

Factores de la deserción escolar en la licenciatura en marketing digital que ofrece en línea la universidad de ciencias y artes de chiapas

Esther Guerrero Vera

theyguerrero@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0037-4064>

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

Pedro Benito Perez Perez

peterliamce@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6331-6358>

Instituto de Estudios Superiores Sor Juana Ines de la Cruz

RESUMEN

El presente proyecto de investigación “Factores de Deserción Escolar en la Licenciatura en Marketing Digital que ofrece en línea la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH)”, tuvo como objetivo principal: Identificar los factores que provocan la deserción escolar de alumnos de la Licenciatura en Marketing Digital, en la modalidad en línea que ofrece la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas; en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México. Contiene los antecedentes de la investigación en relación a la Deserción Escolar tanto en el nivel medio superior como superior, las bases teóricas de la educación en línea, el rol del docente y del estudiante en la educación virtual, el aula virtual, así como el impacto de la educación en las instituciones de educación superior y en la sociedad. La investigación se enmarca en el paradigma Post positivista, con enfoque mixto, explicativa, no experimental, población finita, muestra no probabilística, como técnica de análisis la gráfica y para la recolección de datos se aplicó una encuesta de tipo cerrada a exalumnos de la Licenciatura en Marketing Digital de los ciclos escolares agosto-diciembre 2018, febrero-junio 2019 y agosto-diciembre 2019, toda vez que con base a datos estadísticos de la UNICACH se observó un alto porcentaje de Deserción Escolar en los ciclos escolares citados que van desde 50% en el primer ciclo escolar y en consecuencia para finales del ciclo escolar agosto-diciembre 2019 se cuenta con un reducido grupo de estudiantes. Encontrando como resultado, que la Deserción Escolar en la Licenciatura en Marketing Digital es multifactorial: trabajo, salud, servicios, vocacional, familiares y económicos.

Palabras claves: *educación; educación virtual; aula virtual; deserción escolar; eficiencia terminal.*

Correspondencia: theyguerrero@gmail.com

Artículo recibido 05 enero 2023 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Guerrero Vera, E., & Perez Perez, P. B. (2023). Factores de la deserción escolar en la licenciatura en marketing digital que ofrece en línea la universidad de ciencias y artes de chiapas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5744-5767. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4860

Factors of school dropout in the degree in digital marketing offered online by the university of sciences and arts of Chiapas

ABSTRACT

The present research project "School Dropout Factors in the Bachelor's Degree in Digital Marketing offered online by the University of Sciences and Arts of Chiapas (UNICACH)", had as its main objective: Identify the factors that cause the dropout of students from the Bachelor's Degree in Digital Marketing, in the online modality offered by the University of Sciences and Arts of Chiapas; in the city of Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Mexico. It contains the background of the investigation in relation to School Dropout both at the upper secondary and higher level, the theoretical bases of online education, the role of the teacher and the student in virtual education, the virtual classroom, as well as the impact of education in higher education institutions and in society. The research is part of the Post positivist paradigm, with a mixed, explanatory, non-experimental approach, finite population, non-probabilistic sample, as a graphic analysis technique and for data collection a closed-type survey was applied to alumni of the Bachelor's degree. in Digital Marketing of the school cycles August-December 2018, February-June 2019 and August-December 2019, since based on statistical data from UNICACH a high percentage of School Dropout was observed in the aforementioned school cycles ranging from 50 % in the first school cycle and consequently by the end of the August-December 2019 school cycle there is a small group of students. Finding as a result, that the School Dropout in the Degree in Digital Marketing is multifactorial: work, health, services, vocational, family and economic.

Keywords: *education; virtual education; virtual classroom; school dropout; terminal efficiency.*

INTRODUCCIÓN

La Deserción Escolar es una problemática en todos los niveles educativos por diversas causas como familiares, económicos, culturales, académicos, entre otros, en el entendido de que la Deserción Escolar es cuando el estudiante ya matriculado en alguna institución educativa no termina sus estudios o carrera a la cual estuvo inscrito lo cual niega a los desertores las posibilidades de contar con los estudios básicos obligatorios que va desde el nivel preescolar hasta el nivel medio superior, además, se les trunca la opción de ser profesionistas y por ende no llegan a tener un trabajo bien remunerado, causando con ello una vida con muchas precariedades, en perjuicio de la familia y la sociedad.

En el caso de las Instituciones de Educación Superior, ya sean públicas o privadas, el hecho de contar con esta problemática de la Deserción Escolar, afecta en términos de eficiencia terminal, toda vez que cuando el estudiante inicia sus estudios universitarios la Institución en la que está inscrito espera que termine sus estudios en tiempo y forma; sin embargo esto no se cumple en algunos casos por causas diversas.

El hecho de que en la UNICACH, particularmente en la Licenciatura en Marketing Digital que se oferta en línea, exista un porcentaje importante de deserción pone de manifiesto que existen factores que están provocando que los estudiantes abandonen sus estudios.

Cabe precisar que actualmente la UNICACH no cuenta con alguna acción institucional que permita dar seguimiento a los alumnos dados de baja de la Licenciatura en Marketing Digital (en línea), aun cuando es preocupante para toda institución educativa el hecho de que los estudiantes abandonen sus estudios universitarios.

Desde inicios de la Licenciatura en Marketing Digital que apertura en línea la UNICACH en agosto de 2018, se ha observado importantes porcentajes de deserción escolar, esto es preocupante, ya que de 36 estudiantes inscritos en el ciclo escolar agosto -diciembre 2018, únicamente 18 continuaron en el ciclo escolar siguiente (50% de deserción), de tal manera que al ciclo escolar febrero-julio 2020, únicamente permanecen 9 estudiantes, los cuáles cursan el 4º semestre de 8, que dura la Licenciatura en Marketing Digital (Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, 2019).

Por lo anterior, se hace necesario y prioritario el siguiente cuestionamiento:

- ¿Cuáles son los factores que provocan la deserción escolar de alumnos de la Licenciatura en Marketing Digital, en la modalidad en línea que ofrece la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas de los ciclos escolares agosto-diciembre 2018, febrero-junio 2018 y agosto-diciembre 2019?

Objetivo general

- Identificar los factores que provocan la deserción escolar de alumnos de la Licenciatura en Marketing Digital, en la modalidad en línea que ofrece la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Objetivos específicos

- Conocer los diversos factores que propician la deserción escolar.
- Determinar el número de desertores de alumnos de la Licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH de los ciclos escolares agosto-diciembre 2018, febrero-junio 2019 y agosto-diciembre 2019.
- Aplicar una encuesta a los desertores de la Licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH de los ciclos escolares agosto-diciembre 2018, febrero-junio 2019 y agosto-diciembre 2019.

Realizar este trabajo de investigación beneficiará a la comunidad estudiantil, ya que al tener la UNICACH información documentada de los factores de deserción de los estudiantes de la Licenciatura en Marketing Digital, redundará en establecer programas de apoyo institucional a los estudiantes matriculados y evitar su deserción, además de mejorar los índices de eficiencia terminal de la Licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH.

Permitirá atender la problemática, a través de capacitación al personal docente de la Licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH en temas relacionados con las teorías educativas que fundamentan la educación en línea. Asimismo establecer un programa de acompañamiento tutorial que permita identificar a estudiantes con probabilidad de desertar para establecer acciones de atención psicológica, pedagógica, entre otras.

Antecedentes de la investigación

Análisis de las causas de la deserción universitaria

Según (Quintero, 2016) en su trabajo titulado *Análisis de las causas de deserción universitaria* persigue como objetivo general identificar las causas que llevan al

estudiante a la deserción universitaria, para proponer la búsqueda de estrategias que ayuden a enfrentar la deserción, teniendo en cuenta un análisis cualitativo directo de las causas de abandono de cada joven en particular. Así también se tiene como objetivos específicos:

- Caracterizar las causas que llevan a la deserción universitaria,
- Analizar las causas de la deserción universitaria,
- Proponer acciones estratégicas de prevención y corrección que ayuden a enfrentar la deserción.

La investigación se enmarca en una metodología cualitativa, teniendo en cuenta las características del problema y lo que se buscaba indagar a través de él, los métodos cualitativos se especializan en la búsqueda de significados y sentidos a los hechos humanos, a través de una descripción profunda y detallada que permita acceder a su interpretación y con ello a la comprensión de los mismos, en este sentido es el enfoque más adecuado para el desarrollo de esta investigación. El planteamiento etnográfico permite captar la postura de los jóvenes desertores y recolectar la información, teniendo en cuenta que los participantes no se han podido reintegrar al proceso educativo, como bien manifiesta en el transcurso de la investigación, lo que afianza esta investigación dándole el sentido de realista.

Al finalizar la investigación, (Quintero, 2016) concluye que: La deserción universitaria no debe ser enfocada sólo como un problema del estudiante; si bien es cierto que este asume toda la responsabilidad como desertor, el fenómeno de la deserción, no únicamente es inherente a la vida estudiantil, se pudo describir en las situaciones económicas y socio-culturales del entorno en la vida universitaria de Alfonso y Raquel que este fenómeno de la deserción persistirá de alguna manera así cambien las instituciones universitarias. Conocer el problema permite establecer soluciones que controlen parcialmente los altos índices de deserción y logren mantener una tendencia creciente en la retención de estudiantes. El estudio realizado incluyó un análisis cualitativo, basado en la entrevista, observación participante y la conversación.

El estudio etnográfico que se realizó es sumamente relevante ya que permite identificar las causas que generan la deserción en casos puntuales de los dos jóvenes entrevistados. No se puede decir que la investigación finaliza de una manera concluyente con unas causas finales que llevan a la deserción; pero sí la conclusión principal de esta

investigación está enfocada en demostrar que aunque parezcan similares las causas de un joven a otro la causa de deserción para uno, no sea tan relevante para abandonar la universidad para el otro joven.

Lo que se intenta decir es que en los estudios de deserción suele clasificarse las causas en grupos muy amplios y esto permite ver las causas raíz de la verdadera deserción en el joven. Se categoriza cuatro grandes causas: institucionales, económicas, académicas y afectivas. En la categoría de las causas institucionales, el determinante que lleva a una posible deserción se constituye en la falta de oferta adecuada para los jóvenes en la Universidad, ahora, cuando el joven tiene que trasladarse y no hay suficientes centros universitarios que le puedan ofrecer un servicio educativo similar al de su universidad inicial, obliga al estudiante a abandonar sus estudios universitarios definitivamente. Las causas económicas analizadas en esta investigación muestran que para los jóvenes el bajo ingreso familiar es una posible causa de deserción, pero podría ser que la preocupación y desesperanza de su mala situación familiar llegue a ser la verdadera causa del abandono, que fusionado a otros aspectos llevan al joven a tomar la decisión de no continuar.

Ahora bien, hay causas académicas que aunque parecieran menos relevantes son causas que van agotando al estudiante durante los semestres hasta llegar a perder el ánimo de continuar. La institución debe generar espacios donde los estudiantes manifiesten esas inconformidades, ejemplo, las causas de deserción afectivas son posiblemente las de más difícil manejo y pueden ser las que más daño causan al joven universitario. Se concluye que la concentración de diferentes causas hace del joven un individuo con baja autoestima y sin ánimo de continuar en la universidad.

Con los resultados que arroja esta investigación se obtiene información suficiente y confiable para proponer estrategias de retención que sean pertinentes y aplicables al contexto de las Universidades.

Factores que promueven la deserción del aula virtual

La investigación denominada “Factores que promueven la deserción del aula virtual” realizada por (Madriz, 2016), 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. 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.

En esta investigación se observa que en la educación virtual, la deserción escolar es provocada por inconvenientes en los componentes técnicos, económicos, personales que provocan frustración en los estudiantes, por lo que desde el interior de las universidades se debe fortalecer el equipo tecnológico para continuar ofreciendo educación en esta modalidad.

Evaluación de la implementación del proyecto: permanecer y concluir, tarea de todos

De acuerdo con (Lira, 2017) en su investigación “Evaluación de la implementación del proyecto: permanecer y concluir, tarea de todos” tiene como objetivo general Evaluar la implementación del proyecto “Permanecer y concluir, tarea de todos” en cinco instituciones de Educación Media Superior para orientar la toma de decisiones y el reajuste de las intervenciones hacia la mejora de los procesos educativos entorno al abandono escolar.

Objetivos específicos:

- Contrastar la participación de los actores educativos involucrados en la implementación del proyecto “Permanecer y concluir tarea de todos”.
- Exponer las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas por los practicantes profesionales así como la vinculación institucional entre la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y los cinco bachilleratos de la localidad.

La estrategia metodológica, se inserta en el paradigma construccionista propuesto por Guba y Lincoln (1989) asociándose invariablemente al modelo de evaluación respondiente defendido por Stake (1976), es decir, el estudio llevado a cabo realizó un riguroso análisis de la genealogía de la evaluación, ello permitió considerar a la cuarta generación una elección significativa dada su flexibilidad, pluralismo, subjetividad, orientación y diálogo constante con los principales involucrados. En este punto, se

evidencia la proyección de una matriz de evaluación con sus respectivas dimensiones, parámetros e indicadores, la cual fungió como hilo conductor categorial para los instrumentos de recolección de la información.

Los resultados de la evaluación se presentan por categoría de análisis, al final de cada categorización se explica una red semántica que muestra relaciones entre códigos; la evidencia indica que la problemática del abandono escolar es estructural, en colación a ello se realizan las conclusiones pertinentes y recomendaciones puntuales a los tomadores de decisiones para la mejora de los procesos de intervención y planeación de este tipo de proyectos; se insiste en eliminar gradualmente las estrategias de selección del bachillerato mexicano, los criterios modernizadores de la escuela y a su vez girar la mirada hacia el repensamiento de una preparatoria distinta como espacio de posibilidad. Cabe destacar que en esta investigación considera que la problemática del abandono escolar es de tipo estructural, por lo que se debe repensar una preparatoria distinta para asegurar su permanencia como estudiante en el nivel universitario.

La deserción en estudiantes de educación superior: tres percepciones en estudio, alumnos, docentes y padres de familia.

La investigación que realiza (Villafaña, 2017) denominada “La deserción en estudiantes de educación superior: tres percepciones en estudio, alumnos, docentes y padres de familia” destaca que la deserción escolar es una problemática que hoy en día afecta el nivel de vida tanto en los jóvenes que dejan de asistir a la escuela como en las instituciones que lo experimentan siendo de las mayores preocupaciones de las instituciones educativas, gobierno y sociedad (Araiza y Marín, 2009). Su objetivo fue identificar las causas de la deserción escolar en estudiantes de contaduría del Centro Universitario UAEM Temascaltepec. Se realizó un estudio descriptivo transaccional no experimental. Se aplicó el cuestionario Causas de la Deserción Escolar a nivel licenciatura de López (2007) a 75 alumnos, 30 docentes y 30 padres de familia. Los resultados muestran que estos dos grupos tenían un 40% y 68%, de deserción, de 50 alumnos que entraron en el 2006 solo quedaban 16, y en el 2007 de 50 alumnos quedaban 30; por lo que se puede concluir que entre las causas de deserción escolar, los alumnos que eligieron la carrera por vocación muy difícil abandonan la escuela, situación familiar, situación económica, situación educativa, situaciones sociales y situaciones culturales.

De acuerdo a esta investigación, la deserción escolar es multifactorial destacando los factores: Familiar, económico, educativo, social y cultural.

Deserción y rezago escolar. Problemática de la educación en Oaxaca (México)

Según (Puente, 2017) los objetivos de esta investigación es analizar las problemáticas de la educación en Oaxaca enfocándose en los impactos de rezago social y deserción. Que principalmente son las causas asociadas a los indicadores sociodemográficos, de carencia social, en pobreza y vulnerabilidad. Con apoyo en estos indicadores se realizó encuestas para poder identificar los rangos de nivel socioeconómico que están divididos en; Bajo, medio y alto. Y el contexto en donde habita, enfocándose en la infraestructura. Por medio de este factor, se involucran los servicios con los que cuenta; Internet en la escuela o en casa, computadora, servicio médico y si cuenta con alguna beca.

Los resultados de la investigación sobre el impacto que tienen la infraestructura y el equipamiento de los espacios escolares en los resultados del aprendizaje no son consistentes. Mientras que algunos estudios han concluido que los indicadores de infraestructura y de equipamiento escolar no guardan relación con el aprendizaje de los alumnos.

En el Estado de Oaxaca, los niños y los jóvenes adolescentes en áreas rurales y semiurbanas, tienen menores oportunidades de acceder a la educación básica y a la media superior, por lo que las acciones que busquen incrementar la cobertura deberían prestar especial atención a las zonas rurales y semiurbanas.

En Oaxaca la situación de acceso a la escolaridad, se ve afectada no sólo por problemas de acceso, sino también por las elevadas tasas de deserción de los estudiantes. El propio Gobierno estatal reconoce que de cada 100 niños que ingresan a la primaria, 93 de ellos llegan a la secundaria, 65 continúan sus estudios para educación media superior, de éstos únicamente 23 cursan el nivel superior y sólo 13 llegan a concluir la licenciatura.

La eficiencia terminal durante el ciclo escolar 2009-2010, fue de 89,8% en primaria, de 80,4% en secundaria y de 62,8% en la educación media superior. Estas cifras son inferiores a la media nacional en primaria y secundaria, no así en media superior, en la que resulta prácticamente igual (94,5%, 82,2% y 62,0%, respectivamente).

En este proyecto se expresan los diferentes factores que son causa de la deserción y el rezago escolar; sin embargo, se subraya al factor económico como uno de los más

importantes en ese sentido. A lo largo de la investigación, se percibe que la situación económica es muy difícil en Oaxaca, y la mayoría de los alumnos en las escuelas públicas, pertenecen a los estratos sociales de bajos o muy bajos ingresos, una menor parte de clase media baja, y escasos segmentos de clase media alta y clase alta. Significa que en el Estado de Oaxaca, la mayor parte de la población vive al día, que ambos padres trabajan y los sueldos son muy bajos.

Otro factor señalado de deserción es el embarazo en adolescentes, una de las causas es la cultura en el contexto, ya que los adolescentes por sus usos y costumbres ven como una salida a los diferentes situaciones que viven en su familia y no tienen una visión o no ven el estudio como un medio de progreso, para sí mismo o para su familia y por ende para su pueblo y en general para la sociedad.

Por lo tanto, el rezago escolar se ha convertido con el paso de los años en un problema educativo y social, pues afecta al desarrollo de la sociedad al ser la falta de recursos económicos un factor principal que ocasiona dicho fenómeno, lo que debe de generar preocupación en los cuerpos directivos de las instituciones de educación, pues también afecta el estado financiero de las mismas instituciones sin importar si son públicas o privadas, lo que puede producir inestabilidad en la fuente de sus ingresos del tal manera que las condiciones en las que viven se pudo observar en los indicadores que no era muy apta para su estabilidad.

Es indispensable que los docentes y los centros educativos tengan las herramientas y estrategias pedagógicas, así como las condiciones materiales, para promover el desarrollo de los niños. Se requieren programas de apoyo para las escuelas, con acompañamiento y evaluación rigurosa, que permitan su adaptación continua hasta conseguir los resultados deseados.

También se considera importante, la reforma educativa que actualmente está en proceso de implementación en México, y en particular el Estado de Oaxaca ha sido una de las entidades que más rechazan dicha reforma.

Se requiere un estudio de más profundidad, que analice las ventajas y desventajas que trae esta reforma para la educación, en una entidad de mayoría indígena y con costumbres arraigadas diferentes a las disposiciones del centro del país.

Se debe tomar en cuenta que la educación es la política pública más importante para nuestro país y que es lo que ayudará al progreso de nuestra sociedad.

Las diversas investigaciones antes mencionadas, relativas a la deserción escolar, tienen relación con el tema Factores de Deserción Escolar en la Licenciatura en Marketing Digital que se imparte en línea en la UNICACH, ya que se puede observar que todos coinciden de que es un problema multifactorial o multicausal y que ocurre en la modalidad presencial y en línea, que debe atenderse para beneficiar a la población estudiantil que cada institución tiene matriculada implementando acciones de mejora para evitar la deserción y además retener a los que ya están matriculados.

Fundamentos de la educación en línea

La creación de ambientes virtuales de aprendizaje debe inspirarse en las mejores teorías de la psicología educativa y de la pedagogía. El simple acceso a buenos recursos no exime al docente de un conocimiento riguroso de las condiciones que rodean el aprendizaje, o de una planeación didáctica cuidadosa. Leflore (2000) propone el uso de tres teorías de aprendizaje para orientar el diseño de materiales y actividades de enseñanza en un entorno virtual: la Gestal, la Cognitiva, y el Constructivismo.

La teoría de la Gestal: Estudia la percepción y su influencia en el aprendizaje. El diseño visual de materiales de instrucción para utilizar en la red debe basarse en principios o leyes de la percepción como el contraste figura-fondo, la sencillez, la proximidad, la similaridad, la simetría, y el cierre.

El contraste figura-fondo es un principio básico según el cual un primer plano de un estímulo visual tiene que ser distinto al fondo. Esta norma se viola frecuentemente en el diseño de muchas páginas que aparecen en la red. Los fondos suelen incluir formas o colores que desvanecen u opacan el texto, dificultando su lectura.

Desde la teoría de la Gestal podrían darse las siguientes recomendaciones para la construcción de un curso virtual:

- Utilizar fondos claros que no interfieran con la nitidez del texto ni de las imágenes.
- Agrupar la información que tenga relación entre sí.
- No abusar de la mezcla de colores ni de su intensidad.
- No abusar de las animaciones y/o efectos visuales de los textos.
- No dejar información incompleta.
- Utilizar vocabulario sencillo en los temas nuevos. De no ser posible, habilitar un glosario donde el estudiante pueda consultar los términos no comprendidos.

La teoría cognitiva: Según Leflore (2000), varios enfoques, métodos, y estrategias de esta corriente teórica como los mapas conceptuales, las actividades de desarrollo conceptual, el uso de medios para la motivación, y la activación de esquemas previos, pueden orientar y apoyar de manera significativa el diseño de materiales de instrucción en la Red. Los mapas, los esbozos, y los organizadores gráficos son medios para representar la actividad cognitiva. Las personas construyen marcos o esquemas para ayudarse a comprender la realidad.

La teoría constructivista: Según Leflore (2000), el diseño de actividades de enseñanza en la Red puede orientarse a la luz de varios principios de esta corriente tales como: el papel activo del alumno en la construcción de significado, la importancia de la interacción social en el aprendizaje, la solución de problemas en contextos auténticos o reales. Cada individuo posee una estructura mental única a partir de la cual construye significados interactuando con la realidad. Una clase virtual puede incluir actividades que exijan a los alumnos crear sus propios esquemas, mapas, redes u otros organizadores gráficos. Así asumen con libertad y responsabilidad la tarea de comprender un tópico, y generan un modelo o estructura externa que refleja sus conceptualizaciones internas de un tema.

Para la definición de un modelo pedagógico, según Manuel Unigarro, deben responderse los siguientes interrogantes, que constituyen las variables que interactuarán en el proceso educativo virtual:

- ¿Qué características específicas tienen los estudiantes a quienes van dirigidos los programas?
- ¿Qué preparación pedagógica y técnica poseen los docentes encargados de impartir este tipo de educación?
- ¿Cuáles son los objetivos de enseñanza que me propongo?
- ¿De qué medios tecnológicos dispongo para la definición de mis estrategias didácticas y las metodologías a emplear?
- ¿Cómo se entienden los procesos de evaluación y seguimiento?
- - ¿Cuáles son los aspectos y/o procesos críticos?

La realidad muestra que las tecnologías digitales han influido en la manera de aprender y, en consecuencia, en la manera de enseñar propia del colectivo docente. Tomando como referencia la Teoría del Conectivismo, elaborada por el teórico de la enseñanza en

la sociedad digital George Siemens (2006), se define el concepto de aprendizaje propio de una sociedad de red de redes.

El conectivismo es la teoría del aprendizaje propia de la Era Digital, que analiza la manera en que aprendemos en una sociedad digital que se articula en red. Se fundamenta, tal y como su propio nombre indica, en la conectividad, esto es, en la creación de conexiones. Según el autor, el conectivismo es la integración de principios explorados por las teorías del caos, las redes, la complejidad y la autoorganización (Siemens, 2004). De ahí que se presente como un modelo que refleja una sociedad en la que el aprendizaje ya no es una actividad individual, sino un continuo proceso de construcción de redes. Aprender es el equivalente a abrir una puerta a una nueva forma de percibir y conocer, donde nuestra mente debe adaptarse al entorno.

Con las teorías antes mencionadas, se comprende que los materiales digitales utilizados en la educación en línea, impactan en la percepción de los estudiantes, asimismo como docentes se debe tener en claro que las tecnologías digitales son una herramienta para aplicarlo en la enseñanza, sin embargo, es necesario que los materiales que se diseñen así como las actividades en línea deben ser diversificados en el entendido de que se impacta en la percepción del estudiante así como en la comprensión individual de lo que se quiere enseñar y hacer comprender. Por lo cual dichas teorías orientan el diseño de materiales y actividades de enseñanza en un entorno virtual de aprendizaje, las cuáles son importantes para tomarse en cuenta y lograr el máximo beneficio a la población estudiantil y además lograr los resultados de aprendizaje esperados. Establecer estrategias para motivar a los estudiantes así como desarrollar la capacidad de ser críticos y propositivos, interactuar con ellos a través de plataformas virtuales educativas y brindarles el acompañamiento académico de forma sincrónica y asincrónica, por lo tanto se reconoce que el uso de internet es indispensable en la educación en línea.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tiene un enfoque mixto, e interpretativo, utiliza como evidencia datos textuales y gráficas para el análisis e interpretación.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Citado por Sampiere et al 2014).

En resumen, los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (Creswell, 2013 y Lieber y Weisner, 2010) (citado por Sampieri et al 2014).

La investigación es de tipo explicativa, ya que busca los factores de deserción escolar de los estudiantes que desertaron de la Licenciatura en Marketing Digital, que oferta en línea la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.

Como expresa (Arias, 2012), la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Ejemplos:

- Indagación de las causas que producen la deserción escolar.
- Estudio sobre los efectos del consumo de efedrina en el rendimiento deportivo.
- Investigación de los factores que motivan el bajo rendimiento estudiantil.

– Determinación de las consecuencias de la desnutrición sobre los niveles de desarrollo físico en adolescentes.

La investigación se enmarca dentro de la investigación no experimental, ya que el investigador no tiene control sobre las variables, toda vez que se recolecta los datos directamente de los sujetos investigados.

Según (Arias, 2012), la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Esta investigación tiene como población objetivo a los alumnos desertores de la Licenciatura en Marketing Digital, en la modalidad en línea que oferta la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas,

En la presente investigación la población es finita, toda vez que se conoce el número de alumnos desertores, asimismo la cantidad de desertores es inferior a cien mil unidades.

Esta investigación es no probabilística ya que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra y le corresponde la clasificación de muestreo opinativo, toda vez que el investigador ha establecido los criterios: alumnos dados de baja, de la Licenciatura en Marketing Digital de la UNICACH, de los ciclos escolares agosto-diciembre 2018, febrero-junio 2019, agostodiciembre 2019.

Para recolectar los datos requeridos en esta investigación se aplica una encuesta de tipo cerrada con tres opciones de respuesta.

En esta investigación se utiliza la gráfica de pastel o circular, para representar porcentajes o proporciones.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de resultados

1 ¿Durante su proceso de ingreso como alumno de la UNICACH, la atención recibida del personal de la Dirección de Servicios Escolares, fue?

Bueno	Regular	Malo	Total
12	2	0	14

De un total de 14 exalumnos de la Licenciatura en Marketing Digital encuestados, el 86% respondió haber recibido un servicio bueno de parte del personal de la Dirección de Servicios Escolares y sólo el 14% recibió un servicio regular.

2.- ¿Cómo fue la atención que usted recibió de la Coordinación de la Licenciatura en Marketing Digital?

Bueno	Regular	Malo	Total
12	2	0	14

Respecto a la atención recibida por parte de la Coordinación de Marketing Digital, el 86% de los encuestados recibió una atención buena, el resto respondió haber recibido una atención regular.

3.- Durante su condición de alumno en la Licenciatura en Marketing Digital, ¿Considera que los docentes le atendieron sus dudas en tiempo y forma?

Si	No	A veces	Total
10	0	4	14

Del total de encuestados, 71% respondió que los docentes le atendieron sus dudas en tiempo y forma y únicamente el 29% respondió haber recibido "a veces" respuesta de sus docentes.

4.- ¿Cual fue el tiempo de respuesta de los docentes a sus dudas?

24 horas	48 horas	Más de 48 horas	Total
10	2	2	14

Respecto al tiempo de respuesta de los docentes a las dudas de los estudiantes, el 72% respondió la opción 24 horas, lo que representa más del 50% de los encuestados, existe

una paridad de 14% en la respuesta de los exalumnos en las opciones que corresponden a 48 y más de 48 horas.

5.- ¿Cómo considera la cantidad de tareas en cada Unidad de Aprendizaje?

Mucho	Poco	Nada	Total
8	6	0	14

El 58% de los encuestados respondieron que sus docentes les asignaban muchas tareas, mientras que el 43% indicó la opción “poco”. Por lo que el exceso de tareas es el indicador más representativo con un porcentaje mayor al 50%.

6.- ¿Cómo calificaría el desempeño de los docentes que le impartieron clases en la Licenciatura en Marketing Digital?

Bueno	Regular	Malo	Total
8	6	0	14

Del total de exalumnos encuestados, el 58% considera a sus docentes con un buen desempeño, mientras que el 43% lo considera regular.

7.- ¿Cuántas horas a la semana aproximadamente dedicaba usted para hacer sus tareas?

Menos de 3 horas	De 3 a 5 horas	De 5 a 8 horas	Más de 8	Total horas
4	2	4	4	14

Del total de horas a la semana para hacer tareas, únicamente el 14% dedica de 3 a 5 horas para realizarlas, mientras que el 29% dedica menos de 3 horas y 29% de 5 a 8 horas, destacando que el 28% respondió dedicar menos de 3 horas a la semana.

8.- ¿Durante su condición de estudiante en la Licenciatura en Marketing Digital, cómo considera que fue el funcionamiento de la plataforma educativa de la UNICACH?

Bueno	Regular	Malo	Total
6	8	0	14

En cuanto al funcionamiento de la plataforma educativa de la UNICACH, el 57% respondió regular y únicamente el 43% consideró un buen funcionamiento, lo que indica la imperiosa necesidad de mejorar en este rubro.

9.- ¿Tenía usted empleo mientras estudiaba la Licenciatura en Marketing Digital?

Sí	No	Total
12	2	14

Cabe destacar que el 86% de los encuestados contaba con un empleo mientras estudiaba, en tanto un porcentaje mínimo 14% no era empleado.

10.-¿Cuál era su tipo de empleo?

Fijo	Temporal	Ninguno	Total
8	4	2	14

Del total de encuestados, el 67% tiene un empleo fijo, en tanto el 33% cuenta con empleo temporal, precisando que 2 de los encuestados respondió que no cuenta con empleo.

11.- ¿Cuánto era su ingreso mensual en su empleo?

Menos de 4 mil pesos	De 4 a 8 mil pesos	Más de 8 mil pesos	Ninguno	Total
2	6	4	2	14

De acuerdo a la clasificación de ingresos, 50% respondió tener un ingreso de 4 a 8 mil pesos mensuales, en tanto el 33% cuenta con ingresos mayores a 8 mil pesos y únicamente el 17% con ingresos menores a 4 mil pesos, 2 de los encuestados respondió no contar con ingresos.

12.- ¿Cuenta usted con estudios de Licenciatura diferente a Marketing Digital?

Si	No	Total
8	6	14

El 57% de los encuestados afirmó tener otra licenciatura diferente a Marketing Digital y el 43% respondió en términos negativos, es decir no cuenta otra licenciatura.

13.- ¿Cuál fue su estado civil, durante su condición de estudiante en la Licenciatura en Marketing Digital?

Soltero(a)	Casado(a)	Viudo(a)	Divorciado(a)	Unión libre	Total
6	6	0	0	2	14

De los resultados totales de los encuestados se observa que existe paridad de los resultados entre solteros y casados con el 43%. Sólo el 14% vive en unión libre.

14.- ¿Durante su condición de estudiante en la Licenciatura en Marketing Digital, contaba usted con equipo de cómputo propio con acceso a internet?

Sí	No	Total
14	0	14

Del total de datos recabados, se encontró que el total de encuestados cuenta con equipo de cómputo propio con acceso a internet.

15.- Para brindar un mejor servicio como Universidad, agradecemos nos pudiera compartir los motivos que lo llevaron a no continuar sus estudios en la Licenciatura en Marketing Digital en la UNICACH.

Trabajo	Salud	Vocacional	Servicio	Familiares	Económico	Total
7	2	1	1	1	2	14

Del total de encuestados se observa que hay paridad en algunos rubros respecto al motivo de la deserción escolar, los cuáles son vocacional, servicio y familiares con el 7% respectivamente, en tanto el 15% es por motivo de salud, 14% por motivos económicos, destacando un importante porcentaje en el trabajo con el 50% del total, lo que representa una importancia significativa ya que se observa como motivo principal de la deserción de los estudiantes de Marketing Digital.

Corpus reflexivo y/o resultado

Los exalumnos encuestados respondieron que el servicio que recibieron por parte del personal administrativo y docente de la Universidad se considera bueno, sin embargo un porcentaje mínimo (29%) respondió que los docentes responden a sus dudas a veces y el 57% contestó haber recibido mucha tarea; en cuanto al funcionamiento de la plataforma educativa de la Universidad resulta principalmente regular.

Cabe destacar que el total de encuestados cuentan con equipo de cómputo con acceso a internet, asimismo el 57% de los exalumnos cuentan con otra licenciatura diferente a Marketing Digital, 86% cuenta con empleo remunerado, siendo esto último la principal causa de la deserción, en segundo lugar la salud y tercer lugar económicos; siguiendo en menor porcentaje el vocacional, servicios y familiares.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dado que la Deserción Escolar es un tema que repercute negativamente en el desarrollo económico de un país y por ende en la sociedad en general, así como en la eficiencia terminal de las Instituciones de Educación Superior, resultó importante determinar los

factores de la Deserción Escolar en la Licenciatura en Marketing Digital que ofrece en línea la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, toda vez que los resultados muestran que esta problemática es multifactorial, entre ellos el trabajo, económicos, familiares, servicios, vocacional, salud, lo cual abre la posibilidad de implementar acciones para coadyuvar en mitigar la problemática y garantizar institucionalmente la permanencia y egreso de los estudiantes de la Licenciatura en Marketing Digital.

Al inicio de esta investigación, se estableció como objetivo general determinar los factores que provocan la Deserción Escolar en los estudiantes de la Licenciatura en Marketing Digital que ofrece en línea la UNICACH tomando en cuenta únicamente la opinión del estudiante, por lo tanto se hace necesario continuar con la investigación con otras opciones en el que se involucre a la administración de la Unidad Académica de la Universidad, así como a los docentes y alumnados que están por desertar.

Por lo que al conocer las causas de la Deserción Escolar es recomendable que como Institución de Educación Superior y para mejorar sus índices de eficiencia terminal la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, considere la inversión en recursos tecnológicos para fortalecer su plataforma educativa virtual y eficientar su funcionalidad, asimismo considerar como requisito para aspirantes de nuevo ingreso a la Licenciatura en Marketing Digital el ser preferentemente alumno de tiempo completo.

Además, es de vital importancia implementar un programa de capacitación al personal docente en ambientes virtuales, para potencializar las competencias digitales y con ello mejorar el desempeño docente en educación en línea para beneficio de la comunidad estudiantil.

Por otra parte, la pandemia por COVID 19 ha puesto en evidencia la importancia de la educación a distancia como es el caso de la Licenciatura en Marketing Digital que ofrece en línea la UNICACH, ya que en esta modalidad el distanciamiento social provocado por el coronavirus no ha detenido el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje. Además, en un mundo globalizado donde los avances tecnológicos han potencializado la comunicación en diversos ámbitos, sobre todo en el empresarial, obligando a las organizaciones el aplicar diversas estrategias en la comercialización llevadas a cabo en los medios digitales, por lo cual, contar con profesionales altamente calificados en esta actividad beneficia a las organizaciones, a los usuarios de la misma así también a clientes, ofreciéndoles servicios o productos a través de medios digitales que hacen posible

realizar ventas, compras, difusión, entre otras, sin límites tanto de tiempos como espacios y muchas veces hasta en forma simultánea.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alvarado, L. y García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma sociocrítico: su aplicación en investigación de educación ambiental y la enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Sapiens: Revista Universitaria de Investigación*. 9(2). Pp. 187-201
- Arias F.G (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ª edición. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme
- Castells, M. (2001). *La galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Plaza & Janés
- Enao Álvarez, Octavio (2002). *La enseñanza virtual en la educación superior*. 1. Edición. Bogotá, Colombia.
- Escobar, Garcés (2008). *La educación virtual y la experiencia reflexiva*. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/download/142/27>
- 2.
- Escudero, Juan. (1992). La integración escolar de las nuevas tecnologías de la información. *Infodidac, Revista de Informática y Didáctica*.
- Espinoza, O., Castillo, D., González, L., y Loyola, J. (2012). *Estudiantes vulnerables y sus itinerarios educativos en el sistema escolar municipal en Chile*. Revista Iberoamericana de Educación, vol. 4, núm. 60, pp. 1-16.
- García Areto, Lorenzo (1987). *Hacia una definición de educación a distancia*. Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia. Abril. Año 4, No. 18, 4 pp.
- Gisbert, M. (1999). Las tecnologías de la información y la comunicación como favorecedoras de los procesos de autoaprendizaje y formación permanente, Universidad Rovira y Virgili. *Revista Educar*. Recuperado de: <http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn25p53.pdf>.
- Harrison, C y Killion, J. (2007). *Ten roles for teachers leaders*. Teachers Leaders Pages. 65 (1), 74-77.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición. Mc Graw Hill. México

- Lakin, M. y Gasperini, L. (2004). *La educación en las áreas rurales: situación, problemática y perspectivas* en Atchoarena, David y Lavinia, Gasperini (coords), *Educación para el desarrollo: Hacia nuevas respuestas de política*, FAO y UNESCO. España. pp. 81-192.
- Lira, F. A. (2017). *Tesis. Evaluación de la implementación del proyecto: permanecer y concluir, tarea de todos*. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Madriz, J. L. (2016). Factores que promueven la deserción del aula virtual. *Revista Científica Ciencias Humanas*, vol 12, núm. 35, noviembre , 18-40. Maracaibo, Venezuela
- Martínez, Pascual. (2013). La influencia de la enseñanza virtual sobre el pensamiento crítico de profesores en formación. *Revista Currículum y formación del profesorado*. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev173COL6.pdf>
- Niño Rojas, Victor Miguel (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo. (2005). *Nuevos desafíos en el combate 72 contra el trabajo infantil por medio de la escolaridad en América Central y América del Sur*. Costa Rica. 150 p. Disponible en: http://white.oit.org.pe/ipecc/documentos/nuevos_desafios.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2007). *Estudios económicos de la OCDE*. México 2007. OCDE. 206 p.
- Ortiz Uribe, Frida Gisela. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México: Limusa.
- Panorama Social de América Latina. (2012). Santiago de Chile en CEPAL, 254 p
- Pérez Porto, Julián; Gardey, Ana (2008). Definición de Deserción. Publicado en <https://definicion.de/desercion/>
- Prensky, M. (2011). *Enseñar a nativos digitales*. Madrid: SM.
- Quintero Macías, Carlos Antonio (2007). *La deserción escolar universitaria. Un sinfín de causalidades y algunas propuestas de solución. Año 2. Número 3. Enero-junio 2007*.
- Quintero, I. V. (2016). *Tesis. Análisis de las Causas de Deserción Universitaria*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

- Roblero Mazariegos, Gudiel (2018). Deserción escolar en IES de Chiapas. Revista Memorias, 15(1), 23-31. Recuperado a partir de <http://memorias.um.edu.mx/ojs/index.php/rev/article/view/51>
- Rondón E.J. (2018). *Conocimiento Científico en la Investigación Postpositivista del Siglo XXI: De lo Externo a lo Interno del Ser*. Revista Scientific-Artículo Arbitrado Registro nº: 295-14548
- Rugeles, P.; Metaute, P. y Mora, B. (2013). *Caracterización de experiencias significativas mediadas por las TIC en educación superior virtual. Global Conference on Business & Finance Proceedings*. 8 (2). P 1485-1494. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=7&sid=4a1e7119-a43f-4b67b1c6-6123b01085dc%40sessionmgr110&hid=112&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=bth&AN=89496982>.
- Ruiz-Ramírez, Rosalva; García-Cué, José Luis; Pérez-Olvera, María Antonia (2014). *Causas y consecuencias de la deserción escolar en el bachillerato: Caso Universidad Autónoma de Sinaloa*. Ra Ximhai, vol. 10, núm. 5, julio-diciembre, 2014, pp. 51-74. Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132134004>
- Siemens, G. (2004). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*. Disponible en: <http://www.fce.ues.edu.sv/uploads/pdf/siemens-2004conectivismo.pdf>.
- Tapscott, D. (2009). *Grown up digital* (Vol. 361). New York: McGraw-Hill.
- UNICACH (2014). *Reglamento de Alumnos de Licenciatura*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. México
- UNICACH (2018). *Primer informe de actividades gestión rectoral 2017-2021*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. México
- UNICACH (2018). *Tríptico de la Licenciatura en Marketing Digital*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. México
- UNICACH (31 de Diciembre de 2019). *Sistema Estadístico Institucional*. Recuperado el 31 de Julio de 2020, de www.unicach.mx.