



Tomado de: <https://pixabay.com/es/photos/virtuales-de-aprendizaje-en-l%C3%ADnea-5550480/>

## Los desafíos de la educación en línea en México desde la perspectiva del estudiante

### The challenges of online education in Mexico from the student perspective

Enrique Bonilla-Murillo<sup>1\*</sup>, Veronica Sagnité Solís-Herebia<sup>2</sup>, Julio González-Mariño<sup>3</sup>

#### RESUMEN

La educación en línea es una tendencia en la educación superior. Empero, la deserción de la educación en línea también es una constante. El objetivo de esta investigación fue estudiar las experiencias de los estudiantes en un programa de educación en línea e identificar la problemática que enfrentan al estudiar en esta modalidad que afecta su desempeño y pudiera causar la deserción del programa. Se utilizó un método cualitativo con enfoque fenomenológico para recabar información de estudiantes de un programa en Tamaulipas, al noreste de México. Los resultados muestran que los estudiantes valoran la educación en esta modalidad y le dan un significado importante por la flexibilidad que provee para aprender a lo largo de sus vidas y por la aplicación que le dan en sus contextos laborales. No obstante, la gestión del tiempo es un reto para los estudiantes, ya que manifestaron dificultades para combinar actividades personales y escolares. Se puede inferir que mejorar las habilidades de gestión de tiempo, capacidad de resiliencia, motivación intrínseca, ayudaría a evitar la deserción. Asimismo, fomentar el sentido de comunidad es imperativo para desarrollar interacciones significativas que incrementen la motivación extrínseca de los estudiantes para concluir con éxito el programa.

**Palabras clave:** educación en línea, abandono escolar, motivación.

#### ABSTRACT

Online education is a trend in higher education worldwide. However, the dropout of online education is a constant. The objective of this study was to study the experiences of students enrolled in a program of this kind and identify the factors that affect their decision to leave. A qualitative method with a phenomenological approach was used to collect information from students of a higher education program in educational technology. The results show that students appreciate online education and give it an important meaning because of the flexibility it provides to learn throughout their lives and the application of it in their work contexts. However, time management is a challenge for students since they expressed difficulties combining activities. The nature of the qualitative approach avoids generalizing findings; but it can be concluded that improving the skills of time management, resilience capacity, intrinsic motivation would help to diminish dropout. Like-wise, fostering the sense of community in online programs by instructors is an imperative to develop meaningful interactions thus increasing extrinsic motivation.

**Keywords:** online education, school dropout, motivation.

Fecha de recepción: 26/02/2020 Fecha de aceptación: 19/05/2020

<sup>1\*</sup>Autor para correspondencia: ebonilla@docentes.uat.edu.mx Dirección: Universidad Autónoma de Tamaulipas, Unidad Académica Multidisciplinaria Valle Hermoso. Juárez y 5 de mayo s/n Valle Hermoso, Tamaulipas. México. 87500

<sup>2</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas, Unidad Académica Multidisciplinaria Valle Hermoso. Juárez y 5 de mayo s/n Valle Hermoso, Tamaulipas. México. 87500.

<sup>3</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas, Unidad Académica Multidisciplinaria Valle Hermoso. Juárez y 5 de mayo s/n Valle Hermoso, Tamaulipas. México. 87500.

## INTRODUCCIÓN

La educación superior enfrenta desafíos cada vez más grandes en todas sus dimensiones; en financiamiento, poblaciones estudiantiles diversas, mayores demandas de educación flexible y de calidad, infraestructura, responsabilidad y transparencia (Ryan, 2015; Jacobson-Lundberg, 2016). Para enfrentar los retos de la sociedad del conocimiento, las instituciones educativas han implementado estrategias para satisfacer las demandas de los estudiantes y la sociedad (La-Madriz, 2016). Los enfoques educativos centrados en el estudiante y el uso de la tecnología continúan desempeñando un papel importante en la búsqueda de formas innovadoras de educar mejor a los estudiantes. En los últimos años, la educación en línea se ha convertido en una tendencia mundial por todos los beneficios que ofrece a los estudiantes y las instituciones educativas (Tomlinson, 2015). Sin embargo, todavía hay muchos desafíos por superar en la educación en línea. Los esfuerzos de las instituciones de educación superior no han sido suficientes para que los estudiantes no abandonen su educación, es por ello por lo que el objetivo de esta investigación cualitativa fue estudiar las experiencias de los estudiantes en programas de educación en línea para identificar los factores que afectan su decisión de abandonar su educación.

Con tecnología los estudiantes pueden aprender de forma ubicua, trabajar a su propio ritmo, tener un horario flexible de estudio y trabajo (Phirangee, 2016). Stoessel, Ihme, Barbarino, Fisseler, B., & Stürmer (2015), argumentaron sobre dos tendencias de la educación superior, una es el aumento continuo de estudiantes con características diversas y otra es el aumento de los programas en línea. Aunque la tecnología mejora la calidad del aprendizaje y la calidad de los estudios (Laing, & Laing, 2015), más de la mitad de los estudiantes matriculados abandonan la educación en línea por múltiples razones (Kranzow, 2013). Cochran, Campbell, Baker, & Leeds (2014), mencionaron que la deserción es de un 10 % a un 15 % más alta en las clases en línea que en las clases presenciales. Shaw, Burrus, & Ferguson (2016), informaron que las

tasas de deserción escolar en línea varían entre 3 % y 5 % más que las clases presenciales. Estos indicadores son importantes para la Instituciones de Educación Superior (IES) porque mantener una tasa de deserción baja, es un indicador de calidad en la educación. Además, la educación en línea es beneficiosa para los estudiantes porque les ofrece una educación abierta, accesible y flexible (Stoessel, et al., 2015). Durante la revisión de la literatura se identificaron cuatro categorías de factores que afectan la deserción de los estudiantes; institucionales, ambientales, docentes y los relacionados con los estudiantes.

Los factores institucionales son muy importantes porque proporcionan la estructura de los cursos o programas que necesitan funcionar adecuadamente. Los estudios de Chiyaka, Sithole, Manyanga, McCarthy, & Bucklein (2016), señalaron que los factores institucionales tales como las metodologías de instrucción, las tecnologías de enseñanza, los sistemas de apoyo y los servicios administrativos son fundamentales para la permanencia de los estudiantes. Chiyaka, et al. (2016), también argumentaron que la reputación, la marca institucional y las características generales de la universidad; así, como el tipo de institución, el porcentaje maestro-alumno, la tasa de graduación, la matrícula, la aceptación y las tasas de apoyo institucional son fundamentales para la permanencia de estudiantes en línea. En una primera sección se hace una revisión de literatura relevante y enseguida se expone la metodología diseñada, para después discutir resultados y concluir.

Una revisión de la literatura sobre el tema Travers (2016) señaló que la falta de estructura institucional y la falta de apoyo administrativo contribuyen a la deserción. Sorensen, & Donovan (2017), dieron una idea de por qué los estudiantes deciden abandonar su educación; mencionaron que el apoyo institucional y la infraestructura tecnológica son factores decisivos. Russo-Gleicher (2013), discutió el soporte técnico para estudiantes y profesores, así como la orientación presencial. Laing, & Laing (2015), coincidieron en que la orientación es clave, así

como la socialización y la interacción. La-Madriz (2016), dijo que la calidad de los cursos, así como las estrategias de aprendizaje innovadoras, son esenciales para evitar la deserción. Russo-Gleicher (2013), propuso formas de influir en las tasas de permanencia de estudiantes en línea. También, mencionó que los servicios de apoyo estudiantil están subutilizados.

Los factores ambientales influyen en la toma de decisiones de los estudiantes. Las responsabilidades familiares y laborales son factores que determinan si un estudiante se queda o abandona la educación en línea (Russo-Gleicher, 2013; Simpson, 2013; Cochran, et al., 2014; Stessel, et al., 2015). Simpson (2013), identificó que las enfermedades y los eventos críticos personales de los estudiantes, como accidentes o asuntos relacionados con la muerte también son factores. Los problemas familiares, el trabajo y cualquier situación que afecte la educación de los estudiantes es menos perjudicial para ellos si también tienen todas las herramientas que necesitan para estudiar. La falta de acceso a internet y los problemas técnicos se encuentran entre los factores ambientales que limitan la continuidad de los estudiantes (Russo-Gleicher, 2013; Robichaud, 2016; Travers, 2016; Sorensen, & Donovan, 2017).

La situación financiera de los estudiantes es otra variable que entra en juego (Sorensen, & Donovan, 2017). Para superar todos los desafíos de la educación en línea, los estudiantes deben encontrar un equilibrio entre el tiempo que estudian y sus compromisos personales; también, adaptar su trabajo, estudio, familia y actividades personales al uso horario de la universidad para cumplir con sus compromisos académicos (Seidel, & Kutieleh, 2017; Sorensen, & Donovan, 2017). Los factores relacionados con los docentes son un elemento clave en la educación en línea. A diferencia de la educación presencial en la que los docentes pueden ver a sus alumnos físicamente y detectar los problemas de los alumnos. Los docentes en línea deben ser asertivos en el mensaje, anuncio, publicación o actividad. El compromiso, la actitud y la capacitación de los docentes son la clave para

el éxito de un programa en línea. Kranzow (2013), señaló la importancia de las interacciones entre los estudiantes y los instructores para fomentar el sentido de comunidad. Kranzow (2013), dijo que es difícil crear un sentido de comunidad en línea, pero que es posible y proporciona algunas estrategias para lograrlo. Por ejemplo, las llamadas telefónicas, los chats, los contratos de aprendizaje, los diarios de reflexión, los portafolios y los correos electrónicos pueden contribuir al sentido de comunidad. Chiyaka, et al. (2016), mencionaron que el desarrollo profesional de los docentes es decisivo y contribuye enormemente a la deserción o la permanencia en línea. Travers (2016) y Sorensen, & Donovan (2017), coincidieron en que la falta de capacitación docente limita el sentido de comunidad. Mbat, & Minnaar (2015), encontraron que la falta de habilidades de mediación y la falta de interacciones son variables significativas. Un aspecto que destaca sobre los elementos cruciales para reducir la deserción es mejorar el sentido de comunidad de los estudiantes en línea. Mbat, & Minnaar (2015), argumentaron que la enseñanza a través de la tecnología requiere especialización en contenido y pedagogía. La tasa de abandono aumenta debido a la sensación de desconexión, la falta de inmediatez y la falta de interacciones personales. Debería haber suficiente interacción entre pares, autorreflexión y colaboración en clases en línea (Mbat, & Minnaar, 2015). La insatisfacción de los estudiantes se atribuye al aislamiento, la falta de atención personal, los sentimientos de pérdida de identidad y la falta de interacción (Laing, & Laing, 2015; Phirangee, 2016; Mantravadi, & Snider, 2017). Las variables que influyen en las tasas de abandono de los estudiantes en línea son los antecedentes personales de los estudiantes, la edad, la etnia, el sexo y el promedio de calificaciones. Entre otras variables se encuentran los hábitos de estudio de los estudiantes y el ausentismo (Cochran, et al., 2014; Mills, 2015; La-Madriz, 2016; Shaw, et al., 2016). Youngju, Jaeho, & Taehyun (2013), encontraron que el locus de control, las habilidades metacognitivas y la confianza en uno mismo, son a menudo variables para el éxito en la educación en línea. Los estudiantes con menos locus de control tienen más probabilidades de aban-

donar los cursos en línea porque atribuyen su comportamiento a consideraciones externas y no a su propia responsabilidad. (Youngju, et al., 2013). Existen otras habilidades mencionadas por Simpson (2013), como experiencia previa en línea. Además, las habilidades tecnológicas e Internet, así como las habilidades de mecanografía. Las percepciones de los estudiantes, como la falta de expectativas acerca de los cursos en línea, también son factores concluyentes (Mantravadi, & Snider, 2017). Igualmente, cómo los estudiantes se perciben a sí mismos y su automotivación influyen en sus decisiones de dejar el aprendizaje en línea (Kranzow, 2013).

### Metodología

Los métodos cualitativos estudian como las personas o grupos construyen significado e involucran la interpretación de entrevistas, observaciones y documentos con la intención de encontrar patrones o temas significativos (Patton, 2015). Para este estudio cualitativo se utilizó un enfoque fenomenológico. Este diseño investiga las experiencias vividas de un fenómeno, actitudes, creencias, opiniones y sentimientos de las personas (Percy, Kostere, & Kostere, 2015). Cilesiz (2011), menciona que los estudios fenomenológicos intentan descubrir y describir las experiencias vividas; también, los estudios fenomenológicos ayudan a entender el significado y naturaleza de las experiencias. Patton (2015), afirma que el diseño fenomenológico es un estudio reflexivo de como las cosas aparecen a nivel conciencia en las personas.

Para la colección de datos se empleó un muestreo intencional, específicamente muestreo por características de grupo: caso típico. De acuerdo con Patton (2015), estos casos son en promedio entendibles por sus características similares. Punch (2006) mencionó que caso típico es una técnica de muestra deliberada que es utilizada cuando los investigadores muestran interés por algo normal o de características afines. Creswell (2014), menciona que para un estudio fenomenológico de 3 a 5 participantes es suficiente. Otros autores como Sloan, & Bowe (2015), concuerdan que la muestra puede ser pequeña; por

ejemplo, 7 participantes; las muestras pequeñas permiten al investigador involucrarse profundamente en la información lo que le permite conocer mejor el fenómeno a estudiar. Para este estudio se colectó datos de 5 estudiantes de diferentes periodos de la licenciatura en tecnología educativa en modalidad a distancia (en línea) de una institución pública de educación superior en Ciudad Victoria en el estado de Tamaulipas. La edad de los estudiantes que integraron la muestra se encuentra en el rango de los 20 años a 47 años, siendo 35 años la edad media del grupo, 4 de los 5 participantes son solteros, 3 de las estudiantes tienen un hijo, 3 de las estudiantes tienen una licenciatura previa concluida, ninguno de los participantes tenía experiencia en educación en línea.

La colección de información se llevó a cabo con una entrevista mixta o semiestructurada. Las entrevistas semiestructuradas brindan mayor flexibilidad por qué parte de preguntas planeadas; aunque, se pueden modificar durante la entrevista con el fin de que el entrevistador pueda aclarar, motivar o identificar ambigüedades (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández y Varela-Ruiz, 2013). El propósito de este tipo de entrevista es que el participante reflexione sobre sus experiencias de manera que junto con el entrevistador acuerden un entendimiento mutuo sobre el significado de las experiencias (Sloan, & Bowe, 2015). Marí, Bonet, & Climent (2010), recomiendan que durante la entrevista el investigador se centre en declaraciones literales y en la comunicación no verbal. Las entrevistas se llevaron a cabo una vez que se les informó a los participantes sobre el propósito del estudio y de la entrevista. De igual forma, se solicitó la autorización y firma de consentimiento para llevar a cabo la entrevista y la grabación de esta. Era importante que participantes en el estudio tuvieran su rol claro; además, que comprendieran como los investigadores utilizarían la información, esto para garantizar el uso justo y ético de los datos e información resultante de la investigación. Para el análisis de la información se realizó un análisis fenomenológico tomando como base los datos resultantes de las entrevistas. El aná-



lisis de los datos se llevó a cabo tomando como referencia la propuesta de análisis fenomenológico de Mari, et al. (2010) el cual consiste en 1. Realizar una transcripción del discurso de los entrevistados. 2. Elaborar unidades de significado general; 3. Elaborar unidades de significado relevante para el tema de investigación; 4. Verificar las unidades de significado relevante y; 5. Concluir con un resumen de datos personales de los entrevistados y cualquier otro comentario o aspecto no verbal que pueda aportar a la investigación. Es decir, del análisis de datos se deducen elementos significativos que se clasifican y se codifican para entender las experiencias vividas por los entrevistados.

## Resultados y Discusión

Se identificaron unidades de significado que permitieron distinguir características que pueden influir favorable o desfavorablemente para la trayectoria escolar del estudiante en un programa en línea. Los estudiantes perciben a la educación en línea como la opción más conveniente por permitirles ajustar sus actividades personales, laborales y de formación. Reconocen que la educación en línea les da la oportunidad de aprender a lo largo de la vida y encuentran adecuados los contenidos y la metodología de enseñanza, ya que mencionan que lo aprendido tiene aplicación en sus contextos laborales (Tabla 1)

■ Tabla 1. Unidades de significado.  
Table 1. Units of meaning.

Participantes	Unidades de significado
1 Roberto	<p>...Bueno pues la verdad a veces me pongo un poco nervioso, nervioso con las actividades porque me corren con tiempo...</p> <p>...Creo que lo más difícil es ajustar los tiempos...</p> <p>..yo soy una persona que, si considero que estoy preparado, que mi experiencia me va a beneficiar como ...manejar el internet o las computadoras creo que yo tengo esos conocimientos...</p> <p>...me gustaría tener el certificado y poder terminar esta carrera para ser un mejor profesionalista, ser una persona que está preparada para el trabajo ser una persona que está listo para un desempeño laboral...</p>
2 Susana	<p>...es un medio flexible, pues que bueno se puede hacer desde donde esté y creo que la educación en línea nos permite nuevos aprendizajes a nuestro ritmo y bueno teniendo un uso medio esto de las tecnologías...</p> <p>...me siento asustada cuando no he podido cumplir con las expectativas sobre lo que tengo que hacer algunas actividades...</p> <p>...he tenido situaciones, en mi familia, cuidar por enfermedad...</p> <p>...ver cuando me felicitan o simplemente retroalimentan un aprendizaje eso es lo que realmente me emociona...</p> <p>...y bueno estudiar en el programa online teniendo como único medio de tecnología significa todo un reto porque uno aprende con base a la propia exigencia...</p> <p>...es una modalidad en la cual estoy convencida que voy a aprender...</p>

Continúa...

<p>3 Alejandra</p>	<p>Muy ventajosa porque no tienes que gastar en transporte, no tienes que dejar tu lugar de residencia para acudir al campus que tiene la carrera de tu interés y te proporciona la libertad de escoger el horario que mejor se te acomode, lo que dicho una vez más, te proporciona grandes ventajas.</p> <p>Lo difícil para mí sería la gestión de las actividades porque, nuevamente, como no hay un maestro de carne y hueso que te esté recordando lo que tienes que hacer, tienes que tener autocontrol ¿no? Y que sea adecuadamente tus horarios para que puedas llevar a cabo todas las actividades que te piden en la plataforma, esto para no estudiarlo, con el tiempo lo aprendes a controlarlo, aprendes a organizar tu día y a organizar el tiempo tus actividades de la carrera.</p> <p>Como personas debemos, tenemos que seguir capacitándonos.</p> <p>Para mí sí ha sido una experiencia que ha cambiado mi vida porque la carrera y mi trabajo están estrechamente relacionados de manera que lo que voy aprendiendo... ..lo que se me está enseñando yo lo estoy aplicando directamente, y eso me proporciona una, un sentido de avance casi inmediato porque no tengo que esperar a tener una licenciatura...</p>
<p>4 Selene</p>	<p>Verdaderamente se coordina con los tiempos, con el trabajo, con las obligaciones adicionales. Para mí es necesidad pues contactar yo me he apoyado mucho en la coordinadora de la manera que cuando siento que todavía no existe la respuesta del maestro.</p> <p>Se manejar muy bien una computadora, tengo la tecnología necesaria para, para estudiar verdad</p>
<p>5 Sonia</p>	<p>...una buena opción para para como por decir para mí que soy madre soltera y que a la vez tengo que trabajar, este un, no sé, es de gran ayuda verdad porque la puedes hacer a la hora y tiempo que tu tengas tiempo verdad para poder organizar las tareas los trabajos</p> <p>...yo batallo porque por ejemplo que la pantalla está quebrada, más aparte mi computadora no siempre quiere agarrar el internet entonces yo si tengo dificultades, pero gracias a dios he podido sacar adelante la carrera...</p> <p>...claro que me siento preparada, ya que he podido realizar mis trabajos...se usar tecnología</p> <p>...se han presentado situaciones pero no es porque no haya querido hacer los trabajos sino por problemas de dinero y diferentes situaciones...</p> <p>Tener un título, algo que me respalde, sentirme orgullosa de mí misma...</p>

Cuatro estudiantes manifestaron tener confianza en sus capacidades para usar tecnologías de la información. Otro aspecto notable es que declaran tener confianza en sí mismos. Estos resultados se agrupan entre las características que benefician a la modalidad en línea. Kranzow (2013) y Mantravadi, & Snider (2017), mencionaron que las percepciones de los estudiantes, las creencias sobre los contenidos y su automotivación contribuyen para que los estudiantes continúen en los programas en línea. En el mismo sentido, Simpson (2013), habló de la importancia las habilidades tecnológicas de los estudiantes para su permanencia. Respecto al factor confianza en sí mismo, una percepción positiva repercute en gran medida en el buen desempeño del estudiante en línea (Youngju, et al., 2013; Kranzow, 2013). Se puede apreciar que la percepción positiva hacia la educación en línea, la motivación y la confianza en sí mismo, son las fortalezas expresadas por los estudiantes integrantes de la muestra. En la tabla 2 se muestran las unidades de significado obtenidas de las entrevistas que coinciden con las experiencias de los estudiantes que favorecen la educación en línea de acuerdo con diversos estudios.

En contraparte, respecto a las experiencias los estudiantes que contribuyen a la deserción, los entrevistados consideran en mayor o menor proporción la no presencialidad y comunicación asíncrona como dificultad. Al respecto Sorensen, & Donovan (2017), afirmaron que la pertinencia de las interacciones es fundamental

puesto que las interacciones son el medio para la construcción del sentido de comunidad. El sentido de comunidad evita que el estudiante se sienta aislado o aburrido y es más probable que experimente motivación extrínseca proveniente de la participación en el grupo (Seidel, & Kutieleh, 2017). Durante las entrevistas una estudiante menciona tener problemas económicos que en ocasiones le impedían tener las herramientas como computadora e internet para realizar sus tareas. Estos problemas se ubican entre los factores ambientales que comúnmente causan deserción en la educación en línea (Russo-Gleicher, 2013; Robichaud, 2016; Travers, 2016; Sorensen, & Donovan, 2017).

Otro estudiante expreso tener problemas relacionados con la salud de un familiar. Ambos estudiantes asociaron las dificultades económicas y familiares con no tener tiempo suficiente para realizar sus actividades personales y escolares. Las responsabilidades familiares y laborales son determinantes para que los estudiantes permanezcan o deserten de la educación en línea (Russo-Gleicher, 2013; Simpson, 2013; Cochran, et al., 2014; Stoessel, et al., 2015). Además, Simpson (2013), identificó que las enfermedades o eventos críticos personales en la vida de los estudiantes contribuyen a la deserción. En la tabla 3 se presentan las unidades de significado que expresan relación con la deserción de los estudiantes en línea.

■ Tabla 2. Unidades de significado y categorías conceptuales (favorecen a la educación en línea).  
Table 2. Units of meaning and conceptual categories (favor online education).

Unidades de significado	Categoría conceptual	Autor
Como personas debemos, tenemos que seguir capacitándonos.	Educación continua Educación a lo largo de la vida.	(Kranzow, 2013; Mantravadi, & Snider, 2017).

Continúa...

<p>Bueno pues la verdad a veces me pongo un poco nervioso, nervioso con las actividades por que em corren con tiempo...</p> <p>Creo que lo más difícil es ajustar los tiempos...</p> <p>Lo difícil para mí sería la gestión de las actividades porque, nuevamente, como no hay un maestro de carne y hueso que te esté recordando lo que tienes que hacer, tienes que tener autocontrol ¿no?</p>	<p>Autogestión, Autorregulación Autoaprendizaje</p>	<p>(Mills, 2015; La-Madriz, 2016; Shaw, et al., 2016;)</p>
<p>...aprendes a organizar tu día y a organizar el tiempo tus actividades de la carrera...</p> <p>...como no hay un maestro de carne y hueso que te esté recordando lo que tienes que hacer, tienes que tener autocontrol...</p> <p>...la educación en línea porque como también ya mencioné uno decide cuanto quiere aprender y en qué medida...</p>		
<p>me siento asustada cuando no he podido cumplir con las expectativas sobre lo que tengo que hacer algunas actividades...</p> <p>...se manejar muy bien una computadora, tengo la tecnología necesaria para, para estudiar verdad</p> <p>...claro que me siento preparada, ya que he podido realizar mis trabajos. Confianza en sí mismo</p> <p>(Youngju, et al., 2013; Simpson, 2013; Kranzow, 2013).</p>	<p>Confianza en sí mismo</p>	<p>(Youngju, et al., 2013; Simpson, 2013; Kranzow, 2013).</p>
<p>...me gustaría tener el certificado y poder esta carrera para ser un mejor profesionista, ser una persona que está preparada para el trabajo ser una persona que está listo para un desempeño laboral</p> <p>Tener un título, algo que me respalde, sentirme orgullosa de mí misma.</p>	<p>Desarrollo personal y profesional Motivación</p>	<p>(Kranzow, 2013; Mantravadi, &amp; Snider, 2017)</p>
<p>sentirme orgullosa de mí misma</p>	<p>Satisfacción personal Motivación</p>	<p>(Kranzow, 2013; Mantravadi, &amp; Snider, 2017)</p>

Continúa...



<p>...ver cuando me felicitan o simplemente retroalimentan un aprendizaje eso es lo que realmente me emociona...</p> <p>...yo me he apoyado mucho en la coordinadora...</p>	Mediación Institucional	(Sorensen, & Donovan, 2017).
<p>...es una modalidad en la cual estoy convencida que voy a aprender...lo que dicho una vez más, te proporciona grandes ventajas...</p> <p>Muy ventajosa porque no tienes que gastar en transporte, no tienes que dejar tu lugar de residencia.</p> <p>Para mí sí ha sido una experiencia que ha cambiado mi vida porque la carrera y mi trabajo están estrechamente relacionados de manera que lo que voy aprendiendo lo voy aplicando inmediatamente</p> <p>...una buena opción para para como por decir para mí que soy madre soltera y que a la vez tengo que trabajar, este un, no sé, es de gran ayuda verdad porque la puedes hacer a la hora y tiempo que tu tengas tiempo verdad para poder organizar las tareas los trabajos</p>	Percepción de la educación en línea	(Youngju, et al., 2013; Kranzow, 2013).

Fuente: Elaboración propia.

■ Tabla 3. Categorías conceptuales (factores que contribuyen a la deserción en la educación en línea).

Table 3. Conceptual categories (factors contributing to dropout from online education).

Código Línea por línea	Categoría conceptual	Autor
<p>...como no hay un maestro de carne y hueso que te esté recordando lo que tienes que hacer, tienes que tener autocontrol...</p> <p>...para mí es necesidad pues contactar yo me he apoyado mucho en la coordinadora de la manera que cuando siento que todavía no existe la respuesta del maestro.</p>	Extraña la presencialidad	(Sorensen, & Donovan, 2017).
<p>...la idea de esteee interrumpir... verdad porque tuve algunos detalles particulares</p> <p>...entrego tarde la tarea, el detalle es que ahorita se me está juntando por cuestiones familiares.</p>	Situaciones personales	(Sorensen, & Donovan, 2017). (Russo-Gleicher, 2013; Simpson, 2013; Cochran, et al., 2014; Stoessel, et al., 2015).

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Los factores que contribuyen a la deserción estudiantil de la educación en línea son diversos. Las experiencias de los estudiantes y el significado que le dan a la educación en línea son determinantes en su toma de decisión de permanencia o deserción escolar. El reto de los estudiantes es la mejora de sus habilidades de gestión del tiempo y autogestión del conocimiento. La naturaleza del enfoque cualitativo evita hacer generalizaciones sobre los hallazgos de este estudio; sin embargo, se puede concluir que mejorar las habilidades de gestión de tiempo, capacidad de resiliencia, motivación intrínseca ayudaría a evitar la deserción de la educación en línea.

Asimismo, fomentar el sentido de comunidad en los programas en línea por parte de los instructores es imperativo para desarrollar interacciones significativas y así incrementar la motivación extrínseca. Las limitaciones del presente estudio son en relación con la técnica de recolección de datos. Las entrevistas se llevaron a cabo vía telefónica, lo cual podría impedir captar al máximo las percepciones de los estudiantes. En futuros estudios se recomienda profundizar con preguntas sobre inteligencia emocional e interacciones entre todos los actores del proceso educativo en línea. También, es recomendable realizar estudios relacionados con factores de deserción en línea sobre docentes, institucionales y ambientales.

---

## REFERENCIAS

Chiyaka, E. T., Sithole, A.; Manyanga, F., McCarthy, P., & Bucklein, B. K. (2016). Institutional characteristics and student retention: What integrated postsecondary education data reveals about online learning. *Online Journal Of Distance Learning Administration*, 19(2):1-9.

Cilesiz, S. (2011). A phenomenological approach to experiences with technology: Current state, promise, and future directions for research. *Educational Technology, Research and Development*, 59(4): 487-510.

Cochran, J. D., Campbell, S. M., Baker, H. M., & Leeds, E. M. (2014). The role of student charac-

teristics in predicting retention in online courses. *Research in Higher Education*, 55(1): 27-48.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (4th edition). Thousand Oaks, California: SAGE Publications. 265 Pp.

Diaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico, en Investigación educ. médica*. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6). Fecha de consulta: 11 de febrero de 2018.

Jacobson-Lundeborg, V. (2016). *Pedagogical implementation of 21st century skills, en Educational leadership and administration*. Recuperado de <http://proxy.cityu.edu/login?url=https://search-proquestcom.proxy.cityu.edu/docview/1787154870?accountid=1230>. Fecha de consulta: 25 de marzo de 2018.

Kranzow, J. (2013). Faculty leadership in online education: Structuring courses to impact student satisfaction and persistence. *Journal of Online Learning and Teaching*, 9(1), 131.

La-Madriz, J. (2016). Factores que promueven la deserción del aula virtual. *Revista Orbis*, 12(35), 18-40.

Laing, C. L., & Laing, G. K. (2015). A conceptual framework for evaluating attrition in online courses. *The E - Journal of Business Education & Scholarship of Teaching*, 9(2), 39-55.

Mantravadi, S., & Snider, D. (2017). Online teaching overview and misconceptions: Two keys of sustainability in online courses and tools. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 17(7), 106-110.

Mari, R. M., Bonet, R. M., & Climent, C. I. (2010). Propuesta de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista. *Ciències de l'Educació*, 1(1), 113-133.

Mbati, L., & Minnaar, A. (2015). Guidelines towards the facilitation of interactive online learning programmes in higher education. *International Review Of Research In Open & Distance Learning*, 16(2), 272-287.

Mills, J. D. (2015). Learning management systems must evolve to curb student attrition. *Journal Of Applied Learning Technology*, 5(4), 41-45.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research &*

*Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th edition)*. Los Angeles, Estados Unidos: SAGE. 806 Pp.

Percy, W. H., Kostere, K., & Kostere, S. (2015). Generic qualitative research in psychology. *The Qualitative Report*, 20(2), 76-85.

Phirangee, K. (2016). Students' perceptions of learner-learner interactions that weaken a sense of community in an online learning environment. *Online Learning*, 20(4), 13-33.

Punch, K. F. (2006). *Developing effective research proposals (Second edition)*. London: SAGE. 164 Pp.

Robichaud, W. (2016). Orientation programs to increase retention in online community college courses. *Distance Learning*, 13(2), 57-64.

Russo-Gleicher, R. J. (2013). Qualitative insights into faculty use of student support services with online students at risk: Implications for student retention. *Journal Of Educators Online*, 10(1), 1-32.

Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(4), 1-12.

Seidel, E., & Kutieleh, S. (2017). Using predictive analytics to target and improve first year student attrition. *Australian Journal of Education*, 61(2), 200-218.

Shaw, M., Burrus, S., & Ferguson, K. (2016). Factors that Influence Student Attrition in Onli-

ne Courses. *Online Journal Of Distance Learning Administration*, 19(3), 24-31.

Simpson, O. (2013). Student retention in distance education: are we failing our students? *Open Learning*, 28(2), 105-119.

Sloan, A., & Bowe, B. (2015). Experiences of computer science curriculum design: A phenomenological study. *Interchange*, 46(2), 121-142.

Sorensen, C., & Donovan, J. (2017). An examination of factors that impact the retention of online students at a for-profit university. *Online Learning*, 21(3), 206-221.

Stoessel, K., Ihme, T. A., Barbarino, M., Fisseler, B., & Stürmer, S. (2015). Sociodemographic diversity and distance education: Who drops out from academic programs and why? *Research in Higher Education*, 56(3), 228-246.

Tomlinson, C. A. (2015). Teaching for excellence in academically diverse classrooms. *Society*, 52(3), 203-209.

Travers, S. (2016). Supporting online student retention in community colleges: What data is most relevant? *Quarterly Review of Distance Education*, 17(4), 49-61.

Youngju, L., Jaeho, C., & Taehyun, K. (2013). Discriminating factors between completers of and dropouts from online learning courses. *British Journal Of Educational Technology*, 44(2), 328-337.