicos y yo entiendo que tienes que enseñar lo que está en el libro, pero yo he tenido maestros, he tenido catedráticos que aprovechan la experiencia que yo tengo y me dicen completamente otra cosa. He tenido catedráticos del Tec que al contrario no me exigen el modelo de estudios que ellos traigan, sino que aprovechan mi experiencia y entonces me hacen crecer con esa experiencia y aquí fue, no, o sea, está esta persona dijo no, catedrático muy cerrado sin experiencia en lo que es la empresa como tal entonces dije no.

[14:52]

Sí, de hecho, estoy tomando ahorita clases de inglés en línea, ella lleva un año igual y tomo martes y jueves dos horas, este igual estoy muy contenta, tengo una maestra muy buena que nos dijo literal, o sea, no me importan las tareas, me importa que estén me importa que ustedes hagan, porque yo sé el trabajo que tienen y me importa que estén en todas las clases. Entonces se me hizo mucho más fácil obviamente las hago, no las subo todas, pero si las hago, por aprender, pero cuando ya te dicen no es forzoso, sino lo forzoso es que estés y que participes, somos cuatro nada más y es así a nivel un Zoom, entonces está muy padre.

[16:32]

Pues traté, la verdad fui a hablar con la con la coordinadora y buenísima onda y me dio chance, no sé qué, pero en ese tiempo me enfermé de los ojos; padezco de los ojos, entonces junto una cosa con la otra y luego cuando vi que me iba a volver a tocar el mismo maestro dije, no, no hay forma, no, no quiero. No, no quiero.

[16:49]

Hubiese esperado de los docentes que aprovecharan a mi expertise y que me ayudaron a desarrollarlo más, todos estamos estudiando y más en línea habrá mucha gente y yo creo que sí hay mucha gente que le interesa la parte académica y que se quiere meter más en lo académico, mis respetos y adelante, no mi condición de vida. Y lo que yo busco a la hora de entrar a estudiar es aprender algo nuevo para que yo pueda aplicar en alguna de las empresas,

¿no? Entonces si tú me estás dando información que yo ya sé y que yo ya he vivido, esto no me engancha tanto, y luego yo realmente tengo la cosquillita de acabarla.

[17:34]

Pero cuando yo sienta que aprendo si siento que no aprendo no la quiero acabar por acabarla porque hay mucha gente, yo conozco a mucha gente de hecho conozco a varios amigos, que les hacen la tarea a los demás. Y ya tienen su título y ellos no saben absolutamente nada, a mí no, eso no me interesa. A mí me interesa aprender

[18:19]

No todos estamos en el mismo rubro, que yo creo que sí sería importante para la educación segmentar un poquito, hay gente como yo interesada en aprender y que de alguna u otra manera ya tenemos una vida resuelta, entonces ya no es el interés como busca mucha gente el interés de un título para tener alguna mejor condición de vida, no este yo me imagino que hay mucha gente como yo que nos interesa aprender este mecanismo de aprender en línea.

[19:49]

No, pues nada, no te sientes atendida. No sabes ni quién está, no sabes de quién está enfrente. No ves caras, no ves nada el grupo, se armaron dos grupos en una ocasión para hacer tareas, yo terminé haciendo mi tarea porque el grupo no hizo la tarea, no hay esto entonces yo no sabía si habíamos 30 50 o 100 y no sabía si el maestro estaba pendiente porque pues no ves nada más esto de leer ¿no? Entonces no te sientes participando en, bueno por lo menos yo.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 9

[00:02]

Listo, mi nombre es J y acepto la grabación de esta entrevista.

Estuve estudiando, tengo la licenciatura trunca en Derecho, en Derecho este derechos humanos; es una universidad muy muy buena. La verdad es que esos sistemas, bueno su plan de estudios y los materiales que tienen sus materias.

[03:55]

Actualmente estoy viviendo en la ciudad de México.

[08:45]

Cuando me enteró que la U tiene un programa de derechos humanos que técnicamente está muy enlazado con mi carrera principal, que es derecho fue la que me interesó muchísimo ingresar ahí, precisamente porque tiene un programa de estudios que si bien no era de

posgrado si era una rama del derecho, que es la de derechos humanos y que la verdad es que, qué bueno que lo hizo porque me enriqueció muchísimo en temas de mi carrera que es derecho.

Técnicamente a la mitad, ya estaba en las en las últimas materias ya para poder para poder terminar la licenciatura.

[11:45]

Yo no lo encontré mayor dificultad, aunque entre mayor sea la edad del estudiante más dificultad se encuentra porque en una de las características que tiene en la educación a distancia, que te encuentras con muchísimas edades desde el jovencillo de 19 años, el madurón como ya uno, que ya tengo 40; pero pues yo no empecé de 40 años yo empecé muchísimo más o menos prácticamente empezar de los treintas y este y señores mayores de 50-60 años que están estudiando, pero me encuentro con la novedad de que son muchos las personas que están en educación a distancia que no entienden cómo contactar al maestro, que no entienden cómo subir tareas que no están familiarizados con el PDF, que no están que apenas están tomando la el uso de la Ofimática; en este caso Office que es la más conocida, la más utilizada, pero mucho trabajo les cuesta, o sea realmente veo que sí hay mucho incluso en algún momento me ofrecí para explicarles cómo utilizar las plataformas, que herramientas utilizar como subir las tareas como establecer los foros como utilizarlos adecuadamente, cómo utilizarlos adecuadamente o por lo menos de forma pertinente y significativa; no nada más escribir por escribir lo que se me ocurrió, sino realmente utilizarlos de forma académica y algunos me tomaron la palabra, otros no tanto pero trataba y ayudar a mis compañeros de poderse familiarizar con las plataformas para que puedan tener éxito en su carrera y que no les que no les pareciera difícil.

[19:14]

Pues como que técnicamente, no hay un soporte como tal; todas las universidades públicas te dan un curso propedéutico antes de iniciar, en donde te dan materias para familiarizarte con la plataforma que tiene y te hacen subir tareas; tienes un asesor, un tutor, un profesor; diferentes nombres tiene la figura del docente que al final no tiene una carga de docencia, sino realmente más de guía y que vas subiendo las tareas y obviamente te llena de sus retroalimentaciones. Que de alguna forma te va guiando en ese proceso de aprendizaje, entonces el único soporte que se tiene en un principio es ese ese curso propedéutico que algunos dicen que si no lo pasas no entras a la carrera. En la U no pasa realmente, nunca me

pasó, se cargan las materias en tiempo y forma, toda la información sirve, todos los vínculos funcionan.

Sí existe, pero hasta la fecha no le encuentro utilidad que es la figura del tutor, que su figura es la de precisamente eso apoyarte en cualquier tema, ayudarte a motivarte y aunque sí existe la figura y si hay formas de contactarlo realmente, aunque está la figura realmente no es de utilidad. No, no funcionan no sirve nadie me contactó de la Universidad para ver si estaba y por qué la detuve o que pude haber continuado. Existe, pero no es utilizada no es explotada.

[21:03]

Híjole muy interesante; la mayor dificultad es que son muchos los asesores que toman su criterio y califican de acuerdo a ese criterio sin considerar las instrucciones que las mismas plataformas te proporcionan, es decir si la plataforma tiene dentro de las muchas actividades que a nivel licenciatura te pido tienes un ensayo y te dice que debe de tener título e introducción, desarrollo y conclusiones y bibliografía o referencias en formato APA, Tú estableces ese orden, pero hay asesores o profesores que te dicen, es que te faltó verlo desde una perspectiva constructivista, le dices bueno, sí, tal vez, pero la tarea no pide que lo voy a decir una estructura constructivista porque hay una que haya un ensayo y elaborarlo conforme se establece el tema que se escogió el tema que se está estudiando, pero para el asesor si no cumple con ese objetivo, pues de los te va bajando puntos aunque la estructura que te está marcando no lo tenga; entonces estar contactando, lo que a veces también es tiempo y a lo que te contesta o en lo que te califica a ti ya se te olvidó lo que hiciste, como lo hiciste ya después recibes la retro, te da un 8, te da un 9 pero este ya dices, oye, pues si lo entregué hace tres semanas calificando ahora con criterio ya tienes un tiempo para la calificación, pues ya se me olvidó qué puse, ya se me olvidó, ya estoy en la otra tarea. Porque al final pues todo está calendarizado en un sistema a distancia y en este caso de virtual, entonces esa pudo haber sido la mayor dificultad que tuve.

[25:32]

Lamentablemente creo que es lo que le hace falta mucho a la educación a distancia, en línea, poder interactuar. Es la parte social, no la hacemos y aunque se puede lograr porque hay foros de presentación, foros de plática muchos establecen chats, este la falta de continuidad de que a veces uno si están y otros no o que no son los mismos compañeros con los que empiezas que con los que terminas o que tal vez uno perdió la materia y los demás continuaron, yo ya me regresé eso hace que realmente se pierdan mucho los contactos personales que tengan.

Por ejemplo, la U, que obviamente es una de las principales universidades regionales, pues obviamente todos están en esa en ese en esos lares, cuando yo estoy acá en la Ciudad de México que eso también dificulta tal vez el contacto que se pueda establecer y tener compañeros. Yo creo que si las universidades lo motivarán y no en trabajos colaborativos; el trabajo colaborativo lo hace muy complicado porque no hay horarios, no te puedes contactar, no puedes establecer un teamWork que te ayude a establecer metas, objetivos. Entonces sí es muy, si es muy difícil. Yo creo que un Sistema y creo que se podría tener para que el networking se desarrolle desde los primeros momentos de carrera.

[29:09]

Temas de estrés, de carga de trabajo y tal vez pérdida de motivación en donde a veces es tan abrumante la cantidad de actividades que te piden la cantidad de trabajos que te piden o el tema de investigación que te piden o el tiempo que tienes que invertir para poder desarrollar realmente un buen trabajo que a veces llegas ya al mes y ya no quieres saber nada de la escuela y eso te motiva no continuar. Me pasó mucho durante la licenciatura, o sea, fue tal la carga de trabajo, más la vida que uno tiene más la todo que dices, no, ya estoy harto quiero descansar, quiero descansar se te van tres meses, pero en esos tres meses se te fue un trimestre y ya prácticamente perdiste un periodo.

Me costó, no solamente a nivel económico, sino emocional, de tiempos de sacrificios de, incluso personales, yo tuve muchos problemas de falta de comunicación con mis compañeros de trabajo porque no entendían el por qué si estábamos en Amsterdam yo me tenía que quedar en el Hotel a hacer mis tareas y mis trabajos porque tenía tiempos que entregar y me decían es que J., estás en Ámsterdam, por qué te quedas en el hotel y tuve problemas sociales. O sea, tuve problemas sociales en que no entendían porque ellos pensaban que yo me aislaba o que les caiga mal o que me caían mal y tuve muchos entonces, de que no entendían mi postura y este y yo estaba muy aferrado porque si soy una persona muy disciplinada y estaba aferrado que tenía que entregarlo en tiempo y forma porque me preocupaba mi promedio y si no lo entregaba pues podría perder la materia y pues no quería. Entonces fue difícil, nadie entendía lo que estaba haciendo; ni mi familia, cuando me sentaba a estudiar, tenía la laptop tenía mi iPad en el celular porque de un lado tenía el libro de un lado tenía que yo escribir y estar cambiando de ventana y ventana me quitaba tiempo entonces o me quitaba la idea, entonces ya tenía aquí, pues yo estaba citando y mi celular estaba buscando fuentes y de la

computadora escribiendo en Word y también dicen bueno, pues esto es de loco o sea, por qué tienes tanto aparato, qué estás haciendo.

[35:00]

Motivación, disciplina, plan de vida y ganas de querer hacer las cosas, la verdad es que no hay de otra, por más que la universidad te ponga veinte mil herramientas por más que la universidad te ponga 20.000 maestros escribiéndote diciéndote que entregues las tareas que te permitan entregar fuera de tiempo, que te penalicen con calificación, algunos si te penalizan, otros no. Si no tenemos motivación, si no tenemos otro control, si no te haces autodidacta, si no tienes disciplina y no tienes las ganas de crecer, no, no, el sistema a distancia no te va ayudar, no te va a ayudar.

[43:37]

La carga de trabajo y que las materias no me estaban gustando o sea eran materias que me estaban costando mucho trabajo, porque cuando lleve las materias de derechos humanos tal cual o sea que empecé a ver derecho, me leí toda prácticamente toda la parte de Derechos Humanos de la Constitución y del sistema, que me ayudó muchísimo y que me encontré bibliografía muy interesante en la Suprema Corte en la en la librería de la Suprema Corte de libros buenísimos sobre los temas, pues era conocimiento que a mí me estaba ayudando y me nutría; pero ya cuando me metí con materias ya más más densas, más técnicas más de investigación y cosas, así llegó un estrés en mí, que dije no, ahorita no tengo tiempo para meterme en esto, la verdad. Bueno, sí tenía por la vez que ya estaba, ya estaba medio saturado y como que dejé pasar la carrera y yo no sabía por no informarme que, si tú no cursas tus materiales, la universidad te cancela y ya no ya no tienes derecho a inscripción. Tienes que volver a empezar desde cero ¿no? Pues menos dije no, ya no, ahí muere por el momento ahí muere. Al final adquirí el conocimiento que necesitaba, no alcance el título técnicamente hubiera sido la prueba superada, pero cuando me topé con materias muy técnicas, ahí fue donde llegó mi falta de motivación y que lo peor de todo es que después de esas materias ya llegaban las más padres que era como defender los derechos humanos y no llegué, me quedé en lo denso y fue mi falta de motivación. El no conectar con mi objetivo principal que este qué fue lo que me detuvo no seguir continuando.

[46:35]

Yo estoy casado con el sistema y estoy enamorado del sistema, es a mí es mi lo que me gustó, me encantó tal vez sí me faltó el tema de regresar a la escuela presencial, pero por la situación

social no tanto. Y cuando me metí al campo de trabajo entendí que efectivamente la educación a distancia me estaba dando herramientas que sí me permitían ser un profesional útil y que realmente que estuviera a distancia, mientras el estudiante cumpla con su obligación que es el de estudiar, si te da herramientas para hacer un buen profesional.

[50:31]

Yo creo que si la universidad no me hubiera cancelado la carrera, que me hubiera dejado que repetir las materias y tal vez sí tener un buen sistema de tutorial que realmente esté en contacto con los alumnos y que realmente pregunten, qué está pasando porque no estás continuando y que realmente la Universidad identifique cuando realmente ya falta de interés, que ahí es donde yo entiendo si el castigo de que ya anda, vuelve a empezar porque no continuaste como debías o que realmente son necesidades, que uno tiene para poder, este que sea es emocional, para poder continuar con los estudios ¿no? Y este caso fue eso no fue falta de interés, el haber terminado la U, sino un tema emocional de que yo estaba harto de las materias, harto de estar y quería dormir. Quería irme al gimnasio, que irme con mis amigos, o sea, quería un poquito de descanso, tal vez si no fuera tan riguroso, tan seguido, si hubiera más tiempos, de que no fueran tantas materias tanta carga de trabajo. Yo hubiera, continuado.

[53:09]

Pues que quedó tus órdenes, muchas gracias por esta entrevista.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 10

[00:07]

Ok, soy Jc y acepto la grabación.

[00:58]

Estaba estudiando la licenciatura en Administración de Empresas. Estuve el primer semestre y a mediados del segundo semestre.

[01:32]

Este mis padres bueno, mi papá es de allá, pero mi mamá es de aquí del estado de Veracruz y ahorita estoy aquí en Veracruz, estoy en el estado de Veracruz y mi papá es de Chiapas entonces estuve un tiempo allá y pues como vi la escuela y me interesó entonces fue una de las posibilidades que tuve para estudiar la licenciatura.

[06:10]

A mí me habían comentado mis compañeros que varios iban a ir a estudiar en la U, entonces este era el plazo en donde estaban en la contingencia y este al ingresar vi que venía la opción de estudiar en línea y entonces fue para mí en este momento en el que dije no, pues más que nada por el cuidado y por la salud fue la manera en la que pues le vi la opción y cuando me notificaron que había sido aceptada, fue una de las maneras en la que pues puedes seguir estudiando; porque este estábamos en unos problemas, pues aparte que económicos este de que no podíamos salir. Entonces este como que las opciones eran muy escasas para mí.

[07:45]

Al inicio este, pues sí me costó, me explicaban y pues no es lo mismo estar en un aula que estar enfrente en la computadora. Era un poco difícil y este, sin embargo, mi interés por querer aprender y saber manejarla me conlleva a comunicarme con compañeros y preguntarles a otros compañeros, que ya tenían otro, o sea, ya estaban en otro semestres a preguntarles; o a veces les marcaba preguntándole cómo se manejaba la plataforma porque pues como tiene muchas opciones, es principiante y no le entiendes entonces este, eso fue lo que me conllevó y después nos fuimos a ver a unos abuelos en Chiapas y este supe, que había sedes cerca, entonces esa fue una de las motivaciones que me dio de ahí también a las sedes para preguntar cualquier duda que se me ofrecían o cuando ya estaba un poquito menos lo de la contingencia, entonces poco a poco fui aprendiendo lo de la plataforma y a mi opinión, la mera verdad, así se da muy específica todo este te da incluso en ese mismo en la misma plataforma tienes en donde investigar para no acudir a Google, y no sé, le vi una opción y poco a poco una vez te vas te vas aprendiendo y te vas adaptando la plataforma de que se te facilita.

[09:29]

Tenía muchas dudas que aclarar y estaba un asesor que prácticamente este sí la mera, verdad, sí me ayudaron mucho porque tenía muchas dudas en la mayor parte; me explicaban, cómo enviar las tareas, este luego cómo ver este la calificación, donde se puede investigar. La mayoría del tiempo y estuve allá con ellos dos meses en lo que ya acudí por las dudas que tenía y como éramos varios compañeros este me sentía, pues bien, estando con ellos, este convivía y estábamos, aunque fuese así y sí me ayudó mucho, la sede en la que acudía allá en Chiapas

[10:35]

A través de medios electrónicos este sí, después de que los conocí nos empezamos a pues a seguir con las redes, entonces cada duda nos compartíamos y o nos ayudábamos en veces porque de ahí me tuve que venir otra vez al estado de Veracruz, entonces este nos comunicábamos mediante el WhatsApp o a veces a los que conocía más hacíamos videollamadas; cuando no incluso cuando ya tenían una duda, yo ya lo había realizado, pues me preguntaban y yo les preguntaba de esa manera nos apoyábamos y nos ayudamos

[11:23]

Tuve unos compañeros, bueno en las plataformas a veces nos daban actividades, hacer en trabajos en equipos, pero por lo mismo de la distancia a veces uno se conectaban, otros no, otros a veces llevaban días sin conectarse y a veces nos calificaron los trabajos este todos juntos tiene que estar trabajo, o sea, si no a veces, este no nos contaba el porcentaje en eso tantito hubo dificultad porque pues todos tenían que estar presentes, o interactuar, o ayudar en el trabajo, pero a veces por problemas de comunicación o cosas así no podían; bueno era entendible, pero pues buscamos la manera, por correo, por WhatsApp, por el medio que fuera para comunicar, tratar de comunicarnos el trabajo preciso, entonces este podría decir que había momentos en el que sí nos organizamos y si se realizaba el trabajo. Se complicaba más que nada la comunicación, porque en otros lugares pues quizás aún no tienen internet, o pasaba cualquier situación, entonces, pues se dificultaban.

[16:06]

Los docentes, a veces me daban rápido la contestación y a veces tardaban más, hubo una vez este tenía que entregar, tenía la fecha límite, entonces este me comunicaba con compañeros, pero el trabajo era como que individual en donde tenía razón, las tareas diferentes, lo primeros diferentes, entonces sentí que en el segundo no me pudieron ayudar y tardó como tres cuatro días sin responderme, pero inclusive me ayudó porque me dio retroalimentación y eso me hizo que este entregara el trabajo después, entonces este siempre es la mayor parte estuvieron ahí apoyándome y sí, sí podría decir que sí, estuvo el apoyo de los maestros.

[17:45]

Había habido un problema familiar. Entonces a veces muy bien, que a veces este los docentes realizaban para aclarar dudas para los siguientes proyectos, sus actividades; a veces este no poder acudir, pero al igual mandaban el link grabado para que lo pudiéramos ver; este tuvimos un problema familiar. Entonces yo tuve que entrar a trabajar y pues el tiempo ya era muy escaso para finales. Sí, este hubo un momento en los que no pude entregar otras

actividades y sentí poco más desesperación o a decir, pues ya ¿para qué? Llegué un momento en el que cuando llegaba la entrega me preguntaba ¿cuál hago? ¿cuál hago? Entonces ya era finales de curso, entonces lo que me conllevó a desanimarme, más que nada.

[19:23]

Este normalmente antes hacía diferentes tipos de actividades, por ejemplo, me gustaba jugar mucho fútbol, pero pues tuve que dejar mis actividades porque tenía que dedicarlo a mis tareas. Con mis amigos perdía mucha comunicación interacción por lo mismo de que estás ocupada o así, entonces, este a veces bueno, siento que, pues la escuela me conllevó también a dejar, y el trabajo unas actividades que anteriormente hacía, pero era parte de que sabía que se tenía que hacer porque pues tenía que entregar proyectos y tareas, y pues yo siento que es eso que tienes que enfocar y saber qué es lo que tienes que hacer.

[21:23]

Lo que más influyó en el que yo dejara la escuela, fue que tuve problemas con mi laptop, se me descompuso, fue una de las complicaciones que tuve, también la cuestión económica, tuve que buscar trabajo, Eso fue lo que me llevo a perder comunicación y ya no seguir.

[22:31]

Si, eso quiero hacer, administrar un poco más mi tiempo, en el que tengo que enfocarme y saber que, pues lo importante. Entonces, ahorita estoy contenta y me siento bien seguir estudiando porque pues es una de mis tristezas, dejar la escuela porque no quería entonces ahorita volví a entrar a intentarlo de nuevo porque me metí la idea de que, si puedo y pues quiero, tengo ganas de hacerlo entonces ahorita me volví a meter a distancia para administrar mi tiempo y tanto puedo ayudarme económica mente a mí y seguir estudiando y me di la posibilidad. Apenas acabo de pasar el examen de aspirante.

[23:53]

Este, pues quizás contar con el apoyo este bueno, al menos de mi familia. No es que yo hubiese querido dejar la escuela, pero tuve muchos problemas que me obligaron a dejar la escuela.

[25:16]

Este yo siento que, como cualquiera, es algo nuevo para ti, porque pues desde chicos, estamos acostumbrados en asistir, ir a las escuelas interactuar con el maestro con los compañeros y eso es algo nuevo, pero si es de que te lo propones y a ti mismo te motivas hasta que tú puedes entonces, siento que esta parte era muy complicado, el inicio. Reconozco que existe el estar

frente a la computadora y luego a veces cosas que no le entendías a veces tú solo tenías que ingenierártelas y más en esa en ese tiempo de la de la pandemia, entonces fue un poquito más difícil.

[26:17]

Bueno, entonces vuelvo a iniciar con un proyecto, entonces ya para mí ya sería un poco más fácil porque ya tengo la experiencia.

[27:01]

En mi caso este yo sí me sentí muy triste haber dejado la escuela, porque pues, ya me había adaptado, ya había ya conocía a la plataforma, sabía cómo comunicarme, cómo adquirir información cuando tenía dudas. Entonces si tú te lo propones una persona se propone a seguir este y a motivarse puede ayudar para seguir y decir que nadie le diga que no puede, hacer las cosas y pues a echarle ganas siempre, y pues yo a pesar del año pasado pues seguí, regresé.

Estudiantes Deser > Transcript_Estudiante 11

[00:00]

Soy N. y acepto la grabación.

Vivo actualmente en la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo; estuve estudiando la carrera de la licenciatura de gestión de la microempresa. Estuve estudiando un año, hasta que recibí pausarlo por un tiempo.

[01:11]

Haciendo memoria, respecto a por qué fue mi elección la modalidad en línea para educarme, creo que principalmente recuerdo yo por la comodidad de que se podría estudiar desde casa, oficina, del trabajo o bueno, cualquier, en cualquier parte del mundo que tenga la opción de, bueno la conectividad a través del internet y por supuesto un equipo, así que eso es demasiado cómodo y nada; creo que eso influyó principalmente, además de que también la modalidad en línea es una opción mucho más barata porque no requiere traslados ni nada, o sea se ahorran muchos costes a muchas cosas, pues creo que esas son las principales razones de que es mucho, pues más cómodo mucho más fácil mucho más accesible y por supuesto mucho más barato de costear una educación de manera virtual.

[04:11]

En cuanto al acceso a la tecnología la educación en línea, se requiere un poco de destrezas en cuanto al manejo de la tecnología este los ambientes virtuales y esas cosas ¿no? En mi caso, particularmente en mi caso no tuve problemas al principio. Sí nos tuve alguna que otra duda, cómo hago esto, cómo resuelvo esto, cómo se hace esto; entonces, sí creo que eso es lo más normal, pero pues creo que no fue muy, muy difícil el hecho de tener, este, un equipo y acceso a millones y millones de toneladas de gigas de información a través del Internet, creo que en mi caso en ese aspecto no fue un problema. Lo digo en mi caso porque he escuchado a otras personas que son mayores que yo, en cuanto a edad, nos referimos personas que no tuvieron convivencias desde una temprana edad con la tecnología, dicen que suelen tener complicaciones al respecto.

[07:24]

Si es un reto novedoso, nuevo y todo, pero pues no es un problema, que en si uno diga que no sepa cómo, cómo resolver, o cómo encontrarle una solución porque la misma tecnología a través de un equipo se pueden resolver millones de dudas.

[09:01]

En cuanto a la institución, el trato que nos fue proporcionado, claro, nos apoyaron muchísimo en la resolución, en cuanto a resolución de dudas tuvimos este, muy, muy buena orientación y creo que los beneficios de todo eso, todo ese apoyo, porque teníamos de hecho contacto con nuestros profesores a través de correo, los correos electrónicos, hasta grupos por WhatsApp, donde podíamos poner alguna pregunta y si el profesor tenía ciertos días marcados como para resolver dudas y esas cosas.

[10:57]

Y de alguna manera creo que eso beneficia, pues a uno sentirse que, pues que no se está solo uno y que si nos da la confianza de que claro de que funciona y que pues que no está muy o sea, no está tan difícil como parece; educarse, pues a través de pues de cómo estamos acostumbrados el contacto físico en un aula y esas cosas.

[12:09]

En ese caso de tener problemas y cosas así con en cuanto a educarse en línea también tiene mucho que ver el diseño de si es una aplicación, el diseño de cómo es la escuela virtual; en cuanto a mí, me tocó una escuela bastante bien pensada, porque a través de una misma aplicación, por así decirlo, en el que hay un foro abierto donde puede poner este una duda o alguna inquietud donde se puede responder.

[14:56]

A través de los mismos alumnos si alguien, si alguien puede poner este alguna pregunta y alguien puede poner una respuesta o el mismo maestro de esa clase podía responder las dudas a veces los días marcados o a veces un día, así cuando pueda o no sé cómo, cómo lo haga.

[16:01]

En cuanto al papel del docente y el asesor del cómo fue en cuanto a trato, pues yo diría que muy, muy profesional, o sea, profesionalmente el profesor o el docente, pues resolvía nuestras dudas de la manera, pues incluso diría mejor que cuando uno le pregunta a un maestro físicamente; yo diría que un poquito mejor porque, o sea, hasta ejemplifica, los mismos ejemplos que da el profesor en cuanto está cuando está resolviendo dudas le podíamos dar seguimiento a través de la web buscando más información, si teníamos alguna que otra duda más adelante y por supuesto la disponibilidad y la disponibilidad de información creo que eso, pues nos ayudó mucho y en cuanto al tutor, pues no podría decir menos, también del tutor.

[20:19]

El tiempo que duró, el tiempo que estuve en la escuela en mi caso, solo pues me dediqué a estudiar y pasar, o sea, además fuera de lo que son tareas de colaboración foros virtuales y esas cosas, pues no, no hubo una este no hubo más comunicación con los demás alumnos fuera de eso, pero conozco a una persona muy cercana, a mí ya lo conozco. Lo conozco muy bien que de hecho siguió estudiando y está terminando este año en es una persona diría personal personalmente diría a esa persona muy, muy sociable, estableció comunicación con otros compañeros y que creo que incluso se hablan fuera de lo que es el ámbito educativo y eso son los casos totalmente opuestos. Es que me dedique a lo que era la escuela, estudiar, hacer tareas y esas cosas, no hubo ningún vínculo entre compañeros ni nada por el estilo.

[26:10]

No me sucedió eso, no sentí eso en eso de perder el control afortunadamente. Creo que me sirvió a mí el hecho de organizar, tratar de organizar de la mejor manera posible mi tiempo, mi tiempo y las actividades que llevaría a cabo durante el resto del día planeando. Desde a primera hora; resumidas palabras, este, una planificación a mis actividades durante todo el día, creo que eso sería si se podría llamarle una estrategia a eso creo que eso fue lo que me sirvió bastante a mí personalmente.

[33:59]

Qué me hizo dejar la modalidad virtual, pues por planes y proyectos personales; aunque sí, había un poquito de inconformidad o de disgusto en cuanto a la metodología o material didáctico de lo que proporcionó a proporcionaba la institución educativa, pero fuera de eso creo que no fue gran problema por así decirlo, porque podría, se podría encontrar información; así que supongo que eso no fue, como que digamos, el principal motivo; sino pues algo como una justificación y ya nada más el hecho de eso nada más. Si volviera, igual elegiría la modalidad a distancia por el simple hecho de que tiene sus ciertas ventajas el hecho de que es más costeable, más barato que uno que implique traslados, uniformes escolares y cosas así, entonces sí, sí, es totalmente y el hecho de poder elegir el lugar donde estudiar con la modalidad de tiempo, cuánto tiempo le dedico a mis estudios y eso, esos creo que son las principales ventajas de estudiar en línea y por ese por esos motivos elegiría yo personalmente la modalidad de estudiar a modalidad a distancia y que me hubiera impedido salir o pausar mis estudios, pues nada, salí por cuestiones, por proyectos personales.

Apéndice J. Transcripciones informante clave Docentes

Docentes > Transcript_GrupoFocalDocentes-210922

0:0:19.639 --> 0:0:22.349

Maestra MF aceptó la grabación.

0:0:25.149 --> 0:0:29.249

Hola, buenas tardes, yo soy el licenciado DE y acepto la grabación.

0:0:48.449 --> 0:1:8.569

Ok, voy a empezar a mi nombre, es MF, yo soy asesora en línea en la unidad académica de educación virtual en la licenciatura de gestión pública, también soy asesora de bachillerato, realmente no sé si eso es bueno. Pero estoy en ambos. En licenciatura y bachillerato.

0:1:16.409 --> 0:1:27.979

Claro, por mi parte, al igual que la maestra MF colaboró en la unidad académica de educación virtual, es una dependencia que en el año 2019 comenzó a operar como una unidad y en mi caso soy tutor y también asesor curricularista de la licenciatura en educación.

0:2:1.219 --> 0:2:8.809

MF.

Ay, yo creo que estoy trabajando en esto desde el 2019 o 2020, así llevo como 2-3 años.

0:2:12.459 --> 0:2:37.79

DE

En lo particular desde el año 2018, yo me integro al equipo Diseñador de las aulas virtuales y posteriormente, ya en el segundo semestre del 2019 me incorporo también como profesor-asesor. Nosotros contemplamos la figura del asesor en línea, que es equivalente a un docente en la modalidad a distancia.

0:3:53.729 --> 0:4:3.599

MF

Ah, bueno, Ah, voy a comenzar. Primero empecé mis prácticas profesionales cuando todavía estaba estudiando, pues mi licenciatura en el programa el programa de licenciatura. Por así decirlo en la Dirección General de Desarrollo académico, todavía no existía la unidad académica de educación virtual, yo trabajé en la coordinación de licenciatura, después de eso, para el 2019 yo ya como comentaba el licenciado DE, la unidad académica inició en el 2018, yo me incorporé en el 2019 porque nuestra coordinadora, pues, fue mi jefa en el

departamento de licenciatura. Y me dio esta oportunidad de revisar estadísticas en cuanto pues a la matrícula a las proyecciones que se podrían tener para la unidad académica en un futuro. Y después de eso, pues ya me recibo como licenciada en economía. Y pues se me ofrece este puesto de asesora para poder pues enseñar temas básicos de economía, yo a esos es asignaturas estoy orientada.

Ya después de eso, pues hago otras asignaturas, como son matemáticas, financieras e introducción a la administración, porque acabo de terminar de ingresar mi maestría de administración estratégica. Así que, pues expande o las el número de asignaturas que yo puedo dar, no sólo economía, así que pues de esa manera llegué. Primero empecé con mis prácticas y luego de eso, pues se me ofreció este puesto para analizar Datos y luego pues afortunadamente, pues soy asesora.

0:5:47.269 --> 0:6:16.419

DE

Claro, de manera similar que la maestra MF, yo inicio prácticas servicio social en la universidad, en mi caso, en el área de investigación educativa, que más tarde este mismo Departamento de innovación e investigación atrae la función de comenzar los trabajos para el diseño curricular de los programas educativos en línea. Se me invita a formar parte de ello y más tarde es cuando me sumo completamente a esta, vamos a llamarle área nueva, que todavía no tenía ni nombre, ni forma ni nada y allí empiezo con tareas de virtualización, meramente de virtualización y posteriormente en la revisión de programas de estudio de las asignaturas, naturalmente, para que posteriormente, cuando ya llega el 2019, se me invita a formar parte adicionalmente de mi función como tutor de la licenciatura en educación tutor. El tutor tiene la función de acompañar al estudiantado durante las etapas de ingreso transitorio. Egreso del programa educativo que en mi caso es la licenciatura en educación, en donde tengo un poco más de poco más de 100 tutorados y esa es la función esencial que tengo como tutor, adicionalmente me integró como asesor de diferentes asignaturas, esencialmente del área de currículo y todo lo que tiene que ver con diseño y desarrollo curricular como dominios. Y también continuó con las funciones de virtualizador y curricularista que es meramente la revisión de los diferentes programas de estudio que se diseñan, habilitación docente, configuración del aula, que nuestro caso utilizamos, Moodle, entre otras funciones.

0:7:52.729 --> 0:8:24.379

MF

Bueno, como mis asignaturas son principalmente cuantitativas, es decir, manejan muchas matemáticas, muchas gráficas. Es muy fácil que se desmotiven porque no es lo mismo que en la clase presencial, pues donde si hay algo que no entienden, pues simplemente alzan la mano y así, pero solamente cuando estamos en una modalidad a distancia se pueden sentir un poco solos, así que lo que me gusta hacer es hacer videos, lecciones explicando no solamente, pues los principios de dicha teoría, sino también mostrarles ejemplos.

También les muestro videos donde pueden ver el manejo de diferentes tipos de software, o sea, para que así, además de que les estoy explicando, pues están utilizando herramientas actuales, así que quiero que se sientan que están adquiriendo un conocimiento que es vigente hoy en día. Me gusta mucho acudir a esos elementos audiovisuales, videos, son mis favoritos.

0:8:53.329 --> 0:9:3.549

DE

En mi caso es difícil distinguir, quitármela la vestidura de tutor a la vez de ser docente y de asesor, o sea, realmente pudiera hablar desde ambas perspectivas, sin embargo, como profesor como asesor de manera específica la principal estrategia es vigilar la actividad o inactividad en el aula en nuestro caso como contemplamos un esquema de cada 8 semanas tienen como duración las diferentes asignaturas los cursos, Semana tras semana vamos de manera progresiva avanzando en las respectivas unidades de aprendizaje y las tareas. Y es entonces que semana tras semana en lo particular me doy a la función de en los grupos que tengo como docente como asesor vigilar que estén activos y, a qué me refiero con esto a que estén cumpliendo con las actividades si hay algún foro que estén participando, e inclusive la calidad de las aportaciones porque no me dejarán mentir hay de aportación a aportación si vemos que hay una aportación muy escueta o poco enriquecedora para los fines del foro pues por ahí también pudiéramos tener un indicador que nos está diciendo que algo está sucediendo con el estudiante ese es uno las tareas es otro.

De hecho. También a mí me sirve como forma de darme cuenta quienes se pudieran, es pues caer en situaciones de abandono de la asignatura sin hablar de abandono escolar, sino abandono de la asignatura, quienes, por ejemplo, no se conectan a las sesiones sincrónicas que tenemos. Y más aún quienes respondan a los mensajes semanales que les mandó porque, como comenté hace un momento, dado que el progreso semanal en nosotros les enviamos mensajes cada 8 días. Y pues quienes respondan son a quienes vemos un poco más activos y quienes no, pues hay que prestarles más atención y aquí entra la figura del tutor, Para la cual

los otros docentes recurren y en mi caso, pues soy yo mismo. Y que reciba los reportes generalmente es cada 2-3 semanas o dependiendo de lo que el asesor o la asesora observe, aquí es muy a criterio del docente, me hace llegar la información de quienes son los estudiantes que se han mostrado con una actividad y yo procedo a contactarlos mediante correo electrónico.

En el caso extremo de que haya transcurrido un tiempo considerable, mayor a 3 o cuatro semanas que no hay respuesta, procedo a comunicarme vía telefónica, para indagar cuál es la situación con el estudiante y de esta manera es que hemos encontrado situaciones, tan, por decirlo de alguna manera, sencillas, como el hecho de que pues se le ha ido la pasado al estudiante el tiempo y no sea. No ha sido consciente de que debe entrar a las actividades. O hasta casos un poco extremos relacionados con situaciones de salud, familiares, económicas, inclusive de hasta de infraestructura, por el tipo de municipios, comunidad en el cual viven, etcétera, pero principalmente esas son las estrategias que nosotros llevamos a cabo.

0:13:3.149 --> 0:13:5.39

MF

Ok, bueno, como asesora a veces, pues que les queremos demostrar que obviamente nos importa que continúen con las asignaturas. Realmente me ha pasado. Me han pasado casos digamos donde digamos, conozco a un estudiante que tiene un buen desempeño, de la nada deja de contestar, deja de mandar tareas. Entonces ahí es cuando hasta lo presentimos de que, digamos esto no es muy típico de esta de esta persona ¿no? Así que usualmente hago 2 cosas, la primera es intentar comunicarme con esta persona por mensaje o mandarle un correo preguntándole pues sí, he notado que tienes un retraso significativo en tareas o cómo estas cosas así, pero realmente lo que a mí me preocupa un poquito, es no interferir mucho con la el rol del tutor. Okey, porque una cosa es ser la, pues la asesora, la que se encarga de enseñarles a pues la figura del tutor que se esta figura, pues de apoyo para ellos. Así que realmente lo que primerito que hago, pues, mandar un mensaje primero para saber, para comentarle que notado esta, esta anomalía. En caso de que, digamos, no me conteste o ya algunos ya me lo dicen. Que, pues le sucedió alguna situación personal. O me dicen, pues maestra, la verdad a mi trabajo me está, me está acabando o pues me paso esta situación ha perdido un familiar, mis hijos se enfermaron, yo me enferme.

En casos así es cuando ya les digo que acudan a la tutora, en este caso como mi licenciatura en gestión pública, tienen a una tutora, así que yo les comento o en ese caso también me

comunico con ella para saber qué se puede hacer en caso de que el estudiante pueda recuperarse de alternativas para que entregue tareas o cosas así. Entonces lo primerito que hago, pues primero mándale mensaje a esta persona y ya luego de eso, pues acudo con la tutora. Para que de esa manera no se confundan estos roles de asesora como conductora.

0:15:33.259 --> 0:15:35.459

DE

No creo que con lo que he dicho respecto a la comunicación. Ah bueno, nada más aclarar que nos comunicamos vía mensajería del aula. Ahí es donde principalmente interactuamos ya para otro tipo de situaciones, muy en lo particular o en extenso, me atrevería a decir, utilizamos el correo electrónico para comunicarnos con el estudiantado. Y en cuanto a los encuentros sincrónicos importante también precisar que utilizamos Teams. Para poder llevar a cabo este tipo de sesiones.

0:17:50.49 --> 0:18:21.99

MF

Yo creo que sí tiene un gran efecto, al menos en mi caso, me ha sucedido, es que realmente una de las cosas que a veces los estudiantes, bueno, yo también, como fui estudiante, pues lo sé, que a veces decimos, no creo que el maestro revise todos nuestros trabajos, digamos somos bueno, en mi caso me han tocado grupos de 40, Ahorita tengo un grupo bastante bueno, relativamente uno pequeño, pero pues digamos de 20 personas y dicen, cómo se va a poner a leer 20 trabajos si nos tiene que calificar a todos nosotros y así realmente no lo creen, sin embargo, pues obviamente la gestión del tiempo me permite revisar sus trabajos, o sea, revisar los 20 trabajos. Así que digamos que cuando ya les empiezo a dar una retroalimentación de no solo lo hiciste bien, sino que les digo, pues mira, leí tu trabajo, revise esto, me gustó esto, creo que se podría trabajar en esto, me ha mandado mensajes en la plataforma diciéndome, muchas gracias por la retroalimentación. Ah, estoy muy feliz porque pues ya avancé; tengo a un estudiante ahorita que realmente es una persona mayor, no me he puesto averiguar su edad, pero es una persona mayor que realmente no tiene mucho conocimiento de las herramientas informáticas ¿no? Entonces noté que empezó a mejorar mucho con sus cuadros sinópticos, organizadores gráficos, los está llevando un nivel muy bonito y se lo dije, noté que has mejorado bastante en esto y pues me dice, ah maestra, muchas gracias. Creo que esto contribuye mucho porque se siente que su trabajo está haciendo bien

su trabajo y su esfuerzo está siendo, pues reconocido. Así que yo creo que sí, fue bastante, un papel bastante importante en su permanencia porque se sienten escuchados.

0:19:45.949 --> 0:19:54.579

DE

Es una excelente pregunta maestra, creo yo que en un ambiente virtual y así la literatura también lo indica, debemos trascender de los objetos de aprendizaje para dar paso a interacciones profundas entre los diferentes actores y en el caso de las realimentaciones, pues no exento de este precepto tengo muy presente a algo que por ahí leí también en la maestría. Que nos decía que las realimentaciones deben ser de 2 tipos. Continuas y específicas, continuas, porque como no tenemos al estudiante de manera permanente en un aula por un tiempo específico, debemos desarrollar un sentido de cercanía. Y específicas, porque justo es lo que comentaba la maestra MF, en ocasiones caemos en el error de realimentar en lo genérico, omitiendo las características y las particularidades que cada estudiante demuestra a través de los productos de aprendizaje cuando se trata de realimentar, actividades o tareas. Y en el caso de una experiencia que tengo, pudiera plantear dos casos, uno que tuve al principio cuando empecé a fungir como asesor, que de pronto mi realimentaciones se orientaban más hacia las áreas de oportunidad. Dejando un poco de lado y omitiendo en algunas situaciones las fortalezas del estudiante, esto en virtud de querer, pues la mejora continua y lograr el desarrollo de competencias, sin embargo, fui cayendo en cuenta a través de la corta experiencia de que tan bien al igual que las áreas de oportunidad, las fortalezas se deben destacar y es cuando el estudiante también lo reconoce y funciona como un aliciente motivacional para que éstos también, no solamente consideren cuáles son las los aspectos por mejorar, sino también lo que están haciendo de manera correcta y continúen con esta, vamos a llamarle conducta, porque al final de cuentas funciona como una especie de condicionamiento operante en donde hay un refuerzo. Y bueno, y en este caso, pues este lo que les comentaba al principio una estudiante me manda mensaje y me hace este comentario de que le gustaría también saber qué es lo que está haciendo bien y más tarde de hecho esto fue hace como 2-3 semanas en una asignatura que actualmente estoy impartiendo, Una estudiante me escribe para contarme que la realimentación que le ha servido mucho le gustó que por todas las observaciones que hice, ahora desde otra perspectiva en el que también destacó las fortalezas, entre otros aspectos de formato. Adicionalmente al fondo.

Y bueno, iba a comentar algo más, a ver, así, importante también destacar que, en lo personal, estoy implementando desde hace ya un periodo, o sea, vamos para un semestre que estoy implementando las realimentaciones por medio de grabación de voz. Lo cual también he recibido comentarios en la evaluación del último periodo positivos al respecto, al estudiante le gusta escuchar, ya no solamente leer lo que el profesor, o la profesora comenta acerca de sus trabajos, sino también escucharlos. Genera una sensación también de cercanía.

0:28:29.759 --> 0:28:48.639

MF

Bueno, si estamos hablando de una cuestión meramente académica, lo que se podría hacer de digamos, en caso de que pues digamos, tiene retraso, en cierto no me tarea se le podría dar la opción de una prórroga que cuando entregan, pues obviamente fuera de la semana programada, la tarea no tendría mismo valor, pero pues sí. Sí podrían entregar esto en caso de que, pues se les concediera, sin embargo, ese tipo de cosas, pues se tiene que consultar primero con pues las autoras y los autores para corroborar la situación académicamente eso se puede hacer en ese tipo de casos bueno al menos eso las situaciones en las que yo me he encontrado.

0:29:19.889 --> 0:29:27.59

DE

Es correcto lo que comenta la maestra MF, realmente por cuestión de procesos internos Existe este acuerdo en el que para situaciones de seguimiento y de acompañamiento, porque finalmente termina haciendo, es una función de la tutoría, se refiera directamente al tutor, aunque, por ejemplo, yo pudiera platicarle de algunos casos de educación en los que las asesoras Pues son quienes dan este primer paso de contactar al estudiante. Tanto por la mensajería cuando ven que no hay respuesta por la mensajería interna del aula, proceden a mandarles correos y ya, correo, perdón y ya cuando no responden ni en una ni en otra es cuando me se me notifica y entonces yo ya procedo, con lo correspondiente, que, en este caso, como ya hay un vínculo mensajería correo es mandarle correo el estudiante y en el dado caso de que no conteste La comunicación vía telefónica.

0:30:43.539 --> 0:30:47.589

MF

No realmente, pues se trata de que bueno, en realidad, yo como asesora, sí como asesora, pues eso es mi función otorgar ciertas prórroga, y pues determinar este este permiso, sin

embargo, pues realmente yo no puedo actuar solamente así. De acuerdo a eso, va dirigido, necesito apoyarme con la figura del tutor/tutora, en este caso de mi programa, para poder determinar la mejor estrategia. Puede ser posible que, pues me diga, me sugiera a cierto plazo o me sugiera cierta alternativa. Realmente yo, académicamente, yo soy la que interviene en eso, sin embargo, pues requiero el apoyo de la figura de los tutores.

0:32:7.619 --> 0:32:8.9

DE

No, solamente destacar que tiene una razón de ser esto de incluir a la figura del tutor, porque como nosotros también estamos al tanto de la situación familiar, laboral, inclusive personal del estudiante, pues somos quienes conocemos el estado actual y pues, también importante que se nos haga conocimiento para efectos de seguimiento, porque nosotros contamos con unas bases de datos en las cuales vamos registrando las características de cada estudiante y por ello la recomendación de que se nos haga saber para que nosotros podamos dar el mejor seguimiento a la trayectoria del estudiante.

0:33:27.609 --> 0:33:58.449

MF

Bueno, la primera que se me viene después a la cabeza es cuando ya no tienen la disponibilidad de tiempo que solían tener para realizar sus tareas. Me ha pasado, pues que tristemente me lo dicen que son padres de familia y además de eso trabajan y tenían cierto tiempo destinado para sus estudios, pero pues, las situaciones a veces, no siempre es como se planea, así que, pues simplemente me dice, no tuve chance de hacer la tarea porque pues, mi hijo se enfermó, yo tuve un accidente, cosas así que hay realmente. Son roles muy importantes para ellos. Y qué es lo son que es padres de familia, trabajadores, cuidadores, y a veces, pues esas situaciones no hay manera de decirle no lo hagas, son cosas de que también forman parte de su formación personal.

Así que a mí me ha pasado eso de que me dicen, pues tengo que cuidar a un poquito más a mi familia o puedes simplemente el trabajo, ya es mucho más que antes. Así que yo diría que eso realmente no, es que bueno, sí hay casos de falta de motivación, Pero los que se han acercado ha sido por eso que simplemente las sus roles fuera del aula, pues dificultan un poquito que puedan continuar.

0:34:57.759 --> 0:35:8.949

DE

Este es un tema muy amplio y severo. De hecho tengo por ahí un proyecto de investigación, casualmente una tesis al respecto; pero, en síntesis, pudiéramos pudiera decir, que si lo pensamos desde el ingreso hasta el egreso cuales pudieras en los algunos de los factores serían las siguientes, al momento del ingreso observado, he observado que hay cierta situación en relación con las expectativas del programa educativo y las expectativas de las actividades académicas del desarrollo curricular, vamos para ponerle un nombre técnico ¿A qué me refiero? A que, por ejemplo, hay estudiantes que se inscriben al programa educativo y piensan que tal vez como se trata de un programa en línea, pues va a ser mucho más sencillo que en la modalidad presencial o que tienen una idea equivocada de cuáles son los objetivos y los perfiles de egreso de los respectivos programas educativos, o bien, nos ha sucedido en nuestro caso, tal vez a ustedes también les suceda que ven a la modalidad virtual como una segunda opción, en dado caso de que no logren ingresar al programa presencial de su preferencia, y entonces lo que sucede, que pues en este caso, como logran ingresar a ambos desertan de la modalidad virtual. Para entonces irse al programa presencial, estos son algunos, son pocos, Pero si quisiera dejarlos en evidencia para, pues para los fines correspondientes de su investigación maestra.

0:36:45.19 --> 0:37:16.379

DE

Luego, en cuanto a lo que corresponde al tránsito durante el programa educativo adicional, a lo que comenta la maestra MF, está el factor económico y aquí esto lo puedo también ejemplificar a través del interés que existe por parte de la mayoría de la matrícula para acceder a algún tipo de apoyo académico económico, alguna beca, sobre todo las que da el Gobierno Federal, es prácticamente el 80 o más del 85% de la matrícula que se interesa por este tipo de apoyo, dado que, pues algunos, trabajan, estudian y adicionalmente tienen responsabilidades del hogar, son padres o madres de familia, por lo que están haciendo un esfuerzo adicional para poder estar con nosotros.

Adicionalmente a lo económico y entrando ya en otros temas. También he observado, que en lo que corresponde a los estudiantes de programas en línea, a diferencia de los programas presenciales, porque también he sido docente de programas presenciales, he notado que hay ciertas competencias que en el mundo académico, en el ámbito académico, consideramos como esenciales para poder hacerle frente a los retos de la vida universitaria y son

competencias académicas Tan sencillas como lo es la comprensión lectora, la gestión de la información, la lectura de comprensión, la redacción académica, que si bien esto ha sido estudiado por diferentes autores y autoras en México y en el mundo, pero particularmente me llama la atención que en el ambiente virtual, probablemente como trabajamos con estudiantes que han pasado un tiempo sin estar en un ambiente escolarizados en una institución educativa, es decir, tenemos estudiantes que terminaron el bachillerato, transcurrió un tiempo considerable en años. Otras experiencias de vida se convirtieron en padres, madres de familia, accedieron a un trabajo, es decir, se alejaron un poco de la escuela y entonces, durante este tiempo sucede que pues estas habilidades, estas competencias se van mermando, o bien como ha pasado mucho tiempo, o dependiendo incluso, y en esto también es bien sabido, dependiendo del tipo de institución de la cual provienen, si es pública o privada, sabemos que el bagaje académico con el cual ingresan a la universidad, pues es totalmente distinto, generando este tipo de situaciones. Pero volviendo a este punto, creo que son las competencias académicas, también las que podrían estar generando este tipo de situaciones. Que finalmente detonen un abandono porque poco a poco los va rezagando, a diferencia de los otros estudiantes que sí tienen estas habilidades. Y finalmente, pues el desenlace es el que ya conocemos. Del mismo modo, he observado que existe cierta brecha por un lado digital entre estudiantes, por esto mismo, del del de las experiencias que han tenido. En cuanto al acceso y el dominio de las herramientas tecnológicas, la gestión de la información, la gestión misma del conocimiento y, por otra parte, a estudiantes, En cuanto a la brecha generacional, porque la maestra MF comentaba algo interesante hace un momento, también tenemos algunos estudiantes que son adultos mayores. En contraste con otros estudiantes que, pues son adolescentes, es decir, todavía tienen 18 años, son a punto de ser adultos jóvenes, entonces, esta brecha generacional, de pronto, cuando por ejemplo se realizan trabajos en equipo, es lo que genera, vamos a llamarle exclusión o cierto tipo de segregación que aunado a aunada todas estas variables, pues terminan por determinar la situación académica del de la estudiante y finalmente en lo que corresponde a la etapa de egreso.

Pues, mucho tiene que ver también la disposición de tiempo que tengan para realizar las prácticas profesionales del servicio social, pero también las actividades de aprendizaje de las diferentes asignaturas que todavía cursan. Es una cuestión de tiempo y para concluir; de manera transversal que creo que una de las más preponderantes es la motivación. Porque el

estudiante que ingresa con una motivación y un objetivo claro, una alta motivación debe persistir durante su trayectoria en el programa educativo que él finalmente los lleve a, porque uno puede desde la tutoría, brindarle todas las herramientas, el acompañamiento, la orientación del consejo educativo, los asesores, hacer su parte, las autoridades académicas, lo mismo las autoridades escolares, a través de los apoyos mediante las becas. Pero si al final del día, en cuanto al aspecto intrapersonal, el estudiante No cuenta con esta motivación en un sentido muy amplio, porque la motivación también es diversa, pues creo que ahí es cuando estaríamos comenzando con el pie izquierdo, como se dice coloquialmente, estaríamos cayendo en un pues, en una situación que comprometa la trayectoria del estudiante. Y ya que tampoco quiero ampliar más.

0:46:17.379 --> 0:46:27.239

MF

Es que también a veces, pues como es eso, cómo estamos, somos una entidad pues virtual, Se pueden llegar a sentir abandonado sea también la motivación de esa parte de sentirse parte de algo importante, ese sentido de pertenencia puede faltar a veces. Entonces también puede contribuir a que, pues la motivación también se vaya a verlo. Debemos también con la, pues con las redes sociales y todo eso, no todo es lo que parece en pantalla, a veces puede ser un medio muy frío, así que esas cosas, ese tipo de factores siento que también hacen que Sea una decisión mucho más fácil, por así decirlo, pues simplemente renunciar, lo que intentamos hacer en Laguardia es comentar la formación integral del estudiante de esta manera, pues solamente sabemos que no solamente se les está procurando en el en el ambiente académico, de que adquieran ciertos conocimientos, sino que también sientan que lo que aprenden y cómo se desenvuelve puede ayudar a la sociedad y pueden hacer la diferencia. Así que ese tipo de cosas muy importantes para nosotros.

0:47:52.109 --> 0:48:16.149

DE

No, subrayar esto último que comenta la maestra MF, es super importante también, definitivamente, el ambiente virtual de aprendizaje suele ser acartonado, distante, frío utilizando sus palabras y consideró importante el diseño y la implementación de estrategias o acciones que nos acerquen más a la estudiante, volver el entorno más humano

0:50:2.629 --> 0:50:20.169

MF

Muchas gracias por la invitación. Fue muy agradable hablar sobre esto.

Docentes > Transcript_GrupoFocalDocentes-171122

[04:03] -DocUV-1

Mi nombre es I y acepto la grabación.

Si Pitágoras no miente, empecé mi primer grupo en educación virtual totalmente, fue en el 2007. Sí 2007 en donde en la Universidad Veracruzana con la experiencia educativa, ética contemporánea no está adscrita, específicamente a un programa educativo como tal por tratarse de una experiencia educativa del Área de Formación de Elección Libre de las que se imparten en la Universidad Veracruzana y que bueno tienen un objetivo de fortalecer la formación de todos los estudiantes es decir, cualquier estudiante de cualquier programa educativo cualquier carrera que este inscrito en la universidad en programas de licenciatura puede cursarla entonces no está adscrita ningún programa por sus temáticas podría pues apegarse a cualquiera.

[05:14] -DocUV-2

Bueno, si me permiten sigo, VG, aceptó la grabación y también trato de recordar me parece que es en el 2010, empecé con el área de autoaprendizaje, es con el que iniciamos y pegadito iniciamos en modo virtual totalmente ya, pues la ahora experiencia educativa de Computación Básica este en ese entonces, perdón, pero ahorita Experiencia Educativa, Literaricidad Digital en la Universidad Veracruzana y al ser del Área de Formación Básica general, pues también aplica a diferentes perfiles todos los que pues entren en diferentes programas educativos también,

[06:05] -DocUV-3

Gracias, soy AM, aceptó la grabación; yo recuerdo que fue por el año 2006-2005 también no estoy segura si fue con la experiencia educativa de Ética Contemporánea o con Aplicaciones Web para el Aprendizaje programas que pertenecen a el Área de Formación de Elección Libre de la Universidad Veracruzana que también este como han mencionado mis compañeras, pues es un área que recibe a estudiantes de distintos programas educativos y diferentes niveles.

[06:56] -DocUV-1

Siguiendo el orden anterior ya para que se quede y sea más fácil; sí fue como en el día a día y proyectos específicos de la entidad en la que en ese momento está trabajando la Universidad Veracruzana Virtual propiamente, pero ya tenía de alguna forma el antecedente del trabajo en esta modalidad, no directamente como docente, pero sí tenía un antecedente, o sea, desde el 2003, por ejemplo que estuve colaborando en la especialización en Educación Virtual y acompañando a expertos en contenido para el diseño de materiales de una de esa especialización y que en su momento se convertiría en maestría en educación virtual que tenía ese énfasis de ser impartidos esos programas ambos que estaban impartiendo en modalidad virtual, pues ya tenía como como este, pues esta perspectiva no de la educación en línea no había habido oportunidad sinceramente de ser docente en la modalidad, pero sí, en el trabajo que se realiza tras bambalinas que es acompañar a los expertos en contenido en diseño instruccional guiarlos ¿en qué? Cómo redactar, cómo plasmar los objetivos con el modelo de diseño que se estaba trabajando en ese momento adaptándonos incluso a la plataforma educativa que estaba operando en la versión de la plataforma educativa, en esa época y digo época por que sí fue otra época entonces cuando surge la necesidad de ampliar los grupos de alguna forma para poder atender tener un mayor alcance en las regiones porque fue cuando surge esta apertura hacia las regiones de la universidad porque no tenían suficiente cobertura en el área de formación de elección libre ya que estaba centralizada la atención aquí en la Universidad Veracruzana en la región Xalapa particularmente se abre la oportunidad para las demás regiones y la única forma en la que se encontró posibilidad para tener cobertura, además tener un alcance mayor a los estudiantes y poder ofrecerles opciones educativas, se hizo la propuesta de la modalidad virtual en ese momento surge la necesidad se hace un análisis de la necesidad de atención y se dan cuenta que no había suficientes docentes. Entonces buscan cubrir la oferta, la demanda perdón, acomodando a las personas que de alguna forma ya teníamos un poco de experiencia en esta modalidad y que además estuviéramos vinculados con los contenidos, etcétera. Entonces por eso es que se da la oportunidad y pues por una experiencia que a mí particularmente me encantó y desde ahí digo ya había un antecedente de trabajo en el tema, pero sí me gustó muchísimo. Creo que hubo muy buena respuesta por parte de los estudiantes y ese ese fue para mí como una motivación que dijo de aquí soy me gusta ser docente virtual.

[11:22] -DocUV-2

Bien, sí, en mi caso, pues el ser docente nace por una invitación casi recién egresada de la licenciatura en este caso, bueno, soy egresada en Sistemas Computacionales Administrativos y el interés siempre fue ser docente, no pensé que fuera tan rápido, pero la invitación llegó inmediato cuando salí de la Facultad, entonces el mismo perfil que yo tengo con las tecnologías es el que me ha venido abriendo la puerta, ante estos cambios que precisamente como bien lo dice Ingrid en esa época, pues fue mayor la demanda y entonces estos perfiles, éramos muy útiles en esos escenarios en todo este proyecto y en todo este cambio pero de ahí, pues ya el brinco hacia la parte virtual y me encantará que quede grabado ¿eh? Es que ustedes tres fueron mi motivación para mi interés, mi motivación, mi motor para lograr lo que ahorita siento que tengo porque ya lo percibo así, los años me han ayudado a hacer un perfil híbrido en el que conozco, no soy experta como ustedes, conozco un poco la parte de la mediación pedagógica, la docencia, pero con mi fuerte que es en la parte tecnológica siento un complemento fascinante esa es la realidad. Entonces la modalidad virtual con todos estos para mí retos no es fácil impartirla cuando se trata de mi materia no, pero se me hace totalmente un reto cuando tengo que buscar enfrentarme con los cambios constantes y con todos los problemas que presenta la modalidad que incluso son ajenos a mi perfil, son ajenos a la tecnología y que tienen que ver más con el diseño pedagógico, el diseño curricular todo eso y es ahí donde está mi interés, mi interés mi motivación mis ganas de aprender de aportar algo, no con este le llamo perfil híbrido que me he venido formando y ahí es donde sigo, sigo motivada y sí y en ustedes aquí en mi vida por algo entonces igual me estoy muy contenta por continuar en esta línea.

[12:52] -DocUV-3

Gracias en mi caso, pues fue la vida, yo empecé en 2003, por mi servicio social, llegó a la Universidad Veracruzana Virtual para este, pues, hacer el servicio en diseño instruccional y ahí estaba ya impariéndose la Maestría y Especialidad en Educación Virtual justamente entonces el doctor DC me invita a formar parte del Centro de ayuda como asesor virtual para los alumnos, a mí me tocó en ese entonces apoyar a los alumnos de la Licenciatura en Educación Artística me acuerdo, era uno de los grupos que tenía o de las personas que tenía yo que atender y pues ahí, como si bien no era docente virtual todavía, pero ya empezó este intercambio entre el estudiante y este y pues, mi persona y me quedé en el diseño. Después ya con otras experiencias educativas como la de AWA que platicaba hace un momento, que ya me incorporo yo como como facilitadora y pues hasta el día de hoy creo que es una

modalidad que no soltaría nunca, o sea, me gusta mucho trabajar en línea siento que es un ambiente muy rico y que no soltaría, todavía estoy ahorita reconectando con la presencialidad. Me está costando trabajo porque creo que la virtualidad tiene una riqueza grandísima que no sabemos explotar muchas personas y bueno, supongo que vamos para allá, pero realmente por eso inicio, no por suerte o por destino llegué aquí y pues casi 20 años y no creo irme de la virtualidad.

[15:03] -DocUV-1

Híjole, yo sí debo decir que, si hubo una transición, o sea un digo, creo que en la evolución tecnológica en general no nos ha rebasado, pero en cuanto a práctica docente mediada por tecnologías así sí, particularmente a mí sí me impactó muchísimo, digo estoy hablando que en el 2003 yo ya estaba trabajando en temáticas de la educación virtual, pero en el año 2000 yo no tenía correo electrónico, o sea, tres años atrás de la época en la que yo estaba trabajando en este tema. Yo no tenía correo electrónico y no tenía idea de cómo funcionaba el internet, o sea, ni idea. A mí me tuvieron que ayudar para hacer mi correo electrónico, este, yo lo veía como algo hasta de miedo; cuando llego con el doctor DC, él no te preguntaba si podías, te decía, haz, haz esto, haz el otro y tú tenías que ver cómo lo resolvías, entonces él, al ser tan pro-tecnológico te obligaba, al menos a mí, me obligó a aprender muchas cosas y me costó mucho trabajo; recuerdo incluso, cuando la primera vez que me dijo que iba a apoyar a un docente de la especialización que iba a ser como su co-facilitadora, que era para atender el chat en una sesión síncrona, pero que iba a ser su co-facilitadora, para estar atendiendo el chat, para el docente no se distrajera y tuve que ir a rentar en un ciber para poder realizar esa actividad, y están de acuerdo que los datos, el internet en un ciber pues no corre igual, la velocidad es otra, yo no sabía manejar bien más que mi computadora, la que yo utilizaba; de repente llego a un centro de cómputo, un ciber, en donde no es el mismo equipo, tiene distinto sistema operativo, se veían distintas las ventanas, minimiza, maximiza rápido, porque tienes que atender o utilizar dos pantallas, para mí era super complicadísimo, yo temblaba, a mí me daba muchísimo nervio, pero todos estos pequeños ejercicios fueron útiles para ya enfrentarlo en su momento como facilitadora, pero también desde un acompañamiento tecnológico más consolidado, por decirlo de alguna forma, ya con el equipo dentro de la oficina, no era una actividad que realizara en casa, todavía porque no tenía internet en casa pero si lo hacía dentro de la Universidad Veracruzana. Y que afortunadamente pues la red funcionaba al menos a nivel central, funcionaba muy bien. Aprender a, o sea, no era nada más el manejo en

plataforma o el adaptación a la plataforma y de repente los cambios también de plataforma, porque en esos en esas fechas estaban trabajando ya en las adecuaciones de la nueva versión de la plataforma este que era Eminus dos punto cero y Eminus dos punto cuatro y si no mal recuerdo en esa transición, hubo cambios muy significativos en la plataforma y era que adaptarse a ella, etcétera, que no tiene que ver nada más con cuestiones de dónde se realizaba el ejercicio, la docencia virtual, sino también en intercalar los demás medios o todo el soporte que le da a la educación virtual, aun cuando todo se realizará dentro de la plataforma, es decir, es vincularlo con correos electrónicos. No había necesidad en este momento de camarita o de las sesiones, síncronas. Era lo mínimo que se realizaba, de hecho, hasta la fecha dentro de Eminus no es algo que se utilice, nos valemos de otras herramientas. Entonces sí, sí, hay una transición. Digo ahorita, que lo estoy recordando a lo que estamos haciendo actualmente, me queda claro que no estamos basándonos únicamente en lo que la misma institución nos está ofreciendo, sino que también hay un desarrollo pro-tecnológico o de parte nuestra una habilitación tecnológica de parte nuestra que nos ha obligado el mismo quehacer, eso nos fortalece y nos brinda más herramientas, ya no solamente como facilitadores sino también como curadores de contenido, porque creo que al final del día nos terminamos convirtiendo en eso independientemente de lo que el mismo curso ya te esté ofreciendo porque esa es la ventaja y la bondad que tiene la modalidad la modalidad virtual ya te ofrece un curso completamente estructurado con todo el diseño desde el inicio, el intermedio y el cierre del curso, para que tú evalúes, te da todos los elementos, pero al mismo tiempo te da oportunidad para que dentro de la facilitación, vaya solventando cualquier situación y eso de alguna manera cualquier situación de carencia del del contenido, etcétera y eso te obliga de alguna forma también a generar tus propios recursos que puedan complementar, para que se cumpla el objetivo del curso ¿no? Entonces sí, para mí ha sido una transición enorme. Creo que hay muchísimo que aprender todavía, pero sí, tecnológicamente hablando, yo en mi vida, como psicóloga habría pensado que iba a estar en estos temas, jamás nunca, o sea y sí, tenemos un perfil ahorita que decía V de este perfil tan híbrido que ella maneja y que nosotros nos hemos terminado de definirnos como psicopedagogas o ¿qué? ¿no? Entonces está más complicado el asunto ahí.

[21:05] -DocUV-2

Sí, bueno y yo lo veo desde el otro lado ¿no? Yo veo esa parte para mí que no termino de entender la parte psicológica, pedagógica y para mí ese es el reto mayor, digo buscaba yo la

palabra ahorita para que no se escuchara tan pues tan presumida, pero en realidad cuando pasó esta transición a la modalidad virtual yo me sentí como pez en el agua entonces, yo estar junto de ustedes tres era nada más como que me daban un empujoncito y yo me iba, pero directito y derecho a donde tenía que irme por la facilidad de mi perfil, no, es más que eso, sin ustedes quizá, pues yo hubiera tenido que enfrentar esta dificultad de otra manera, porque si no tenía yo esta parte pedagógica y orientadora, pues de nada sirve el uso de las tecnologías o las habilidades ¿no? Entonces, bueno, al yo analizarme, cuando ahorita que nos estaba platicando I, yo me recuerdo desde ese entonces que me encantaba ser como que la que levantaba la mano y yo quería decir que hay esta herramienta, que hay otra, que hay aquella y yo recuerdo en esa transición Eminus, no sé si recuerden que había un herramienta donde uno opinaba o daba algunas sugerencias para que mejorar a la plataforma. Bueno, yo creo que a cada rato y en todo momento yo ampliaba las mías, o sea, es que es mejor un botón que haga esto es mejor que en automático se enviará y bueno, yo creo que fui la usuaria en esa herramienta que les he de haber mareado ¿no? Entonces, pero a mí me gustaba porque era como el espacio donde yo podía explayarme, actualmente siento que, como bien lo dice I, no sabemos todo. Yo ya me siento en un punto en el que necesito dar otro brinco más arriba porque ya los jóvenes traen yo le llamo, así como vicios con la tecnología, al mal uso de esta y también necesito conocer ese bajo mundo de las TIC, la verdad, porque me he venido formando con ustedes muy bien, muy bien, educadita con el uso de las tecnologías como deben de ser y aquí los chamacos me están como desviando de ese camino y lo necesito. Entonces lo necesito porque si no, pues nos dan la vacilada pedagógica, o sea, de verdad. Nosotros por acá diseñando un camino perfecto para el aprendizaje cuando ellos ya Tienen todas las trampas y habilidades para hacernos creer que sí, ajá, pero no es cierto ¿no? Entonces se vuelve nuevamente otro reto para mí y sigue siendo esta parte difícil de entender, no el comportamiento del aprendizaje no, aunque tenga yo un poquito de quizá de habilidades tecnológicas mezclarlas con esta parte del aprendizaje se dificulta porque llego a la obviedad muchas veces de mi parte, entonces sí, ha sido una parte para mí de reto de reto invertido al de al de ustedes quizá, pero este creo que así será siempre, porque siempre van a ver innovaciones y siempre van a ver cosas nuevas que tengamos que estar llevando la estafeta nosotras no, para que esto evolucione y bien, si perfiles como ustedes no estuvieran aquí al pie del cañón en esta modalidad virtual. Yo creo que se vendría abajo y se destrozaría

terriblemente todo este gran trabajo que se ha comenzado ¿no? Entonces bueno, esa ha sido como a mí caminar por aquí.

[25:45] -DocUV-3

A ver, en mi caso estoy tratando de hacer memoria. Yo creo que, o siento que no sufrí tanto una adaptación en ese momento en mis inicios creo que quizá la edad o la frescura o no sé, de aprender, se facilitaba un poco, me acuerdo mucho del cambio de plataformas, como mencionó I, era más fácil para mí este aprender las nuevas interfaces, no sé, cuando usábamos Moodle y los foros que ya no me acuerdo que venían de otra herramienta y demás no, que mezclábamos un poquito o sea, Blackboard etcétera, todo lo que se usaba todas las herramientas que utilizábamos en ese momento, incluso él mismo Eminus, cuando llegó con toda lo cuadrado, que quizá me parece ahora, pero el estar trabajando únicamente o la mayor parte del tiempo hablando de la Universidad nada más en Eminus. Creo que sí ha atrofiado un poco mí, pues mi aprendizaje o mi habilidad tecnológica porque de repente me reconozco ignorante de toda la nueva tecnología de todas las nuevas aplicaciones que hay, como mencionaba un poco V, o sea, es esta necesidad que veo que tengo de volver a aprender ¿no? Aunque utilizo muchos recursos, siempre me ha gustado mucho el tema los recursos didácticos o sea, utilizo muchas aplicaciones y trato de buscar también creo que quizá la rutina del trabajo, del uso sobre todo de algunas aplicaciones en particular como que se ha oxidado, también esta habilidad tecnológica que tengo ahorita y creo que sí, los chavos te han superado en el uso de aplicaciones, pero no saben utilizarlas en la educación que es esta parte pedagógica que nosotros sí tenemos y que necesitamos, como bueno, en mi caso sobre todo que volver a ir descubriendo nuevamente aplicaciones que es en lo que, en lo que creo que pues, me está costando ahorita, como no me reconozco tanto antes como la adaptación que me costó, la adaptación como ahora creo que necesito como que esta reeducación en tecnologías, y ver cómo estas nuevas aplicaciones y todo lo que tienen los chavos a la mano sobre todo para crear micro contenido, todo lo que realmente les interesa ahorita como lo puedo utilizar y aplicar para dar una nueva este, pues, una nueva enseñanza, ahora me cuesta.

[29:13] -DocUV-1

Algo que aprendí y que creo que sigue vigente independientemente de la parte tecnológica es reconocer que independientemente del en la forma o de las herramientas que utilices para establecer el contacto con tus estudiantes, pues está el lenguaje de por medio ¿no? O sea, es como que la base para que el acto educativo se lleve a cabo; en presenciales el lenguaje de

manera verbal, si es virtual, pues puede ser al inicio y digo puede ser y pongo punto suspensivos, me regreso a los orígenes, pues se convertía en un mensaje escrito, de texto, un correo electrónico o un PDF, que casi siempre por más que nos decían, tiene, debe tener tales elementos ¿no? Cuando estaban las recomendaciones y cómo comunicarnos en la bienvenida, etcétera, yo siempre creía que mis bienvenidas son muy largas. Siempre he creído que son muy largas, porque trato de darles todos los elementos que todo el encuadre como que en un mismo momento a lo mejor no está bien, pero pues para mí ha funcionado y creo que en mi experiencia, creo que sí ha funcionado. Trato de mantenerme comunicada todo el tiempo con ellos y ahora la ventaja que tenemos es que ya podemos generar todos estos recursos de videíto, por ejemplo, o algunas otras estrategias las bienvenidas o una presentación en Genially, o en alguna otra herramienta que te permita dinamizar un poco más ese texto, o esa presentación escrita ese correo electrónico ya lo puedes presentar de una manera distinta y sobre todo no solo enviarlo por correo, sino que lo puedes dejar completamente dentro del apartado de contenidos con mayor información pero, en general son esas mis herramientas; mantenerme comunicada con tiempos muy específicos, al inicio, durante y después del proceso de formación. Al inicio es previo o en un mismo día que inicia el curso con este correo de bienvenida en donde describo a grandes rasgos de que va el curso, tratando de complementar un poco la misma información que ya está disponible en plataforma para el estudiante, pero como apropiando, tratando de apropiarnos, o sea, nosotros como profesor, docente, alumno de esos contenidos, para que no lo sientan, porque creo que a veces eso pasa, que un maestro puede decir, pues ahí está, que lo lea, o sea, no, el chiste es que el chico, o al menos es mi perspectiva que el joven se sienta acompañado por mí por I, no por el contenido que alguien más diseñó; que a lo mejor es lo mismo que yo le estoy diciendo, sí, pero en este momento yo soy quien lo está acompañando para que él construya su aprendizaje. Entonces rescato elementos ahí sin duda de lo que ya está dentro del curso, pero haciendo enfatizándolo hacia el estudiante hacia él para que se sienta con parte del del proceso, como los estudiantes sino tú, o sea, tú fulano, el que está leyendo esto en este momento te sientas acompañado los mensajes semanales, por ejemplo, para recapitular a grandes lo que se vio en la semana anterior y haciendo un parteaguas de lo que se verá esta semana que tipo de actividades tendrán que entregar si hay alguna recomendación específica para cuidar tiempos, por ejemplo, no, si hay alguna actividad que hay que realizar en equipo es hacer las recomendaciones, he aprendido mucho que el alumno que se mantiene en silencio también

te está diciendo algo ¿no? Que son de las cosas importantes que hay que tomar en consideración a diferencia de la presencialidad, aquí no podemos ver al estudiante, pero pues su ausencia también te dice algo, su silencio también te dice, entonces precisamente, por eso creo que sí, es necesario que se mantenga la comunicación constante y si un estudiante de repente no te responde un mensaje específico dirigido hacia él puede que algo esté pasando entonces hay que tratar de ponerlo especial atención.

Parte de la experiencia también me ha dicho que, en este momento en particular a veces no responden porque no lo creen necesario, o sea, solo responden también lo que lo que realmente les impacta o les implica ellos reconocen ya cuando es un mensaje también como generalizado como cuando es algo muy específico, por eso hay que cuidar mucho ¿no? En qué sentido van esos mensajes y cuál es el objetivo del mismo hacerle saber su calificación y ya en la parte final, por ejemplo de manera directa no, nada más decirles, ahí están las calificaciones ya sino la retroalimentación constante dentro de plataforma, pero no solamente con la calificación con la parte cuantitativa, sino también esta invitación a mejorar en caso de que haya tenido alguna falla hacer las recomendaciones específicas en donde puedan ellos encontrar crecimiento en su propia formación, este siempre he considerado que eso es necesario y creo que esa ha sido uno de los puntos que a ellos les impacta para su permanencia, he tenido estudiantes que de repente se pierden y yo como que trato de jalarlo se pierden en el sentido de que ya van dejando, no las actividades y sienten que ya no van a poder y yo con mi insistencia de seguirlos incluyendo en los correos, de oye, te doy esta oportunidad. Mira ¿tienes alguna situación? Te puedo apoyar en esto que vaya más allá incluso de solo los contenidos de la de la experiencia educativa, sino también detectar esas situaciones personales recuerdo muchos casos y ustedes lo recordarán de cuando hubo, por ejemplo, inundaciones o cuando hubo situaciones por contingencia climática, por ejemplo ¿no? Y que de repente había regiones sobre todo cuando estábamos trabajando con regiones Coatzacoalcos, Poza Rica o Veracruz, por ejemplo, que había chicos que se perdían por días y pues que nos obligaba a otorgar prórrogas, aun cuando pues, las actividades estuvieran marcadas por una fecha específica etcétera, entonces esta atención llamémosle de alguna forma paternalista este bueno, no paternalista, maternalista este cuidado, de cuidar mucho al estudiante estar pendiente de ellos, no ocurre de igual manera en la presencialidad, o sea, sí, se puede, pero a veces es más complejo precisamente porque no puedes ver al otro ¿no? Y en la en la virtualidad, pues, si ellos se pueden esconder, el acompañamiento en los foros,

por ejemplo, también los chicos tienen de por sí, la idea de que el foro no sirve, este ya nada más van y ponen su aportación y retroalimentan porque saben que les va a contabilizar para la evaluación, pero no se genera el debate en ese sentido, por ejemplo, hay que tener, hay que ser muy cuidadosos para poder generar el debate dentro del foro, aun cuando el tema de discusión ya esté propuesto por la experiencia educativa, pero al final del día te toca a ti como facilitador generar el debate, retroalimentarlos, invitarlos a esta reflexión e ir más allá de los mismos contenidos que están ahí o de la misma línea de discusión ¿no? Entonces creo que en términos generales sí siento. Sí, sí, percibo que mis estrategias han sido útiles para la permanencia de mis estudiantes, he tenido algunas situaciones también en las que de alguna forma abandonado al grupo y ahí he podido notar como a pesar del abandono, hay estudiantes que continúan y son los menos los que incluso tienen tienden a reclamar o hasta pedir así como que es que me sentí solo, no, o sea, son los menos y es a la inversa, de que aun cuando tú estés acompañándolos constantemente y al menos dentro de mi estándar de estar mandando los mensajes, etcétera. No son los o sea, no sé cómo explicarlo como que no hay tanto reconocimiento de parte de ellos, pero para decir si me quedé porque la maestra me jaló, si me explico, a decir pues a pesar de que no me jaló, aun cuando me sentí solo, pero yo de todos modos pude, o sea, en realidad no creo que esté tanto asociada la ausencia o la decepción a mi abandono, pero sí puedo confirmar que la permanencia se ha incrementado, o sea, pude haber perdido más estudiantes, si no los hubiera jalado, en la misma frecuencia o en el mismo ritmo, que a los otros y eso, estoy hablando de lo que quizá ocurrió antes de la pandemia, ahorita tiene ya, por lo menos dos periodos, tres que no imparto en Virtual entonces, no podría compararlo, pues con cómo están trabajando ahorita los chavos, porque creo que ya es como necesario, entonces, ya no necesitan tanto al docente. Creo que en algún momento ya lo habíamos comentado en la oficina, así como que ya no te pelan, o sea, si con que les evalúes es suficiente, ya no necesitan tanto el acompañamiento, porque ellos ya están muy, ya saben que tienen que hacer cómo, dónde, pero tiene que ver también con la estructura de la plataforma, que ya les dice la ruta. Y ya no requieren tanto el acompañamiento, pero tiene que ver también con nuevas estrategias de aprender con nuevas necesidades incluso de la misma dinámica de ser estudiantes y ser personas o ser trabajadores, otro tipo de dinámicas, pero en términos generales creo que el acompañamiento constante sin ha sido útil.

[40:18] -DocUV-2

Bueno, coincido plenamente en la experiencia de I, gran parte de lo que ella expresa, sin embargo. Bueno, desde mi forma de expresar lo quizá sea con otras palabras, pero muy semejante a lo que ha vivido a mí definitivamente mis estrategias de comunicación a las que he confiado y he percibido mejores resultados.

[42:27] -DocUV-3

Bueno, en mi caso las estrategias, pues es mantener como esta línea que nos formó ¿no? De obviamente, a través del mensaje escrito cuando es 100% virtual este, pues con el mensaje de bienvenida, que como mencionaba I, pues a veces parece un pliego petitorio de tres hojas, porque trato de ser lo más puntual posible, pero más allá de la puntualidad, también de lo que el chico tiene que hacer, de que revise esto, de todas las instrucciones o recomendaciones que le puedo dar, creo que también trato que eso, que en esos mensajes se sientan, se sienta también la presencia de alguien detrás y recuerdo mucho que RH nos decía una frase, y esta se me quedó siempre muy grabada, que era algo así como que la interacción en la virtualidad y en la red iba a ser tan fría o tan cálida como fuera la comunicación entre los interlocutores, ¿no? Y casi siempre cuando redacto un mensaje como que trato de estar en el tono, de tener, no sé, la sonrisa o de pensar que los tengo enfrente, de cómo les quiero transmitir, porque bueno, como a veces incluso les he dicho en capacitaciones, si las personas se pueden enamorar a través de los mensajes, o sea, nosotros también podemos transmitir, sientes lo que hay, entonces, el saber que yo creo, que los estudiantes notan cuando el facilitador está interesado en ellos, está interesado en su avance, en lo que decía I, también el silencio, en que tú les preguntas ¿está todo bien? He notado que estás ausente desde no sé cuándo. Oye, es que pasó esto, espero que tu familia esté bien, o sea, que ellos también sienten, no nada más que estás como académico, al final somos personas ¿no? Y esto de la frialdad de la tecnología pues nunca lo he sentido. Yo creo que no es real, o sea, para mí y para mi práctica, creo que, y lo repito, porque se me quedó de verdad muy grabado esto de R, de que la comunicación iba a ser tan fría como tú quisieras que fuera tu mensaje ¿no? Entonces yo creo que mi estrategia, siempre les pongo caritas, o sea, yo uso mucho los emoticonos, me gusta mucho, no sé, saludarlos siempre y ponerle carita o despedirme o hacerles preguntas y hacer los gestos que quizá les hicieran presencial, no a través de caritas. Uso el foro en los cursos 100% virtuales; en los mixtos, por ejemplo, ahorita pues muchos piden WhatsApp, grupos de WhatsApp, entonces, también el audio, el audio ayuda en lugar de hacer el mensaje, pues el mensaje por correo, si este mando mensajes semanales, de cómo están, en alguna ocasión

recuerdo que en un curso de AFEL también de CITA, estuve trabajando con Facebook. Entonces, los grupos de Facebook también creo que es un ambiente que ellos sienten más cercano ¿no? Porque por la familiaridad de la plataforma en sí, porque para mí, bueno, yo también la he utilizado como una plataforma educativa. Entonces, creo que se sintieron ahí más cercanos, como que el mensaje más instantáneo, creo que sí cambio un poco la dinámica, a diferencia de los correos o los mensajes a través de la plataforma de Eminus en particular. Entonces, creo que también esa cercanía y esa inmediatez, creo que es lo que también les ayuda a ellos es la inmediatez, que es cuando más cercanos los he sentido o más este como más involucrados; muchas veces no contestan los mensajes, como dice I, pero generalmente son los mensajes informativos ¿no? Porque ya también tenemos que ver el perfil de los estudiantes, ahorita, o sea, si dicen ok, ya entendí, no tengo por qué contestarte ¿no? te dejan en visto. Y ya, pero bueno, dices ok, quiero pensar que ya entendió que la actividad era para tal fecha, pero básicamente, pues, las estrategias es mantener la comunicación semanal, en el caso de los cursos, totalmente virtuales decirles que tienen que hacer, como lo van a hacer, siempre recordarles que atrás de la computadora estoy yo, no nada más para los contenidos este para dudas, para todo lo que se les pueda atravesar y que comprendo también las situaciones personales, que siempre tenemos, a veces abusan. Yo sé que te inventarán cualquier cosa, pero pues soy de las personas que creerá en su palabra, pero creo que es eso estar constantemente en comunicación con ellos y pues tratar de que, en ese mensaje, pues se note un poquito de calidez, es lo que trata generalmente.

[48:23] -DocUV-2

Espero a ver si hay ahí me escuchan bien. Bueno, les comentaba yo que ahora, coincido con las dos plenamente y va a coincidir también mi experiencia en algunos puntos, pero quizás con otras palabras y en algunas, sí, yo varía un poquito con su experiencia mi principal estrategia. Lo he venido percibiendo y me ha funcionado que es desde luego la escrita en mensajes y correo electrónico, yo no, no me he familiarizado de verdad en absoluto con las redes sociales, si las uso las consulto pero no las he mezclado con la parte académica, no como medio de comunicación, si quizás, como medio de difusión como medio de, pues, quizás de para consulta y demás, pero como tal de comunicación, ni el WhatsApp, ni Messenger; a veces trato de ver, he querido poner a prueba este precisamente, más bien, lo he puesto, he puesto a prueba esa respuesta cuando yo si quieren una respuesta inmediata, entonces recurro al chat de Teams, ahorita en esta pandemia dije, bueno, si quieren inmediatez, lo probaremos

con un chat un poco institucional, llamémoslo así, y yo la verdad es que notaba que no todos tenían tampoco ese hábito de usar ese chat. Entonces percibí que tampoco la inmediatez ayudaba, entonces ni con un chat institucional y el ser rápido sentí que cambiaba la respuesta en ellos, entonces, yo continué con los mensajes, continué con los correos según la herramienta que estuvieramos ocupando y desde luego que esta calidez en el correo es lo que me ha ayudado. No pierdo de vista en todo momento una frase similar que dice A, en el caso de pues, la calidez que tú das en el mensaje no será también tu respuesta; para mí la empatía ha estado presente en todo momento para esta comunicación; yo también soy de las que igual me pueden decir detrás una super ultra mentira, pero yo siempre les voy a creer, yo siempre siento que la verdad saldrá a relucir sola por sí sola, si no, es en ese primer mensaje al final del curso terminará haciendo la verdad en algo ¿no? Entonces, yo busco siempre que el mensaje transmita calidez y empatía, cuando yo logro esa conexión desde la primera vez, ya hay continuidad en la comunicación. Entonces, bueno, cuando trato de hacerlo de una forma de modo individual; definitivamente los mensajes grupales, no me funcionan, de verdad y tampoco los extensos, lo que trato de hacer es que en el primer mensaje, la verdad, es que yo también me encanta explayarme, pero me encanta, cuando me doy cuenta, tengo bastante texto en el de bienvenida y empiezo a borrar y digo bueno, tendrá un primer acercamiento cálido empático y de ahí me arranco y entonces, lo que me ha funcionado es que les voy dosificando como esta pequeña inducción, o sea, ya no, en un todo en un correo de bienvenida, sino que les manejo, por ejemplo accesos, no. Y solo les hablo de bueno cuando vamos a entrar cuando vamos a arrancar ¿cómo te vas a conectar? El siguiente mensaje o correo, ahora sí, la bienvenida, solo bienvenida y espero respuesta ¿no? Y entonces, trato como de ir dosificándolo, porque esta generación la he percibido en ahora. Sí puedo comparar que antes y con la pandemia, muy floja con las tecnologías o mal usadas las tecnologías, entonces no quieren leer demasiado. Yo creo que la misma pandemia los orilló, los cansó, entonces ellos quieren efectivamente escuchar, ver, más que estar leyendo, así percibí estos dos últimos años. Entonces, se ha tratado que los textos sean cortos, no llego al audio, no llegó al WhatsApp, no llegó a la comunicación instantánea, pero sí los voy recortando, este modo individualista, te decía empático y cálido, me ha servido y de alguna manera. Yo era muy rutinaria aprendida por ustedes, por supuesto esta metodología me encanta, de que haya un apego rutinario, cada semana, cada tiempo determinado, sin embargo, he estado introduciendo mi comunicación conforme el comportamiento de cada uno de ellos. Yo

también escucho esos silencios, veo esos silencios y si no, y si todavía no es momento de enviar un mensaje a la semana y veo un tremendo silencio, pues, hago uno intermedio ¿qué pasó? Los veo como muy calladitos, todo bien o todo mal ¿no? Entonces, empiezo yo a cambiar esa rutina conforme el comportamiento de todos los el grupo ¿no? O como tal de cada uno de ellos, entonces, sé que es mucho trabajo detrás termina uno exhausta cuando lo cuando uno involucra estos tres elementos individualismo calidez, empatía es cansadísimo porque uno tiene que estar detrás del grupo y uno por uno ¿no? Entonces, bueno, pues creo que esa ha sido mí, esa ha sido como mi experiencia este, hasta ahorita lo diferencia que percibo entre la pandemia y antes de la pandemia, simplemente es ese cansancio con la con la modalidad por el momento.

[54:45] -DocUV-1

Definitivamente juegan un papel así, muy grande, muy importante, porque es como, no sé si sea exactamente, pero lo podría comparar como con la cereza del pastel, finalmente el estudiante necesita saber que lo, que lo que está haciendo lo está haciendo bien y si lo está haciendo mal o medianamente bien, pues por dónde podría corregir ¿no? Entonces la retroalimentación es necesaria es fundamental, pero no nada más es brindar retroalimentación por brindarla, sino que se cumpla con el objetivo de la misma. Hace rato lo mencionaba, no es lo mismo nada más calificar, porque podría pensarse que la retroalimentación es asignar la calificación y no es así; la retroalimentación es orientar al estudiante, reconocer sus logros en el desarrollo o en la ejecución de la actividad o en la evidencia de desempeño de acuerdo a los criterios establecidos para ello y en caso de que tenga alguna falla, bueno, encontrar algún área de mejora con las recomendaciones correspondientes ¿no? O sea, no, nada más es decirle pues muy mal y de 100 puntos tiene 70, muy mal, dónde, en qué fallé en el proceso, dependiendo el tipo de actividad, sí fue el contenido, si tuve que ser más claro, si fue la forma, etcétera, entonces es fundamental, obviamente también la retroalimentación puede estar limitada. Voy a hacer como la aclaración en virtud de la forma en la que esté diseñado el curso, es decir, hay evidencias de desempeño que si traen, por ejemplo, rúbricas, que ya traen cuáles son los niveles de desempeño de algún criterio específico y que están configurados dentro de la plataforma, pues al docente lo limitan de alguna manera, en cuanto a la asignación del puntaje en consideración de los criterios ya establecidos en esa rúbrica; no obstante, no se tendría que limitar a hacer la evaluación con esa rúbrica y enviarla nada más, sino también es posible hacer retroalimentación a pesar de la rúbrica, sin embargo, hay

docentes que no lo hacen, porque dicen que ya está ahí la retroalimentación, pero en mi caso, sí es fundamental. Me gusta ser muy puntual, de entrada, cuando los retroalimento, pues me dirijo al estudiante por su nombre ¿no? O sea, sí, es parte de lo que cuido en la comunicación y que tiene que ver con el mensaje de retroalimentación, o sea, fulanito de tal, primero agradecerle a lo mejor es muy, muy cuidadoso, muy paternalista insisto, esta parte de te agradezco que hayas entregado tu tarea en tiempo y forma, pues sí, digo creo que está padre porque el chavo, a lo mejor es como una estrellita más, o sea, si acaso le interesa y a lo mejor alguien no le interesa, pero habrá otros a los que sí, entonces siempre los felicito porque lo entregaron en tiempo y forma este hago mención en términos generales de cómo abona incluso esta actividad el haberla realizado para el logro de los objetivos generales o competencias generales de la experiencia educativa, si está vinculada con alguna otra actividad, por ejemplo, no también le hago mención este esta actividad es muy importante porque se liga con alguna otra y pues de estar con tales puntos, por ejemplo, si le falló algo, te sugiero que para en mis siguientes ocasiones cuando se trate de un mapa mental, puedes realizarlo con tales elementos, pero primero destacando cuáles son las fortalezas de su actividad y al final pues dejo las recomendaciones, no incluso cuando son actividades que tienen fallas significativas y que a veces, sí es complicado destacar alguna fortaleza. Pues, es como bueno, te invito que tengas más cuidado en tales elementos, en caso de que requieras un apoyo adicional por toda tu libertad y confianza, puedes hacérmelo saber etcétera. Entonces, creo que aquí sería importante destacar estos elementos fundamentales la retroalimentación como parte fundamental del proceso de la evaluación y que debe cumplir con como con dos elementos fundamentales, por un lado, la forma y así como nosotros pedimos cuando diseñamos una actividad que el estudiante entregue la actividad en tiempo y forma, creo que en ese mismo sentido va la retroalimentación que debe ser en tiempo y forma; porque si el estudiante no es retroalimentado en un tiempo determinado, imaginemos que esa actividad haciendo referencia a mi ejemplo, que está ligada a alguna otra y no la realiza de manera correcta o tiene alguna falla que podría mejorarse en el proceso y que puede hacerlo antes de que llegue a la siguiente actividad no lo va a descubrir si vamos dejando la retroalimentación, pues, a que se nos acumule ¿no? Entonces creo que en ese sentido si la retroalimentación también debe cumplir con este elemento de tiempo y forma para que el estudiante sepa a tiempo cuáles son las fallas y cuáles son las fortalezas y eso le permite construir un aprendizaje basado en el acompañamiento del docente, en el cumplimiento de

las competencias establecidas por la experiencia educativa. Creo que sin duda es necesaria y no solamente por actividad, sino también en general de la experiencia educativa, de cómo esa experiencia educativa, suma, saberes a su formación profesional y particularmente lo hablo desde las experiencias educativas de AFEL, que muchas veces los estudiantes han tenido, pues, la desfachatez de creer que son como experiencias de chocolate o de relleno y honestamente y lo digo abiertamente, lastima un poquito todo este trabajo que hay detrás del diseño de estas experiencias y tanto cuidado, incluso también para la selección de facilitadores, el acompañamiento que se le da a los facilitadores para que los chavos de repente lleguen a pensar eso; entonces, sí hacerles saber que esa experiencia educativa en particular y me refiero a AFEL, pero lo mismo ocurre con cualquier otra de cualquier área de conocimiento dentro de cualquier mapa curricular la forma de qué manera abonan a su formación, que lo vean como parte importante de su formación profesional y no solamente hay como un hilito que cuelga, no, sino que es una un engranaje para para su formación y que está ligado de manera importante a todas a todas sus experiencias.

[01:02:12] -DocUV-2

Bueno, la retroalimentación la percibo yo en la modalidad virtual, sobre todo, yo la percibo como aquella que nos define cómo, o que define hasta para mí la calidad del facilitador es el momento en el que nos permite definirnos mostrarnos y posicionarnos como tal como facilitador. Nos sirve de alguna manera en el proceso como retroalimentamos desde luego le va a servir al estudiante porque lo retroalimentamos con una dedicación tan grande, que es te retroalimento estás bien y si te retroalimento mal, pero puedes corregirlo, mejorarlo, perfeccionarlo con estos instrumentos con esta guía de apoyo con este ejemplo, con esta analogía, con esta comparación, o sea, la retroalimentación acompañada con la ayuda para que él empiece a seguir con su autoaprendizaje, no, pero también yo la veo como esa ventana en la que podemos mostrar la calidad que somos de facilitadores. Abonando esta parte que decía I, si, a veces ya estamos ya en este momento tan habituados de esta modalidad que muchas veces sí se desvirtúa la calidad del facilitador ¿por qué? Porque pues, a lo mejor está esa rúbrica, que de manera automática te contesta, te retroalimenta y entonces va disminuyendo, que creo que esa es la intención, la verdad, no sé, no lo aplico yo, la rúbricas son una guía, pero no deberían de sustituir; efectivamente coincido con I, no deberían sustituir nuestro quehacer de guía y orientación con la retroalimentación que damos y es para mí tan importante, les decía yo como la que siento que nos define la calidad de facilitador

que somos ¿no? Entonces bueno, eso es principalmente lo que yo veo y también coincido que la retroalimentación, de verdad, debe ser estricta en el sentido de sí puntualidad, porque siempre me pongo del otro lado, cuando yo estoy participando, yo espero de verdad que me dé una respuesta útil, que me pueda a mí en ese momento resolver para continuar, o sea, seguir avanzando. Entonces, si llega tres días después que me ha pasado por muy buena que sea su aportación, tres días después a mí me hizo, pues, perder ese valioso tiempo de haber adelantado mi trabajo. Entonces sí, la puntualidad y la calidad que pongamos en esa Retroalimentación es sustancial, yo también así lo veo para la permanencia del estudiante.

[01:05:27] -DocUV-3

Gracias, pues ya dijeron todo, pero a ver pues, desde mi punto de vista creo que la retroalimentación tiene que ser, bueno, es muy importante, tiene que ser necesaria, es básica para la permanencia del estudiante en lo particular trato de usar como la retroalimentación positiva, es decir, los mensajes generalmente se van a, o sea más allá como también lo mencionó I, de reconocer, quién es el que envió la tarea de hablarle por su nombre ¿no? Que se sienta como parte de. siempre les agradezco igual este primero el envío y el desarrollo de la actividad, trato de enviar un mensaje generalmente. bueno, si cumplió lo con los objetivos y demás, y siempre les pongo este cuando hay fallos, siempre les hago la pregunta qué mejoraría, siempre les pongo eso que mejoraría, porque obviamente perfectos, a veces no son sus trabajos ¿no? Entonces, siempre les digo que mejoraría en este punto, puede ser eso, puede ser el otro, trato de destacar de manera positiva las fallas, más que verlo como un error, como un área de mejora, siempre les pongo así, qué mejoraría, incluso hasta en la ortografía, siempre lo busco como de esta manera y casi es de ley que mis retroalimentaciones van con esa pregunta, lo que decía también sobre la puntualidad ¿no? Nosotros, creo que, creo que ya tenemos como esta deformación virtual en el sentido de que, sí, somos muy maternalistas, muy maternalistas, yo siento a veces hasta ansiedad, si ya se me pasaron cuatro días y no logro terminar a los 50 alumnos que me metieron en una experiencia educativa, por decir y me pongo en el en el lugar del estudiante. Digo pues, también debe decir este, qué pasó con mi actividad, no sé nada ¿no? Entonces, ser muy puntuales también en los tiempos y en las formas como también ya mencionaron, en que se dé esta retroalimentación, porque creo que también el no saber para ellos, qué pasó con su actividad y demás, les genera ansiedad, les genera, pues, la soledad muchas veces y por eso se pierden en el camino ¿no? Entonces creo que la retroalimentación al final es una guía, es esa palmadita, para los estudiantes de decir

voy bien. Estoy trabajando bien y este y pues, sigo en el camino. Entonces yo creo que sin duda es algo básico, es elemental y pues es muy importante para la permanencia.

[01:08:36] -DocUV-1

De inicio me contacto, o sea, como es que como que hay distintas formas ¿no? O sea, puede dejar de participar, pero particularmente con ellos, si deja de participar, no entrega alguna tarea y ya pasaron, no sé, dos, tres semanas y cada semana tenía entrega de una dos actividades, entonces ahí ya empieza a tener un retraso considerable en cuanto a la evaluación, por ejemplo ¿no? Y eso evidentemente lo pone en riesgo, entonces de entrada sí, además de los mensajes generales que mando de manera grupal, este decirle hago así como que un mensaje muy específico al estudiante preguntando bueno, primero deseando que esté bien y preguntando si hay alguna situación en la que puedo apoyarle en específico, he notado no has participado y afortunadamente también Eminus, nos permite visualizar accesos entonces puede que un estudiante no participe porque no entrega, pero me baja un poco mi preocupación, digo, me baja ligeramente cuando veo que hay actividad, es decir, que veo accesos en plataforma ¿no? Y cómo puedo ver a dónde entra. Entonces veo que sí, anda, explorando, que no entrega, es otra cosa, pero sí, anda explorando, anda tratando de averiguar algo, de todos modos, me comunico este, me preocupa más efectivamente la situación cuando veo que no hay acceso en plataforma, porque también el medio de contacto es a través de la plataforma. Bueno, pues puede que ni siquiera vea mi mensaje, no, pero pues el intento se hace, la mayoría de las ocasiones responden, incluso para decir ya no voy a continuar con la experiencia educativa, o sea, casi siempre, no recuerdo así este estudiantes que no hayan respondido, cuando hay esta comunicación directa para preguntarles ¿cómo van? Algunos, hay de todo, no he tenido los que me dicen maestro ya no voy a continuar. Muchas gracias por preocuparse, este, por diversas razones y de hecho intento, nunca los dejo ir a la primera cuando me dicen este, pues ya no voy a continuar por X o y razón, trato de ofrecer, así como que hay alguna posibilidad de que, si te brindo algún apoyo, estes en condiciones de continuar y ya depende de ellos, también, no puedo hacer más, este, me dicen, no, no estoy en condiciones, OK y ya me dicen. Bueno, es que sí, pero no sé si pueda, este, usted me daría oportunidad de entregar las tareas atrasadas ¿no? Pues sí, cuentas con ello de hecho soy sincera, casi siempre dejo la decisión del tiempo que necesitan para ponerse al corriente en su cancha, no suelo ser tan rígida, o sea, estamos hablando ya tratamientos muy específicos, muy particulares, pero sí, cuando me dicen bueno, sí, me gustaría ponerme a corriente ok;

cuánto tiempo te faltan tres actividades, cuánto tiempo necesitas para ponerte al corriente con eso sin desatender lo que está corriendo, ok. Entonces, ya ellos solitos analizan sus tiempos, etcétera y me dice no pues necesito un par de semanas ok, un par de semanas para ponerte al corriente con lo que debes, pero no desatiendas lo que está corriendo y quedan ellos, ya no depende de mí, porque al final ellos son los que saben sus condiciones personales y pueden reconocer, es más fácil, a que si yo le digo y tenemos que entrar en negociación te doy una semana ¿no? Pues es que necesito dos, entonces tú ofrécmeme primero y ya yo veré. Que generalmente pues, siempre estoy dispuesta a darles la prórroga que necesitan, pero si ese es el primer contacto y casi siempre responden, creo que sí es importante mantenerse muy, muy atentos a sus situaciones. He tenido casos muy, muy extremos desde la persona que, pues y ahorita se me vino la cabeza del caso de una chica que falleció su papá durante el curso y así definitivamente dejó de participar, pero me llamó particularmente la atención porque había estado muy constante y de repente dejó de participar, de repente dejó de entrar a la plataforma y dije qué pasó, me comuniqueé con ella se tardó un par de semanas en responder y ya cuando me dijo, la experiencia educativa estaba casi por finalizar pero pues afortunadamente siempre hay formas de resolverlo, de hecho en su caso, por ejemplo dadas las circunstancias también solo le dije que entregará las actividades que le permitieran acreditar exitosamente y exitosamente me refiero a tener el puntaje mínimo necesario para la acreditación y con eso para que no se sintiera presionada, que ella eligiera incluso de lo que le faltaba que actividades le permitirían acreditar la experiencia educativa para que ella pudiera este cumplir con ese proceso de acreditación nada más. Creo que finalmente siempre hay formas de negociar con los chavos, las experiencias educativas son muy flexibles en ese sentido y pues, mientras haya comunicación creo que es la mejor manera de resolverlo reitero si nos limitamos un poquito cuando trabajamos únicamente con la plataforma educativa y si de repente el estudiante no tiene forma de ingresar a ella, pues definitivamente no va a tener forma, no vamos a poder establecer comunicación a través de otra vía. Nunca he tenido que llegar, en el caso nuestro a atención a usuarios, por ejemplo, de tratar de localizar a un estudiante, afortunadamente no ha habido nunca la necesidad de llegar a ese punto.

[01:14:31] -DocUV-2

Bueno, la retroalimentación con la cual yo comienzo en este caso para ver qué está pasando con los accesos, con la ausencia de las personas, definitivamente es el mensaje, pero es una de las cosas que más me estresan a mí ha sido creo que ya se los compartí también a India

Adriana en su momento con el diplomado, me estresa la eficiencia terminal, o sea, el ir viendo que va de bajada que va de bajada que se van perdiendo es una cosa a mí estresante como maestra no como facilitadora y entonces, pues, he venido tratando de entender de qué manera puedo llegarle sin saber realmente, qué es lo que está pasando detrás ¿no? O sea, porque por mucho que quiera yo ser empática con un mensaje convincente, pues, puedo hasta herir algunas susceptibilidad porque no sé qué hay detrás ¿no? Entonces, lo que ofrezco desde un principio también muy parecido a ustedes es pues casi como las tarjetas de crédito, esa reestructuración de actividades, reestructuración de tareas, de entregas hasta donde vamos y de repente veo que le faltaron, pero efectivamente tiene accesos o por lo menos había un primer contacto. Entonces, le digo ¿qué pasó, hay algún problema? Requieres más tiempo para esto, requieres más apoyo para realizar sus actividades, digo, hay varios escenarios, no estoy tratando como de generalizar porque incluso tengo algunos en los que, pues entran tarde ¿no? Entonces, entraron yo no sé por qué fin, yo ya casi pensaba que ni siquiera le había llegado el mensaje para entrar ¿no? Y entró con dos, tres actividades atrasadas, entonces, no me cuestionan de si les van a afectar en su puntaje, entonces sí me adelanto un poco y le digo qué pasó ahí ¿requieres más tiempo? Porque noto que a veces es pena lo que tienen, pena de preguntar, pena de ¿será que sí me acepte un trabajo atrasado? Entonces sí, trato siempre como de medio adelantarme, ofrecerles esta ayuda también de, requieres mayor tiempo, requieres mayor apoyo. Entonces sí, también soy como muy sin verme muy cansada con ellos, si trato de que vean que me preocupo me preocupo porque ellos continúen, es eso lo que más me importa transmitirles, aquí estoy para que lo que necesiten y de la forma en la que esté a mi alcance poderles apoyar para que concluyan lo van a tener. Yo también soy muy amiga de la flexibilidad, porque pues, no sabemos detrás, qué dificultades haya ¿no? Entonces es la forma en como yo trato de atender estos casos que se van quedando, que no han entrado, tampoco he llegado a un a un acercamiento más personal, la verdad tampoco, ni por teléfono, ni nada, o sea, yo cuando desde un principio mando ese mensaje amistoso y no tengo ninguna respuesta ya no, ahora sí ya no canto más, ya no, porque no sé qué pase ¿no? Entonces prefiero no, pues estar ahí insistiendo, hasta que la persona se presente si es muy tarde cuando se presenta, pues también soy flexible ¿no? Entonces bueno, creo que la mejor amiga de estos momentos para apoyo a la eficiencia terminal desde mi punto de vista ha sido la flexibilidad.

[01:18:19] -DocUV-3

Pues igual recurro al mensaje, bueno, particular en Eminus o los cursos de AFEL que son los totalmente virtuales, siempre ha sido a través del mensaje o el correo electrónico de la plataforma; obviamente, este, si es un caso, por ejemplo, que pues ya es muy notoria la ausencia, pues qué está pasando, que si puedo apoyarle de alguna manera y demás, trato siempre de ser flexible, pero sí como que analizó el caso, depende de la, este, de la complejidad, por decirle también es la flexibilidad, generalmente doy las prórrogas de una semana, cuando no, pues ya sabes que mi perrito tiró la computadora, que no sé qué, o sea, cosas de ese tipo, por decir que siempre pasa algo, o se comió la tarea, pues digo una semana depende también de la complejidad de las actividades. Digo que calculo los tiempos, cuando son casos obviamente personales y confío plenamente en lo que me están diciendo los chicos, pues también dejó más apertura ¿no? A que ellos vayan entregando las actividades conforme sus tiempos, al par de lo que vamos, cuando se reincorporan ya, pues pueden entregar las actividades pasadas al par de lo que vamos avanzando. Generalmente, en estos cursos, totalmente virtuales, pues no tengo comunicación de otro tipo con ellos y pues, creo que más que nada es eso, o sea, detectar cuáles van, según su avance les mando un mensajito, les ofrezco los apoyos necesarios para que ellos puedan este, pues ponerse al corriente en la experiencia educativa y pues terminar.

[01:20:30] -DocUV-1

A lo mejor no es la respuesta correcta. Bueno, creo que no hay respuestas correctas en ese tipo de preguntas. Pero creo que es complicado, asignarle la responsabilidad a un solo factor a un solo elemento; la formación virtual como cualquier, la formación en general de las personas es ocurre por muchos, se logra por muchos elementos, sí, o sea, hay varios agentes, tú mismo trabajo lo va a confirmar, o sea, tú tesis va a ser confirmada. Estamos seguras, vaya entonces. Hay agentes, hay motivadores intrínsecos, hay motivadores extrínsecos, hay procesos cognitivos propios de los estudiantes para que pueden ser mucho más factibles para desarrollar o construir un aprendizaje en la modalidad virtual y otros en la modalidad presencial, entonces sí me atrevería a decir que el hecho de abandonar la formación virtual puede ser, es totalmente multifactorial, o sea, podría ser atribuible a un porcentaje en distinto nivel, o sea, pero no podría decir que es 100% a un solo factor, o sea, no podría decir, se debió al estudiante, se debió al docente, no, se debió al curso al diseño instruccional, se debió a la plataforma ¿no? Y eso lo podríamos confirmar incluso con las evaluaciones que dan los mismos estudiantes, al final de una experiencia educativa, en un ejercicio incluso de su propia

percepción como estudiantes virtuales sin afán de evaluar, su propio proceso de aprendizaje, pero sí, cómo evalúan ellos los distintos factores en esas preguntas que luego ponemos en el instrumento de evaluación y ahí podemos percibir de alguna forma como asignan ellos un valor a cada uno de estos elementos, entonces sería complicado tratar de decir a cuál podría atribuirse mayor valor. Y en la experiencia misma hace ratito, lo mencionaba, he tenido estudiantes que no me han respondido un solo mensaje ni el de bienvenida, ni el de término, ni el de ningún momento y han sido excelentes estudiantes y he tenido todo lo contrario estudiantes que hay que estar jala y jala y hay que estar atrás de ellos y han sido excelentes estudiantes, tampoco se han ido y he tenido estudiantes que he estado completamente acompañándolos y que el diseño del curso es bueno y que han tenido un buen soporte o no un excelente, pero sí, dentro de la media del acompañamiento, de mi facilitación, que si pudiera preguntarles, por ejemplo, al menos pensando en esta estandarización de que en Xalapa pueden tener mayor acceso a conectividad, etcétera ¿no? Y decir era de la región Xalapa entonces a lo mejor su conectividad era mejor, no había fallas en cuanto acceso a plataforma, etcétera y pudieron no estar, tiene que ver en la educación virtual. Creo que sí hay un factor fundamental y tiene que ver con las competencias para la regulación del aprendizaje y eso particularmente sin atribuirle el 100% pero sí me atrevería a decir que puede ser un factor fundamental a esas competencias propias del estudiante para aprender en esta modalidad, porque venimos construidos de un acompañamiento más directivo, más de la manita y aun cuando tratemos de llevar el acompañamiento con todas estas explicaciones que hemos dado junto a esta experiencia que hemos compartido, pero que, para el alumno no son suficientes, porque él requiere espacios como este, por ejemplo, un curso virtual 100% difícilmente te va a poner sesiones síncronas, difícilmente, que las tienes sí, pero no son obligatorias, o sea, no forman parte incluso de la evaluación, pero hay estudiantes que si las necesitan entonces qué pasa con esos estudiantes que si las necesitan y que por ejemplo, aun cuando el maestro retroalimente, no más allá de 48 horas, sí, pero ese alumno necesita retroalimentación dentro de las primeras 24, pero son características propias, son necesidades específicas del estudiante, de la forma en la que él necesita no tanto aprender, porque ojo no es lo mismo que aprenda a que abandone o que no concluya a que no se logre en la conclusión de la experiencia educativa, porque él puede abandonar. Puede incluso terminar y no aprender ¿me explico? Entonces es muy interesante esta parte. Creo que abonaría como para un café, pero sí creo que va más allá y no es por lavarme las manos desde la mirada del diseño

instruccional o desde la facilitación o de la cuestión de la plataforma, creo que tiene que ver definitivamente con esos factores propios, esos elementos propios del estudiante de esos procesos cognitivos de qué le ofrece esas satisfactores o esas motivaciones intrínsecas que él tenga respecto al proceso de aprendizaje en esta modalidad o del proceso de aprendizaje en general ¿no? Porque hay chicos que ni siquiera, a muchos los mueven en y voy a referir, específicamente a AFEL a muchos los mueven los créditos y no el aprendizaje como tal, entonces la permanencia va a estar tirada o va a estar motivada por un factor intrínseco porque lo necesita, entonces son los créditos. Entonces, no importa tanto si va a aprender, si aprendo está padre, eso suma, pero no es mi motivador principal, entonces centrados en esa, en el planteamiento básico de tu pregunta, sí, cuáles serían los factores que determinan la permanencia, perspectiva porque el estudiante no permanece o porque no permanece. Entonces basándonos en la permanencia exclusivamente creo que sí depende 100% de él; el curso puede estar excelentemente bien diseñado y tenemos evidencia de ello hemos sido incluso como pruebas vivientes, el curso puede no estar bien diseñado, el curso puede no estar bien acompañado, puede tener una facilitación o un acompañamiento muy superficial y puede concluir; entonces, creo que tiene que ver con factores más del estudiante con elementos del estudiante motivaciones procesos propios para aprender la regulación, la autorregulación, la disponibilidad de tiempo etcétera, entonces librados todos los diseñadores instruccionales. Gracias.

[01:28:38] -DocUV-2

Sí, bueno, yo también me he hecho esta pregunta muchas veces y cada vez que termino un grupo volteo a ver a mi eficiencia terminal y digo que pasó, en donde estuvo el error; porque efectivamente quiero encontrar una respuesta y sí, yo sí termino pensando en que está un poco más cargado al facilitador, pero entiendo esa posición que I nos comparte y tiene toda la razón, hay muchos otros factores del lado del estudiante, por supuesto. Pero quisiera compartirles, por qué mi sentir se inclina hacia el facilitador, porque he hecho, he tratado de hacer ejercicios en lo siguiente, a ver, yo estoy en el escenario en el que tengo un grupo y cuando tengo un grupo presencial, qué pasa cuando empiezo a notar que un muchacho ya no va al aula, cuál es mi primer como paso y empiezo a hacer ese ejercicio, pues primero cuando pregunto por él, no con sus compañeros que pasó, le escribo, este trato de establecer contacto con él para saber qué está pasando entonces finalmente llegó a la conclusión de qué para tratar de rescatarlo, yo me acerqué como facilitador. Entonces la respuesta que obtengo

definitivamente no va a estar, no va a depender de mí, o sea, ahí entra la parte que dice I, quizá él cuando yo me acerque me va a decir si maestra me encanta su materia, sin embargo, ya no puedo, que mis créditos, que me voy, que subo y bajo y finalmente no permanece, pero yo tuve ese punto de partida e iniciativa de acercarme, por lo que si la respuesta a él es la parte motivacional. Entonces es cuando lo rescato quizá la parte de los contenidos. Yo le digo qué es lo que está pasando ¿no? A veces, sabe qué, es que no le entiendo nada, se me está dificultando, ahí entra una parte de desinterés y entonces yo debo de entrarle, finalmente yo me acerqué la respuesta de él no está en mis manos, pero así fue de mi parte la iniciativa. Entonces por eso es que mi pensamiento se inclina en que en la modalidad virtual viene siendo algo similar la respuesta de ellos, quizás sea inesperada. Quizá tenga otros factores que influyan a su respuesta, pero el punto inicial para llegar a ellos, pues sí depende del facilitador ¿no? Entonces digo bueno, ok no es totalmente culpa como bien dicen y no está bien I, no, no me siento culpable, pero sí, un tanto un 60% culpable de no haberme acercado por lo menos, o sea, no haber intentado saber ¿qué pasó ahí? Entonces estos exámenes estas autoevaluaciones me han ayudado a entenderlo y algunas de ellas que son la mayoría y que siguen abonándole a este porcentaje de culpabilidad. Es que les digo que a mí me estresa la eficiencia terminal, me estresa verdaderamente, entonces yo observé que ponen no me interesaron los contenidos, este no, no me motivaron, no me, cuando empiezo a leer eso digo, hijole, me faltó un modo personalizado. Quizá con un modo más individualizado y entonces vuelvo a mí, vuelvo a mi culpa entonces, bueno, ya siendo concreta, este sí, si tienen razón no está totalmente entre nosotros este quiero encontrar una respuesta, pero definitivamente gran parte es factores que impulsan al propio estudiante, su incluso, su falta de conocimiento de cómo aprender también puede ser ese un motivo ¿no? Entonces parte eso, los factores que son totalmente ajenos al aula que dan respuesta así permaneció o no. Y pues un poco de parte de nosotros, ya le bajo a mi porcentaje después de haber escuchado estos comentarios ya le bajo y digo bueno un poco también, que a lo mejor descuidé algo, algo por ahí descuidé.

[01:32:48] -DocUV-3

Gracias, yo me emocioné cuando soltaste la pregunta y me puse a hacer mi esquema mental, ya I dijó muchas cosas, pero lo voy a resumir. Yo creo que tiene que ver y voy a leer mi esquema con la plataforma, sin duda con el ambiente virtual de aprendizaje, tiene que ver con el contenido, tiene que ver con la complejidad de las actividades, con la presencia del facilitador, con la calidad de la retroalimentación, con la mediación pedagógica en sí, pero y

lo mencionó muy bien ella, con la motivación del estudiante, con el por qué estoy aquí, partiendo desde ahí, porque estás aquí. estás aquí por los créditos, estás aquí por aprender ¿no? Entonces se da este balance que, si sumas las competencias que tiene el estudiante, su perfil, con todos estos elementos, o sea, ahí tendrías ese balance perfecto, idóneo que nos permita la permanencia, no y el que tenga una eficiencia terminal el curso, pero creo que no es este la culpa del facilitador 100% sin duda es importante ¿no? Y la mediación pedagógica. Yo creo que es todo, pero si tiene que ver mucho y a mí es el tema que me encanta y me apasiona es la motivación del estudiante, o sea que lo motiva realmente la mayor parte desafortunadamente van por los créditos ¿no? Y entonces desde ahí se vuelve un trabajo más complejo al que tenemos que hacer, pero no podemos cargar con esa responsabilidad, no, al 100%. Ellos tienen que ser responsables de su aprendizaje si van por los créditos, pues lo siento, también te tienes que esforzar para ganarte esos créditos, no, pero sin duda tiene que ver con el todo con la plataforma con los contenidos con la calidad con el perfil del chico con sus habilidades incluso tecnológicas, con las competencias que tenga el tecnológicas de aprendizaje y demás, pero la motivación de ellos es fundamental, el por qué están ahí para mí y sería el balance perfecto.

[01:35:27] -DocUV-1

Como dice Shakira la culpa no fue tuya ni mía fue culpa del amor sobre todo el curso de quince semanas, exacto, la monotonía, vas perdiendo la sensación de poner un hilito y pues en serio, yo sí agradecer este espacio de reflexión.

Docentes > Transcript_Entrevista docente

0:0:41.583 --> 0:0:51.23

TG

Bueno, pues mi nombre es TG y acepto la grabación y me da mucho gusto poder colaborar en esta investigación.

0:1:9.783 --> 0:1:11.823

TG

Claro, bueno. Comencemos, pues porque yo ahorita estoy colaborando en, bueno toda mi vida he estado, bueno toda mi vida, pero los últimos 30 y pico de años, he estado en docencia. Y pues, bueno, los últimos 17 años he estado en la Universidad Autónoma de Yucatán, vivo en la ciudad de Mérida.

0:2:21.883 --> 0:2:46.183

TG

Este entonces tengo como 17 años trabajando en la Universidad Autónoma de Yucatán y soy profesor de contratos, no tengo base y yo creo que a estas alturas del partido, o sea que ahorita me den una base y trabajar 30 años y yo creo que ya, yo creo que ya no fue para mí en esta vida, será para la siguiente. De estudios, tengo el este, el doctorado en educación.

0:3:3.843 --> 0:3:9.123

TG

Además de trabajar en la Universidad de Yucatán, bueno, digamos que en la Universidad de Yucatán trabajo en 2 áreas. Que son independientes pero complementarias. Una es la licenciatura en enseñanza del idioma inglés de la facultad de educación. Esa es netamente presencial, bueno, durante la pandemia fue en línea, precisamente a través del TEAMS.

0:3:25.663 --> 0:3:55.733

TG

Y este, pero pues ahorita que ya regresamos a la presencia de edad, pues estamos de manera presencial y aparte, dependiente de la Dirección General de Desarrollo académico de la DGDA, que le llamamos, ofrece la Universidad Autónoma de Yucatán, la licenciatura en educación y la licenciatura en políticas públicas de manera virtual, a quien usted contacto y por quien usted tuvimos en algún momento, dado una interacción, una relación.

0:3:56.73 --> 0:4:8.223

TG

Fue precisamente al maestro M, que él estaba como coordinador de la licenciatura en educación virtual. Estos son alumnos netamente virtuales, con ellos tengo trabajando 2 años y piquito. Pero no creo que llegue yo a 3, pero como 2 años. Y un poquito más, este y pues bueno, ellos con ellos he trabajado tanto en la licenciatura en políticas públicas y en la licenciatura en educación, pues ahorita estoy tengo 2 materias con ellos.

0:6:13.423 --> 0:6:21.83

TG

Así, si ya después de tantos años de dar clase en línea, yo comencé dando, bueno, yo estudié mi doctorado en línea. En el IEU Instituto de Estudios Universitarios que es una escuela de Puebla, a una escuela privada. Y ellos me ofrecieron la posibilidad. Yo trabajaba para ellos en esta zona sur sureste, aunque las escuelas de Puebla yo trabajaba para ellos, me ofrecieron

la posibilidad de estudiar el doctorado en educación y felizmente tomé esa decisión y fui la de la primera generación.

0:7:14.93 --> 0:7:42.923

TG

Como estudiante en línea, así como estudiante en línea y como profesor en línea, también he tomado otros cursos en línea ya no a nivel doctoral, pero sí a nivel que si la especialidad en entornos virtuales de aprendizaje y luego tomé, pues cuantos curso da, porque la licenciatura en enseñanza del idioma inglés nos llegan informes de la embajada de los Estados Unidos de México, de talleres que van a dar en línea, entonces nos lo ofrecen, les llaman MOOCS.

0:8:17.413 --> 0:8:48.823

TG

Yo diría, que fue algo fortuito que lo primero que estudie en línea puede ser la especialidad en entornos virtuales de aprendizaje. Y si me costó mucho trabajo porque pues estoy muy acostumbrada a la presencia de edad y luego dar clases en línea, fue como parte, o sea el IEU Instituto de Estudios Universitarios, donde estudia mi doctorado al darme un 50% de beca. Me pidió que yo diera clases en línea a nivel a nivel maestría, entonces digamos que era mi beca, sí, pero pagado si se puede llamar así, con cursos y clases. Y me gustó, di varias clases, yo creo que es una buena escuela. Pues, por qué elegí, primero como estudiante, porque me llegó la invitación para la especialidad en entornos virtuales de aprendizaje, y segundo porque me invitaron a dar clases en línea y eran clases en línea. O sea, quizás porque no tuve, no tuve opción y durante la pandemia, pues porque nos atropelló la pandemia literal, nos atropelló la pandemia.

0:9:56.183 --> 0:10:14.553

TG

Tuvo que ver con mi destrezas tecnológicas en particular, porque era la especialidad en entornos virtuales de aprendizaje. Tuvo que ver con los tiempos porque es de una organización que es de Argentina. Entonces los tiempos, los horarios eran diferentes, muy diferentes. Inclusive algunos de los términos y de las palabras empleadas eran diferentes. Por ser por ser éste personas de Sudamérica. Y también este, pues en general porque de repente me pedían que hiciera algo y dices, bueno, y qué le pico, y ¿dónde le pico? Y dónde lo bajo, o sea, no tengo la más remota idea de por dónde comenzar. Y al ser en línea y te dicen, es que puedes venir aquí a la oficina y aquí te la ofrecemos. Sí, claro, ahorita voy a Buenos

Aires o Mendoza, o sea. Completamente fuera de todo, de toda realidad, más allá de lo económico. O sea, no, no voy a ir a Mendoza. O no voy a ir a Buenos Aires a que me expliquen donde picarle a la computadora, pero bueno, de todas maneras, se agradece.

0:11:14.383 --> 0:11:20.273

TG

Yo digo que me ha beneficiado, quizás no soy tan tecnológica como me gustaría. Porque luego, ve que hay miles de herramientas, miles de cosas que podemos hacer y podemos aprovechar, y siento que muchas de ellas, para mí las tengo muy desaprovechadas. Siento que, por ejemplo, de repente veo algo en un curso de otra persona y digo guau, quisiera, pero a veces ya no me da la vida. No, no me da la vida. Y como para ponerme a estudiar más. Este, pues, bueno, de todas maneras, tengo la mala costumbre de trabajar. Entonces pues no, ya no da, no da la vida como para seguir y luego dices, bueno, OK, me esforcé, invente allá el juego maravilloso y aun así ves que el alumno no está tan maravillado como uno con lo que invento ¿no? Entonces, si yo siento que han mejorado su estudio, no me da miedo, o sea no, no le pica si no sale, pues no salió y está, o sea, no. No, ya no me estreso, me estreso menos. ¿O digo como para qué?

0:12:39.3 --> 0:12:52.3

TG

Bueno, yo siento que soy una persona relativamente buen comunicador en el sentido que yo siento que la comunicación siempre, o sea, no hay comunicación si no es en 2 vías. O sea, yo soy, yo escucho y tú hablas o tú hablas y yo escucho y considero que tengo esa habilidad, la habilidad de callarme mientras el otro está hablando.

Ya quisiera, yo decidí poner 25 ejemplos, pero si no me los ha preguntado me callo hasta que termine de hablar y darme su ejemplo. Y cuando me lo pida, entonces considero que soy un buen comunicador en ese sentido y he dado clases tanto en español como en inglés, como en francés. Y no, no he presentado mayor. Mayor inconveniente por el hecho que sea un idioma extranjero.

0:13:37.203 --> 0:14:0.843

TG

Bueno, cuando nosotros tenemos las clases en línea propiamente durante la clase. En general, yo soy de los maestros que me gusta que los alumnos tengan mi teléfono. Porque para eso se inventó el teléfono. Pues eso, sí espero que nadie me va a llamar por teléfono, pues no tengas

teléfono. O sea, cuando es necesario que me llame por teléfono, pero tampoco que me llamen por teléfono y me diga, maestro ¿le puedo mandar la tarea por WhatsApp para que me la revisen? No, ahí sí no, no, no, tampoco, tampoco. O sea, también establezco ciertos límites.

0:15:28.463 --> 0:15:48.243

TG

En línea, me decían, no terminamos el punto y ¿nos abres la plataforma otra vez? Yo no tengo inconveniente; te la mando por correo, no me la mandes por correo no sé dónde la voy a poner y a la hora de que yo califiqué no me voy a acordar en donde la puse. No, no, no, o sea, te abro la plataforma y ya está. En ese aspecto, sí, generalmente digo que sí y ¿bajarles puntos o no? Eso no, no, no, le veo la razón.

0:18:3.73 --> 0:18:8.273

TG

¿La retroalimentación? Fundamental, fundamental y yo le llamo la ley de la hamburguesa. Entonces primero suavecito como el panecito, ahí te va, voy, mira, yo que te felicito, gracias por entregar tu tarea en tiempo; ahí te va lo grueso toma el trancazo y siempre cierro con una frase positiva. En el momento en el que comienzo suave, gracias por entregar su trabajo, el tiempo se ve que le dedicaron tiempo. Me da mucho gusto adelante, Felicidades. Suavecito, entonces, como que rompió la barrera. Y luego tienes que corregir, tata, tata, tata, tata, tata. Pero te agradezco porque sé que puedes y adelante y échale ganas, y lo estás haciendo bien, o sea, es que se queden con un sabor dulce en la boca. Si me da resultado.

0:19:18.363 --> 0:19:38.623

TG

En el caso particular de los cursos en línea, digamos que hay 2 cosas ¿no? Cuando un alumno no se ha conectado en más de 2 semanas, yo lo tengo que reportar al coordinador y el coordinador es el que tiene que tomar cartas en el asunto, saber si así va a seguir o no, va a seguir. No me corresponde a mí, sobre todo si es un alumno que nunca se ha conectado y que nunca ha trabajado. Ese podría ser una opción, y si se trata más bien de una persona que dejó de estar o dejó de entregar, y me llama la atención, allí sí podría yo tener un correo, pero más bien vendría siendo una comunicación breve. Al correo e institucional para saber si la puedo ayudar en algo y siempre con copia del coordinador.

0:20:33.763 --> 0:20:37.953

TG

Sino que en ocasiones y en ocasiones no, como que no hay una regla perfecta. Entonces hay veces en los que el coordinador si me dice, o sea, siempre me contesta sobre todo el maestro M, es una bellísima persona. Siempre me contesta, siempre me dice, sí, adelante. Ah, qué bueno, y además yo soy de las que le digo y le cuento todo. Yo necesito que mi coordinador lo sepa ¿Por qué? Para qué le voy a esconder las cosas si no estoy haciendo nada malo, o sea, no se vale este hasta en la facultad no me dice, me dice mi coordinadora y ahora que chisme me traes, no, no te traigo un chisme, te vengo a contar que pasa esto y esto y esto. Entonces, mejor que lo sepan y que lo sepan por mí.

0:22:34.313 --> 0:22:36.53

TG

Yo diría que la falta de organización. Ellos, siempre les digo a los alumnos que ellos tienen que tener bloques, tienen que hacer en su agenda bloques y decir, bueno, le voy a dedicar a la entrevista con la maestra S y le voy a dedicar una hora. Y cuando termina la hora, termino la hora y paso a lo siguiente y pasó lo siguiente, el siguiente cajón, el siguiente bloque. Pero a veces, luego, de repente se ponen a hacer una tarea y se pasan toda la tarde haciendo una tarea y dejan mal las otras, y entonces se decepcionan y piensan que no pueden. Yo siento que, principalmente el alumno que deja una especialidad o una educación en línea es principalmente por falta de organización, porque piensan que es muy fácil, porque piensan que es muy, que cualquiera lo hace. Los que hemos tenido la oportunidad de estudiar en línea sabemos que no tiene nada de fácil, que no tiene nada de enchílame las tortas, ni mucho menos porque tiene uno que tener precisamente mucho, mucho dominio de que estas a la mano con las tecnologías y yo ahorita abro YouTube, me puedo quedar toda la tarde, por no abrir que desde mi computadora puede tener Netflix.

0:25:4.453 --> 0:25:18.863

TG

O sea, es que es que tú entras a ver un vídeo sobre citas APA, y te lleva a otra cosa y a otra cosa, y otra cosa es, otra cosa y otra cosa es en golosinas.

0:25:30.23 --> 0:25:37.513

TG

Yo tengo mucha fe en la educación en línea, creo que es una manera de que pueda llegar la educación a más personas. Ojalá que no bajemos la calidad. Digo, bajemos como docentes,

también que no bajemos la calidad de la educación en línea por ser en línea. Y que no perdamos ese contacto personal. O sea, que no nos volvamos la matrícula a 22223334, o sea, no te puede pasar en la en la cuestión presencial y puede pasar también en la en la línea ¿no? Pero yo le tengo mucha fe, como que sea una modalidad o una forma de formación y de educación y pueda llegar a las personas que no tienen esa facilidad de movilidad. Una gran posibilidad de que la gente no deje de estudiar porque las situaciones económicas, política y social de una región, pues pueda perjudicar y yo creo que hay muchas personas que pueden estudiar en línea. Creo que no todo tiene que ser, ni tan formal como una licenciatura, ni tan informal como nada más así una plática, pero creo que hay muchas posibilidades de crecer y que la educación en línea tiene muchas posibilidades de crecer.

Apéndice K. Transcripciones informante clave Institución

Instituciones > Entrevista Coordinador

[00:02]

Perfecto, bueno, me presento mi nombre es MF y bueno, pues por supuesto que autorizó la grabación de esta entrevista.

[00:53]

Bueno, de educación en línea empecé en 2015 cubriendo un interinato justamente aquí en el programa; yo entré en, mi primer acercamiento fue en 2015 y ya de manera formal y más o menos permanente a partir del 2016. Yo me integro como apoyo académico administrativo, o sea, apoyando justamente a la coordinación en todos los procesos, al enlace administrativo y demás, y a partir de octubre del 2020 es que ya me integró como responsable del programa educativo como tal y bueno hasta el día de hoy aquí estamos trabajando.

[02:02]

Bueno, pues tiene sus características, o sea, la base de todo esto es que se detectó que había una necesidad de la UV por profesionalizar a sus docentes, es decir los docentes que estaban impartiendo cátedra, en unidad de Artes de cualquier disciplina artística o de varias de las disciplinas no contaban con título universitario, años de experiencia como docentes, años de experiencia como ejecutantes artísticos, sin embargo, no tenían pues esta profesionalización, por eso es que se abre primero en modalidad semipresencial en el 2000, que justamente fue las primeras generaciones de 2000 a 2005 como programa semipresencial para profesionalizar a sus docentes, si es muy importante la característica del programa educativo, ¿por qué? Porque no es un programa de formación docente no está dirigido a estudiantes que recién salgan del bachillerato. Está dirigido a justamente estos docentes que tengan por lo menos tres años de experiencia como docentes en el área de las artes, eso es muy importante y tres años como ejecutantes artísticos en cualquier disciplina en su momento únicamente se estaba contemplando música teatro danza y artes plásticas, pero ahora también se suma cinematografía y literatura, también como arte, como disciplina artística.

En el 2005, bueno se detectó que no sólo la Universidad Veracruzana tenía esta problemática, había docentes de otros niveles educativos que también necesitaban una profesionalización, estaban trabajando en la primaria, en el bachillerato, pero justamente tenían tal vez un nivel técnico o sea sí, contaban por supuesto con formación artística, muchos de ellos no a nivel

profesional o sea, sino a través de cursos de talleres de diplomados de la experiencia propia y bueno, pues justamente con todas estas reformas educativas que se han ido suscitando, pues ya es necesario contar con un título con un grado universitario, entonces es que se toma la iniciativa de cambiar la modalidad de semipresencial a virtual, o sea, este programa entonces a partir del 2005 ya comienza a operar en modalidad virtual, por eso se le suma la V y ahora por la modalidad virtual justamente y bueno, eso también ha sido pues una gran ventaja porque tenemos maestros, actualmente tenemos alumnos dos maestros que radican en diferentes partes de la República Mexicana, de hecho extranjeros radicando en México. Mexicanos en el extranjero y bueno también eso ha sido pues muy importante para el posicionamiento internacional del programa educativo como tal.

[05:10]

Sí, tenemos un ingreso que es anual tenemos un mínimo de para abrir generación que son 40 estudiantes o 40 aspirantes que ingresan, pero hemos llegado a aceptar hasta 70 estudiantes es como nuestro límite entre 40 y 70 por cada ingreso anual.

[05:30]

Tenemos nosotros tres períodos cuatrimestrales al año y bueno, esto también obedece a que al ser un programa profesionalizante, lo que se espera es que nuestros estudiantes la concluyan en el menor tiempo posible; obviamente estamos bajo los lineamientos del MEIF y cada estudiante elige sus experiencias educativas, todo bueno, conforme a los lineamientos del Estatuto y demás, pero afortunadamente gracias al MEIF, a este modelo cuatrimestral tenemos un tiempo mínimo para poder egresar del programa de cinco cuatrimestres. El tener la posibilidad de que estudiantes concluyan una licenciatura en un año ocho meses, la verdad es que a muchos les ha beneficiado, principalmente por sus trabajos, porque ellos están laborando quieren acceder a una base a un mejor puesto los demás y bueno, el poder concluir la licenciatura en un tiempo tan reducido es también, pues una de las grandes ventajas que tiene el programa educativo.

[08:03]

Justamente también es una necesidad laboral, tenemos, hemos llegado a tener estudiantes, maestros que este pertenecen al Sistema Nacional de Creadores, pero no cuentan con un título, entonces, eso ya actualmente les imposibilita poder seguir impartiendo materias en, principalmente en nivel superior o tener algún otro puesto. En el caso de los maestros que trabajan en nivel básico también los imposibilita de poder acceder a una base, a tener un

mejor sueldo y estamos hablando de que muchos de ellos, muchos de nuestra matrícula son padres de familia, madres de familia. Ya también va más allá de decir me quiero dedicar a dar educación artística. Ya están involucrados, ya están en el campo laboral, ya están ubicados, ya están trabajando, tienen a su familia que dependen en muchos casos de ellos, que eso también es un factor en pro y en contra porque justamente si llega a suceder que ha pasado que hay alguna situación delicada en el entorno familiar se tiene, tienen que solicitar una baja temporal a muchos de ellos quedan.

[09:33]

En un periodo y también ese es el trabajo que nosotros desde la coordinación. Estamos cuidando decir, ok, el hecho de estar en entorno virtual también y eso a muchos los pone ansiosos, porque justamente no hay este acercamiento y muchos de ellos también nos lo comparten, que no es tan sencillo decir voy a una clase. Tengo alguna duda, me quedo al final a platicar con mi maestro, mi maestra ellos tienen que esperar a una retroalimentación buscar el acercamiento con sus facilitadores a través de la plataforma en Eminus. Muchos de ellos les comparten, sus correos electrónicos, un teléfono personal para que haya este acercamiento, este seguimiento. Si tiene mucho que ver el entorno familiar, por lo laboral, pero también les puede afectar en un momento dado por estas situaciones que, te comento, hemos tenido casos de un estudiante que a mitad de periodo cuatrimestre, falleció su papá. Entonces, se comunica con nosotros como coordinación ¿qué hago? Entonces, ahí también es muy importante el acompañamiento, de decir bueno en esta situación es una situación delicada, vamos a solicitar baja temporal ¿qué tengo que hacer? Hágale y así, así etcétera, etcétera. Y nosotros damos seguimiento para estos casos al siguiente periodo se incorpora y ya es un feliz egresado del programa educativo y esto es por mencionar un caso hemos tenido casos ahora con la pandemia, que sus familiares enfermaron.

[11:03]

Ellos enfermaron, algunos de ellos perdieron trabajos, tuvieron que tener más trabajos, porque perdieron alguna fuente de ingresos, muchas academias tuvieron que cerrar, que estamos hablando que son alumnos que son maestros en algunas academias, entonces muchos de ellos, pues sí, tuvieron esta problemática económica, eso también influye; en el caso específico de nuestros estudiantes, siempre lo hemos dicho no son alumnos cualesquiera, no son alumnos que únicamente están dedicados al estudio, son maestros que tienen también responsabilidades con su familias con sus trabajos. Entonces sí, sí ha impactado,

curiosamente el para el 20, que fue cuando empezamos la pandemia, esperábamos que cayeran ingreso, por justamente toda esta situación pandémica, afortunadamente no sucedió lo que estamos viendo es dos años después, este año la demanda fue menor, pero al mismo tiempo nos hemos percatado, porque también nos los comparten los mismos aspirantes, es que muchas veces o ya para dos años después de que inició la pandemia ya entonces dicen ya me impactó económicaamente lo pude solventar dos años, pero ahorita sí ya me impactó entonces eso también fue un factor muy importante para que la demanda este año cayera en relación a los años anteriores. Si hemos, afortunadamente, si alcanzamos a abrir generación y demás, pero si ha impactado, también otra cosa que nos han compartido, es que también es muy importante la familia, porque finalmente y volviendo al mismo tema no únicamente están dedicados al estudio, muchos de ellos tienen un trabajo en la mañana, otro trabajo por la tarde y dedican parte de la noche y o los fines de semana para realizar sus actividades, entonces, eso que conlleva un sacrificio también en el entorno familiar, porque es tal vez no salir de vacaciones, tal vez no salir los fines de semana con la familia o tal vez tenga que salir la familia sin ellos o ellas, entonces si es muy importante que la familia también los acompañe durante su permanencia en el programa educativo.

[13:35]

Y nos topamos con una familia, no comprensiva en ese sentido de saber que se tiene que desvelar porque tiene que hacer tarea, o tiene que hacer una entrega, o el fin de semana no los pueda acompañar a la plaza, al cine y demás porque tiene que hacer una entrega. Entonces sí, es un factor también muy, muy importante la familia, el entorno familiar, muy, muy importante y también el acompañamiento que da en su momento los facilitadores con estas retroalimentaciones, con este acercamiento, que muchas veces es por teléfono, por correo. Con nosotros igual, porque si tienen alguna duda, el facilitador no me ha contestado, cómo le hago, entrar en pánico porque justamente, cómo localizan a un maestro que tal vez ellos están estudiando desde Oaxaca y la maestra está en Querétaro, entonces cómo hacerle. Hemos tenido, tenemos una maestra que actualmente. Bueno, ya es egresada, qué cursó toda su licenciatura desde España entonces había actividades que por el desfase horario, es que no puedo, porque aquí son las tres de la mañana, no me puedo conectar, pero sí, en efecto es muy importante el acompañamiento y el que pueda tener no sólo la familia, sino también de este lado la institución, la incitación, facilitadores y la institución como personal administrativo y coordinación en general.

[15:29]

Es muy importante la figura del facilitador, muy, muy importante hemos tenido facilitadores que también, que no únicamente están trabajando dentro de la Universidad Veracruzana con nosotros, tienen tal vez algún otro trabajo en algún otro centro educativo, alguna academia tal vez y es muy importante el acercamiento que pudieran tener con el estudiante. Desde el inicio que se implementó para esta interactividad virtual al inicio de los cursos, cada facilitador da una video bienvenida virtual en tiempo real con los estudiantes, estos también para que conozcan el rostro de quién será su facilitador o facilitadora. No es lo mismo recibir un correo electrónico, que también lo hace, es parte del primer acercamiento que hacen los facilitadores con los estudiantes. Enviar un correo de bienvenida, se presentan mi nombre es MF. Soy su facilitadora de tópico teatro escolar, a lo largo de este periodo estaremos etcétera; como una breve presentación sobre el curso.

[16:33]

Hacemos una video bienvenida, que no es obligatoria, es una invitación para que los estudiantes conozcan a sus facilitadores ¿por qué? Porque tal vez tengan dudas sobre cómo, sobre la temática del curso sobre las entregas, si tienen, aunque tengamos nuestras entregas calendarizadas, si hay alguna posibilidad de prorrogar entrega, cómo funcionan los foros y demás, entonces sí, es muy importante este acercamiento desde el inicio de los cursos con todos, porque también conocen el rostro de la persona que estará detrás de la pantalla, retroalimentando, ya no digamos evaluando, retroalimentando. Eso es muy importante también, que no nada más digan está bien, o lo hiciste mal, sino aportar también algo más a los estudiantes, es algo que ellos valoran mucho, si un facilitador en su retroalimentación es claro, en tal párrafo, donde me compartes esto y esto te podría decir, o sea, es más profundo, también el estudiante se siente leído, dice claro, es mi esfuerzo y en efecto sí, me leyó mi maestro. Sí me está haciendo muy puntual en mis observaciones tal vez algún material adicional y demás eso es muy importante para que también el estudiante se sienta motivado.

[18:02]

Pero ya conoce el rostro de su facilitador, eso también es algo muy, muy importante para que ellos se sientan motivados a continuar, decir no, si es cierto, estuve mal tal vez mi puntuación no fue la mejor, o mi ortografía tuvo fallos, o tal vez tenía yo que haber citado las fuentes de mejor manera para evitar cualquier situación que se malinterpretara y demás. Si es muy, muy importante la figura del facilitador; además de la video bienvenida se programan unas

actividades que les llamamos bono, que tampoco son obligatorias para los estudiantes. La finalidad de la actividad bono es que puedan compartir también en un espacio cara a cara en tiempo real, con facilitador o facilitadora y compañeros, puntos de vista de algún tema, tal vez la entrega de esta semana, tenían que ver una película y analizarla. Bueno se abre el debate cada uno desde su disciplina artística, desde el nivel educativo donde están laborando. Entonces, es este abrir el compartir el no sentirse solos, de estoy estudiando solo en mi casa, atrás de la compu, sino saber que también hay otros compañeros, compañeras de otros niveles educativos de otras disciplinas artísticas que también a ellos los puedan alimentar.

[19:32]

Con sus experiencias también ya incluimos actividades grupales. Ha habido casos en los que no es posible por las actividades diferentes que tienen todos, pero las actividades grupales también han servido para que haya este acercamiento con sus compañeros, decir sí, claro, vamos a hacer un mapa mental sobre este tema, o vamos a hablar sobre las escalas de evaluación. Bueno, pues es que yo soy maestro de teatro de secundaria, pero está trabajando con un maestro de música que es de kínder, y cómo lo trabajan ¿cómo lo abordan? Entonces toda esa retroalimentación, que también entre ellos puede haber, también es pues, motivante para ellos, para ellos como estudiantes, porque también ellos se sienten que pertenecen a algo, más allá de una computadora con un teclado.

[21:02]

La coordinación, bueno, somos actualmente, somos tres personas, que estamos apoyando. Es un enlace administrativo que justamente, ve todo el tema administrativo del programa, un apoyo académico-administrativo, que apoya la coordinación, apoya al enlace, que también es el primer contacto con los estudiantes y bueno, el responsable de la coordinación, pero en realidad, aunque somos tres, aunque somos un equipo, podemos decir chiquito, es un equipo amalgamado la ventaja también es que al tratar de estar trabajando en modalidad virtual los llegamos a conocer, llegamos a conocer, quiénes prefieren comunicarse por correo electrónico, quienes prefieren comunicarse vía telefónica. Se implementó también el servicio celular de WhatsApp, que también ha sido una, de las creo que, de los mejores aciertos que se han tenido ¿por qué? Porque ahora, aunque el maestro esté a mitad de su clase tal vez se quedó pensando en la noche, cómo voy a hacer esta tarea o el maestro no me ha respondido y en un 5 minutos que tiene puede mandar un WhatsApp. Ya no tiene que esperarse enviar un correo electrónico y demás, entonces también este acercamiento que se ha tenido gracias

a las redes sociales. También que se abrió Facebook, Twitter, Instagram, muchos de ellos pueden estar al pendiente de información, de los procesos, de que si es la semana de altas, si bajas, que si ya mandaron la oferta educativa, que si ya comenzó el periodo de pagos, que si tengo dudas con cómo entrar a Mi pago, dónde veo mi seguimiento; a través de todos estos medios, sea teléfono, sea correo, sea por WhatsApp se pueden comunicar y hay una respuesta pues, casi inmediata, vaya ha sido ha sido tal el impacto y a nosotros a veces nos sorprendemos. Bueno creo que estamos haciendo algo bien porque hemos tenido estudiantes de otras carreras que se comunican con nosotros porque dicen es que me pasaron este número porque dicen que aquí contestan rápido, es que me comunico con ustedes porque llamé y no me han respondido y yo quiero saber sobre este programa entonces digo bueno, finalmente, eso deja ver que algo estamos haciendo bien, estamos creo que trabajamos de una manera muy eficiente.

[24:02]

Entonces sí, es una carga considerable de trabajo en ese sentido también, bueno, sensibilizar a los estudiantes que el facilitador estará atendiendo, hay maestros que también les proporcionan sus teléfonos celulares personales y se comunican también a través de ese medio con ellos, ha habido maestros que nos dicen es que necesito comunicarme con la alumna M, porque ya le mandé las observaciones, pero no ha contestado; el facilitador es el que está buscando al alumno, sí mira, te mando estas observaciones, pero te las platico para que te quede más claro, maestro es que no me queda claro sobre mi proyecto innovador. Ah, mira, tenemos tres opciones ¿dónde estás trabajando? ¿Cuál es tu disciplina? ¿Con qué nivel educativo trabajas? Mira, podemos hacer esto, esto como una plática, como una pequeña asesoría, todo ese acercamiento que se da, creo que gracias a ese tenemos un pues, un número considerable de felices egresados, que también nos lo han compartido. Dicen bueno, no nada más es el esfuerzo de ellos, sino de todos; se sienten justamente que pertenecen a la universidad, dicen claro, no lo hice solo yo, sé que el maestro H me leyó y tal vez me puntuó bajo, pero después lo corregí por las observaciones que me dio y gracias por la maestra A, porque ya siempre fue muy puntual en las observaciones y en todo el material que me compartía.

[25:32]

Todas esas situaciones que son muy humanas y gracias, creo que a ese acompañamiento que se ha tenido de facilitadores, del personal de la coordinación, llámese en las administrativo,

llámese apoyo académico, llámese coordinadora. Gracias a ese acompañamiento es que también tienen o tenemos una cantidad considerable o un nivel muy alto de permanencia y de egreso, o sea, siempre estamos en la búsqueda de decir bueno qué situación, este estudiante no se inscribió en este periodo ¿hubo comunicación con ella? Sí, tuvo un problema de su trabajo, tuvo que conseguir otro ¿qué opción le dieron? Pues, que hiciera tal pago, que se inscriba este periodo, ok. la maestra sigue con problemas ¿cómo esta situación académica? Analizamos, ah, ok es necesario, para que no pierda la carrera, que solicite baja temporal. Ah, perfecto ¿Entonces cuáles son las opciones maestra? Es que me quiero dar de baja, hemos tenido casos, no es que tengo problemas en mi casa, he perdido uno de mis trabajos, se me enfermó mi hijo, ok maestra ya tiene sus dos bajas temporales, sí que podemos hacer este periodo, tómelo de ausencia.

[26:44]

Tranquila, organice sus tiempos, organice sus trabajos. El siguiente periodo le mandamos la oferta. Checamos qué puede llevar, es que casi no tengo tiempo. Bueno, qué le recomendamos, entonces también es toda esta tutoría que nosotros le podemos dar, toda esta orientación en diversos niveles, tanto lo económico, como lo académico. Gracias a eso es que los estudiantes continúan; ha habido algunos que hemos podido rescatar incluso de que ya están desmotivados por alguna situación particular, personal, laboral que tuvieron y creo que gracias a esta, a estas intervenciones que podemos hacer es que los podemos rescatar y decir no, maestro si entró aquí es porque usted lo necesita y aparte es un alumno comprometido. Checamos los historiales, decirles es un muy buen estudiante y justamente también es un poquito de esta labor de convencimiento, decir bueno adelante, le falta poquito, le falta poquito. Ya vamos por menos, qué podemos hacer si es por tiempo, si es por dinero, si es por el tiempo en que tienen que ingresar, cada caso detectar justamente decir, ok yo ya sé que la maestra S tiene una situación muy particular con su familia, o yo ya sé que la maestra P tiene una situación delicada de su trabajo y que paga hasta el final, pero paga, pero son todas estas cuestiones que también ellos saben que nosotros los apoyamos.

[28:13]

Y pueden comunicarse con nosotros con esa confianza de decir tengo esta situación, mi hija se me enfermó este ¿qué puedo hacer? Solo puedo llevar dos materias, cuál es la otra opción, en fin, buscar la manera de que ellos digan ¡Ah, claro, es que yo pensé que forzosamente tenía que meter 8 experiencias! No, no, no, no, vamos a hacerlo así, así qué es lo que usted

pueda tener ¿Qué se le dificulta? ¿qué se le facilita? Entonces, todo este acercamiento que podemos tener por correo, por teléfono, por redes sociales, ha sido también una parte muy importante para que los estudiantes se sientan acompañados, desde que son aspirantes hasta que son egresados, incluso no termina nuestro trabajo, cuando decir, ah, ya terminó, ya está su cardex ¿no? Los acompañamos, incluso en sus trámites de egreso; tuvimos, llegamos a tener casos de maestros, que no podían viajar, no sé, un maestro de Mexicali que se le dificultaba venir hasta acá Xalapa hacer su trámite de egreso, implementamos este trámite de titulación a distancia, entonces bueno, vamos a hacerlo, vamos a hacerlo por partes desmenuzadito, qué tenemos que checar, que el maestro, sus papeles vamos a hacer una videollamada, vamos a resolver dudas el maestro, qué necesita, ya puedo pagar, ok, aquí está su orden de pago referencial.

[29:43]

Es que ahorita no tengo para mí título, pero necesito mi certificado, perfecto maestro, mándenos sus fotos, vamos a entrar así y así; es entonces resolver cada, caso cada caso es muy particular y el acompañamiento hasta el trámite de titulación, o sea, hemos tenido casos o tuvimos casos de egresados extranjeros que los apoyamos incluso con la legalización y la apostilla de sus documentos, decir ok ya no nos corresponde a nosotros, pero es un egresado que está en Colombia que no puede venir a hacer su trámite aquí, es un egresado que está en Ecuador que está en pandemia, lo tomó en Ecuador y no puede venir a México a hacer su trámite, cómo lo podemos apoyar. Entonces bueno, vamos a ver qué tabuladores cómo lo podemos hacer, a quién tenemos que acudir ¿cuál es la dependencia? Qué necesitamos llevar, etcétera. Todo ese acompañamiento para que ellos al final puedan tener en sus manos su título si es necesario apostillado para que puedan trabajar no solo en México.

[30:46]

Todo eso es parte del trabajo, digo hablando tratando de hacer un poquito como a grandes rasgos de todo el trabajo que estamos haciendo con ellos.

[31:04]

Afortunadamente y la otra de las ventajas, creo que también y es muy importante el equipo, el equipo de trabajo desde facilitadores y personal administrativo que, justamente siempre está a disposición de facilitadores y de personal administrativo de atender a los estudiantes; es que yo tengo una duda, necesito una llamada por Skype, la hacemos por Skype, es que a mí se me facilita más el Meet, lo hacemos por Meet, es que les puedo hablar por teléfono.

Aquí estamos para hacer una llamada por teléfono. Ha habido casos que el fin de semana entran en pánico, porque tienen que hacer una entrega y tal vez tuvieron alguna duda y la persona que está a cargo del teléfono celular, siempre está pendiente, tal vez es una duda pequeña, tal vez no, tal vez sea algo, que sí tengamos que ver aquí en oficinas, viendo su registro, su historial y demás. Bueno, pero decir te estamos atendiendo ya, ya tomé aquí tu caso maestra, con gusto, lo checamos el lunes, necesitamos ver su historial. Necesitamos checar, su situación administrativa, pero ya tomamos nota, eso también, el hecho de que se pongan en contacto un domingo a las 10 de la noche y saber que alguien les está respondiendo también es una parte muy, muy importante del trabajo que hacemos.

[32:57]

Apoyos todos, capacitaciones siempre, manuales a toda hora. infografías, vaya casi, casi a la vista. Nosotros actualmente estamos ya trabajando en Eminus 4, estuvimos un tiempo, a mí me tocó que entré en 2016, ya se estaba trabajando con la versión 3, con Eminus 3 se empezó a trabajar a partir del 2014 aproximadamente, tenemos facilitadores que tienen con nosotros 17 años en el programa 17 años, 14 años, 11 años, han estado desde siempre, son facilitadores que conocen la nobleza del programa y de la virtualidad y saben comunicarse de manera virtual con los estudiantes; que además son maestros y que conocen perfectamente el perfil que tienen ellos.

[33:52]

Un perfil muy particular entonces ahora que nos tocó migrar de Eminus 3 a 4 ¿qué se hizo? Implementamos los manuales, manuales para todo, que tal vez parecieran reiterativos, pero que en efecto son muy importantes, porque, por ejemplo, cuando emigramos se gestionó que nuestros facilitadores tuvieran una capacitación para tomar las riendas de Eminus 4, para saber cómo entrar, cómo evaluar, las bondades del foro, los puntajes, el seguimiento, etcétera. Entonces, eso como primer punto muy importante porque, así el facilitador también se siente que está siendo tomado en cuenta, sí claro no nada más me avientan; sienten que también ellos son importantes, porque lo son para el programa educativo, porque ellos justamente son los que van a acompañar a los estudiantes para que ingresen.

[35:22]

Hacemos manuales, digamos concretos en ese sentido, muy, muy básico, es decir, vas a entrar aquí, le das clic, aquí tu matrícula es esta, tu contraseña es esta, vas a visualizar esto, esto es lo más importante ¿tienes dudas? Bueno, nos podemos conectar. Bueno, cómo voy a trabajar,

conoce al equipo, quiénes son los facilitadores, primero con una presentación con fotografías, después finalmente los iban a conocer en las video bienvenidas virtuales, son las actividades bono o con el mensaje de bienvenida, que siempre dan los facilitadores, a los estudiantes también les tenemos que enseñar, cómo manejar esta nueva plataforma. A ver estudiante, bueno, vamos a migrar a Eminus 4, justamente si hacemos un cambio, pues debe de ser para bien, si tenemos una plataforma que ha sido mejorada, que tiene ahora esta posibilidad de un seguimiento tal vez más visual, el foro, como se maneja que también ya se hacían en 3, pero bueno, ahora lo ven en ventanas diferentes.

[36:52]

También y es algo muy importante la estructura de cada experiencia educativa, cada experiencia educativa, está planeada para entregas semanales de esta manera. El estudiante tiene muy claro, qué actividad va a realizar y dónde la va a realizar, si la actividad de la semana es participar en el foro, que a él le sea muy claro que su participación tiene que ser de no más de 300 palabras, tiene que argumentar cuáles fueron los motivos en la película que se analizó, etcétera, etcétera. Muy, muy puntual, o sea sí, es muy importante todo lo que es la estructura de lo que será cada actividad, si hay que hacer un mapa mental, si hay que hacer una bitácora, si hay que entregar una evidencia, es muy importante que en esta modalidad virtual al estudiante le sea muy claro, lo que tiene que realizar algo, también que es muy importante el puntaje, nosotros tenemos los cursos que coordinamos como lean, está muy claro, que cada entrega tiene un puntaje y al final se suma el puntaje y esa es su calificación, no hay mayor duda. Si tienes 60 puntos su calificación es 6 si tiene 98 puntos, 10.

[38:22]

Entonces, de esta manera ellos también pueden entrar muchas veces, es su trabajo, que dicen es que ya no puedo más, entregué de esta semana dos materias, pero dejé dos, pero ahora voy y ellos van viendo su seguimiento, es decir, claro. Bueno sí ya pasé, pero puedo mejorar mi calificación continuó participando, puedo subir mi calificación, siendo la actividad, bueno que es de 10 puntos, participan en la actividad bono, que también ha sido pues, algo muy importante y algo que nos han dicho nuestros estudiantes, nuestros egresados; la bondad de esta calendarización, de esta claridad es que también ellos tienen la certeza de decir claro, yo ya sé que al finalizar el curso yo ya voy a visualizar aquí mi calificación, ya que después nada más va a aparecer en Eminus, es eso mucha claridad, el hecho de que ellos puedan entrar el domingo a las 11 de la noche a terminar su entrega y subir a la plataforma; saber que va a

haber una retroalimentación del facilitador, saber que todo desde el inicio está perfectamente calendarizado, visible en todo momento para ellos; que muchos de ellos y lo que nos compartieron también, otras maestras si es que yo voy en el transporte y voy leyendo en mi celular, o sea, yo puedo descargar mi material y yo puedo ir leyendo mientras voy en el transporte público a mi otro trabajo.

[42:09]

Pues es que sí, es que es el trabajo es el acompañamiento, o sea el trabajo que ellos, que ellos están realizando, eso es como que el principal factor que los motiva a ellos para poder continuar y egresar, porque es algo que necesitan para poder avanzar en sus trabajos. Ese es uno, el que creo que ese sería el más importante, porque también el hecho de que sean muchos de ellos padres de familia, por ejemplo, sí, claro, es que yo necesito brindarle una mejor calidad de vida a mi familia, pero para poder hacer eso, yo necesito estar mejor en mi trabajo.

[42:50]

Y en el camino ellos se dan cuenta que todas las herramientas que reciben de leer, ya las están aplicando, muchos de ellos dicen, claro yo por eso no podía hacer esto así, así ya me queda muy claro, al ver psicología del desarrollo, que tengo que trabajar diferente con los niños de primaria; entonces creo que el gran motivador es eso, el trabajo y la familia es lo más importante, por lo cual ellos lo hacen.

[43:25]

Sí, creo que se resumirían eso en el trabajo de la familia.

Instituciones > Transcript_GrupoFocalCoordinadores

0:0:15.220 --> 0:0:19.30

Buen día. M, aceptó la grabación de la sesión.

0:0:23.870 --> 0:0:26.320

J, aceptó la grabación.

0:0:29.860 --> 0:0:31.900

S, acepto la grabación.

0:1:12.110 --> 0:1:23.830

M.

Pues yo soy de la Universidad Autónoma de Yucatán, estoy como responsable académico de lo que es la unidad académica de educación virtual, tenemos 2 programas de licenciatura que

recién empezaron, ya van para 3 años ahora, y tenemos un programa de bachillerato en línea que ese sí, ya igual en estas fechas cumple 10 años.

Prácticamente, pues mi función es la revisión académica de todas las asignaturas y todos los programas que suben los profesores a la plataforma, dar seguimiento a trabajar con profesores, trabajar con los tutores también algunas veces. Pues me canalizan estudiantes, por cuestiones de dudas, algo así, pero realmente es 100% virtual lo que hacemos así es que no hay mucha presencialidad o contacto con ellos.

0:2:29.720 --> 0:2:36.870

J.

Muy bien, gracias, bueno, pues estoy en el centro universidad empresa. En el centro universidad empresa tenemos el programa de estudios, que es la licenciatura en gestión de la micro, pequeña y mediana empresa, en la cual yo soy coordinadora de este programa de estudios. Tengo en esta coordinación 2 años, el programa de estudios ya tiene 10 años, pues más de 10 años, también ya tenemos 2 acreditaciones, por CIIES y la función que realizo, pues igual que el maestro M, pues es dar el seguimiento a los estudiantes a través de la plataforma Educate. Nosotros tenemos la plataforma Educate, a través de los reportes que los docentes también van entregando. Y todas estas actividades, pues se van coordinando con el área de tutorías. Que se tiene ese control para dar el seguimiento a los estudiantes para toda su trayectoria escolar desde el inicio, permanencia y egreso de los estudiantes, así también, pues, este trabajar en bueno, en coordinación con el área de control escolar, que es el área de las calificaciones de las inscripciones, de las bajas de los estudiantes, de las actas de calificaciones con los docentes.

Y ver cuáles, las situaciones en las que se encuentran los estudiantes. ¿En qué estatus se encuentra? Si les hace falta, documentos, que si ya están dados de baja por situaciones de reprobación o por documentos; que también se involucra el área de tutorías, porque también la tutoría, forma parte de este seguimiento ¿no? Y también estamos coordinando lo que son las actividades de servicio social, de titulación, egreso de los estudiantes y también a lo que es el seguro facultativo. Entonces se trabaja en colaboración, somos así como los engranes que van trabajando y van llevando a cabo esta licenciatura y por supuesto también se tiene ese seguimiento con los docentes, en plataforma revisar, es decir, ellos han retroalimentado, este, sí han realizado, o los mismos docentes, pues, se comunican la coordinación por alguna

situación con algún estudiante o alguna situación propia de plataforma. Entonces también se le da el seguimiento a esa a esas actividades aquí en la coordinación.

0:5:24.390 --> 0:5:56.180

S.

Sí, gracias, pues, bueno, estoy a cargo de la coordinación de educación continua y a distancia, es dependiente de la coordinación general de universidad virtual, en este caso, el centro está enfocado en apoyar a las unidades académicas que ofertan licenciaturas en la modalidad a distancia en la Universidad Autónoma de Chiapas, sobre todo en lo que tiene que ver con la administración de las plataformas, y en el caso que es el diseño instruccional, la matriculación.

La operatividad de los mismos y se da el soporte técnico de aquí en lo que tiene que ver en toda la parte de la de las mismas plataformas o los apoyados también en las otras áreas de la coordinación general de universidad virtual que tiene que ver con este, los servidores o el acompañamiento que se le da en atención a los alumnos y docentes de cada unidad académica, para el detalle de que se presenten durante la operatividad de cada semestre, ya sea en lo que tiene que ver con que no se matriculó algún estudiante, o que se tiene problemas en los contenidos, o que las fechas no están establecidas bien. O que del diseño instruccional se nos omitió alguna liga o alguna actividad que no se pueda descargar, entonces en si el centro es el apoyo que se le da a estas unidades académicas. Contamos con 8 licenciaturas en la modalidad a distancia, actualmente, de hecho, estamos ahorita en difusión de la misma, que también apoyamos en ese sentido a las unidades académicas. En la hacer la promoción y difusión de todas estas de esta oferta educativa de manera institucional y este, además, también que contamos con sedes académicas en colaboración con municipios o asociaciones civiles que permitan a estudiantes de este estado tener acceso a la educación en la modalidad distancia, otorgándoles un espacio con las herramientas necesarias para realizar estas actividades de la modalidad que tiene que ver con un equipo de cómputo y la conectividad. Si bien sabemos que el Estado de Chiapas, pues este tiene un detalle, en la en la cuestión económica, socioeconómica.

Y también geográfica, que no permite que en todos los municipios de nuestro estado exista conectividad o que también las personas, los estudiantes cuenten con un equipo de cómputo, entonces se hacen convenios con ayuntamientos con el fin de que éstos establezcan centros de cómputo, vamos a decir, con los espacios en donde los estudiantes puedan llegar sin costo

a hacer uso de estas herramientas, con eso permitimos también tener mayor acceso a la educación profesional.

Porque si bien, sabemos que la modalidad a distancia cualquiera puede tenerlo, no tener in situ, sino que en si poder llevarle desde casa, pero también conocemos las condiciones geográficas y económicas de nuestro Estado. Entonces, con eso hacemos que tengamos una mayor cobertura en cuanto a la atención de estudiantes y, a la par, con los ayuntamientos. También se tienen enlaces, que ellos también realizan el apoyo y el acompañamiento para este seguimiento de los estudiantes, es decir, no puede nada más llegar, sino que los capacita, en este caso Seducat con el fin de que conozcan las cuestiones administrativas y académicas de manera general y también le acompañen, independientemente del trabajo que también ya realizan las unidades académicas. Entonces, aquí es de que si tienen cuestiones de bajas, becas, este atrasos en tareas, problemas en plataforma, su primer contacto sea el enlace que tenemos en los municipios, para ir resolviendo en caso de que no se puede, pasamos al siguiente nivel que son con las unidades académicas.

Dependiendo si sea una cuestión académica o en la cuestión técnica, en este caso en las otras áreas de universidad virtual o si es administrativa directamente en control escolar o algo de cada de cada unidad o de administración central. Entonces este sí es una colaboración con las unidades académicas. Ya tenemos 15 años como universidad ofertando la modalidad, pero con programas propios llevamos este 12 años operando con estas y que actualmente tenemos 8, entonces, ha ido creciendo la matrícula; nos han ayudado mucho estos convenios, incluso para crecer la matrícula, y pues este, también tenemos en sí la colaboración con otras instituciones, asociaciones, nos permite también otorgar esta conectividad o los equipos de cómputo que a veces los ayuntamientos no pueden cubrir. Y entonces, con esta asociación y también a la par, es estamos haciendo convenios con el Colegio bachilleres de Chiapas. El Cobach que ofrece educación media superior.

Con el fin de que también se usen sus planteles, que tienen centros de cómputo para ser sedes académicas y entonces el ayuntamiento lo que hace es reforzar su centro de cómputo. Es para que entonces también se tenga una doble funcionalidad, apoyar a media superior que serán próximos nuestros estudiantes y entonces también exista, esta manera institucional que independientemente de que vayan a un centro de cómputo, a veces no se sienten también acuerpados dentro de una institución educativa y el hecho de seguir perteneciendo a una institución, pues también les permite mantenerse dentro de la misma formación.

M.

Bueno, pues en el caso de la de la autónoma de Yucatán, arrancamos con un bachillerato en línea tenemos demanda en ambos programas presenciales e incluso una de las escuelas que tenemos presenciales es la que más cantidad de alumnos alberga son casi 4,000 entonces estábamos buscando ampliar este. Realmente poder alcanzar, darle un alcance; originalmente esto iniciaba como un complemento a las escuelas preparatorias, para poder esté incorporar a los estudiantes que se quedaban fuera y luego ya pues se tornó un proyecto independiente, que buscaba trabajar con el rezago, atender a estudiantes pues, que se quedaron fuera desde hace mucho tiempo y dadas las condiciones de los estudiantes que fueron ingresando, en un principio, cuando arranca el programa pues sí, se aceptaba a gente mayor de edad y luego de un tiempo de análisis pues ya se quitó ese ese candado, se acepta a estudiantes de cualquier edad, nada más el requisito es que hayan terminado su secundaria, su educación secundaria que tengan certificado y ya pueden cursar con nosotros.

Otro detalle con ellos será que por ejemplo este, no podían revalidar en un principio querían que se cursará el programa al 100 por ciento, en cuando vieron que había mucha demanda de estudiantes que querían incorporarse, que habían dejado truncada su educación y querían incorporarse en 2º año en 3º terminar ahí el bachillerato igual se hizo la actualización y se les permite ya hacer la incorporación de años completos. Terminé mi primer año y bueno, puedo revalidar continuar segundo y tercer año con nosotros o termina segundo año y ya tienen 2 años completos de bachillerato. Y luego continúan en escuela presencial, pero pues lo más seguro es que concluyan con nosotros. Y en el caso de las licenciaturas y pues la oferta que, se busca ampliar la oferta, que los programas que se dan en licenciatura sean nuevos, no sea lo que la mayoría de las universidades, tengo la opción la modalidad presencial y la modalidad virtual, es lo que hacen, es replicar y lo único que cambia, pues es la modalidad; lo que se buscaba en el caso de la universidad era darle salida a programas nuevos, a una nueva oferta un poco más creativa que, acompañada de tecnología, que se logra con esta licenciatura en gestión pública, no hay de manera presencial, pero igual ya con el trabajo y cuando el impulso se ve que es una de las carreras que más demanda tiene en esta modalidad y que más solicitudes tuvo después de los análisis que se hicieron fue educación. Entonces, pues se abre la carrera de educación a pesar de que tenemos una presencial y este, pues ya se deciden abrir la educación virtual.

Para este enfoque hay ya nuevas propuestas de programas que se van, que se quieren incorporar, obviamente dando toda esta pertinencia que son, van a ser programas nuevos y actualmente pues ya estamos en un cambio administrativo ya con una gestión y bueno eso ha derivado en que no se le dé mucha continuidad a la aprobación por el cambio de rector, de consejeros y todo, pero bueno ahí está toda la mesa puesta para para que se continúe en el siguiente periodo.

0:17:33.870 --> 0:17:59.680

J.

Bueno, en primero, bueno, como sabemos, la misión de la Universidad, pues primero es una educación pública superior, entonces de entrada, pues crear estas licenciaturas, licenciaturas en modalidad a distancia, pues para llegar como bien lo comentó la maestra S, la situación del Estado de Chiapas, tenemos muchos pueblos originarios, muchos municipios. Y entonces llegar a ellos, poder llegar a ellos para que ellos también tengan esta educación. La universidad, pues, tiene esa misión, de que de que llegue esta esta educación a ellos, y la y una de las formas es este, pues llegar a través de estos sistemas de comunicación, a través de una plataforma en la cual ellos puedan ingresar y tener esta esta licenciatura, que les permiten que ya no tienen que venir a la ciudad.

Y tener que estudiar acá una licenciatura presencial, dejando a la familia o simplemente a las actividades que ellos realizan, el cultivo, la artesanía o las actividades que ellos desarrollan en su propia comunidad, de acuerdo a su cultura y tradición, entonces, esto les permite a ellos poder llevar estas licenciaturas en línea. Número 2, en especial la licenciatura en gestión de la micro, pequeña y mediana empresa, pues una es una licenciatura que les permite a estas personas, este poder tener un conocimiento más allá de las actividades que ellos realizan. ¿Por qué? Porque estamos hablando de personas que tienen alguna cooperativa de cacao y entre ellos entonces llevar esta licenciatura les permite desarrollar su plan de negocio, su diseño, cómo llevarlo a cabo como poder, en su contexto a nivel nacional y a nivel internacional como poder vender este producto que ellos están realizando, y de ahí se generan empresas familiares, entonces esto les permite una economía, a estas, a esa no solamente a estas partes de la región, sino también en la ciudad, también tenemos empresas aquí en la ciudad, pues aquí el Estado es de micro, pequeñas y medianas empresas; está en la venta de queso, de café, de tortillas, entonces todo esto les permite a estas personas poder adquirir estos conocimientos. Y a través de esta, de esta, de este sistema, pues ellos no dejan de

trabajar, ellos siguen, continúan con sus actividades porque es muy noble, ellos pueden entrar a la plataforma, una vez que se apertura la plataforma, la plataforma permanece abierta, no se cierra, no hay horarios, a veces nos hablan, este cuál es mi horario de clases, es que no hay un horario, sino que tú entras de acuerdo a la organización de tus actividades, es completamente autogestiva, tú vas construyendo tus conocimientos y vas ingresando a la plataforma, de acuerdo a esas actividades que tú realizas y te vas organizando, si yo puedo entrar en la noche, entro en la noche, si yo puedo entrar en la madrugada, entro la madrugada si solamente tengo los fines de semana, pues en ese horario entro ¿no? Entonces, por eso la opción de estas licenciaturas a distancia y pues, en mi caso pues, de este programa de estudios que es la micro, pequeña y mediana empresa porque se les da otra opción, más de cómo generar esa economía, de cómo poder hacer otras actividades, o de lo que ya estás haciendo, cómo lo puedo vender, producir a través de eso, los artesanos, los agricultores o simplemente vendo Mary Kay. Bueno, cómo va la oportunidad de adquirir esas nuevas opciones, de trabajo y es para todos. Entonces, ahí entra la misión y la visión de la universidad, de impulsar el desarrollo de nuestro Estado y pues también se da a porque puede llevar esta licenciatura una persona que está en Yucatán, una persona que está en Veracruz, Una persona que está en Coahuila. Donde sea, siempre y cuando tenga la conectividad y pues se dé la oportunidad de llevarla ¿no? Entonces ahí, ahí estaría la misión y la visión de la universidad y de la licenciatura, pues es de crear, de tener personas profesionales que tengan una empresa, un negocio y que puedas lograr más allá.

0:22:20.300 --> 0:22:50.240

S.

Pues bien, en sí, al ser una institución educativa, la misión de la mayoría de las instituciones es formar profesionales, que están competentes y que nosotros le podamos otorgar esas este herramientas necesarias para desarrollar habilidades, otorgarles los lo que requieran, para que sean profesionales en nuestro Estado, principalmente y a la visión de la universidad como tal es la parte de que seamos reconocidos como una institución de oferta educativa pertinente. Y, sobre todo, que cumplamos con los estándares de calidad de las acreditaciones. En este sentido, y que la modalidad a distancia permitió a la universidad crecer en la oferta y cobertura de los programas de estudio, porque si bien, contamos en sí, también con 45 programas educativos de la modalidad presencial, la idea era llegar a más personas, porque también en el acceso, que se sigue un procedimiento de admisión, pues muchas personas

quedaban fuera, muchos estudiantes que no fueron, no son aceptados y entonces, a través de esta nueva oferta educativa, permite, primero darles la oportunidad de tener acceso a la educación superior. Segundo, de que no se muevan de su lugar de origen en su comunidad, y tercero, que también los conocimientos que adquieran sean utilizados en su Comunidad y evitar esa migración que tenemos de estudiantes hacia ciudades de sus Estados o en otros Estados, entonces, lo que hacemos ahora con esta modalidad es que los programas educativos sean pertinentes de acuerdo a las condiciones de nuestro Estado. Una de ellas, como bien comentaba la maestra J, es la parte de que si bien en nuestro Estado, pues contamos con mucha este riqueza natural, riqueza cultural, que lo que requerimos es posicionarlas o podemos también que crear este negocio, qué es lo que realmente se hace en el Estado. Generar estas micro, pequeñas o medianas empresas, sin embargo, también en las otras licenciaturas fueron pertinentes de acuerdo a las necesidades de nuestro Estado, contamos con la de desarrollo municipal y gobernabilidad, por ejemplo, que es en sí también formar en estas personas de los ayuntamientos, que no solamente es pertinente para nuestro Estado, sino para cualquier entidad del país. Está la licenciatura en inglés, por ejemplo, que también hay muchos que conocen el idioma y que dan clases de manera empírica, pero esta formación lo que permite es que cuenten con esas capacidades en la docencia. Y hay una licenciatura que se llama seguridad alimentaria, que esto incluso también ha permitido a la universidad, para su creación dentro de la modalidad fue fundamental el trabajo colaborativo que se realizó con asociaciones nacionales, en este caso el ECOESAD, que es el espacio común de educación. Que también este año cumple 15 años prácticamente, pues la Universidad a la par con la asociación ha permitido trabajar y crear esta modalidad y que inicios de la universidad trabajo con la Universidad Nacional Autónoma de México, la UNAM, con el fin de ofertar esta modalidad, la experiencia que ya trae la UNAM también fue fundamental para nosotros en la creación de esta de esta nueva oferta educativa, iniciamos con ellos y otorgando técnico superior universitario de la UNAM.

Que nos asesoraron para este y que nos permitió entonces ir generando nuestra oferta propia. Entonces, ahora pues ya contamos con ello y seguimos trabajando con estas asociaciones. Como le decía, con encuestas y la licenciatura en seguridad alimentaria, fue creada a través de esta asociación de manera colegiada con instituciones educativas de 5 entidades del país para otorgar este programa pertinente a nivel nacional, e internacional entonces en sí, la formación que ha realizado la universidad, ha sido de acuerdo a las necesidades locales, pero

también a necesidades a nivel nacional, porque es lo que permite la modalidad a distancia, no nada más enfocarnos lo que nosotros necesitamos, sino que también ahora tener acceso a otro tipo de estudiantes y como bien comentaba el maestro M en relación a la cobertura, que se puede tener en cuanto a que terminen el bachillerato, para que puedan ingresar y que además ahora nosotros contamos también con estudiantes, tanto a nivel nacional como internacional. Estamos aquí pegados, en frontera con Guatemala. Entonces tenemos estudiantes de ese lado, también de éste, que permite tener acceso a la educación superior de otros países que también están limitados en esta formación. Entonces tenemos estudiantes de Guatemala, de Honduras principalmente, o incluso que les decíamos que también para evitar la migración tenemos estudiantes Chiapanecos que se encuentran en otros países, principalmente de Estados Unidos. Entonces, también a través de eso permite darles esta oportunidad de formación, entonces lo que nos ha abonado mucho también es el trabajo colaborativo que se realizan con las unidades académicas para el seguimiento del acompañamiento, el trabajo colaborativo con los ayuntamientos para que podamos nosotros brindar este acceso educativo que igual cuando iniciamos hace 5 años con las sedes académicas, hoy tenemos 75 sedes académicas, que aún así, es limitado para la atención de lo que tenemos de nuestros alumnos, entonces la modalidad ha ido creciendo, de hecho estamos trabajando en nuevos programas educativos que permitan también ampliar esta oferta y no caer en licenciaturas comunes, que es lo que también más piden en la universidad, que es medicina o administración o comunicación, sino que sean también otorgarles otra formación.

Y no caer también en lo que ya viene en la parte laboral, en donde ya no encuentran espacios en donde desarrollarse, entonces a través de estas licenciaturas, en la modalidad distancia generamos autoempleo, generamos emprendimiento, generamos nuevos espacios de trabajo y entonces lo que ha permitido es cumplir con la misión y visión de la universidad en formar profesionales realmente competentes. Mantenerse en el Estado y en su comunidad, y sobre todo también cumplir con los estándares internacionales en lo que tiene que ver con la acreditación, Porque nuestros programas educativos, y como ya comentó la maestra J han pasado en procesos de acreditación y que se sigue trabajando con ellos también para la mejora de los mismos.

0:30:44.410 --> 0:31:0.900

M.

Cómo inciden todos estos factores en la permanencia y realmente, pues inciden en un alto porcentaje. No, no te puedo decir que no es 100%, pero una persona que bueno, la mayoría de los estudiantes, por ejemplo, en licenciatura, están cubriendo aquí la función de padres de familia, la función de empleados y además pues involucran a la función de estudiantes, para alcanzar, pues la superación, para alcanzar una mejora en su trabajo, hay unos que, simple y llanamente lo hacen, es por querer cumplir un objetivo.

La reprobación se viene cuando, la deserción, más que nada, viene cuando tiene complicaciones en alguna de estas situaciones, por ejemplo, muchas de estas situaciones se dieron, por ejemplo, la pandemia, gente que se quedó sin trabajo, pues ya no pudo, se dedicó a buscar trabajo, ya no pudo dedicarse de lleno a continuar con su formación y bueno desertó, gente que sufrió pérdidas de familiares, que son pérdidas, por ejemplo, tuvieron problemas matrimoniales, no se quedaron solos, solas, entonces todo esto llega a un punto en el que ya no pueden.

La educación, su formación, más que nada, pues no es prioritaria. Ellos tienen otros factores y simple y llanamente lo primero que hacen es desertar; en el caso de bachillerato, pues también se da un poco esta dinámica, allí si influye un poco más el hecho de la responsabilidad del estudiante. Ya son cuestiones personales y empieza, no les gusta la modalidad, no se sienten motivados porque están al mejor solos frente a una pantalla estudiando y pues, simple y llanamente buscan otras opciones presenciales, más que una, bueno, desertan de la modalidad porque a lo mejor continúan con su formación en otra. Pero si es que realmente ambos tienen mucho que ver y están entrelazados, o sea, no hay un factor único. Sí, sobre todo, pues los que ya cumplen con este rol de papás, mamás y todo eso.

0:33:15.990 --> 0:33:47.380

J.

Pues sí, complementando lo que el maestro M nos comenta, efectivamente en esta licenciatura, pues es lo que observamos, igual como bien usted lo expresa ya se encuentran en esta licenciatura estudiantes que han salido ya de preparatoria y que deciden estudiar estas licenciaturas en línea, y si nuestra, característica de nuestros estudiantes, sí, son la mayoría más grandes, este, porque ellos ya están insertos en un trabajo o que ellos necesitan esta licenciatura para el puesto que ellos se van adquiriendo, porque necesitan tener un, ocupar un lugar más importante dentro de donde ellos se encuentran y entonces por eso deciden

estudiar esta licenciatura. Y también tenemos muchas amas de casa, este bueno mujeres que forman parte de esta licenciatura, por lo mismo, que les permite estar en casa y atender a la familia y poder estar ahí cumpliendo con las actividades, con el trabajo y con la familia y personas que ya tienen negocio, que ya tienen alguna actividad empresarial y que necesitan de esto para continuar.

El detalle aquí, que como ya encontramos personas de generación un poquito más grandecitas, entonces sí como que se les dificulta un poco la actividad de plataforma ¿no? Todos manejamos redes sociales y todos somos muy habilidosos en redes sociales, en manejar Facebook, en manejar Instagram, en hacer Tiktok, este manejar el WhatsApp ¿no? Pero ya cuando entramos a una plataforma, pues no es, como qué les impresiona, como que el primer momento, como que se impresionan a ver las actividades que ellos tienen que realizar, que tiene que navegar en esta plataforma y como que eso hace que este, que, no se desilusionen, sino que, pues no tienen un conocimiento sobre las plataformas, aunque nuestra plataforma es muy fácil, es muy intuitiva. Te va diciendo, cómo vas a hacerlo, realmente no necesitas de tener una experiencia en lo que es, este plataforma con que sepas pues, cuando menos como se prende y se apaga el equipo de cómputo, cómo entrar, tienes el link, cómo poder ingresar y ya, lo demás, pues esa experiencia la van adquiriendo los estudiantes, entonces eso sería un factor que los desmotiva, el que dice no, ya no, no, no puedo.

Nosotros hemos bueno, estamos con una estrategia que tenemos grupos que apoyan a estos estudiantes que se comunican con nosotros y nos dicen, es que sabe que no, no puedo, no sé cómo hacerle. Entonces tenemos un grupo que le da seguimiento y hacen conferencias o por teléfono, mira, ahora le vas a dar clic aquí. Mira ahora has esto, ahora haz el otro y los vamos apoyando y pues algunos al final deciden continuar, otros de plano dicen no es para mí. O que o simplemente aquellos estudiantes que salieron de la prepa que vienen de una prepa presencial y entran a una licenciatura a esta modalidad, pues ellos andan en espera de su horario de clases y a qué hora se van a presentar sus docentes, entonces también eso hace como que ellos decidan no llevar esta licenciatura y por supuesto, el factor económico en la característica de nuestros estudiantes, pues son; tienen una familia y tienen que proveer a esa familia, en actividades económicas y eso también hace que en algún momento ellos ya no continúen. El trabajo, porque pues el trabajo pues de ahí comen y les exigen las actividades, responder en el trabajo y entonces como que van dejando a un lado las actividades, o ya no entran a la plataforma.

Aunque se les permite, bueno, una vez que a ellos se comunican con nosotros y nosotros los contactamos, pues hablamos con los asesores que les permitan la entrega de las actividades, pero pues hay muchos que pues el trabajo, el factor económico, pues es importante para ellos. Y tenemos muchas madres solteras que están estudiando esto y pues ellas son las responsables de esa familia y pues a veces también ellas se ven obligadas a dejar esta licenciatura. Pero, aun así, del 2020 a la fecha, la deserción de nuestros estudiantes ha sido menos, mucho, menos. Se ha incrementado nuestra licenciatura del 2019, que teníamos una matrícula más o menos de 150 estudiantes del 2019, ahorita tenemos una matrícula de 600 estudiantes.

Entonces, este del 2019 al 2020, pues se han tenido estrategias y se le da un seguimiento más puntual a los estudiantes. Se conoce más cuál es la situación por la cual ya no continúan, por lo que estamos describiendo y tratamos de darle ese apoyo tecnológico, académico, emocional a los a los estudiantes, y es muy importante para nosotros la actividad tutorial, ajá, porque el tutor, pues, tiene esa función, de apoyar en la parte tecnológica, bueno en decirle cómo va a darle seguimiento, porque la parte tecnológica es Educar que nos apoyan, o bien ahí también tenemos un enlace, y si tenemos algún problema inmediatamente les hablamos y ellos nos ayudan, nos apoyan, pero aquí pues este que cómo vas a enviar tu actividad, mira, tienes que moverle, aquí están nuestros docentes capacitados en eso, de hecho están certificados en un estándar, que es tutoría y cursos en línea. Entonces, están capacitados certificados nuestros docentes, entonces sí saben cómo apoyar a estos estudiantes; que los tutores también, pues dan esa consejería emocional, que a veces pensamos que no lo necesitamos, pero nuestros estudiantes también pasan por situaciones complicadas y también hay entre el tutor, claro, no les damos las soluciones, pero mira, esté por aquí, andamos en esto puedes hacer esto, para que no haya esa deserción. Y pues también la parte académica, también está en tutor y en la parte administrativa, también entrega de documentos y demás.

0:40:48.640 --> 0:41:16.480

S.

Y pues bueno, en sí en lo que tiene que ver con la parte central que es el Seducat lo que vemos en sí, la cuestión de deserción a través de las redes académicas que se han instalado de nosotros, damos el seguimiento, uno de los motivos es también la parte social ¿no? Nosotros contamos con muchas comunidades indígenas, el acceso a la educación también para mujeres había sido también una cuestión muy arraigada en esas comunidades. Que esta

modalidad y el seguimiento que se puede dar con los enlaces y el establecer dentro de los colegios de bachilleres, ha permitido entonces, ahora que las mujeres que en su momento terminaron la preparatoria puedan continuar y ya con hijos su formación profesional.

¿La parte económica? Pues sí, o sea, en el estado de Chiapas, el socioeconómico, también impacta mucho. Como les decía, pues tenemos este la mayor parte de nuestra población, pues se basa en el campo a esta parte agronomía, de ganadería, entonces los ingresos son bajos como para poder moverse a un campus presencial de la universidad, que si bien también ocupamos la mayor parte de las regiones del Estado de manera presencial es difícil. Entonces, este esta modalidad les permite ahorrar significativamente en relación a los gastos de traslado, a la parte de este de vivienda, comida, e incluso también de los materiales, porque como todo está en plataforma y ellos ya no gastan en libros, ni estar comprando. También tantas libretas, por ejemplo, y el apoyo que se le da también con las sedes académicas, pues este el hecho de comprar un equipo de cómputo, estar pagando Internet.

Sí, tuvimos muchísima deserción al iniciar este programa, este tipo esta modalidad en el estado y encontrando estas situaciones de por qué estaban desertando, pues es una fundamental, es la económica, entonces otorgarles estas herramientas que se requieren, la parte social, pues entonces a través de los enlaces este motivar a los enlaces para que ellos también sean promotores de la modalidad dentro de las comunidades, de hecho se les pide a los ayuntamientos, que los enlaces sean de la Comunidad, que no contraten a otro externo de otros lugares, sino que sea dentro de la comunidad, porque eso dará la compañía, la cercanía a los a los estudiantes y a la par también, lo que vemos es la parte emocional. La verdad que también el hecho de sentirse frustrados por el acceso a la tecnología, si bien, no tendrán las competencias tecnológicas, pero como en su formación previa de que viene un bachillerato, por ejemplo, apenas si conocieron un equipo de cómputo o simularon los equipos, eso ha permitido que entonces se sientan, sientan este rechazo al uso de la tecnología. Entonces, aunque hay, los enlaces de hecho, pedimos 2 enlaces en cada ayuntamiento uno académico y uno tecnológico con el fin que el tecnológico les enseña el uso de la plataforma, sepan como subirlas archivos, sepan cómo escanear y las bases sencillas tecnológicas. Aun así, también contamos con estos detalles, entonces, el tener este acompañamiento directo en, dentro de las unidades, que también es la parte cultural que decíamos en relación a que estamos acostumbrados a estar en un espacio físico. Y preguntar directamente cara a cara a una persona para ver realmente a la atención de cualquier duda o problema que tenga. Las

sedes académicas han sido fundamental también para, de hecho, también las unidades académicas se han esforzado en que los docentes, coordinadores o jefes de área de cada unidad académica acudan por lo menos una vez al semestre a una sede académica para esta atención, para que entonces también que sepan que existimos ¿no? Que no es solamente una pantalla a través de dónde vienen los contenidos, pero qué si existe el maestro, que, si está ahí para atenderlos en su momento dado, porque la cultura de nuestro Estado, sobre todo es, es la parte que ha afectado, y entonces ahorita, pues hemos ido en incremento tanto de matrícula como la parte de la terminación del mismo, que eso es lo que nosotros nos preocupamos. Entonces, el trabajo que se ha tenido es identificar estos factores para que podamos atenderlos de manera colaborativa entre todas las los que estamos involucrados en ello.

0:46:30.510 --> 0:46:41.920

M.

Bueno, a lo mejor esta situación si, la plataforma fue un factor en las primeras promociones tanto de bachillerato como en licenciatura, pero ya hoy por hoy, después de cuatro ingresos, al menos en licenciatura, la gente sí tuvo una mejor, bueno, mejoraron las habilidades de las personas que solicitaron el ingreso. Lo mismo nos pasó con bachillerato. Las 3 primeras promociones, si venían como que, con carencias, incluso con habilidades nulas y poco a poco este, pues la gente que se fue incorporando ya tiene habilidades y más que el hecho de que presenten un examen o una prueba ellos. Llevan un curso y este curso está orientado a sus habilidades. A que ellos, pues determinan realmente las habilidades que tienen en competencias digitales. Cuando ingresan, pues logran llevar en curso, hay una interacción realmente con las herramientas de la plataforma, como bien decían antes, pues que ellos manejan el Face, que manejan su celular, que manejan el WhatsApp y todo eso, pero muchas veces no han hecho cuestiones formales, cómo enviar un correo, o cómo reenviar un correo, o, cómo capturó una imagen, o cómo responden un foro. Lo han hecho a través de las, del Face, de todo esto porque responden comentarios, pero la formalidad es lo que muchas veces no se les facilitaba y si al adentrarnos en estos cursos de selección para los estudiantes este, pues al menos los que se quedan, los que logran concluir el curso son los que tienen más desarrolladas o logran desarrollar y demostrar estas competencias.

Muchos de los, digo ahí habría que analizarlos y los que no se quedaron es porque de veras no tienen la habilidad, porque se dieron cuenta de que no van a poder continuar en un

programa en línea. o involucra otro factor, pero del resto, los que se quedan, continúan la plataforma, al menos digo, se les hace una evaluación cada que concluyen, sí notaron las actividades ¿Hay alguna diferencia? ¿Este qué mejoras se le puede hacer? Y realmente son mínimas las situaciones. La queja constante, por ejemplo, es el trabajo en grupo, no sea más que alguna cuestión de actividades, de entrega, de tareas o de algún, este no sé, una falla en la herramienta o que no la pudieron utilizar, se quejan más de que les cuesta organizarse para trabajar con sus compañeros ¿No? Eso sí, fíjate que ha sido un factor en el que algunos, pues no entregan tareas o no logran organizarse, y eso hace que este es que no puedan alcanzar una mejora en su calificación y tienen que hacerlo ellos solos. O dejan fuera alguien del grupo y eso ocasiona que no acredite la asignatura.

Pero como tal te digo, la plataforma o las herramientas de la plataforma este, pues hemos procurado que sean pues lo más amigables, intuitivas y además darles las opciones de que sea responsiva. Puedes entrar en tu tableta, en tu celular, en tu computadora, donde tú quieras. Y esta asesoría, también constante, pero pues hasta ahora te digo, no se ha presentado.

0:51:0.420 --> 0:51:31.390

S.

Este en el caso de nosotros, pues es una atención de a través del primero de las unidades académicas a través de los coordinadores de los programas que ellos son los que atienden directamente a los docentes y en caso de que exista la necesidad de tenerlos por parte de la de nosotros, pues ya nos vamos haciendo el acompañamiento directo, sin embargo, las vías de comunicación primero son para el diseño instruccional y 2 también para la capacitación, los capacitamos en las competencias tecnológicas que compete al Seducat, para el uso de la plataforma, para el acompañamiento de seguimiento de estudiantes, para herramientas que pueden también utilizar, pero además, también se cuenta con un área de mesa de ayuda, que es un tanto por WhatsApp o por correo, en donde de manera directa también se atiende cualquier situación, tanto del docente que identifique para su actividad o que algún estudiante lo indique para la entrega de actividades.

Entonces, a través de esta Mesa de ayuda, tanto los docentes como estudiantes, incluso personal administrativo, puede llegar a solicitar la atención y tenemos pues, que cubrir las estadísticas que nos permiten estar para saber el tipo de incidencia que es y que cuál es lo más recurrente, y poder también atenderla, en el caso de que presentamos en el de docentes, ha sido más la parte a veces de, en cuanto a la apertura o de que se recorran fechas para poder

otorgar permisos de acuerdo a la operatividad ya establecida o al inicio de clases de que tal vez algún estudiante todavía no haya sido matriculado, pero a veces también la incidencia se debe a que tal vez pagaron a destiempo inscripciones, no se reflejó el pago, en sí, de ahí la atención directa la hacen las unidades académicas para todo el proceso, entonces.

0:53:39.980 --> 0:54:4.630

J.

En el caso como bien lo comento la maestra S, los docentes están capacitados en lo que es el diseño instruccional para las unidades de competencia y también están capacitados en la parte tecnológica para dar ese apoyo a los estudiantes. La interacción entre los docentes y los estudiantes es de forma frecuente, siempre están comunicados, la plataforma tiene sus espacios de comunicación, en los cuales el estudiante puede ahí escribir cuál es su duda y el docente entra y puede realizar ese mensaje y aclarar todas las dudas con los estudiantes; también hay una parte en el espacio de comunicación, una sala chat que es sincrónica, en la cual hay un horario determinado para que el estudiante pueda entrar a esa sala chat y pueda aclarar sus dudas y le pueda preguntar al docente y el docente poder aclarar las dudas. Así también los docentes, cada docente, si así lo considera, realiza grupos de WhatsApp. Ya ve que el WhatsApp es la comunicación más rápida y ahí pueden contactar al docente y poder aclarar sus dudas, entonces también los docentes hacen grupos de WhatsApp y de esa manera están comunicados con los estudiantes, de forma permanente; también, si así lo requieren los estudiantes y el docente, organizan videoconferencias. Generalmente las reuniones por videoconferencia con los estudiantes son en la noche, porque la mayoría de los estudiantes, pues trabaja en la mañana y tarde y prefiere hacer las reuniones en la noche.

Entonces los docentes hacen esas reuniones a partir de las 8:00 de la noche y hasta en fines de semana, los docentes hacen video conferencias con los estudiantes para poder estar comunicados y tener esa interacción entre docente y estudiante y poder dar seguimiento a las actividades académicas, así también como las actividades tutoriales, entonces por parte del docente la comunicación con el estudiante, pues es, es, hay diferentes estrategias, diferentes modos a través de la plataforma, a través del WhatsApp, a través de videoconferencias y si así lo necesita, también a través de llamada telefónica, también se comunican los docentes con los estudiantes, entonces no, el estudiante no está solo, siempre está acompañado, a lo mejor hasta más que la presencial, porque la presencial solamente se limita en el horario de clases. Y acá es continuo o el estudiante puede contactar al docente en la mañana, en la tarde,

en la noche, el fin de semana, y el docente puede responder bueno, si así lo está, pero la mayoría de nuestros docentes están en esa sintonía, de responder a los estudiantes a través de estas estrategias. No, no estás solo, la estudiante siempre está acompañado por el docente.

0:57:5.890 --> 0:57:13.440

M.

Bueno, en mi caso no. No considero que el docente sea un factor que contribuya a la deserción. Como menciona la maestra, digo, la mayoría de los profesores que tenemos son evaluados, cada que termina un curso, nuestros cursos son de 8 semanas, entonces son muy rápidos. Cada que se acaba uno pues, evalúa ese profesor, si notamos que pues no tuvo un buen desempeño, porque los estudiantes mencionan algún detalle con relación a sus habilidades tecnológicas o algo así, se les, se les incorpora a una capacitación personalizada de acuerdo a lo que haya salido. Si para una siguiente evaluación este profesor no mejora, pues simple y llanamente no se le vuelve a invitar a participar con nosotros.

Así, hemos marcado básicamente una plantilla de profesores que tienen la habilidad y la formación. Hay muchos que han continuado con nosotros desde que iniciamos y hay otros que pues no duraron más que un semestre.

La situación aquí bueno, que los cursos, al ser pues con esta dinámica los maestros cuando están en el periodo de formación tienen que estar a disposibilidad, pues prácticamente los 7 días de la semana. Porque pues inician un lunes y concluyen el domingo y la dinámica de los estudiantes es hacer tareas los fines de semana, más que nada, entonces, pues ahí yo tengo a profesores trabajando básicamente todo el fin de semana, respondiendo dudas este y bueno dando retroalimentación a las actividades. Entonces digo, realmente no creo que sea un factor, o al menos no es uno que impacte mucho cuando hemos tenido alguna situación, no sé de repente un profesor que se desconectó una semana y nunca nos avisó de cuál fue la situación, o que pasó y de repente en el seguimiento que se hace, veíamos que el maestro no entraba, no entraba, estuvimos contactándolo y todo y resulta que siempre no se animó a dar clase y, bueno, se le dio de baja y se sustituyó inmediatamente por otro.

Otras maestras que, igual que tuvieron algunas complicaciones, ya que habían decidido entrar, ya que habían hecho toda la formación, ya que se les había habilitado, resulta que a la primera o segunda semana dice no, pues ya no quiero, bueno, en ese momento se localiza a alguien que pueda cubrir la actividad y afortunadamente pues ya está todo desarrollado en Plataforma realmente aquí el profesor es un experto en contenidos, más que nada, ya el

programa lo tienen, no tienen que hacer muchas modificaciones y esa persona le puede dar seguimiento a las actividades que están planteadas y dar retroalimentación, realmente es lo que necesitamos, un experto en contenido que es el que apoya esta parte.

1:0:44.410 --> 1:0:51.890

J.

Bueno, pues acá tenemos la parte de tutoría, que es una parte muy importante en la coordinación de tutorías, este asignar, desde que, desde el primer módulo, desde el primer día ya el estudiante, ya tiene a su tutor y en este caso ¿qué es lo que hacemos? Bueno, una semana antes de que se incorporen a clases, una vez que el estudiante es aceptado, el siguiente paso es una, un mes de que le llamamos módulo de inducción, en el que en el que el estudiante entra a la plataforma y tiene ciertos contenidos de la de la universidad. Y lleva este actividades.

1:1:48.720 --> 1:1:57.500

M.

Realmente aquí, qué servicios han implementado, en el caso de bachillerato, por ejemplo, tienen tutores asignados, están los asesores. A pesar de que es un programa en línea, hay un centro de cómputo y se les permite a los estudiantes. Los asesores cubren también un horario, entonces, si el estudiante no tiene equipo de cómputo, tiene problemas, puede acudir aquí al centro de cómputo, que está abierto realmente mañana, tarde y fines de semana, y si necesita un asesor o si necesita una asesoría puede a través de la plataforma solicitarla, pero en el caso de bachillerato, pueden incluso solicitar que sea presencial, o sea venir aquí en el centro de cómputo, se ponen de acuerdo con el maestro en el horario en el que viene este y trabajan aquí con los chicos, tienen atención psicológica, también y hay, opciones de becas.

En este caso, la Universidad tiene becas y también ya tienen acceso a las becas federales y estatales, dependiendo de la situación en la que esté cada estudiante. En el caso de licenciatura, pues ellos igual, cuando logran hacer el ingreso los que son seleccionados tienen un tutor que es el tutor que los acompaña durante toda la carrera y si se da alguna situación en cuanto a que necesitan atención psicológica u otro tipo más personal, se les canaliza con el servicio de atención psicológica y afortunadamente todos estos servicios, pues son virtuales, así es que no tienen que venir, ni que hacer nada y de por si las asignaturas tienen por defecto cuatro sesiones sincrónicas programadas, eso es un mínimo. Pero si un estudiante necesita alguna asesoría personal o algo, que se quedó con dudas después de la sesión. Y

todo es nada más contactar al tutor y si les vuelve a dar o se les canaliza para su duda, ya el asesor puede abrir otra sesión y trabajar con el estudiante para resolver la duda en particular que tenga. Se cubren los horarios normales, así es que, digo normalmente un profesor, pues que da sus sesiones, que está de tiempo con nosotros en la mañana, pues además se tiene que conectar con sus alumnos en la tarde-noche o los fines de semana, que es cuando ellos tienen tiempo o para hacer seguimiento al trabajo grupal.

Así es que, en ese sentido, pues son las estrategias que más o menos hemos tenido. Los tutores, por ejemplo, hacen llamadas telefónicas, cuando ven que no responden la mensajería y a través del correo electrónico. Bueno, pues ya se han tomado la tarea de hacer llamadas telefónicas, no los visitan a su domicilio, porque no todos son desde aquí, pero yo creo que si pudieran lo haría, pero bueno, hasta a veces les contestan “no, pues ya no vive acá”, y es un celular, cuando quieren desertar, digo, ni aunque los estés localizando, porque ya ellos mismos te dicen no, no quiero, pero bueno, en ese sentido, que prórrogas, por ejemplo, en el caso de los pagos, que no puedo pagar en tal fecha, pues adelante, hay una prórroga de un mes, 2 meses para que tú puedas cubrir con el pago, descuentos. Les digo, por ejemplo, se han lanzado las becas de inscripción, donde ya los que los solicitantes pues exentan completamente su inscripción así es que en ese sentido hay el apoyo por parte de la universidad para estas personas.

1:5:37.290 --> 1:6:9.230

J.

Y complementando lo que dice el maestro M, nosotros tenemos lo de tutoría y todo lo que comentó el maestro M, tenemos un programa de atención a estudiantes que apoya esta actividad también donde el personal administrativo atiende a los grupos. Está dividido por módulo uno, módulo 2, módulos 3, los 6 módulos con sus respectivos grupos y tenemos a gente, a personal administrativo que atiende a estos grupos de a través de un grupo de WhatsApp.

Y en esos grupos de WhatsApp se comparte información administrativa, académica, servicio social y todo, y ahí los estudiantes pueden interactuar entre ellos mismos también, si tienen dudas académicas. Ahí alguien manda la duda, algún estudiante, no sé cómo voy a poner la línea de mi actividad, si es blanca o verde, porque no la entiendo. Entonces, entre los mismos estudiantes van interactuando y se van apoyando, o si vemos de alguna unidad de competencia, localizamos al docente de cuál es la duda; el docente nos explica, informamos

ahí en el grupo PAE así le llamamos grupo PAE. O localizamos al estudiante y localizamos al asesor para que le aclare su duda, entonces también tenemos una estrategia que nos ha permitido estar más en contacto con el estudiante, aparte de todos los espacios de comunicación que hay en plataforma y como lo dijo también al maestro M, ya no vamos a su casa porque ya sería mucho, pero tenemos este otro programa de atención a estudiantes, en donde ahí tenemos a todos los estudiantes, y también se respeta, hay estudiantes que no quieren estar en los grupos. También ellos nos dicen, no queremos estar en el grupo porque ya son demasiados y se respeta. Entonces, el estudiante, nada más se limita a la comunicación en plataforma, pero como ve que sí es muy efectiva esta comunicación de grupos de WhatsApp porque ahí se les apoya, se les sube tutoriales de que no sé cómo entrar a la plataforma. Bueno, pues ahí se les ve la historial. Eso PDF y todo, y este entonces hay una buena información. Ven luego los estudiantes, ellos mismos dicen, no estoy en el Grupo de WhatsApp del tercer módulo, me puedes subir por favor porque sabe que ahí se les comparte todo. Ahí se les aclara las dudas, entonces a nosotros es una, es una estrategia que se implementó a partir del 2020.

Y esto ha dado la permanencia del estudiante porque ahí no se ve tan solito, pues de que ay, qué voy a hacer, como voy a entrar en la plataforma, entonces ahí se les aclara, se les apoya y consideró que esta estrategia apoya a la tutoría y apoyado a la permanencia de los estudiantes y cosas que ya lo vamos a ver ahora reflejado porque empezamos a trabajar esto en el 2020. Sí, y esos estudiantes que entraron en el 2020, ahorita ya van en cuarto semestre y han permanecido los grupos, si hemos tenido deserción, pero ha sido poca. Si ya por situaciones muy complicadas, por ejemplo, ahorita del Covid, estudiantes que se inscribieron a la licenciatura y al mes fallecieron por covid y nos tocó o que se enfermaron y ya no pudieron continuar con esto, pero ya fueron situaciones bastante complicadas, no, ya muy personales, entonces creo que estas estrategias y nos ha funcionado bastante.

Y ha logrado esa permanencia de los estudiantes y como les comenté el egreso del 2020 que sea que empezamos con todo esto, ya lo vamos a ver, yo creo que el siguiente año, un egreso bastante bueno y aparte también estamos trabajando con los procesos de titulación que egresen y que no solamente egresen, sino que se titule, estamos trabajando con esas estrategias y también ya hemos tenido un buen número de estudiantes que se están titulando.

1:10:37.620 --> 1:10:42.360

J.

La parte económica yo pienso que es la parte económica que tienen muchos, muchos son responsables de una familia y sería la parte económica, aunque como bien lo comentó el maestro, la universidad, están las becas de fundación, a los cuales que, si no tiene, no cuentan con el pago de inscripción, Fundación asume esa situación. Se tienen esos convenios con las sedes municipales, también de los de los pueblos originarios, y no tienen, también se les da la oportunidad de continuar. También están activas las becas federales, todas esas que hay, con la coordinación también se ha dado apoyos para que los estudiantes continúen. Entonces es por situación económica algo así que ellos tienen que atender a la familia y pienso que ese es un factor muy importante, el que haga que ellos ya no ya no continúen.

Y situaciones muy personales, muy fuertes, en que ellos se encuentran. Acaba de tocar un estudiante que, pues como estamos detrás de ellos, contacte a un estudiante y preguntándole cómo estaba porque no se había conectado a la plataforma. Y pues bueno, las situación es de que estaba hospitalizado por intento de suicidio, entonces ya son situaciones bastante complicadas, pero serían económicas y personales por los que los estudiantes deciden ya no continuar con la licenciatura.

1:12:38.930 --> 1:12:46.130

M.

Pues en mi caso, o al menos lo que he podido ver, es una cuestión más de sentir limitadas sus capacidades para continuar, como que dejan la formación, que no sé si es el tipo de personalidad del alumno que estudia a distancia. Pero si les falta un poco de motivación y un poco de auto reafirmación y autoconocimiento, entonces, al menos los que han desertado, los que no han continuado es porque no tienen, o al menos no lograron desarrollar un poquito esta automotivación, afianzar el logro, el buscar una licenciatura, el que quiero continuar. Gente un poco derrotista que bueno a la primera de cambio o no sé, tuve un problema en mi casa, no ya, ya no puedo seguir estudiando, o sea, lo primero que hacen es dejar la escuela. Sí, ahí es una cuestión más personal, si algunos que han tenido problemas económicos, pero han sido mínimos y la gran mayoría pues ya se les compensa con esto de las becas. Pero hay otros que, sin motivo ni razón, te dice, no, pues ya no quiero continuar porque este, no sé, me peleé con mi mamá o me peleé con mi esposa ayer y ya no quiero seguir estudiando. Si, como que era su motivo, estaba bien con mi esposa, podía seguir en la escuela y así no, realmente. Son cuestiones más del perfil del estudiante de la distancia que viene con esas carencias.

“Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz”

www.uv.mx

