FACTORS THAT PROMOTE THE DEFECTION OF THE VIRTUAL CLASSROOM

FACTORES QUE PROMUEVEN LA DESERCIÓN DEL AULA VIRTUAL

Jenniz La Madriz[1]

RESUMEN
La educación virtual es un recurso que permite aprovechar las Tics para reducir barreras de espacio/tiempo para aprender y disminuir la deserción escolar. La investigación tuvo por objetivo determinar los factores que promueven la deserción del aula virtual de la asignatura de Métodos I, como apoyo a las clases presenciales, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo. El diseño metodológico se basó en el paradigma cuantitativo y como técnica la encuesta, obteniendo los rangos porcentuales de cada ítem del cuestionario. Los resultados del estudio indican, que para reducir la deserción hay que enfrentar y evitar el sentimiento de frustración que puede concebir el estudiante con los inconvenientes en el uso del entorno virtual, en los componentes personales, técnicos, académicos o económicos.
Palabras clave: deserción, educación virtual, frustración.

ABSTRACT
It education virtual is a resource that allows leverage them Tics for reduce barriers of space / time to learn and decrease the dropout school. The research had by objective determine them factors that promote the desertion of the classroom virtual of the subject of methods I, of support to them classes face-to-face, in the Faculty of Sciences economic and social, of the University of Carabobo. The methodological design was based on the quantitative paradigm and as technical survey, obtaining the percentage ranges for each item of the questionnaire. The results of the study indicate that to reduce the drop-out necessary to face and avoid the feeling of frustration that the student can conceive with the disadvantages in the use of the virtual environment, personal, technical, academic and economic components.
Key words: virtual education, dropout, frustration.

DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5510773

Recibido: 30 / 09 / 2016
Aceptado: 15 / 10 / 2016

[1]Licenciada en Educación Especial. Magister en Orientación de la Conducta. Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora de la Cátedra de Métodos de Investigación I. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Miembro activo del Centro de Investigación CISET - UC. jjlamadriz@gmail.com.

Communication + Management + Education + Leadership + Informing Science + Peace Culture + Politics + Sociology + Economy +
REVISTA indizada, incorporada o reconocida por instituciones como:
LATINDEX / REDALyC / REVENCYT / CLASE / DIALNET / SERBILUZ / IBT-CCG UNAM /EBSCO Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB / www.cvtisr.sk / Directory of Open Access Journals (DOAJ) / www.journalfinder.uncg.edu / Yokohama National University Library jp / Stanford.edu, www.nsdl.org / University of Rochester Libraries / Korea Fundation Advenced Library.kfas.or.kr / www.worldcatlibraries.org / www.science.oas.org/infocyt / www.redhucyt.oas.org/ fr.dokupedia.org/index / www.lib.ynu.ac.jp www.jinfo.lub.lu.se / Universitè de Caen Basse-Normandie SICD-Rèseau des Bibliothéques de L'Universitè / Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Electroniques Joseph Fourier et de L'Institutè National Polytechnique de Grenoble / Biblioteca OEI / www.sid.uncu.edu.ar / www.ifremer.fr / www.unicaen.fr / www.science.oas.org / www.biblioteca.ibt.unam.mx / Cit.chile, Journals in Electronic Format-UNC-Chapel Hill Libraries / www.biblioteca.ibt.unam.mx / www.ohiolink.edu, www.library.georgetown.edu / www.google.com / www.google.scholar / www.altavista.com / www.dowling.edu / www.uce.resourcelinker.com / www.biblio.vub.ac / www.library.yorku.ca / www.rzblx1.uni-regensburg.de / EBSCO /www.opac.sub.uni-goettingen.de / www.scu.edu.au / www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr / www.lettres.univ-lemans.fr / www.bu.uni.wroc.pl / www.cvtisr.sk / www.library.acadiau.ca /www.mylibrary.library.nd.edu / www.brary.uonbi.ac.ke / www.bordeaux1.fr / www.ucab.edu.ve / www./phoenicis.dgsca.unam.mx / www.ebscokorea.co.kr / www.serbi.luz.edu.ve/scielo./ www.rzblx3.uni-regensburg.de / www.phoenicis.dgsca.unam.mx / www.liber-accion.org / www.mediacioneducativa.com.ar / www.psicopedagogia.com / www.sid.uncu.edu.ar / www.bib.umontreal.ca www.fundacionunamuno.org.ve/revistas / www.aladin.wrlc.org / www.blackboard.ccn.ac.uk / www.celat.ulaval.ca / / +++ /Universal Impact Factor

No bureaucracy / not destroy trees / guaranteed issues / Partial scholarships / Solidarity /
/ Electronic coverage guaranteed in over 150 countries / Free Full text /Open Access www.revistaorbis.org.ve /

INTRODUCCIÓN

Los entornos virtuales de aprendizajes en nuestra contemporánea sociedad, son apreciados como las máximas expresiones de los individuos, en su rol de autogestores de conocimientos y su implícita necesidad de intercambiar y socializar lo que aprenden y crean, a partir de su interacción desde una plataforma tecnológica en un contexto de enseñanza-aprendizaje. Ahora bien, aunque existen varias acepciones asociados a las ventajas de la educación virtual, base de las nuevas tecnologías de información y comunicación, para efectos de este artículo, se revisarán los retos que debe encarar la educación virtual, con relación a la llamada "autogestión" de estos aprendizajes, que tienden a expresarse en la deserción y el abandono estudiantil de dichos espacios.

La educación virtual y el diseño de entornos virtuales de aprendizajes, tienen su fundamento en los orígenes de la educación a distancia, reseñada en la historia moderna con el uso del correo por Sir IssacPitman 1840, como medio para impartir cursos de estenografía por correspondencia en Gran Bretaña, habiendo rápidamente una transformación progresiva en el uso de este sistema educativo, siendo la Open University Británica en 1972, pionera en la educación superior a distancia, quien incorporara diversos medios tanto para la comunicación con los estudiantes, como para la recepción y envíos de materiales educativos, tales como: los recursos de la radio, televisión, el fax y medios audiovisuales. Para la década de los 80, se apoya la educación a distancia con la telemática (el uso de la enseñanza asistida con el ordenador y el internet), que tuvo como soporte originario el correo electrónico.

De este modo, la educación a distancia es un modelo implementado por varias universidades del mundo entre los años 70 y 80: FernUniversität de Hagen, Alemania (1974), Open Universiteit de Holanda (1982), National Distance Education Centre de Irlanda (1982), Swedish Association for Distance Education, Suecia (1984), University of the Air, Japón (1981), Korea National Open University (1982), entre otras. En Venezuela se adopta este sistema en el año 1975, con la Comisión

Organizadora de la Universidad Nacional Abierta (UNA), con el diseño de un sistema de estudios programados.

En relación con lo referido, es oportuno mencionar, que la educación virtual crea sus propias delimitaciones en los años 90, diferenciándose del concepto de educación a distancias al incorporar hipertextos, multimedia, hipermedia y redes de comunicación, con soporte exclusivo de plataformas web en los programas educativos, ya que la educación a distancia asegura el estudio independientemente de que el estudiante tenga apoyo o no de la tecnología, mientras que la educación virtual comparte la no presencialidad, pero hace énfasis en que la educación radica en el uso del internet como sistema de sustento y acceso a los contenido y actividades educativas, entendiendo la educación virtual desde el enfoque expuesto por Unigarro (2004, p. 46), quien afirma:

> …es aquella que estriba en que la comunicación que se entabla entre maestros y discípulos es una relación mediada por tecnologías de información y comunicación que hacen posible el encuentro sin la necesidad de que cuerpos, tiempo y espacio confluyan.

En este orden de ideas, y como argumentos afines que validaron la educación a distancia y la educación virtual, se puede afirmar que ambas se fundamentaron en preceptos como:

1. Proveer de formación a aquellos individuos que por razones geográficas y económicas, no tenían acceso al contexto físico educativo (escuela, universidad, etc).
2. Diversificar los ambientes de aprendizaje.
3. Reducir las barreras de espacio y tiempo para aprender.
4. Disminuir la deserción escolar por razones expuestas en el principio Nº 1.

En atención a lo expuesto, el presente artículo centra su atención en el precepto número cuatro (4), como un principio que debe ser revisado a la luz del abandono que actualmente se observa por parte de los cursantes de algún curso o asignatura de modalidad virtual, con una frecuencia que ha de tener su explicación desde la información de sus propios actores (Estudiantes). Siendo la deserción una realidad que no es exclusiva de los cursos o asignaturas impartidas en la modalidad presencial, es importante revisar su ocurrencia en la modalidad virtual.

Tomando en consideración lo descrito anteriormente, se presenta el estudio realizado por García (2012), para la Universidad Nacional de Colombia, en el cual señala cifras importantes sobre deserción en educación virtual, de diversas instituciones: West Texas A&M University (2001), posee una deserción del 40%; Sheperd (2003) cita estadísticas de la Universidad Corporativa que tomó como muestra 4148 estudiantes virtuales, presentando tasas de deserción del 70%; la Universidad virtual de Quilmes, Argentina, presenta tasas de deserción del 30%;

Restrepo (2005), expone que la UNAD de Colombia reseña deserción del 40% en sus programas de educación a distancia. De acuerdo con los reportes de la OCDE, UNESCO y ANUIES según Fernández Sánchez, (2009), se estima que la deserción alcanza el 50% en las Instituciones de Educación Superior en México.

En este sentido se puede argumentar, que este escenario no es extraño en las universidades venezolanas, y en el caso particular de la universidad de Carabobo, en la asignatura Métodos de Investigación I, que se dicta en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, la cual cuenta con el apoyo del aula virtual, se presenta un porcentaje de deserción similar al referenciado. Esta afirmación se soporta en el seguimiento realizado durante el cursado del semestre en los lapsos: 2013/1 (secciones: 36, 61 y 62), 2014/1 (secciones: 36, 61 y 62), 2014/2 (secciones: 36, 61 y 62), 2015/1 (secciones: 25, 31 y 36) y 2015/2 (secciones: 22, 31 y 32), con un total de 728 alumnos cursando, el cual arrojó un resultado acumulado de 68% de deserción del aula virtual.

Ante estas evidencias, se formula la siguiente interrogante ¿cuáles son los factores que promueven la deserción del aula virtual de la asignatura de Métodos I, de apoyo a las clases presenciales, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo? En concordancia con lo planteado, la investigación tuvo como objetivo determinar los factores que promueven la deserción del aula virtual de la asignatura de Métodos I, de apoyo a las clases presenciales, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo. Entendiendo que hay factores que deben conocerse para mejorar estos espacios virtuales y asumir el reto de una autoevaluación continua que conduzca a disminuir la deserción. En este orden de ideas, Silvio (2004, p. 7) expone:

> La introducción de estas tecnologías ha originado una proliferación de experiencias en los países de América Latina y el Caribe, que amerita un mayor y mejor conocimiento de sus características, con miras al mejoramiento de la calidad de la educación superior impartida a través de estas nuevas modalidades de trabajo académico, así como un seguimiento adecuado de su evolución, con el fin de identificar y gerenciar sus tendencias futuras.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Deserción Estudiantil de los Entornos Virtuales de Aprendizajes

En el contexto educativo a nivel superior, suele hacerse referencia a la continua necesidad de promover nuevas formas de aprender, existiendo de alguna forma consenso de que para ello habrá que proponerse procedimientos, metodologías y modelos que aprovechen los diferentes recursos que suministra la tecnología y propiamente aquellas que están relacionadas con los entornos virtuales de aprendizajes. Siendo esto así, también hay que plantearse la necesidad de proveer al estudiante recursos que puedan ser empáticos cognitivamente con ellos, en este

nuevo entorno de aprendizaje, como estrategia que coadyuve a evitar la deserción. Conforme a lo expresado, Ruiz-Velazco (2012, p. 127), expone:

> En este sentido, ya no es suficiente que los usuarios sepan leer con sentido para interpretar y apropiarse de los conocimientos, además, tendrán que llegar con habilidades que les provean otros modos de relacionarse con las tecnologías, es decir, en sus empatías cognitivas y expresivas con ellas, y en los nuevos modos de percibir el espacio y el tiempo.

Atendiendo este planteamiento, es oportuno argumentar, que las razones para abandonar un entorno virtual de aprendizaje, pueden obedecer a variados factores, que cursan desde consideraciones personales, socio-económicos, académicos y técnicos. Para fines del presente estudio, se entenderá la deserción a la educación virtual, como el abandono definitivo por parte del usuario, a la plataforma educativa o entorno virtual de aprendizaje, durante el cursado de la carrera, semestre, curso o asignatura, según sea el caso. De igual forma, García L. (2013, p. 36), sostiene que “la deserción es el porcentaje de alumnos que dejan los estudios en relación con el número de alumnos inscritos para cada ciclo virtual”.

Retomando las diferentes variables, que pueden motivar a los usuarios hacia la deserción de la educación a distancia, se presenta a continuación la clasificación realizada por Vázquez y Rodríguez (2007), quienes establecen:

1.- Integración Social y compromiso institucional e individual, relacionada con el papel que desempeña el estudiante en su lugar de estudios, donde el mismo puede sentirse comprometido en mayor o menor grado, dependiendo de la calidad de su aporte de trabajo y la satisfacción que reciba en función de su desempeño.

2.- Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional, estrechamente relacionada con la capacidad intelectual, considerada desde el proceso educativo, la misma se vincula con el desarrollo de la inteligencia, con la capacidad de adaptación y la solución de problemas frente a los desafíos académicos.

3.- Factor socio-económico, educativos y demográficos, los cuales agrupan una gran cantidad de elementos complejos tales como: nivel de estudios ambicionado; aspectos socioculturales y políticos del medio; la influencia familiar, la edad que determina un grado de madurez frente a lo que se está haciendo, entre otros.

Al reflexionar sobre el rol actual de las Universidades, no cabe dudas que éstas deben visionar los constantes cambios que se generan en la sociedad y de la misma forma obligarse a autoevaluar sus estructuras, métodos de enseñanza – aprendizaje y la gestión de los conocimientos intra y extra muros, para encontrar un modelo que responda a los nuevos requerimientos y teniendo a la mano una prospectiva de las

renovaciones por hacer. Desde este enfoque, será necesario impulsar la creación de entornos para el aprendizaje, donde la construcción del conocimiento se logre de manera flexible, autónoma y con calidad. En este sentido, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) proveen importantes posibilidades, donde los entornos virtuales de aprendizajes proponen un nuevo paradigma educativo, denominado autogestión de los aprendizajes.

Si bien es cierto que, el uso de los entornos virtuales de aprendizaje posibilitan mayor acceso a la educación y mejora las oportunidades de obtener información, estas no sustituyen todos los recursos pedagógicos tradicionales, sino que claramente aumentan y diversifican las posibilidades del aprendizaje, lo que deja en evidencia que es un reto para las universidades, departamentos o cátedras que oferten este sistema virtual de educación, disminuir los índices de deserción de dichos entornos, desafío que pasa por considerar los roles de los participantes en el proceso, las propuestas y estrategias de enseñanza, los medios u objetos de enseñanza, así como la estructura y diseño de la plataforma educativa, en función a que se adapten a las necesidades actuales y futuras de los usuarios.

Como sustento de lo enunciado y parafraseando a Ramírez (2000), se puede señalar que la incorporación de la enseñanza virtual, puede ser ventajosa para el aprendizaje de los alumnos. Esto sucede, en gran medida, cuando la plataforma facilita la conexión de relaciones humanas, se apoya a los estudiantes en el auto-aprendizaje y se establecen genuinos entornos educativos con el propósito de aumentar el rendimiento académico y lograr impedir el abandono.

En este mismo orden de ideas, Rivera (2011, p. 2), citando a Angelino, Williams y Natvig (2007), afirman que “encontrar maneras de disminuir las bajas en los cursos y programas a distancia es crítico tanto desde el punto de vista económico como de calidad. Según estos autores, si las tasas de deserción son altas, la percepción es que la institución tiene un problema de calidad.

Conforme a lo referenciado, debe señalarse, que la calidad de estos entornos está asociada a varios elementos que van desde el diseño de la plataforma, el contenido pedagógico de la misma y el potencial que estos ambientes virtuales tengan de promover un ambiente de enseñanza - aprendizaje donde el estudiante pueda interactuar con un conjunto de dispositivos tecnológicos que favorezca la autogestión de su aprendizaje.

En este mismo tenor, Ardila (2011, p. 2), haciendo alusión a Ruiz DeMiguel (2002) refiere que “se debe reconocer que la formación en ambientes virtuales es de calidad cuando potencia en el estudiante el desarrollo de sus máximas capacidades para interactuar e interrelacionarse con docentes y compañeros, y aprender en un ambiente educativo mediado por las tecnologías de la información y de la comunicación”. De allí la importancia de revisar su infraestructura tecnológica y los recursos que oferta con el fin de deducir la capacidad del entorno virtual para

procurar un aprendizaje significativo, con el objetivo de la mejora de la calidad educativa del que aprende.

Dentro de este marco, Silvio (2006, p. 5) manifiesta:

> Progresivamente, la comunidad académica latinoamericana ha ido tomando conciencia de la necesidad, importancia y significación de la evaluación de la calidad de la educación virtual y a distancia, y su acreditación como modalidad educativa que merece un lugar destacado en el mundo académico, pues todos los días se ha ido extendiendo y diversificando en ambientes formales e informales de la educación. Ese crecimiento y diversificación ameritan controles de calidad y acreditaciones derivadas de dicho control, para proteger a los usuarios de la educación virtual y a distancia.

Por consiguiente, es oportuno acotar, que siendo muy particular las razones por las cuales un individuo toma la decisión de abandonar el entorno virtual de aprendizaje, este aspecto nos llevaría a reflexionar sobre el cuidadoso estudio que hay que realizar, para determinar desde la experiencia de estos individuos, las causas que los conduce a tomar dicha decisión. Al respecto Díaz (2002), citado por García (2012, p.13), señala que “son muchos los factores incontrolables que influyen en las decisiones de abandonar los cursos, y que una elevada tasa de deserción no indica necesariamente un fracaso académico”.

Superar la deserción estudiantil en los Entornos Virtuales de Aprendizajes

La educación virtual desde su génesis, ha sido objeto de diversos debates y confrontaciones relacionados con la ruptura paradigmática, que produjo ante la educación tradicional presencial, lo que ha llevado a las instituciones educativas de nivel superior someter a una constante revisión esta modalidad de estudios, en favor de superar sus diversas debilidades estructurales y tecnológicas, así como las numerosas resistencias que en el ámbito educativo y social ha generado. Por otra parte, autores como Freire (2008), Cabero (2005) y Duart (2000), sostienen que la utilización de estas herramientas suministran una opción en donde el estudiante participa activamente en la construcción de su propio conocimiento, lo cual benefician que el mismo explore las relaciones entre los contenidos educativos que está estudiando y visualice el problema de diferentes y significativas maneras.

De acuerdo a este preámbulo, se puede observar que la incorporación de los entornos virtuales de aprendizajes en el contexto educativo ha tenido sus defensores, así como sus detractores, lo que hace suponer que siendo una debilidad tanto para la educación presencial, como en la virtual, los índices de deserción, se plantea para esta modalidad de estudio un verdadero desafío buscar las estrategias que aminore el abandono de los estudiantes de estos espacios. Este desafío debe asumirse desde la posibilidad de promover la formación del

pensamiento crítico en la sociedad del conocimiento, al respecto Gervilla y Pérez, (2012, p. 2), afirman:

> La crítica adquiere una mayor importancia en la sociedad de la información y del conocimiento debido a la creciente capacidad tecnológica para crear, almacenar y hacer circular, cada vez más rápidamente, la información. Dicha difusión a veces es informativa (compuesta de hechos y sucesos) y en otros momentos es difusora del conocimiento, en el que se interpretan dichos hechos dentro de un contexto, y con alguna finalidad.

Conforme al razonamiento expuesto, significa que el desafío que se le presenta a los entornos virtuales de aprendizajes, para reducir el abandono por parte de los usuarios, está en promover estudiantes con la capacidad de discernir, analizar y valorar el contenido sobre el cual aprende, en detrimento de ser un simple consumidor de lo que observa en la red.

Analizando el aspecto de las debilidades, desde la deserción estudiantil de los entornos virtuales de aprendizajes, no cabe dudas que la educación virtual ha confrontado diversos ataques y sucesivas discusiones orientadas a revisar su diseño, en función a la falta de contacto cara a cara entre docentes y alumnos, siendo esta propiedad asociada a la crítica de su nivel de calidad, y visto como uno de los motivos de deserción estudiantil, pero en las últimas décadas el avance hacia modelos educativos más complejos, el desarrollo de sistemas de aseguramientos de la calidad de la educación virtual, así como las nuevas formas de interacción, han conllevado a presentar mejores recursos didácticos y nuevas articulaciones entre lo presencial y lo virtual.

Dimensión Afectivo-Emocional

En este orden de ideas, el informe Delors (1996), ya hacía mención sobre la necesidad de mejorar esta dificultad, a través de lo que llamó la «revolución emocional» lo que sirvió para revelar la invisibilidad social y científica de la dimensión afectivo-emocional, indicando su preeminencia en los procesos educativos. De este modo es importante decir, que la dimensión afectivo-emocional del educador y el estudiante es un componente mediador en el proceso de enseñanza-aprendizaje, independientemente del contexto presencial o virtual.

Desafíos de la Educación Virtual

El planteamiento antes descrito, se convierte en un desafío para la educación virtual en pos de disminuir la deserción estudiantil, cobra gran relevancia tomando en cuenta que educarse con apoyo de estos entornos, exige adaptarse de un modo autónomo cultural, social, profesional y personalmente a un ambiente de aprendizaje que lleva cifrado claves de nuevos referentes culturales, novedosas formas de generación de conocimiento y nuevas formas de relaciones sociales.

Competencias Docentes

Finalmente y no menos importante, el otro desafío que se impone a la educación virtual, para disminuir la deserción estudiantil, radica en las competencias docentes, tanto personales como profesionales, para comprometerse en el diseño y la administración del currículo educativo, en estos contextos virtuales. Competencias que deben considerar la dinámica y complejidad de un entorno que motive al estudiante a permanecer y culminar efectivamente el ciclo de estudio y en este sentido, ha de superarse la simplista noción acerca de que la gestión del conocimientos en estos espacios virtuales, se sustenta en la mera actividad de colgar archivos para realizar lecturas. En función de lo anterior, Pineda (2009, p. 13), hace referencia sobre:

> La Sociedad del Conocimiento no se reduce a una mera "Sociedad de la Información", donde es posible vincular las TIC entre sí para multiplicar los flujos de información, sino que hace falta especialmente vincular a las personas para que mediante su ingenio, inteligencia y creatividad, busquen nuevas formas de generar desarrollo social cualitativamente diferente.

Propuesta del Proyecto Nacional de Educación Superior a Distancia

Ante la necesidad surgida en el país, como evolución propia de la modalidad de educación a distancia, se avanza hacia la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, en el ámbito educativo, en este sentido, desde la década de los 90 se viene propiciando en Venezuela, desde del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria; políticas destinadas en la incorporación de innovaciones educativas sustentadas en el uso racional de las tecnologías de la información y la comunicación, así como garantizar la formación de los docentes y los investigadores, todo ello dentro del marco de lo que se llamó sistemas de formación avanzada, continua, abierta y crítica, que dieran el adecuado impulso en el uso de plataformas de formación Tics, en la educación a distancia como otras modalidades educativas.

Como expresión concreta de lo expuesto, en el año 2009 se presentó la propuesta del Proyecto Nacional de Educación Superior a Distancia(PNESD), presentada por la OPSU ante el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU), cuya unidad ha sido el responsable de la elaboración de la Normativa Nacional de Educación a Distancia y cuyos principios fundamentales establecen sus dinámicas de funcionamiento, tal como la presenta Acosta y Gómez (2011, p. 151), los cuales se enuncian a continuación:

- **Plataforma tecnológica.** Asegurar la mediación tecnológica entre estudiantes, docentes e institución mediante el uso de las Tics apropiadas y pertinentes que permitan el correcto funcionamiento académico, administrativo e institucional.
- **La equidad.** La incorporación a un sistema de ingreso justo acompañado de alternativas de estudio bajo la modalidad a distancia y presencial aumenta la

equidad en el acceso a la Educación Superior, al aumentar las posibilidades de estudio en ambientes convencionales y no convencionales.

- **La inclusión.** En tanto se convierte en una alternativa no convencional de ingreso y atención al brindar la oportunidad a aquellos estudiantes que demandan su incorporación en el Nivel de Educación Superior de realizar estudios superando condiciones de espacio temporal y físico-geográfico que le son propias a una modalidad exclusivamente presencial.
- **Énfasis en lo local y pertinencia social.** Debe atenderse a los principios de la Municipalización como apoyo al desarrollo endógeno, los intereses y demandas de la región, lo que hace pensar en programas de formación flexibles y contextualizados.
- **Calidad e innovación.** La incorporación de las Tics promueve la necesidad permanente de innovar en los entornos de enseñanza y aprendizaje y de mantener altos niveles de calidad, no sólo desde lo tecnológico sino también desde el desarrollo de enfoques pedagógicos y didácticos que superen pasados paradigmas de formación.
- **Apoyo al desarrollo e implementación del Sistema Nacional de Ingreso.** Al convertirse en una alternativa de estudios que diversifica las posibilidades de acceso desde otros espacios no convencionales.
- **Apoyo a la consolidación de las Aldeas Universitarias.** Los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje constituyen escenarios que conforman comunidades virtuales, las cuales constituyen formas de organización para la interacción, el debate y la construcción de saberes, que superan condiciones de espacio temporal y físico que le son propios a la modalidad presencial. Así se puede pensar en Aldeas Universitarias que exclusivamente hacen vida en espacios virtuales de aprendizaje.
- **Perspectiva sistémica.** El carácter oficial e institucional plantea la necesidad de una estructura organizacional y funcional que atienda y articule las gestiones que a bien tengan el Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior, sus entes OPSU y el Consejo Nacional de Universidades y el Núcleo de Vicerrectores Académicos de las universidades venezolanas.

En coherencia con los principios expuestos, la educación a través de la internet ha pasado a ser una opción para el desarrollo y evolución del quehacer educativo, abriendo la posibilidad de generar nuevos espacios para promover procesos formativos de estudios en el contexto universitario y en aquellas comunidades donde las personas que por múltiples circunstancias (económicas, distancia, tiempo o geografía) no pueden participar de la educación conocida tradicionalmente como presencial.

De este modo, se impone un cambio de paradigma que promueva una nueva responsabilidad a las instituciones universitarias en Venezuela, dirigida específicamente a la concepción vigente de generación y transferencia social del conocimiento, con apoyo de las tecnologías de información y comunicación, ya que en la actualidad gestionar el conocimiento es un elemento clave en el logro y

sostenimiento de la ventaja competitiva de cualquier institución educativa, ya sea para obtener valor de su capital de conocimiento o bien para crear activos de conocimientos originales, para la utilización y reutilización de este conocimiento, de forma novedosa.

En esta perspectiva, Fallas(2010), hace mención sobre que las universidades no pueden estar indiferentes ante los cambios mundiales dados por factores como la globalización, así como los avances en las tecnologías de la información y la comunicación, razón por la cual, deben considerar elementos de gestión del conocimiento con apoyo de dichas tecnologías como parte de su responsabilidad educativa, lo que amerita en la praxis de sus funciones básicas: gerenciar procesos de docencia, investigación, producción y extensión, con miras a responder a las demandas de los estudiantes.

DISEÑO METODOLÓGICO

En coherencia con el enfoque paradigmático – metodológico, la investigación acogió procesos propios del paradigma positivista – cuantitativo, cuyo planteamiento expresa que el problema debe exponer una relación entre variables, y debe estar presente la observación, la medición y el tratamiento estadístico de los fenómenos, buscando descubrir regularidades básicas que se expresaran en leyes o relaciones empíricas.

En este orden de ideas, Vieytes (2010, p. 63) expone que “en la lógica de la investigación cuantitativa lo característico es el planteo de problemas acerca de relaciones entre variables, la observación, la medición y el tratamiento estadístico de los fenómenos”.

De acuerdo a la forma de recolectar la información, el estudio asumió la investigación de campo, la cual Sierra (2006, p. 59), afirma “este tipo de estudio se caracteriza por que los problemas que se estudian surgen de la realidad y la información requerida debe obtenerse directamente de ella”. De igual forma es oportuno mencionar, que se apoyó además en el tipo de investigación documental, que de acuerdo al autor anteriormente mencionado, esta tiene por objetivo la revisión de fuentes documentales. Por consiguiente, se considera una estrategia donde se analiza y reflexiona metódicamente sobre realidades teóricas y empíricas, usando para ello diferentes tipos de documentos.

Como técnica para compilar la información se empleó la encuesta, que de acuerdo a Alvira F. (2001, p. 14) manifiesta:

Es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio.

Dicha técnica se apoyó en un cuestionario, cuyos ítems se centraron en revisar las siguientes variables:

Cuadro 1. Definición de las Variables

Variable	Definición
Plataforma virtual donde mantiene mayor tiempo de dedicación	Se refiere a la página web (red social o aula virtual), donde el estudiante se mantiene interactuando un considerable número de horas.
Decisiones personales de deserción:	
Empatía con el entorno	Capacidad de sentir y racionalizar el trabajo que realizan en el espacio virtual.
Que el resto de los compañeros se den cuenta de los dominios de su saber.	Dejar al descubierto su conocimiento sobre algún tema en particular.
Dificultad para gestionar el tiempo de dedicación al aula virtual.	Impedimento para consagrar un tiempo de trabajo en el aula virtual.
Nunca había tenido experiencia como estudiante en aulas virtuales.	Desconoce los entornos virtuales de aprendizajes.
Decisiones académicas de deserción:	
Conocimientos previos de la asignatura.	Información que el estudiante tiene almacenada en su memoria, debido a sus experiencias pasadas.
Autogestión de los contenidos de aprendizaje.	Actitud en la cual el estudiante es responsable de su propio aprendizaje, monitorea sus objetivos académicos y motivacionales, administra los recursos materiales, busca información, etc.
Interactuar los contenidos de aprendizaje con los compañeros (trabajo colaborativo).	Se refiere al trabajo en equipo, el cual se fundamenta en la consecución de un objetivo común mediante la interacción que comporta el trabajo individual y compartido, mediado en una plataforma educativa (aula virtual).
Atemporalidad didáctica y cumplimiento de tareas.	El tiempo y ritmo de realización y cumplimiento de las tareas, es administrado por el estudiante.
Decisiones técnicas de deserción:	
Conocimiento del manejo de ordenadores.	Capacidad del manejo básico del computador.
Diseño del aula virtual.	Presentación didáctica de los contenidos académicos en la plataforma virtual.
Interfaz gráfica y de usuario.	Medios de interacción y recorrido por los diferentes elementos que se encuentran en la plataforma virtual.
Distribución de la información.	Ordenamiento de la información en el entorno virtual.
Decisiones económicas de deserción:	
Gasta mucho dinero en pago de internet privado. No posee Computador. Las tareas o actividades del aula virtual le generan altos gastos. El tiempo que dedica al aula virtual le generan pérdidas económicas.	Involucra inversión o gasto en dinero que deba realizar el estudiante como consecuencia del uso del aula virtual.

Fuente: La Madriz (2016)

POBLACIÓN

De acuerdo a Corbetta (2007, p. 274), define a la población como "un conjunto de N unidades, que constituyen el objeto de un estudio; donde N es el tamaño de la población". Desde el punto de vista estadístico, Vieytes (2010, p. 395) afirma: "La población es un conjunto de elementos, finitos o infinitos, definido por una o más características. De ese conjunto de elementos obtendremos la información con la cual construiremos los resultados de una investigación mediante el estudio de la muestra". Para la presente investigación, la población estuvo constituida por los estudiantes masculinos y femeninos, cursantes del primer semestre del Ciclo Básico, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, que cursan la asignatura Métodos de Investigación I, con edades entre 17 y 25 años, en los lapsos de los semestres cursados 2013/1 (secciones: 36, 61 y 62), 2014/1 (secciones: 36, 61 y 62), 2014/2 (secciones: 36, 61 y 62), 2015/1 (secciones: 25, 31 y 36) y 2015/2 (secciones: 22, 31 y 32), para un total de 728 alumnos.

MUESTRA

Para Parra (2003, p. 16), define la muestra como "una parte (sub-conjunto) de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población". En el presente estudio, la selección de la muestra se realizó con el procedimiento no probabilístico, o también llamado muestras por conveniencia, en este sentido los elementos son escogidos con base a la opinión del investigador y se desconoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser elegido para la muestra. Este tipo de muestreo es de cráter intencional (deliberado), donde el investigador escoge aquellos elementos que considera típicos de la población. Al respecto Vieytes R. (2010, p. 404), señala:

> Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. En este caso, el investigador selecciona directa e intencionalmente los individuos de la población, de modo que la muestra sea lo más representativa posible a los efectos de la investigación que se desea realizar.

Criterios de selección de la muestra:

- Los sujetos que conforman la muestra, deben tener edades comprendidas entre 17 y 25 años.

- Los sujetos que conforman la muestra, deben estar registrados en aula virtual de la asignatura Métodos de Investigación I.

- Los sujetos que conforman la muestra, deben haber participado en la inducción que dio el profesor (a) de la asignatura, para el uso del entorno virtual de la asignatura Métodos de Investigación I.

Cuadro 2. Selección de la Muestra

SELECCIÓN INTENCIONAL										
Edad	**17**		**19**		**21**		**23**		**25**	
Sexo	**F**	**M**	**F**	**M**	**F**	**M**	**F**	**M**	**F**	**M**
MUESTRA	**36**	**14**	**18**	**42**	**32**	**40**	**53**	**16**	**9**	**6**
			Total: 266							

Fuente: La Madriz (2016)

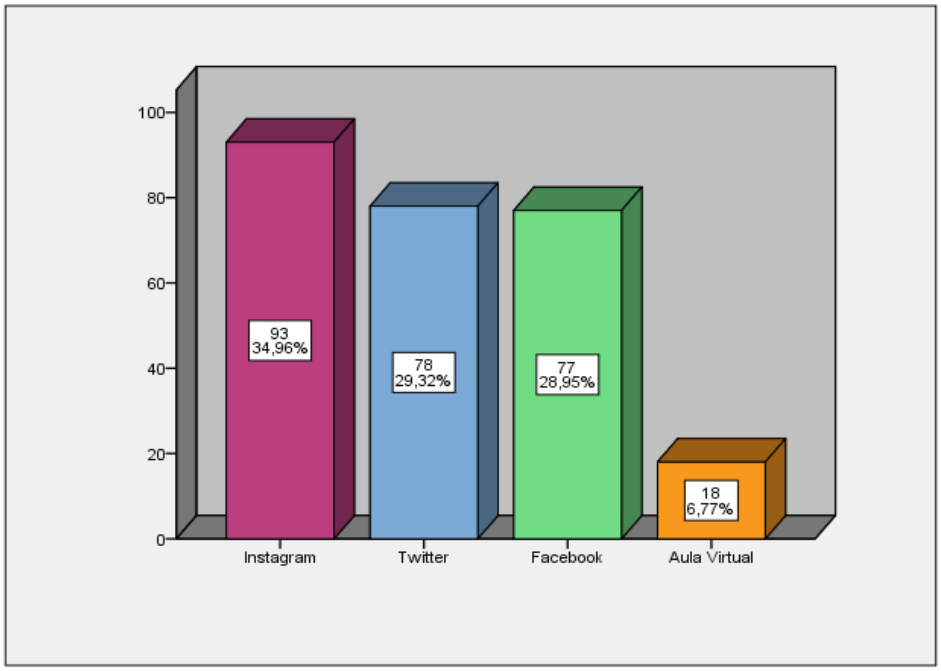
ANÁLISIS Y RESULTADO

En coherencia con el diseño citado, a continuación se presenta el procesamiento, análisis e interpretación de los datos de la presente investigación, de forma ordenada y comprensible. Para el procesamiento cuantitativo, se muestran los diferentes gráficos con los correspondientes datos procesados con el programa estadístico computarizado denominado SPSS IBM Statistics19 para Window 2008. La utilización de este programa tuvo por finalidad obtener la cantidad absoluta en frecuencia de las opiniones emitidas por parte de los sujetos encuestados, en relación a las secciones que conformaron el instrumento de investigación, permitiendo un análisis descriptivo que comprende el reconocimiento de distribución de frecuencias y los porcentajes de respuesta según cada ítem.

VARIABLES DE ESTUDIO:

- Plataforma virtual donde mantiene mayor tiempo de dedicación.
- Decisiones personales de deserción: Empatía con el entorno virtual, Que el resto de los compañeros se den cuenta de los dominio de su saber, Dificultad para gestionar el tiempo de dedicación al aula virtual, Nunca había tenido experiencia como estudiante en aulas virtuales.
- Decisiones académicas de deserción: Conocimientos previos de la asignatura, Autogestión de los contenidos de aprendizaje, Interactuar los contenidos de aprendizaje con los compañeros (trabajo colaborativo), Atemporalidad didáctica y cumplimiento de tareas.
- Decisiones técnicas de deserción: Conocimiento del manejo de ordenadores, Diseño del aula virtual, Interfaz gráfica y de usuario, Distribución de la información.
- Decisiones Económicas de deserción: No posee ordenador, Gasta mucho dinero pagando horas de internet en sitios privados, Las tareas o actividades propuestas en el aula virtual, le genera un gasto económico alto, El tiempo que dedica trabajando en el aula virtual, le genera pérdidas económica.

Gráfico 1. Plataforma virtual donde mantiene mayor tiempo de dedicación

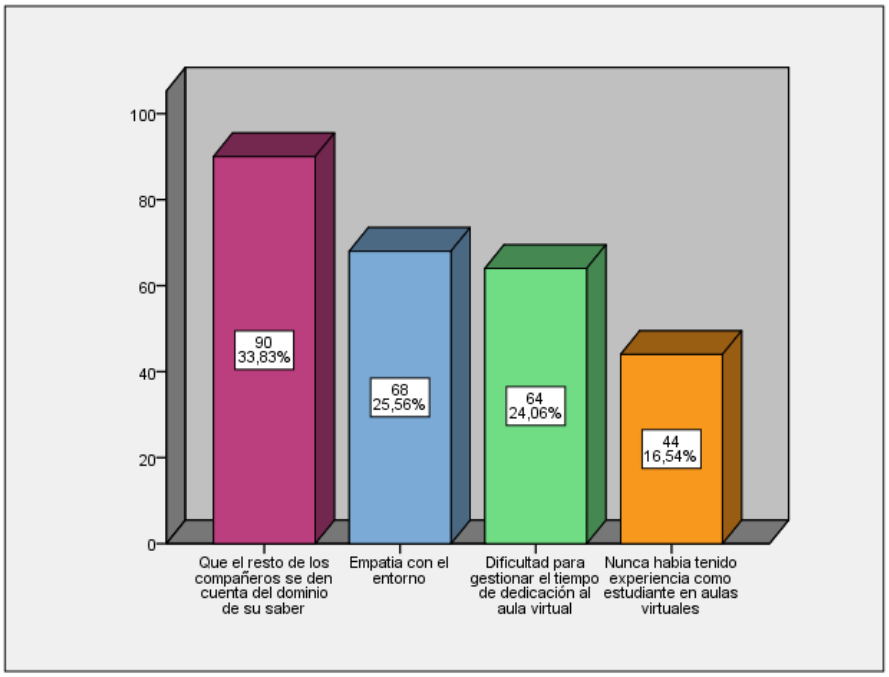


Fuente: La Madriz (2016)

Como se puede evidenciar en los resultados expuestos en el gráfico 1, la tendencia de la mayoría de los estudiantes que fueron consultados (266 en total), y que cursan la asignatura Métodos de investigación I; con apoyo del aula virtual, es a mantener mayor tiempo de dedicación a las plataformas conocidas como redes sociales, en un porcentaje que va entre 35% a 29%, dedicando a penas un 6.77% a ingresar al aula virtual.

El impacto de las redes sociales en el ámbito educativo contemporáneo, ha superado los criterios de que éstas sólo tienen que ver con una moda juvenil o algo efímero, la realidad como los resultados expuestos evidencian, que están cambiando nuestra realidad social y económica, así como el contexto laboral y académico más de lo que lo ha hecho Internet desde sus inicios, al punto que, es de mayor interés entre los estudiantes dedicar horas conectados en las diferentes redes sociales, que interactuar en un aula virtual que le brinda las oportunidades de obtener conocimiento, repasar las clases presenciales, aclarar dudas de aquello que no quedó bien precisado en la clase presencial, además de interactuar con sus pares. Una persona conectada en una red social, no sólo administraafiliaciones con otros usuarios (contactos), sino que además, dispone de potenciales medios de información.

Gráfico 2. Decisiones personales de deserción

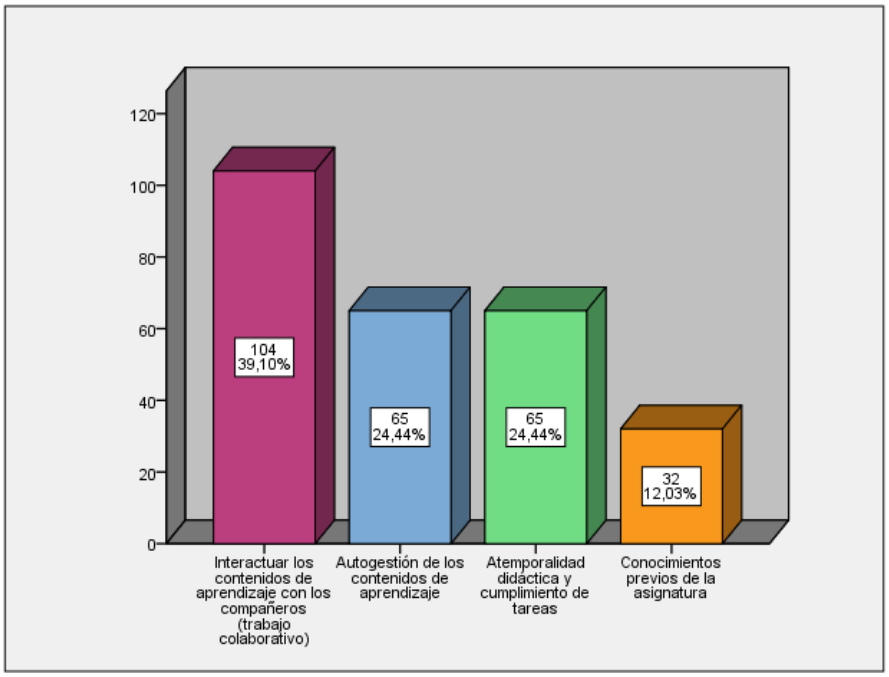


Fuente: La Madriz (2016)

En relación a el aspecto sobre las decisiones personales, que tienen los estudiantes consultados para desertar del aula virtual, los resultados expresan que en su mayoría toman dicha decisión por razones atribuidas a que el resto de los compañeros se den cuenta del dominio que poseen sobre el saber de la asignatura Métodos I; teniendo mucha importancia en esa decisión la empatía con el entorno virtual y la dificultad para gestionar el tiempo de dedicación al aula virtual, resultados que se expresan entre un 33,83% y 25,56%.

Desde la experiencia docente es común observar dentro de la clase presencial muy poca, por no decir ninguna, intervención del alumno con preguntas, argumentaciones o interpelaciones al docente sobre la clase que se esté desarrollando. Una razón que puede explicar este comportamiento obedece al temor que siente el estudiante de ser censurado (criticado), por el docente o sus compañeros, si demuestra un exiguo o ningún conocimiento, acerca de la temática de la clase. Según los resultados expuestos, el estudiante siente ese mismo temor a ser censurado en el aula virtual, aun cuando no hay contacto visual con el docente o compañeros de clase. De igual forma, el aula virtual per se, no garantiza que los participantes establezcan empatías cognitivas, ya que estos entornos por ser espacios de dialogo interactivo, desarrollan particulares emociones, vivencias y experiencias, a través de las relaciones que allí cada sujeto propicia.

Gráfico 3. Decisiones académicas de deserción

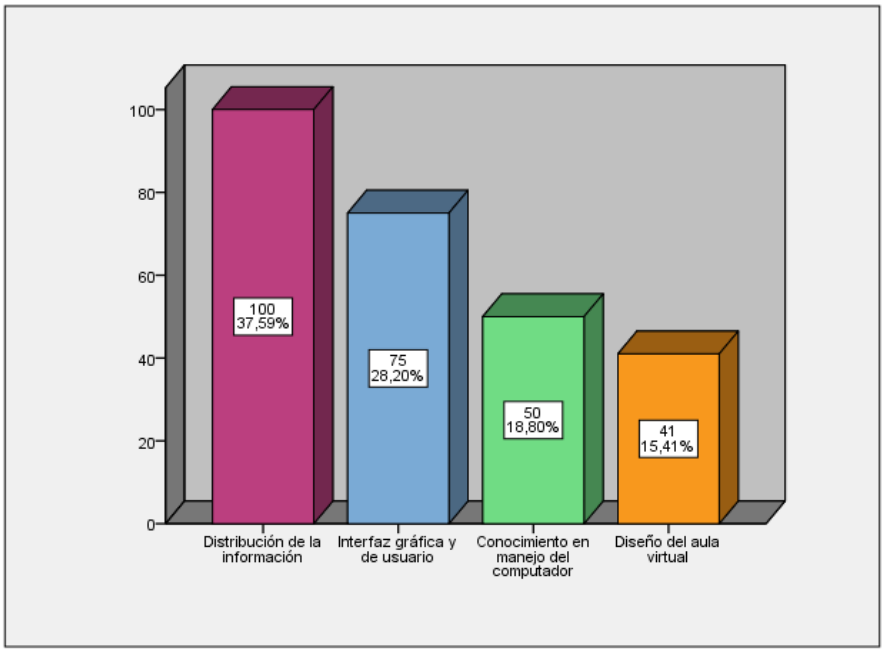


Fuente: La Madriz (2016)

En el caso particular de la variable **decisiones académicas**, que motivan la deserción del aula virtual, se observa que la mayoría de los encuestados atribuyen razones acerca de la interacción de los contenidos de aprendizaje con los compañeros (trabajo colaborativo), en un 39% y a las razones de autogestión de los contenidos de aprendizaje y atemporalidad didáctica - cumplimiento de tareas, con un 24,44% cada una.

El estudiante que muestra dificultades para trabajar en equipo (no cumple con su responsabilidad para reunirse, no aporta esfuerzos en el desarrollo de los trabajos escritos, no busca información, etc.), en la clase presencial, suele repetir este esquema en el aula virtual, esto se debe a que el estudiante tiene que desenvolverse en un trabajo colaborativo, considerando que ahora es él quien está a cargo de generar sus propios conocimientos a partir de la discusión, investigación o construcción de nuevos aprendizajes, y esto implica que debe adoptar una actitud diferente a la que muestra en la presencialidad, es decir, necesita internalizar una conducta de aprendizaje autónomo y de autogestión de aprendizaje, de las cuales tiene falencias originadas desde la cultura de la clase presencial, carencia que sólo puede ser superada, en la medida que tome conciencia en cuanto a sus potencialidades individuales, colectivas y cooperativas, que debe asumir de forma indispensable, en la interacción educativa propia de los entornos virtuales de aprendizaje.

Gráfico 4. Decisiones técnicas de deserción



Fuente: La Madriz (2016)

En cuanto a las decisiones técnicas, que conllevan a los encuestados a desertar del aula virtual, se evidencia que las que tiene mayor influencia son la distribución de la información en la plataforma con un 37,59% y la interfaz gráfica y de usuario, con 28,20%.

Parafraseando a Molina (2002), la interfaz gráfica y de usuario constituye un elemento de gran importancia, considerando los problemas que causa en el usuario:

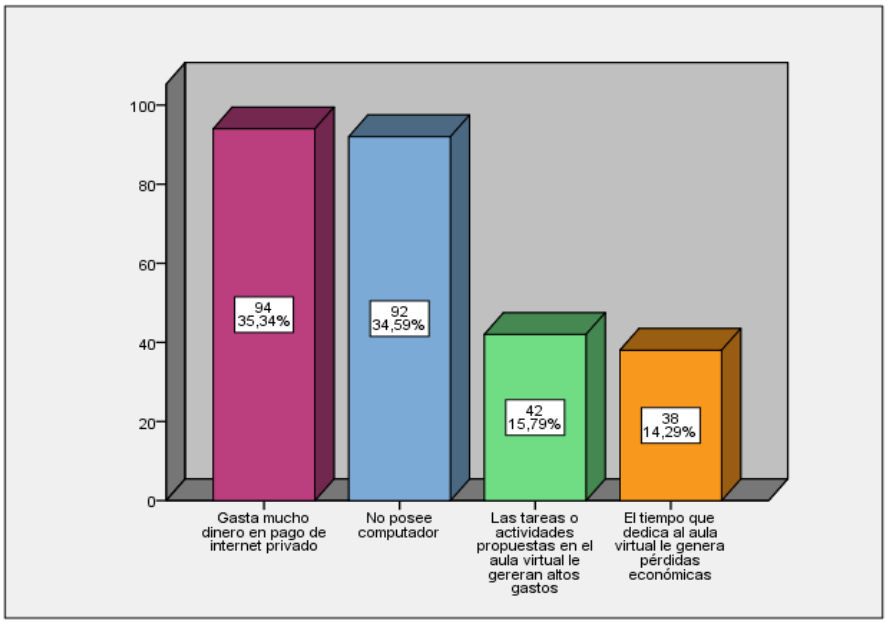
Confusión: El usuario está perdido en la aplicación, no sabe dónde ésta ni que es lo que puede hacer. Este es el principal problema de las aplicaciones cuya profundidad o nivel de detalle es excesivo o que no proporcionan mensajes de información durante la ejecución de la operación en curso.

Frustración: El acceso a las acciones no es intuitivo y el usuario no sabe cómo hacer lo que desea. La percepción que el usuario tiene en mente de la aplicación no se corresponde con su interfaz real, las metáforas usadas son confusas.

Pánico: El usuario está atemorizado ante la posibilidad de destruir inadvertidamente ficheros o datos debido a que la aplicación no requiere (o peor todavía: no siempre requiere) confirmación para acciones irreversibles.

Aburrimiento: Surge cuando el usuario tiene que repetir una y otra vez los mismos pasos para llevar a cabo una acción debido a que la aplicación es inflexible y no dispone de atajos o no está ajustada al trabajo que realiza el usuario.

Gráfico 5. Decisiones Económicas de deserción



Fuente: La Madriz

Finalmente y no menos importante, los resultados expuestos en el gráfico 5, destinados a consultar sobre las decisiones económicas que conlleva a que los encuestados a abandonen el aula virtual, se obtuvo que el gasto económico por la necesidad de usar el servicio de internet privado y el no poseer computador propio, son las razones de mayor peso con 35,34% y 34,59%.

La variable económica cobra gran relevancia en estos tiempos, ya que el aumento por pago de la hora, usando el internet, ha tenido significativos incrementos en los lugares (Chat), que prestan este servicio de modalidad privado, lo que a su vez es el resultado de los incrementos tarifarios que ha realizado la empresa gubernamental encargada de administrar este servicio, CANTV. Es importante recordar en este aspecto, que de la misma forma como ha incrementado el costo del servicio de internet, de igual forma se han elevado los precios de los equipos tecnológicos, y aun cuando en los centros universitarios es gratuito este servicio, en mucho de los casos no son suficiente para atender al total de la matrícula universitaria.

Cuadro 3. Tarifas por concepto de servicio de Internet CANTV Venezuela

Planes pospago	Velocidad en Mbps		PV Justo renta básica	IVA (Bs.)	Monto a pagar (Bs.)
	Bajada	Subida	(Bs.)		
Aba 10 Megas	10	0,75	687,50	82,50	770,00
Aba 8 Megas	8	0,75	616,07	73,93	690,00
Aba 6 Megas	6	0,75	535,71	64,29	600,00
Aba Mega Productivo	4	0,75	445,54	53,46	499,00
Aba Súper Productivo	3	0,75	357,14	42,86	400,00
Aba Productivo	2	0,5	257,14	30,86	288,00
Aba para todos	1,5	0,5	220,54	26,46	272,00
Aba por consumo *	1,5	0,5	135,71	16,29	167,00
Aba Inicio	1	0,5	117,86	14,14	145,00

Planes prepago	Velocidad Mbps		PV Justo renta básica	IVA (Bs.)	Monto a pagar (Bs.)
	Bajada	Subida	(Bs.)		
Aba Prepago Ilimitado	1	0,5	117,86	14,14	145,00
Aba Prepago **	1	0,5	26,79	3,21	33,00

Fuente: Portal web. http://cantv.com.ve/seccion.asp

CONSIDERACIONES FINALES

Uno de los desafíos que debe enfrentar y superar la educación virtual, es el sentimiento de frustración que puede concebir el estudiante con los inconvenientes que enfrenta en el uso del entorno virtual, en los componentes personales, técnicos, académicos o económicos, al respecto Rivera, (2011, p. 14), citando a Borges (2005), expone:

> La frustración del estudiante en línea es originada por situaciones problemáticas graves o repetidas que tal vez no se han estudiado suficientemente. Esta frustración puede afectar negativamente el aprendizaje del estudiante, incluso motivar su abandono, afectar negativamente la percepción que el estudiante tenga de la formación en línea, originar el rechazo de la formación en línea como fórmula válida de aprendizaje y de mejora personal, además de desprestigiar la institución educativa en la que se da lugar el proceso de formación.

Otro desafío que debe ser considerado y superado en educación virtual, de acuerdo al estudio hecho por Cervantes (2004), en el curso virtual de Formación Formadores

en el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa, citado por Fernández (2012), es el que se relaciona con causas tales como:

- Los estudiantes se sienten abandonados cuando no obtiene respuesta inmediata a sus correos.
- No reciben atención personalizada.
- Se molestan cuando sus trabajos no son revisados con profesionalismo.
- No admiten el punto de vista de otros.
- Carecen de habilidades para la lectura de comprensión.
- No asumen el papel de alumnos y rechazan las observaciones de los tutores.

En este mismo orden de ideas, se impone en la actualidad un gran reto a las universidades que ofrecen educación virtual, como es el diseñar entornos virtuales de aprendizajes, tan dinámicos operativamente y atractivos visualmente, como lo son las plataformas de redes sociales, pero sin disminuir la calidad educativa que se proporcionan en estos espacios virtuales.

Como reafirmación de lo planteado, García (2002), propuso algunas sugerencias para lograr prácticas de calidad en la educación virtual:

- Fundamentar todas las prácticas en sólidas teorías pedagógicas.
- Reconocer que los principios pedagógicos clásicos que reforzaron la educación presencial tradicional, siguen vigentes y son aplicables con algunas reformulaciones a los requerimientos de la educación virtual.
- Acometer procesos de investigación que refuercen las propuestas de cambio, consoliden las buenas prácticas que se vienen desarrollando y garanticen diseños y propuestas futuras bien articuladas.
- Someter a las instituciones, programas, cursos y docentes a procesos permanentes de evaluación de la calidad.

REFERENCIAS

Acosta, J. y Gómez, I. (2011). *La Educación a Distancia, un método para la Capacitación Profesional.* Revista Anuario. Volumen 34, Año 2011. ISSN 1316-5852. Pp. 131-164. Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Instituto de Derecho Comparado. Valencia – Venezuela.

Alvira F. (2001). *La encuesta: una perspectiva general metodológica.* Madrid: CIS.

Ardila, M. (2011). I*ndicadores de Calidad de las Plataformas Educativas Digitales.* Educación y Educadores. Vol. 14, No. 1 (2011). Pp. 1-10. Colombia.

Cabero, J. (2005). *Tecnología Educativa.*Madrid: EditorialMcGraw Hill.

Corbetta, Perrigiorgio (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social.* España: Editorial Mc. Graw Hill.

Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro.* Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. Madrid: Santillana-Unesco.

Duart, J. y Sangrá, A.(2000). Aprender en la Virtualidad. España: Ediciones Gedisa.

Fallas, S. (2010). *Un sistema de inteligencia interno para la organización inteligente.* Ciencias Económicas 28(2), Pp. 481-524.

Fernández, N. (2011), *Promoción del cambio de estilos de aprendizaje y motivaciones en estudiantes de Educación Superior mediante actividades de trabajo colaborativo en BlendedLearning.* Universidad Autónoma de México. RIED v. 14: 2, 2011, Pp 189-208. México.

Freire, J. y Villar, D. (2009).*Pensamiento de diseño y educación. El Espacio-Red de Prácticas y Culturas Digitales de la UNIA. I+Diseño* .Revista Internacional de Investigación, Innovación y Desarrollo en Diseño, 1, Pp. 68-72.

García, A. (2002). *Calidad Diez.* Madrid. Disponible en: www.uned.es/catedraunesco-ead/publicaciones.html [Consulta 2016, Marzo 16]

García, C. (2012). *Estudio del índice y factores que contribuyen a la deserción de los participantes en los cursos virtuales ofrecidos por el Departamento de Educación Continua de la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación (S.C.A.R.E.) durante el año 2011 y presentación de un modelo basado en la Andragogía para el control de los mismos.* Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magister en Educación. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas, Instituto de Investigación en Educación. Bogotá – Colombia.

García, L. (2013). *Gestión Educativa y Deserción Escolar en Ambientes Virtuales del IPN.* Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración en Gestión de Desarrollo de la Educación. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración. Unidad Santo Tomás. México. Disponible: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14510/Laritza%20Garc%C3%ADa%20Balderas.pdf?sequence=1 [Consulta 2014, Marzo 16].

Gervilla, E y Pérez, P. (2012). *La necesidad de la formación del pensamiento crítico en la Sociedad del Conocimiento.* Ponencia: XXXI Seminario Interuniversitario de Teoría de La educación. Sociedad del Conocimiento y Educación UNED – Plasencia. 11 y 14 de Noviembre de 2012. Disponible: http://www2.uned.es/site2012/Ponencias_files/Bloque%20III/Addenda%20Gervilla%20y%20Perez.pdf [Consulta 2015, Julio 20].

Molina, P. (2002). *Especificación de interfaz de usuario: de los requisitos a la generación automática.* Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. España. Disponible: http://pjmolina.com/papers/TesisPjmolina.pdf [Consulta 2016, Enero 11]

Parra, J. (2003). Guía de Muestreo. 3ra. Edición. Venezuela: LUZ-FACES.

Pineda, M. (2009). *Desafíos actuales de la sociedad del conocimiento para la inclusión digital en América Latina.*Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*,* 2 (1), Artículo 1. Disponible: http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/article/view/48/41[Consulta 2015, Octubre 12].

Ramírez, J. L. (2000). *Aprender una nueva cultura y una nueva cultura de aprender: El caso de la Universidad Virtual.* Universidad de Sonora. México. Disponible: http://www.edudistan.com.html [Consulta 2015, Octubre 12].

Rivera, D. (2011). *Factores que Inciden en la Retención o Deserción del Estudiante a Distancia*. Disertación aplicada presentada ante el Abraham S. FischlerSchool of Education, en Cumplimiento Parcial de los Requisitos para la Obtención del Título de Doctor en Educación. Nova SoutheasternUniversity. Disponible: http://ponce.inter.edu/cai/tesis/derivera/index.pdf [Consulta 2016, Enero 11]

Ruiz-Velazco, E. (2012). *Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Innovación Educativa.* México: Ediciones Díaz de Santos.

Sierra B. (2006). *Métodos de Investigación.*México: Interamericana.

Silvio, J. (2004). *Tendencias de la Educación Superior Virtual en América Latina y el Caribe. La Educación Superior Virtual en América Latina y el Caribe.*Unión de Universidades de América Latina; Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior; UNESCO/IESALC, 2004. Pp. 5-27. México.

Silvio, J. (2006). *Hacia una Educación Virtual de Calidad, pero con Equidad y Pertinencia*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC). Vol. 3, No. 1.UOC. Pp. 1-14. Disponible:http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf.[Consulta 2016, Enero 15]

Vasquez, C., y Rodriguez, M. (2007). *La deserción estudiantil en educación superior a distancia: Perspectiva teórica y factores de incidencia*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, Vol. XXXVII, Núm. 3-4, sin mes, 2007, Pp. 107-122. México.

Vieytes Rut. (2010). *Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad*. Argentina: Panampo.