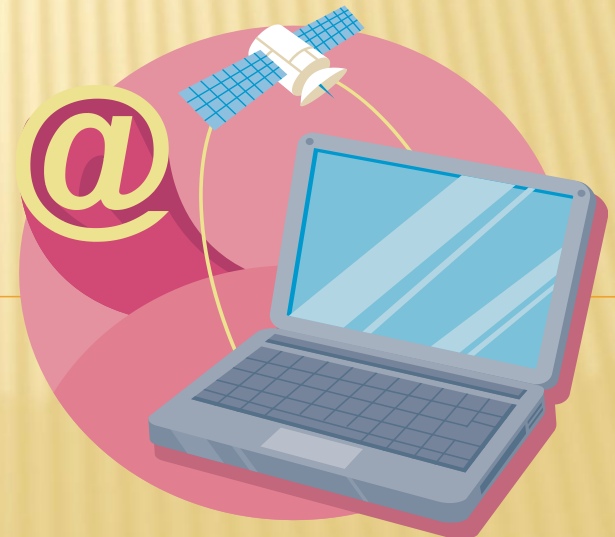


# **Retención de Estudiantes**

## **Modalidad de**

### **Educación a Distancia**

**Dr. Alberto Rodríguez**  
Comité de Retención



# Datos acerca de la retención y deserción en los cursos en línea

---

- ❖ La deserción (attrition) en los cursos a distancia es de un 10-20% mayor que en los cursos presenciales.
- ❖ La deserción en los cursos a distancia es crítica desde una perspectiva tanto económica como de la calidad del programa (Parker 2003).
- ❖ La deserción es una medida que se utiliza para determinar la calidad de la educación de una institución.
- ❖ Los cursos en línea matriculan más estudiantes pero sufren de una deserción mayor que los cursos en la modalidad tradicional.

# Datos acerca de la retención y deserción en los cursos en línea

---

- ❖ En los cursos subgraduados, el porcentaje de deserción fluctúa entre un 20 y un 50%.
- ❖ El fracaso en atender proactivamente la deserción en los cursos en línea tendrá un impacto significativo en el programa y en su habilidad para crecer.
- ❖ Según Allen y Seaman(2007), la deserción en los cursos en línea permanece más alta que en los cursos tradicionales (presenciales).
- ❖ Neil Terry(2001) concluyó que los cursos en línea logran matricular más estudiantes pero fracasan en retenerlos.

# Datos acerca de la retención y deserción en los cursos en línea

---

- ❖ Según Terry, la deserción en algunas cursos en línea llega a un 30%, lo que indica que algunos cursos no son apropiados para ofrecerse bajo esta modalidad.
- ❖ Numerosos estudios como los de Hart,2003; Hoyt, Glenn et al., 2003; Díaz,2000; Jerry,2001; Carr, 2000; Lynch,2002; Pedaloff et al., 2001 concluyen que más cantidad de estudiantes se dan de baja de los cursos en línea que en los cursos presenciales.

# Definición de Términos

---

- ❖ **Deserción:** Disminución en el número de estudiantes que participan en un curso o cursos o un programa académico.  
Acto de separación del estudiante de la universidad o institución por razones personales o institucionales.
- ❖ **Retención:** La matrícula continúa de los estudiantes hasta completar sus metas educativas, sean éstas obtener un grado, un certificado, metas personales o completar un curso o cursos.  
Permanecer en la institución hasta completar un grado.

# Definición de Términos

---

- ❖ **Persistencia:** Deseo o acción del estudiante para prevalecer dentro de la institución desde sus inicios hasta completar su grado. (HETS)
- ❖ **“Stopout”:** Separación temporal de la universidad o institución voluntaria e involuntariamente por uno o más términos consecutivos. (HETS)
- ❖ **“Dropout”:** Acto de separación del estudiante sin mediar procesos formales de comunicación. (HETS)

# Razones por las cuales nos debe preocupar la deserción en los cursos en línea

---

## ✓ EL ALTO COSTO DE LA DESERCIÓN

Población total: 500 estudiantes

Deserción anual: 39.6%

PE (perdida estudiantes anualmente): 198

Matricula anual: \$13,000

$$[(500 \times 39.6\% = 198) \times \$13,000] =$$

(\$2,574,000) perdida de ingreso

# EL ALTO COSTO DE LA DESERCIÓN

---

✘ Ejemplo en un curso de tres créditos de bachillerato:

+ Tasa de retención: 64%

+ Tasa de deserción: 36%

Cantidad de estudiantes: 35

(35 @ 3 crs. X \$163.00 (costo por crédito)  
= \$17,325

Perdida por sección = \$6,237



# Razones por las cuales nos debe preocupar la deserción en los cursos en línea

---

- ✓ La retención es una medida de la efectividad de un programa en línea (Willing y Johnson, 2004)
- ✓ El programa pierde credibilidad
- ✓ Aumentan las tasas de deserción de la Institución

# Modelos de deserción en la Educación a Distancia

---

## MODELO DE BOYLES (2000)

- **Variables definitorias:** son aquellas que se relacionan con el trasfondo del aprendiz: madurez, circunstancias personales y experiencias previa.
- **Variables ambientales:** familiar, compromisos sociales y de trabajo.
- **Variables académicas:** el desempeño previo del aprendiz y la conexión entre el aprendiz y lo que estudia.

# Modelos de deserción en la Educación a Distancia

---

## MODELO DE BERGE & HUANG (2004)

- **Variables personales:** edad, sexo, ingreso, experiencia académica previa, etnicidad y atributos personales, tales como: auto eficiencia para el aprendizaje, organización personal y motivación.
- **Variables institucionales:** Actitud de la institución, valores y creencias, características académicas, como por ejemplo, los sistemas y los procesos, apoyo al aprendiz, y el grado de congruencia entre las necesidades de los estudiantes y la posición filosófica de la institución.

# Modelo de Berge & Huang (2004)

---

## Variables Circunstanciales

- \*La naturaleza y calidad de la interacción entre la institución y los estudiantes.
- \*Interacciones académicas que incluyen el diseño de los cursos y disponibilidad de éstos.
- \*Interacción entre la facultad y los estudiantes.

# TEORÍAS DE RETENCIÓN

---

## MODELO DE SPADY

- ✘ La interacción entre las características de los estudiantes y el ambiente del campus.

# TEORÍAS DE RETENCIÓN

---

- ✘ Carga Académica (Sweller)
- ✘ Involucramiento (Astin)
- ✘ Teoría de la Distancia Transaccional(Moore)
- ✘ Teoría de la Integración Académica y Social (Tinto)
- ✘ La deserción de los estudiantes no tradicionales (Bean y Metzner)

# BARRERAS QUE AFECTAN LA RETENCIÓN

---

## × EXTERNAS

- + Trabajo
- + Familia
- + Problemas personales
- + Problemas económicos

× No podemos controlar

## × INTERNAS

- + Diseño de los cursos
- + Capacitación facultad
- + Servicios de apoyo
- + Involucramiento
- + Compromiso

× Podemos controlar

# **Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea**

---

## VARIABLES ACADÉMICAS

- \* Expectativas del estudiante respecto al curso en línea (piensan que es más fácil que el presencial; menos trabajo).
- \* Matricularse en demasiados cursos en línea en un mismo semestre (consejería académica).
- \* Calidad del material. Por ejemplo, las presentaciones en Power Point, videos y otros materiales visuales y con audio se favorecen más que las conferencias o lecturas asignadas.



# Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea

---

- \* Inaccesibilidad del profesor (no cumple las horas de oficina o no se comunica con los estudiantes por mucho tiempo).
- \* Falta de apoyo técnico.
- \* Disponibilidad y valor académico de los “websites.”
- \* No logran integrarse a la vida universitaria.
- \* Deficiencias en las materias básicas (inglés, español, matemáticas).
- \* Contenido del curso vs. las competencias académicas del estudiante , además del reto que representa la modalidad.

# **Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea**

---

- \*Experiencia del profesor enseñando cursos a distancia.
- \*Aislamiento, no se sienten parte de la universidad.
- \* Complejidad de las tareas académicas, especialmente para los que comienzan en los cursos en línea que les produce una sobrecarga cognitiva.

# **Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea**

---

- El estudiante no reúne los requisitos de un estudiante a distancia
- No se atiende la dimensión emocional del estudiante
- Poca tolerancia de los estudiantes (característica de esta generación), por ejemplo, con cambios en el calendario del curso, en las asignaciones, en fechas de entrega de trabajos, etc.

# Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea

---

- ✘ Mensajes ambiguos del instructor en e-mails o websites.
- ✘ El estudiante no tiene las destrezas tecnológicas o no las tiene muy desarrolladas.
- ✘ El contenido del curso vs. el desconocimiento del estudiante de la modalidad o de la plataforma.
- ✘ Desconocimiento del perfil del estudiante a distancia
- ✘ Desconocimiento del perfil del estudiante de primer año

# Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea

---

- ✘ Cursos donde todas o casi todas las actividades son de lectura vs. una generación a la que no le gusta leer.
- ✘ Contenido que no es pertinente ni significativo para el estudiante.
- ✘ El estudiante no entiende que su rol cambia cuando toma un curso a distancia.

# Variables que afectan la retención de los estudiantes en los cursos en línea

---

- ✘ Desconocimiento de la pedagogía virtual por parte del profesor.
- ✘ El exceso de materiales que el estudiante debe acceder (cantidad vs. calidad).
- ✘ Barreras epistemológicas: el curso fue muy difícil, el curso fue muy teórico, técnico, o abstracto, el contenido del curso no fue interesante o relevante.

(Cross)

## **Variables Académicas: Las cinco razones principales para la deserción en esta modalidad:**

- + Situaciones de vida del estudiante
- + Problemas de salud
- + Falta de motivación
- + Falta de interacción con la facultad
- + Problemas financieros (estrés financiero)

Education Dynamics (2008)

# VARIABLES INSTITUCIONALES QUE AFECTAN LA RETENCIÓN

---

- ✘ Dificultad para acceder al curso o cursos.
- ✘ Grupos muy numerosos que no permiten la individualización.
- ✘ Dificultad para recibir los servicios de apoyo.
- ✘ Cursos que no están bien estructurados.



# VARIABLES INSTITUCIONALES QUE AFECTAN LA RETENCIÓN

---

- ✘ Falta de datos estadísticos e investigaciones en relación a la deserción en los cursos a distancia.
- ✘ Efecto ping-pong
- ✘ Imposición de la modalidad de educación a distancia.

# Razones para dejar los cursos a distancia según los estudiantes

---

- ✘ No me pude adaptar a la modalidad.
- ✘ No supe cómo utilizar los medios de comunicación en el curso (e-mail, chat).
- ✘ Me di cuenta de que los cursos en línea no son para mí.
- ✘ No estuve satisfecho con el contenido de los cursos.

# Razones para dejar los cursos a distancia según los estudiantes

---

- ✘ Los cursos estaban sobrecargados y no tenía el nivel de conocimiento necesario para el trabajo del curso.
- ✘ No me pude comunicar con ningún otro estudiante en el curso.
- ✘ No aprobé los exámenes del curso.
- ✘ Mi motivación fue decayendo poco a poco.
- ✘ Tomé demasiados cursos en línea.

# Razones para dejar los cursos a distancia según los estudiantes

---

- ✘ No me entendí con el profesor.
- ✘ Nadie me orientó acerca de esta modalidad.
- ✘ Problemas con el Internet
- ✘ El curso era todo de leer y leer.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ Los profesores deben conocer las principales teorías de aprendizaje aplicables a la educación a distancia.
- ✘ Atender la dimensión emocional del estudiante.
- ✘ Conocer y aplicar el concepto de comunidad de aprendizaje.
- ✘ Utilizar técnicas para reducir el “test anxiety” especialmente con estudiantes que toman cursos a distancia por primera vez.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ Proveer actividades para los distintos estilos de aprendizaje y los tipos de inteligencia.
- ✘ Conocer las características generacionales de los estudiantes.
- ✘ Desarrollar actividades que fomenten el involucramiento del estudiante con el curso.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

Planificar actividades de enseñanza que promuevan el descubrimiento, la exploración y la utilización de lo aprendido.

- ✘ Asegurarse de que los estudiantes cumplen con los requisitos (si alguno) del curso.
- ✘ Asegurarse de que los estudiantes hayan tomado un curso de literacia de la computadora.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ Desarrollar actividades o proyectos colaborativos.
- ✘ Limitar la cantidad de información específica y actividades al inicio del curso especialmente con estudiantes que toman cursos en línea por primera vez.
- ✘ Problemas con la consejería académica.
- ✘ Establecer la conexión entre profesor y estudiante desde el inicio del curso.



# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ En el assessment, incluir al menos una pregunta dirigida a lo emocional (¿Cómo te sentiste o te sientes hasta el momento?)
- ✘ Se recomienda que el profesor administre un mini cuestionario de satisfacción a mitad y al finalizar el curso.
- ✘ Crear un ambiente de apoyo, de atención y de respeto en los cursos.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ Sostener conversaciones informales en el Discussion Board para romper el hielo, especialmente al comienzo del semestre.
- ✘ Apoyar, estimular y dar seguimiento, especialmente a aquellos estudiantes que se aíslan porque les cuesta más trabajo dominar el sistema.
- ✘ Ofrecer una experiencia educativa personalizada.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: ACADÉMICAS

---

- ✘ Apoyar a los estudiantes en anticipar, reconocer y recuperarse de la carga cognitiva que pueden experimentar en sus primeros cursos en línea.
- ✘ Diagnosticar, al principio del curso, el conocimiento previo del estudiante acerca de esta modalidad y su conocimiento de la tecnología necesaria para manejar el curso.
- ✘ Conocer el perfil del estudiante a distancia.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: INSTITUCIONALES

---

- ✘ Desarrollar un Attrition Management Plan y desarrollar métricas (dashboards) para el manejo de la data.
- ✘ Invitar a los estudiantes a participar en las actividades del campus a través de vídeos accesibles por links electrónicos.
- ✘ Determinar qué cursos o programas serían más efectivos en línea.
- ✘ Conducir estudios piloto que fomenten el éxito en los cursos en línea y medir su efectividad

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: INSTITUCIONALES

---

- ✘ Fomentar la investigación que produzca evidencia empírica para la toma de decisiones tanto administrativas como académicas.
- ✘ Crear un equipo de auditores internos que evalúen periódicamente el programa o proyecto de aprendizaje a distancia (evaluación formativa).
- ✘ Identificar qué curso o cursos y/o programas registran un mayor número de bajas.

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: INSTITUCIONALES

---

- ✘ Desarrollar un banco de recursos de profesores certificados para enseñar cursos a distancia por programa y curso.
- ✘ Identificar profesores mentores para profesores que se inician en la enseñanza a distancia.
- ✘ Determinar qué tipo de intervenciones (módulos, talleres, tutorías, etc.) se van a utilizar con la facultad y con los estudiantes y documentar esas intervenciones.
- ✘ Certificar a los profesores de cursos a distancia no solamente en la tecnología sino también en la pedagogía virtual y estrategias de retención en esta modalidad

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: INSTITUCIONALES

---

- ✘ Desarrollar un plan de control de calidad basado en evidencia empírica
- ✘ Seguimiento a la data que se obtiene en las encuestas, estudios, evaluaciones, sistema de intervención temprana, data demográfica, data del perfil del estudiante, tasas de graduación, tasas de persistencia

# ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN: INSTITUCIONALES

---

- ✘ Capacitar a la facultad en la identificación de estudiantes en riesgo de deserción
- ✘ Reuniones periódicas entre los consejeros académicos y los consejeros profesionales
- ✘ Establecer un sistema de alerta temprana para los cursos a distancia



# **Perfil del profesor a distancia: Atributos y Competencias**

---

- ✘ Posee un excelente dominio de la materia que enseña.
- ✘ Tiene buenas destrezas de enseñanza.
- ✘ Tiene buenas destrezas de comunicación y destrezas sociales.
- ✘ Es organizado, flexible y paciente.
- ✘ Es capaz de motivar y estimular a sus estudiantes.

# **Perfil del profesor a distancia: Atributos y Competencias**

---

- ✘ Está comprometido con el proyecto de educación a distancia y con los estudiantes.
- ✘ Es personal en su trato con los estudiantes.
- ✘ Es positivo en sus comentarios a los estudiantes acerca de los trabajos que le someten.
- ✘ Ofrece consejos prácticos que ayuden al estudiante en su progreso en el curso.
- ✘ Puede hacer la transición del salón de clases presencial a la enseñanza virtual.

# Perfil del profesor a distancia: Atributos y Competencias

---

- × Conoce la tecnología
- × Es disciplinado
- × Tiene conocimientos de pedagogía y de la naturaleza del aprendizaje a distancia.

# Perfil del estudiante a distancia: Atributos y Competencias

---

- ✘ Tiene una mentalidad amplia acerca de compartir su vida , trabajo y experiencias educativas como parte del proceso de aprendizaje.
- ✘ Es capaz de comunicarse de forma escrita.
- ✘ Tiene motivación y autodisciplina.
- ✘ Está dispuesto a comunicar aquello que le causa dificultad en su trabajo en el curso.

# Perfil del estudiante a distancia: Atributos y Competencias

---

- ✘ Acepta la crítica de sus compañeros y profesores.
- ✘ Piensa antes de responder.
- ✘ Es responsable y disciplinado.
- ✘ Respeta el punto de vista de sus compañeros y del profesor.

# **Perfil del estudiante a distancia: Atributos y Competencias**

---

- ✘ Posee destrezas básicas en el uso de la computadora.
- ✘ Sabe sobreponerse a las dificultades que conlleva un curso virtual.
- ✘ Tiene paciencia con su profesor (es) cuando solicita feedback.
- ✘ Está dispuesto a dedicar de 14 a 15 horas a la semana a los cursos.

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ Muy pocas investigaciones acerca del tamaño de las clases en los cursos en línea. (Boettcher & Conrad, 2004; Parker, 2003; Simonson, 2004).
- ✘ La mayoría de las recomendaciones acerca de este asunto se basan en evidencia anecdótica (Simonson, 2004).
- ✘ La American Federation of Teachers en sus “Guidelines for Good Practice” establece que el tamaño de las clases en un curso en línea debe tomar en cuenta la opinión de la facultad que ofrece los cursos a distancia.

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ En una encuesta de la AFT, se encontró que aproximadamente una tercera parte de los encuestados, quienes enseñaban cursos a distancia, tenían grupos de menos de 20 estudiantes, más de la mitad tenía grupos de 25 estudiantes, menos de un 10% enseñaban clases con más de 50 estudiantes y muy pocos tenían grupos de más de 100 estudiantes.



# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ Palloff & Pratt (1999) señalan que para crear comunidades de aprendizaje, donde ocurra un aprendizaje colaborativo, se requieren grupos de 15 a 20 estudiantes, o de no menos de 25 estudiantes por curso.
- ✘ Muy pocos estudiantes en un curso a distancia, enfrentan dificultad para crear buenas discusiones, pero demasiados estudiantes pueden crear un exceso de mensajes que resulte en frustración para aquellos que no pueden ir a la par con el resto del grupo. (Palloff & Pratt)

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ El tamaño del grupo debe ser lo suficientemente grande para que permita la interacción, pero no tan grande que cause que se pierda la conexión entre el grupo.
- ✘ Boettcher (1998-1999) señala que, dependiendo del nivel de dificultad del curso, el número de estudiantes debe fluctuar entre 12 y 20.

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ Howard (2002) propone que el tamaño de las clases en los cursos en línea debe ser de 20 estudiantes pensando en la calidad de la enseñanza.
- ✘ De acuerdo al informe de la NEA (2000), enseñar un curso a distancia requiere más tiempo que enseñar un curso tradicional, lo que lleva a muchos profesores de cursos en línea a sugerir que los grupos no deben tener más de 20 estudiantes.

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ Señala la NEA que muchos cursos a distancia requieren más tiempo para la interacción personal que un curso tradicional, por consiguiente, es recomendable que los grupos no sean muy numerosos.
- ✘ Facultad encuestada por la AFT señala que la comunicación con los estudiantes toma más tiempo en un curso en línea.

# El “issue” del tamaño de los grupos en un curso en línea

---

- ✘ Orellana indica que en la literatura sobre educación a distancia no se ha decidido qué constituye una clase grande o pequeña bajo la modalidad de educación a distancia.
- ✘ Collwell y Jemks recomiendan grupos de 20 estudiantes para los cursos subgraduados y de 8 a 15 para los cursos graduados si es que se quiere mantener la calidad de la enseñanza.
- ✘ La institución junto a la facultad deberán determinar la cantidad de estudiantes en los cursos en línea a base de unos criterios claramente establecidos.

# Recomendaciones generales

---

- ✘ Crear un Instituto de Capacitación para profesores en cursos de Aprendizaje a Distancia.
- ✘ Fomentar la investigación como parte del proyecto de Educación a Distancia.
- ✘ Ofrecer talleres a la facultad de los cursos a distancia cuando los grupos sean numerosos (más de 50 estudiantes), especialmente a la facultad que se inicia en la enseñanza bajo esta modalidad.

# Recomendaciones generales

---

- ✘ Establecer un “Attrition Management Plan”.
- ✘ Aplicar las estrategias de retención a un cohorte y recoger y analizar la estadística que se produzca.
- ✘ Llevar a cabo un estudio de percepción entre la facultad de los cursos a distancia respecto a qué o cómo mejorar o fortalecer los mismos.

# Recomendaciones generales

---

- ✘ Talleres a la facultad de los cursos en línea acerca de la deserción y retención en los cursos a distancia.
- ✘ Creación de módulos para la facultad de cursos en línea disponibles en Internet, acerca del tema de retención en los cursos a distancia.
- ✘ Llevar a cabo una investigación acerca de la percepción de la facultad de los cursos a distancia en relación al tamaño de los grupos en los cursos en línea.



# Referencias

---

- Angelino, L., Williams, F. & Natvig, D. (2007). Strategies to engage online students and reduce attrition rates. *The Journal of Educators online*, 4(2). Recuperado de <http://www.thejeo.com/Archives/Volume4Number2/Angelino>
- Bebawi, S. (2005). *Retention and attrition in online classes: Challenges and potentials*. Tesis doctoral no publicada, Capella University.

## Referencias

---

*Berge, Z.&Huang, Y. (2004). A model for sustainable student retention: A holistic perspective on the student dropout problem with special attention to e-learning.* Deosnews, 13(5). Recuperado de [http://www.ed.psu.edu/deos/deosnews13\\_5.pdf](http://www.ed.psu.edu/deos/deosnews13_5.pdf)

## Referencias

---

Boettcher, J. (sf.). *How many students are just right in a web course. Recuperado de* <http://www.designingforlearning.info/services/writing/numbers.htm>

Booker, E. and Rebman, C. (2005). *E-student retention: Factors affecting customer loyalty for online program success. Issues in Information Systems, (Vol. VI, No.1, pp. 183-189)*

## Referencias

---

Herrera, L. and Mendoza, N. & Buenabad M. (2009). *Educación a distancia: Una perspectiva emocional e interpersonal*. Apertura, 10,62-77.

Online courses design: *13 Strategies for teaching in a web-based distance learning environment*. (St.). Recuperado de de [www.magnapubs.com/distanceeducation](http://www.magnapubs.com/distanceeducation).

# Referencias

---

- Orellana, A. (2006). *Class size and interaction in online courses*. *The Quarterly Review of Distance Education*, 7 (3), 230-248.
- Raisman, N. (2010). *Customer service factors and the cost of attrition*. Columbus, OH: The Administrator's Bookshelf
- Rivera, D. (2010). *La retención de estudiantes en la modalidad de aprendizaje a distancia*. 2do Encuentro del Proyecto de Enriquecimiento Académico para la Facultad en Línea. UIPR, Ponce

## Referencias

---

Royer, M. (2006). *Student success and retention in online courses*. Recuperado del sitio web de Bellevue Community College.

Steinman, D. (2007). *Educational experiences and the online student*. Tech friends, 51 (5), 46-52.

## Referencias

---

*Strategies for increasing online student retention and satisfaction.* (sf.) Recuperado de [www.magnapubs.com/distanceeducation/](http://www.magnapubs.com/distanceeducation/).

Willging, P.A.& Johnson, S.D.(2004). Factors that influence student's decision to drop-out of online courses. *Journal of Asynchronous Learning Learning Networks*, 8(4), 105-118.

Revisado Octubre 2011