

Título de la ponencia: Estrategias para la retención del inmigrante digital en ambientes virtuales de aprendizaje

Datos del autor:

Dra. Doris V. Rodríguez Quiles

EDP University of Puerto Rico

Decana Académica de Educación a Distancia

dvrodriguez@edpuniversity.edu

## Resumen

Las Tecnología de la Información y la Comunicación facilitan el proceso educativo en ambientes virtuales. Dando paso al ofrecimiento de una educación sin barreras arquitectónicas, y facilitando el aprendizaje, principalmente mediante el uso de texto, gráficos, audio y video que hace de los ambientes virtuales un espacio propicio para el aprendizaje a distancia. Los estudiantes a distancia se enfrentan a grandes retos, especialmente el no poseer destrezas tecnológicas y no conocer y dominar los entornos virtuales les lleva en la mayoría de los casos a desertar, situación que las instituciones de educación superior deben evitar. Por las razones antes mencionadas el estudiante adulto que es considerado inmigrante digital, frecuentemente se enfrenta a la decisión de dejar un programa a distancia que se ajusta a sus necesidades de tiempo y espacio. La población de estudiantes universitarios, considerados inmigrantes digitales ha ido en aumento, por lo que es importante el diseño de estrategias que le faciliten el aprendizaje, el dominio de la tecnología y ofrecerles el apoyo necesario para culminar su carrera profesional. Esta ponencia tiene el objetivo de compartir estrategias de motivación, inducción, seguimiento y apoyo dirigidas a la retención del inmigrante digital en ambientes virtuales de aprendizaje.

## Introducción

Las Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) facilitan el proceso educativo en ambientes virtuales. Dando paso al ofrecimiento de una educación sin barreras arquitectónicas, y facilitando el aprendizaje, principalmente mediante el uso de texto, gráficos, audio y video. La combinación que se logra entre estos medios hace de los ambientes virtuales un espacio propicio para el aprendizaje a distancia.

Parra de Marroquín (2008) se refiere a la educación a distancia como “una de las alternativas educativas más interesantes y potenciales, tanto para los adultos que tienen dificultades de acceso a la educación como para los estudiantes regulares de nuestras universidades”. Mientras García Areito (2010) resalta que la educación a distancia ha sido ávida en la innovación que suponía incorporar los nuevos recursos al hacer educativo. El surgimiento de la modalidad ha traído grandes desafíos, tanto para quien facilita el proceso educativo, como para el educando, especialmente para el denominado inmigrante digital.

Los parámetros para establecer cuando finaliza la era del inmigrante digital y cuando se inicia la era del nativo digital han sido de gran controversia. Para efectos del desarrollo de este tema se considera inmigrante digital a toda persona nacida antes de 1995. Para los inmigrantes digitales la educación a distancia les ofrece una oportunidad para estudiar una carrera o para

crecimiento profesional a través de educación continua. Entre las características que mejor describen al inmigrante digital se encuentran las siguientes:

1. Se han adaptado a la tecnología.
2. Tienen estructuras mentales que requieren instrucciones paso a paso.
3. Necesitan que la información se les ofrezca de forma lógica y secuencial.
4. Prefieren realizar las tareas de forma individual y no grupal.
5. Leen el manual y prefieren los textos.

Considerar las características del inmigrante digital en todo lo concerniente a la educación a distancia es vital, ya que ante las situaciones sociales, políticas y económicas de nuestros países se hace imperativo repensar respecto a que población nos dirigimos con la oferta académica y a la modalidad de estudios que les ofrecemos. En la actualidad el porcentaje de la tasa de natalidad ha disminuido, situación que unida al aumento de la emigración a otros países presenta un reto para las universidades. La población adulta y la modalidad a distancia se consideran un binomio que necesita atención y que puede tener un impacto positivo en el aumento de la matrícula y la retención.

Berge y Huang (2004) definen retención como la participación continua del estudiante en el evento de completar lo que en educación superior representa un curso, un programa, una institución o un sistema. El autor afirma que la retención de los estudiantes en un curso o programa es un reto para las instituciones educativas, incluyendo la educación a distancia. Berge y Huang (2004) argumentan que los problemas de retención pueden ser más complicados debido a la necesidad de comprender la población de estudiantes, sus metas educativas, y de situaciones o circunstancias específicas.

El término retención en la educación superior es mucho más que un vocablo, se traduce en una preocupación genuina por parte de administradores y profesores que son evaluados por el porcentaje de estudiantes que logran un grado académico. Para las instituciones de educación superior es importante demostrarle a las agencias acreditadoras que sus programas son de excelencia y con pedagogías de avanzada que se traducen en un buen número de estudiantes que se gradúan. Por otra parte, mantener a los estudiantes es vital, ya que la deserción de los estudiantes en cursos o programas trae consigo implicaciones económicas para las instituciones educativas.

Los cursos que se ofrecen en modalidad a distancia se perfilan como un reto mayor al presencial, especialmente en la retención de los estudiantes. Conocer las características del inmigrante digital es vital en los ambientes educativos y cobra mayor importancia cuando se trabaja en el desarrollo de educación a distancia. Los estudiantes virtuales se enfrentan a grandes retos, como lo es sentirse motivado hacia la ejecución de las metas, manejar la tecnología como elemento indispensable para alcanzar el éxito y sentir el apoyo de un equipo de profesionales con los que en la mayoría de los casos no se interactúa físicamente. El no conocer y dominar los entornos virtuales les lleva en la mayoría de los casos a desertar, situación que las instituciones de educación superior deben evitar.

En el caso del estudiante adulto, que por definición se considera un inmigrante digital, mantenerse en un curso a distancia puede depender de sus destrezas para el manejo de las tecnologías que debe utilizar para la navegación por el curso y la ejecución de las tareas. Parra de Marroquín (2008) indica que la habilidad tecnológica no siempre está presente en los

estudiantes que toman cursos a distancia, y que pueden terminar un curso persistiendo debilidades en el manejo de la tecnología.

Por otra parte, para la mayoría de los estudiantes que son inmigrantes digitales el contacto físico es importante, por lo que la ausencia de un personal de apoyo en los cursos a distancia puede ser un factor decisivo ante la toma de decisiones que impliquen desertar de un curso o programa. El profesor es un elemento importante para la retención de estudiantes que participan en cursos a distancia. Mediante la atención personalizada del inmigrante digital que toma algún curso en línea hemos identificado algunos factores relacionados con el profesor y que inciden en la deserción, entre estos se encuentran: a) el tiempo que tarda el profesor en brindarle retroalimentación al estudiante y b) retroalimentación que no es clara y precisa. Los estudiantes expresan que la ausencia del profesor en el curso les hace pensar que no son importantes para él y que están ante un repositorio de información en un proceso de enseñanza-aprendizaje en el que se encuentran solos. Estos factores pueden impactar negativamente las actitudes del estudiante hacia el curso y su decisión de persistir o abandonar el curso en línea.

Cuando se ofrece un curso a un estudiante que es considerado inmigrante digital la actitud del profesor hacia la atención de los estudiantes cobra mayor pertinencia. El estudiante sacrifica el tiempo que dispone para atender a su familia, y sus compromisos laborales, para dedicarse a su curso en línea. En la mayoría de los casos deben dedicar mayor tiempo al compromiso con su educación y con el trabajo, quedando menos tiempo para su familia, lo que a su vez les hace sentir angustiados. Por consiguiente, la población adulta espera se les atienda sus dudas en el menor tiempo posible, ya que sacrifican el tiempo de su familia. Para el estudiante adulto le es vital percibir que es importante para el profesor y que este tiene presente su misión como facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje. Considerando que lo antes expuesto puede influenciar la decisión del estudiante para permanecer o no en un curso o programa se debe prestar especial atención a la orientación a la facultad que enseña a distancia y al diseño de los cursos. Por ejemplo, respondiendo a la necesidad del educando de que se les atiendan sus dudas con la mayor prontitud posible, se debe incluir en los cursos a distancia un espacio de foro para responder las dudas y preguntas en un tiempo máximo de 36 horas consecutivas a partir de que el estudiante publica las mismas.

Por otra parte, cuando se ofrecen programas a distancia dirigidos a una población adulta la atención personalizada que se le ofrece en los procesos de matrícula y orientación es vital. Especialmente en los programas híbridos en los que por ejemplo, se requieren que el estudiante reciba orientación sobre documentos y requisitos que necesita para prácticas presenciales. Orientarles de forma personalizada les ayuda a su estabilidad emocional y la confianza en los procesos. El que un estudiante se sienta acompañado en el proceso y se le demuestre que no es un número más para la institución, sino por el contrario, que su educación es importante para la Universidad es un elemento que contribuye a la retención del estudiante adulto. Respondiendo a las necesidades del estudiante adulto en ambientes virtuales de aprendizaje y al compromiso con la retención de estos en EDP University of Puerto Rico diseñamos el proyecto Mirada 20/20. El proyecto se basa en la implementación de una serie de estrategias para el logro de la retención.

## Estrategias para a Retención

El propósito principal del proyecto es atender los factores que afectan el que los estudiantes puedan optar por desertar de un curso o programa a distancia. Por lo que se

consideró los elementos de apoyo esencial para el desarrollo de destrezas tecnológicas, las oficinas de ayuda al estudiante, la facultad y el diseño de los cursos. Al unir estos elementos tenemos como resultado una plataforma de apoyo, acción, inducción, en función de los estudiantes para lograr seguimiento, motivación y éxito. El proyecto es uno integrador que describe el campo visual de la educación a distancia en la educación superior, las tecnologías con las que cuenta la Universidad y a su vez es un plan con visión al año 2020.

Se consideró la implementación de cuatro (4) tipos de estrategias y el análisis de las tecnologías que tenemos al alcance. Iniciamos con las estrategias de motivación. Todos los seres humanos respondemos a estímulos, indispensables para que podamos sentir algún tipo de motivación a la realización de una tarea que a su vez nos lleve alcanzar un objetivo o una meta. Hemos incluido las plataformas virtuales, bases de datos y herramientas de código abierto para la implementación de las estrategias de motivación.

Por otro parte, las estrategias de inducción están diseñadas en función de la plataforma virtual; Moodlerooms y Campus Vue. Así como la utilización del paquete de Microsoft Office, con el cual tenemos un acuerdo colaborativo y del cual se benefician los estudiantes, además de las tecnologías de código abierto. Se recomienda incluir tecnologías de código abierto para no afectar las finanzas institucionales. La inducción se divide en la atención de los dos grupos principales de la educación a distancia, los estudiantes y los profesores.

Mientras, las estrategias de seguimiento se utilizan considerando la reacción de los involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje. Reacción que luego de analizarse nos lleva a un plan de acción. El plan contempla los recursos de orientación de cada plataforma virtual, sistemas de llamadas automatizadas y actividades compartidas entre las oficinas de servicio que manejan las bases de datos.

Como estrategias de apoyo utilizamos la mensajería de las plataformas virtuales y bases de datos. Así como también, la integración de comunicación sincrónica y asincrónica utilizando el correo electrónico y otras herramientas, tales como: Skype y el teléfono.

La retención en EDP University of Puerto Rico se mide desde que el prospecto se interesa por iniciar estudios en la institución y llena la solicitud de admisión. Por lo que el proyecto se inicia con la fase de motivación de los interesados que solicitan admisión al programa. El plan contempla el diseño y configuración de actividades, que incluyen videos y materiales informativos. Desde que el prospecto llena la solicitud de admisión comienza a recibir cada dos semanas por correo electrónico información de la Universidad y las distintas oficinas de servicio. En los videos se incluyen historias de éxito de los egresados, información sobre la historia de la Universidad y los servicios que se ofrecen en las oficinas. Una vez el estudiante tiene una matrícula oficial comienza a recibir cada dos semanas otro tipo de información, entre las que se encuentran, pero no se limitan a las siguientes:

1. Presentación sobre lo que necesita un estudiante para ser exitoso en cursos a distancia.
2. Reglas de ética en la educación virtual (netiquetas).
3. servicios que se ofrecen en la oficina de consejería.

El reclutamiento para la Modalidad Adulto del Grado Asociado en Enfermería se inicia alrededor de seis (6) meses antes del inicio de clases. El programa de clases contempla lo que se conoce como cohortes, lo que significa que los estudiantes estudian en bloques. Comenzamos un plan piloto en el recinto de Hato Rey con los estudiantes matriculados en la

Modalidad Adultos del Grado Asociado en Enfermería que iniciaban cursos en los periodos académicos de agosto y octubre 2015. La tabla 1 muestra los datos del plan piloto. En la misma se puede apreciar que de 169 interesados que solicitaron admisión, 162 iniciaron el programa, lo que se traduce en un 96% de retención.

Tabla 1.

Plan Piloto 2015	
Recinto	Hato Rey
Programa	Modalidad Adulto Grado Asociado en Enfermería
Fecha de Reclutamiento	febrero 2015 – octubre 2015
Inicio del programa	2016-M-1 (agosto 2015) 2016-M-2 (octubre 2015)
Muestra	169 interesados en el programa
Matriculados oficialmente	162 estudiantes
Retención	96%

Entre otras estrategias de motivación se encuentran las que van dirigidas a lograr que los estudiantes se interesen por el estudio de los contenidos del curso. Las estrategias de motivación incluyen específicamente un mensaje y/o un video semanal para introducir el tema de la semana o la unidad. Se pretende que el estudiante comprenda la pertinencia del tema de estudio con el mundo laboral. En adición, se incluye en los cursos actividades interactivas que atiendan los estilos de aprendizaje: visual, auditivo y kinestésico.

La segunda fase de MIRADA 20/20 comprende las estrategias dirigidas al proceso de inducción del estudiante y del profesor virtual. En el caso del estudiante nos enfocamos en el desarrollo de las destrezas tecnológicas y el manejo de la plataforma educativa. Para lograr lo antes mencionado se diseñó el taller denominado en inglés “Student Orientation Resources” (SOR 1101). Una semana antes del inicio del taller se les envía un recordatorio a los estudiantes matriculados en el taller SOR1101 a través de nuestra base de datos Campus VUE. El recordatorio incluye la fecha de inicio del taller, el Manual de Usuario Moodlerooms para estudiantes y el video sobre netiquetas.

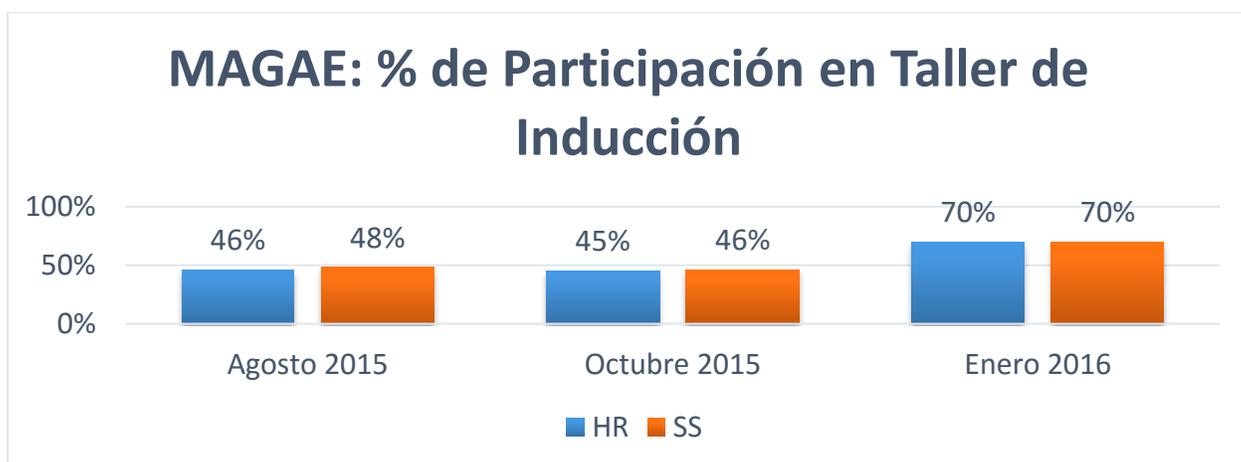
El taller SOR 1101 se ofrece como un proceso de inducción previo al inicio de clases, en un ciclo de tres días para los estudiantes del programa regular que cursan algún curso a distancia y para los de la modalidad de adulto, residentes en su mayoría en Puerto Rico. El taller les ofrece a los participantes la oportunidad de practicar el manejo de la plataforma e interactuar con las actividades de avalúo y recursos similares a los que se pueden encontrar en los cursos. Durante la duración del taller se le ofrece asistencia técnica mediante comunicación interna de la plataforma, foro de dudas y preguntas, Skype y por teléfono. Además de la asistencia que provee el facilitador del taller.

Para el estudiante de la Modalidad Adulto del Grado Asociado en Enfermería, se comenzó a ofrecer el adiestramiento totalmente en línea a partir de agosto 2015, pero los resultados no fueron los esperados. Solamente participaron en los talleres entre un 45% a un 48%. El análisis de los datos sugirió un cambio de estrategia. En enero 2016 continuamos con la estrategia de inducción, pero esta vez se incluyeron los temas del taller en la primera semana del curso Vida Universitaria Exitosa. Esto como parte del proceso de inducción a la

vida universitaria en ambientes virtuales de aprendizaje. Logrando que un 70% de los estudiantes matriculados en el curso participaran de las actividades de SOR 1101.

En la gráfica 1 se puede observar la participación de los estudiantes en las actividades de SOR 1101.

Gráfica 1: Porcentaje de participación de los estudiantes de MAGAE en el taller de inducción



En SOR 1101 se incluye en el curso el Manual del Usuario de Moodlesroom, el cual es una guía que les explica detalladamente la navegación y el manejo de la plataforma. La guía incluye imágenes y texto. También se incluye en el taller información y recomendaciones para el éxito de un estudiante que toma cursos en línea. Nos aseguramos que el diseño del material cubra los cuatro medios; texto, gráficos, audio y video. Estos materiales se diseñan utilizando Microsoft Office, herramientas de la plataforma y aplicaciones de código abierto. Durante el proceso de inducción se expone al estudiante a una serie de actividades que le permiten conocer las funciones básicas de la plataforma y la realización de tareas, tales como: a) foros de discusión, b) subir asignaciones e imágenes a la plataforma, c) mensajería interna, y d) trabajar con los cuestionarios, entre otros.

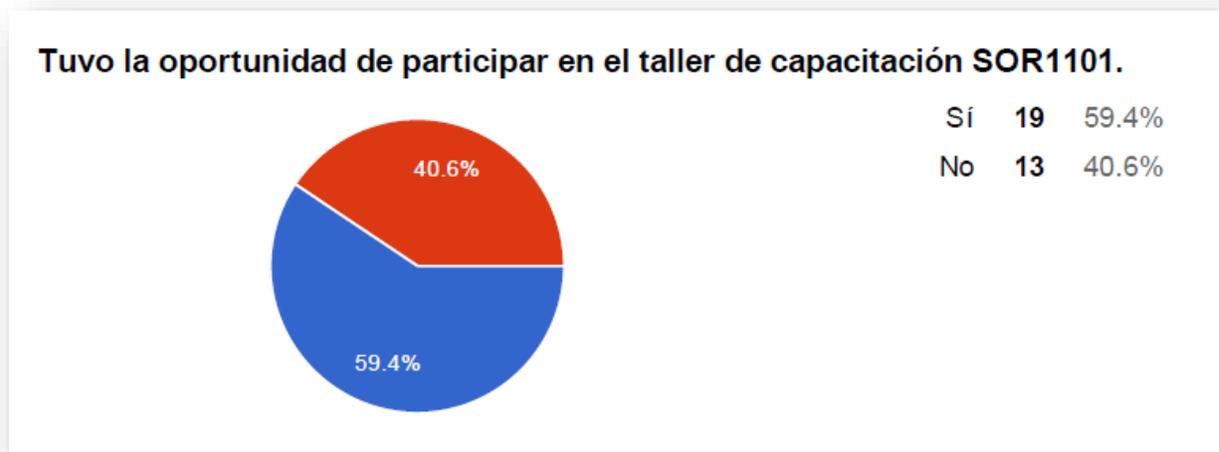
Luego de las tres primeras semanas se evalúa la satisfacción del estudiante a través de un cuestionario, con el objetivo de determinar si el participar en el taller les ayudó en el manejo del curso. Los resultados del cuestionario revelan que los estudiantes consideran que el taller les ha sido de gran ayuda.

Algunos comentarios de los estudiantes que tomaron el taller en agosto 2015:

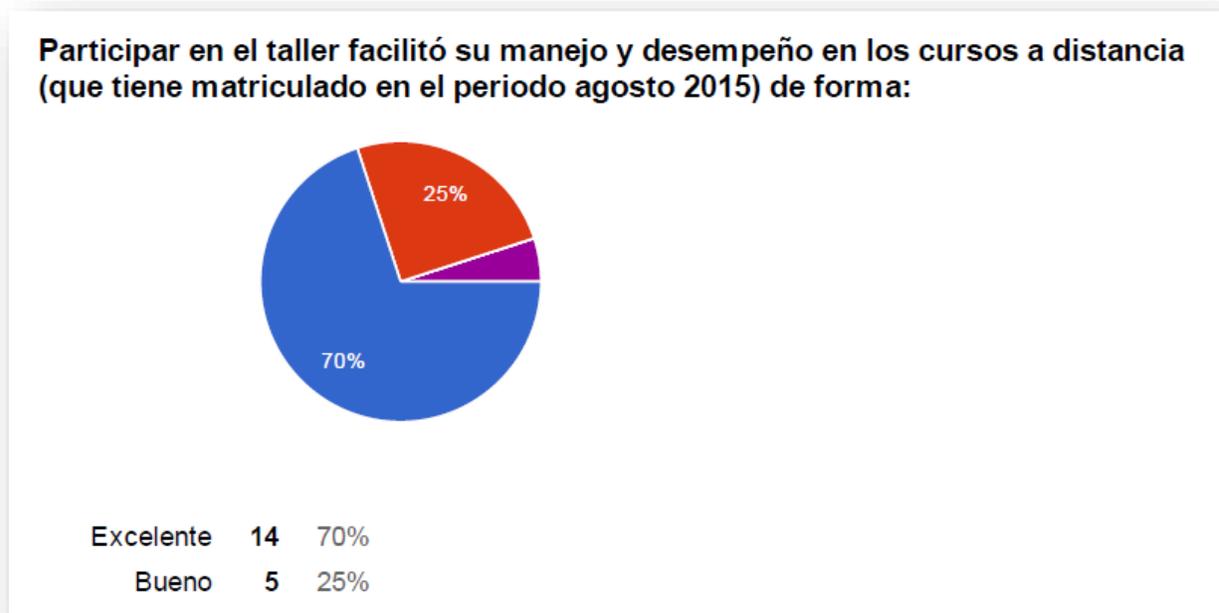
1. "Considero que el taller de capacitación SOR 1101 es magnífico, nos nutre y nos forma para dar nuestros primeros pasos con firmeza en el funcionamiento de EDP University, de tal modo que después de haberlo estudiado no tuve que hacer ninguna llamada o consulta al recinto de Hato Rey para aclarar dudas".
2. "Me ayudó mucho y me preparé para familiarizarme con el uso de la plataforma".
3. Este taller me ayudó a ganar conocimiento y confianza para tomar mis cursos y navegar por la plataforma".
4. "Me sirvió para poder desempeñarme luego en los foros, con éxito".

5. “El taller fue bien interesante y nos sirvió de mucho para el inicio de este nuevo curso con una modalidad diferente y muy novedosa”.

Gráfica 2



Gráfica 3



Por otra parte, las estrategias de inducción incluyen capacitación para el docente, mediante el curso Docente Virtual Exitoso (FOR 1101). Este taller tiene como objetivo capacitar al docente en la enseñanza de entornos virtuales. Esta capacitación incluye un segundo nivel donde se trabaja el diseño instruccional y aplicaciones tecnológicas para un ambiente virtual. En adición, los profesores tienen acceso a un espacio virtual en la plataforma que hemos denominado Centro de Ayuda a la Facultad. En este espacio se modela el mismo diseño que mantenemos en todos los cursos, por lo que se incluye un foro de dudas y preguntas para la facultad, además de material informativo sobre cada una de las herramientas de la plataforma, pedagogías de enseñanza a distancia y otras tecnologías. El material informativo incluye texto y videos. Cada semestre los profesores que enseñan cursos a distancias reciben algún tipo de adiestramiento y el documento titulado "Buenas prácticas en los cursos en línea" este documento consiste de una lista de cotejo de lo que se considera buenas prácticas antes del inicio, durante y después del curso.

La tercera fase comprende las estrategias de seguimiento. Iniciamos con la redacción de una serie de comunicados, que consisten de una serie de plantillas de mensajes electrónicos que el profesor puede enviarle a sus estudiantes a través del sistema de la Universidad para atender asuntos relevantes, tales como: a) ausencias durante la primera semana de clases, b) informe de estudiantes identificados "No show" y c) informe de estudiantes desaparecidos. El profesor solamente debe identificar al estudiante en el sistema Campus VUE, llenar el blanco correspondiente con el nombre del curso y del profesor y luego enviarlo. Además se exhorta al profesor a que le informe al Decanato Académico de Educación a Distancia de cada una de las gestiones realizadas para la retención. A continuación se describe el proceso.

1. El primer comunicado que recibe el estudiante pretende ofrecer una orientación sobre el impacto que pueden tener no presentarse al curso durante la primera semana del curso.
2. Se les exhorta a comenzar las labores en el curso.
3. Se proveen recomendaciones para estudiantes en cursos a distancia.
4. Se le informa a el/la Directora Académico Estudiantil de Educación a Distancia la lista de estudiantes que no asistieron al curso la primera semana.
5. El/la Directora(a) Académico Estudiantil de Educación a Distancia envía un mensaje de voz y texto a los estudiantes reportados.
6. Al finalizar la segunda semana del curso los profesores identifican los estudiantes que no se presentaron al curso durante las primeras dos semana, le envían el informe conocido como "No show" a la Oficina de Registraduría y a el/la Directora(a) Académico Estudiantil de Educación a Distancia.
7. Le envían un mensaje a los estudiantes indicándoles que fueron identificados como estudiante "No show", el mensaje es parte de las plantillas que ya tenemos en el sistema.
8. El/la directora(a) Académico Estudiantil de Educación a Distancia envía un mensaje a los estudiantes que fueron identificados como que no asistieron las primeras dos semanas al curso. El mensaje incluye voz y texto, y en 24 horas se obtienen los resultados de esta gestión.
9. Se analizan los resultados y se refiere a los profesores los nombres de los estudiantes que desean reinstalación y a los consejeros profesionales los estudiantes que desean orientación, para que se atiendan a la brevedad posible.

10. Se repite el informe y las llamadas una vez que los estudiantes son reportados desaparecidos, lo que equivale a una baja administrativa.
11. En este tercer comunicado se pretende orientar al estudiante sobre el efecto de desaparecer de un curso luego de haber asistido las primeras semanas de clases. Este incluye orientación sobre la política de progreso académico satisfactorio y se ausulta el interés del estudiante en continuar el curso o radicar baja.

Es importante resaltar que esta estrategia de seguimiento queda registrada en el expediente del estudiante como evidencia de la gestión de retención. En septiembre de 2015 el plan piloto para estas estrategias de seguimiento reveló los siguientes datos:

1. Se generaron llamadas para 28 estudiantes que fueron reportados en el informe "No show".
2. De los 28 estudiantes, 23 estudiantes recibieron la llamada en persona o por buzón de voz; lo que representa un 82% de efectividad.
3. Cinco (5) estudiantes al comenzar a escuchar el mensaje finalizaron la llamada.
4. De 23 estudiantes, 12 seleccionaron una de las tres alternativas para un 52%.
5. De los 12 estudiantes, 4 solicitaron ser reinstalados para un 33%.

Entre otras estrategias de seguimiento se encuentran los siguientes: a) foro de dudas y preguntas, b) foro de novedades y la utilización efectiva del reporte Joule. Los tres son herramientas de seguimiento que forman parte del diseño de nuestros cursos. El foro de dudas y preguntas los profesores lo revisan diariamente, en el foro de novedades los profesores lo utilizan para publicar cada lunes un mensajes con información acerca de lo que deben hacer durante la semana y para aclarar contenidos. Mientras el reporte de Joule ofrece estadísticas de participación y facilita identificar el estudiante que no realizó alguna actividad en el curso. Esta herramienta facilita la información para la entrada de asistencia y ayuda a identificar los estudiantes que no están asistiendo al curso o no están entregando los trabajos asignados. Se recomienda al docente enviar mensaje por plataforma y llamar al estudiante cuando se ausente una semana de clases.

Como estrategia de apoyo hemos considerado los tutoriales, recursos externos y el espacio virtual para profesores. Se recomienda que desde la primera semana de clases el profesor le responda a cada estudiante en el foro de presentación y el de las expectativas del estudiante. El proceso de interacción y comunicación entre profesor y estudiante es esencial como estrategia de apoyo.

Como estrategia de apoyo se utiliza en el Decanato Académico de Educación a Distancia la base de datos Campus VUE. La misma provee información de contacto del estudiante, progreso académico y contiene módulos para documentar el servicio que solicita y recibe el estudiante, así como también para identificar los estudiantes de matrícula tardía. También nos permite configurar actividades que facilitan la gestión de retención que debe realizar el docente.

## Conclusión

A modo de conclusión, las estrategias que hemos utilizado asistidas por los medios tecnológicos que tenemos disponibles nos están ayudando a la retención. El proyecto se puede considerar una buena práctica porque en el poco tiempo que lo hemos implementado hemos

visto resultados. La combinación de las estrategias y los recursos tecnológicos hacen del proyecto uno excelente, atendiendo las situaciones que inciden en la causa mayor para radicar baja en los cursos en línea y nos permite acompañarlos durante todo su proceso educativo. Este acompañamiento reduce el sentimiento de soledad y les valida que nuestros estudiantes son el centro de nuestra gestión académica. En términos de sustentabilidad hemos maximizado el uso de los recursos ya existentes, lo que se traduce en un valor financiero para la Universidad.

### Referencias

- Berge, Z. L., Huang Yi-Ping. (2004). A Model for Sustainable Student Retention: A Holistic Perspective on the Student Dropout Problem with Special Attention to e-Learning. *Deosnews*, 13 (5).
- Gracia Areito, L. (2010). ¿Se sigue dudando de la educación a distancia? *REOP*, 21(2), pp. 240-250.
- Parra de Marroquín, O. (2008). El estudiante adulto en la era digital. *Apertura*, 8(8), pp. 35-50.