



ATRIBUTOS DE AGENTES DE LA EDUCACIÓN EN LÍNEA ASOCIADOS CON LA PERMANENCIA DEL ESTUDIANTE

Saraí Emilia Hernández Ortiz

Universidad Veracruzana
sarahernandez@uv.mx

Rubén Edel Navarro

Universidad Veracruzana
redel@uv.mx

Ismael Esquivel Gamez

Universidad Veracruzana
iesquivel@uv.mx

Área temática: Prácticas educativas en espacios escolares.

Línea temática: Agentes educativos en prácticas institucionales.

Tipo de ponencia: Reporte final de investigación



Resumen

La presente investigación doctoral titulada Atributos de agentes de la educación en línea asociados con la permanencia del estudiante pretende, desde el paradigma cualitativo y el enfoque fenomenológico-hermenéutico, caracterizar 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). La validez de los instrumentos diseñados para la recolección de datos se llevó a cabo a través de juicio de expertos; los cuales consistieron en una guía de entrevista semiestructurada para estudiantes y guías de preguntas para grupos focales de docentes y coordinadores. El tratamiento y análisis de la información se realizó mediante la reducción de datos a través de categorización y codificación, apoyada del *software* MaxQda. Los resultados muestran 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 este 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 muy relevante en la permanencia del estudiante.

Palabras clave: Abandono escolar; deserción; educación virtual; eficacia escolar; éxito escolar.

Introducción

La Educación en Línea ha facilitado el acceso a la educación a personas que no pueden acceder a la educación tradicional; no obstante, ha estado marcada desde sus inicios, los cuales en México datan de finales de la década de los 90's y principios del 2000 (Moreno, 2015), por altos índices de deserción escolar. Woodley y Simpson (2014) indican que, los índices de permanencia en esta modalidad educativa han demostrado ser más bajos que en la modalidad presencial; en México para el ciclo escolar 2019-2020, el índice de permanencia estudiantil en modalidades no convencionales fue del 39.18% (ANUIES, 2020). Estos índices han motivado la investigación acerca de los factores que influyen en la decisión de los estudiantes para no permanecer en la modalidad. A la revisión de la literatura se observó que los objetivos de dichas investigaciones están vinculados con la identificación de factores que podrían hacer que los estudiantes desertarán, con la finalidad de proponer estrategias que atiendan estos factores, elevando así la permanencia escolar y la eficiencia terminal; sin embargo, los índices de continúan manteniéndose bajos. Aunado a esto, encontramos como constante en estas investigaciones que la población estudio se centra en estudiantes que se encuentran inscritos en un programa educativo en modalidad en línea, siendo menos común encontrar investigaciones cuya población objeto son aquellos estudiantes que desertaron. No obstante, 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 que la carencia de estas miradas nos 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.

Esta investigación busca llevar a cabo una aproximación a los diversos atributos de los agentes de la educación en línea (estudiantes, docentes e instituciones), partiendo de tres supuestos:

- 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.

Desarrollo

El objetivo de esta investigación cualitativa es, desde el paradigma comprensivo-interpretativo, caracterizar los agentes de la educación en línea (estudiante, docente e institución) asociados con la permanencia del estudiante. La elección del paradigma deviene del punto central de este, la importancia de la interacción entre sujeto-objeto, el cómo y el por qué se da la deserción en educación en línea; es por esto que nuestra investigación se cobijará 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).

Esta investigación se llevará a cabo desde el enfoque fenomenológico-hermenéutico. La fenomenología, cuyo principal exponente es Edmund Husserl, es una corriente filosófica que surge a mediados de 1890 y 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 (Husserl, 2008). 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 de la experiencia vivida, así como al significado e importancia de esta experiencia (Ayala-Carabajo, 2008).

Participantes

La investigación se sitúa en la República Mexicana, en la cual, según indica ANUIES, en 2020, existían 203 instituciones de Educación Superior en México, por lo que el contexto de la investigación se ha delimitado considerando la división geográfica que ésta misma ha propuesto (ANUIES, 2019); dicha segmentación consiste en seis Consejos Regionales, que equivalen al mismo número de regiones, que se muestran en la Tabla 1.

La región o consejo regional ANUIES a emplear como contexto para la investigación será la región Sur-Sureste, en la que se contemplan 7 estados y 51 instituciones públicas, de las cuales 29 declaran como parte de su oferta educativa a la Educación Abierta, a distancia, mixta o en línea, siendo 7 instituciones las que 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
- Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, Quintana Roo.
- Universidad Autónoma de Yucatán, Yucatán.

Sujetos de estudio

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

- *Estudiantes* que hayan desertado de un programa de educación superior en línea, ofertado por una institución pública ubicada en la zona Sur-Sureste (ANUIES).
- *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).
- *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

Para la participación de los sujetos se consideran los 5 años previos a la investigación, es decir, en el lapso comprendido entre 2017-2021. Se empleó muestreo teórico para conformar la muestra, ya que, a través de este tipo de muestreo el investigador escoge a los participantes basado en su habilidad para contribuir a una teoría en evolución (Creswell, 2013); el tamaño de la muestra estuvo determinado por el número de participantes que aceptaron la invitación para participar como informantes clave. Las invitaciones se enviaron vía correo electrónico; en primera instancia, a las autoridades de las instituciones públicas de la zona sur-sureste de México afiliadas a ANUIES que ofertan programas de educación superior en línea, y posteriormente, a los facilitadores, estudiantes y coordinadores de programa educativo. Se recibió respuesta y aceptación de participación de la Universidad Autónoma de Chiapas, la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Veracruzana.

Técnicas y/o instrumentos

Las técnicas empleadas fueron Entrevista y Grupo focal; 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). Con la finalidad de mitigar la distancia geográfica y las condiciones de salud impuestas por el COVID-19, ambas técnicas de recolección de datos se llevaron a cabo a través de medios electrónicos; los cuales permiten ponerse en contacto con participantes a los que, de otro modo, sería difícil llegar (Deakin y Wakefield, 2014; Weller, 2017). La plataforma elegida para llevar a

cabo las entrevistas y grupos focales fue *Microsoft Teams*, ya que, esta plataforma cuenta con una herramienta de transcripción integrada. No obstante, algunos estudiantes presentaron problemas para conectarse a la plataforma, por lo cual se cambió a la plataforma *Zoom*; recurriendo a la herramienta de transcripción *Pinpoint*, creada por *Google* para la transcripción de los audios obtenidos de entrevistas.

Se concertaron entrevistas con 15 estudiantes; dos grupos focales para docentes, con participación de dos y tres docentes respectivamente y un grupo focal para coordinadores, que contó con la participación de tres coordinadores; aunado a esto, debido a complicaciones con las agendas de un docente y un coordinador, se optó por aplicar la guía de preguntas respectiva a manera de entrevista individual.

Los instrumentos de recolección de datos desarrollados para esta investigación, consisten en:

- Guía de preguntas de entrevista para los informantes clave Estudiantes.
- Guía de preguntas para grupo focal de los informantes clave Facilitadores.
- Guía de preguntas para grupo focal de los sujetos que fungirán como informantes clave de las instituciones.

Procedimiento

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); 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).

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

Esta fase corresponde a la fase inicial de toda investigación. Un primer momento de esta fase consiste en la reflexión de los propios intereses de investigación, lo que tiene 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 (Fuster Guillen, 2019; Rodríguez et al., 1996).

Etapas 2. Fase de trabajo de campo/Recoger la experiencia vivida

Esta fase es “la etapa descriptiva, pues aquí se obtienen datos de la experiencia vivida desde numerosas fuentes” (Fuster-Guillen, 2019, p. 209); implica 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).

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

Fuster-Guillen (2019) señala que “el propósito radica en intentar aprehender el significado esencial de algo” (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 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.

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

Esta fase consiste en la redacción del informe de investigación, el cual van Manen (2003) denomina texto fenomenológico, cuya finalidad, en palabras de Fuster-Guillen (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 da paso a la presentación y la difusión de los resultados de la investigación.

Análisis de los datos

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 a través de categorización y codificación; abierta, axial y selectiva (Corbin y Strauss, 1990); se examinaron las unidades de datos e identificaron componentes temáticos para el establecimiento de categorías y la clasificación en estas (Rodríguez et al., 1996, p.208). Se establecieron tres ejes de análisis correspondientes a los agentes de educación en línea estudiante, docente e institución. En la Tabla 2 se presenta la codificación selectiva.

Conclusiones

La discusión de los resultados se llevó a cabo a través de triangulación de datos, para garantizar 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). Se presentan tres categorías de análisis:

Estudiante

Los atributos que marcaron una constante en el discurso de los agentes de la educación al abordar la dimensión estudiante fueron, 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), quienes 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.

En el ámbito tecnológico, los informante clave destacaron que, el acceso y uso de las TIC contribuyen satisfactoriamente a 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. 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 de que la modalidad requiere que cuente con un manejo apropiado de las tecnologías; esto contribuirá satisfactoriamente a su permanencia. 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.

Docente

El atributo que se presentó como una constante al análisis de contenido de los discursos de los informantes clave fue la presencia docente; 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 señalaron que, la ausencia

de retroalimentaciones o la emisión de retroalimentaciones tardías puede ser un factor que afecte la permanencia del estudiante.

El apoyo y soporte del docente fueron indicados por los informantes 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.

Institución

El apoyo y soporte institucional fue atributo que se presentó como 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)(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.

Reflexión

Esta investigación presenta una mirada comprensiva-interpretativa acerca del fenómeno del abandono escolar; la información obtenida muestra que la presencia de los atributos no garantiza la permanencia del estudiante, ya que el fenómeno es multifactorial; no obstante, puede beneficiarla, por lo que la función del docente e institución para identificar los posibles factores y atenderlos puede influir satisfactoriamente en la permanencia, ya que la presencia docente y el apoyo y soporte institucional pueden hacer la diferencia en la decisión del estudiante de persistir o abandonar. Estos hallazgos invitan a los agentes de la educación en línea a establecer líneas de acción de centradas principalmente en estos factores.

Tablas y figuras

Tabla 1. Consejos Regionales ANUIES

Región Noroeste	Baja California Norte, Baja California Sur, Chihuahua, Sinaloa y Sonora
Región Noreste	Coahuila, Durango, Nuevo León, San Luis Potosí, Tamaulipas y Zacatecas
Región Centro-Occidente	Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Nayarit
Región Metropolitana	Ciudad de México
Región Centro-Sur	Guerrero, Hidalgo, Estado de México, Morelos, Puebla, Querétaro y Tlaxcala
Región Sur-Sureste	Campeche, Chiapas, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán

Tabla 2. Codificación selectiva

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

	Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
Informante clave Estudiante que no permaneció	Institución	Apoyo Institucional	
		Diseño Curso	
		Admón. Escolar	
		Comunicación	
		Preparación previa	
	Estudiante	Comunicación	Interacción pares
		Ámbito tecnológico	Acceso TIC Manejo TIC
		Entorno	Redes de apoyo social Salud Familia Trabajo Economía Geografía
		Tendencia al abandono	Persistencia Deserción
		Autonomía	Estrategias Estudio Gestión Tiempo Autorregulación
		Precedentes	Antecedentes académicos Expectativas Modalidad
		Motivación	
	Docente	Apoyo	Emocional Retroalimentación Académico Comunicación Flexibilidad
		Seguimiento	
		Experiencia negativa	

	Eje de análisis	Categorías	Subcategorías
Informante clave Estudiante que permaneció	Institución	Apoyo Institucional	
		Diseño Curso	
		Admón. Escolar	
		Comunicación	
		Preparación previa	
	Estudiante	Comunicación	Interacción pares
		Ámbito tecnológico	Acceso TIC Manejo TIC
		Entorno	Redes de apoyo social Salud Familia Trabajo Economía Demografía
		Tendencia al abandono	Pausa en estudio Persistencia
		Autonomía	Estrategias Estudio Gestión Tiempo Autorregulación
		Precedentes	Antecedentes académicos Expectativas Modalidad
		Motivación	
	Docente	Apoyo	Emocional Retroalimentación Académico Comunicación Flexibilidad
		Seguimiento	
		Experiencia negativa	

Referencias

- ANUIES. (2019). ANUIES. Consejos Regionales-ANUIES. <http://www.anui.es.mx/anui.es/estructura-organica/consejos-regionales>
- ANUIES. (2020). *Anuario Estadístico de Educación Superior ciclo escolar 2019-2020*. <http://www.anui.es.mx/iinformacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

- 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>
- Banks, J. P. (2019). *Student Retention at Online Learning Institutions* [Walden University]. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/7593/>
- Bautista, N. P. (2011). *Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones*. Manual Mode.
- Bawa, P. (2016). Retention in Online Courses. *SAGE Open*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2158244015621777>
- 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. Choosing among five traditions*. (3a ed.). SAGE Publications Inc.
- Deakin, H., & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616. <https://doi.org/10.1177/1468794113488126>
- 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.
- 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>
- 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
- 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>
- 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>
- 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>

- Husserl, E. (2008). La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental. In *La matriz del pensamiento* (Issue Book, Whole). Prometeo.
- 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>
- 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).
- Okuda, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista 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
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe.
- 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>
- 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/RIDSESECUNDARIO/article/view/748>
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos*. Paidós.
- 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.
- 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>
- 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

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>