

DESERCIÓN: ADVERSARIO SILENCIOSO DEL ELEARNING A VENCER CON ENTUSIASMO, ALFABETISMO TECNOLÓGICO Y PROPUESTAS DE CALIDAD

Por Ing. Nidia Giorgis de Orozco, ngiorgis@gmail.com

RESUMEN

La deserción en elearning puede ser previa, temprana o tardía dependiendo de la etapa del curso o proyecto en que suceda. Varios autores consultados coinciden en resaltar que el estudio de la deserción en eLearning es de alta complejidad. Se presenta una tabla con las probables causas de la deserción y soluciones propuestas, algunas provienen de la experiencia de la autora. Un alto porcentaje de las sugerencias vertidas son producto de la excelente experiencia vivida y del bajo índice de deserción de dicho programa. Al terminar, se presentan las lecciones aprendidas, en donde resalta que un diseño instruccional que toma en consideración las características integrales del eLearning y los aspectos multiculturales e interpersonales agregándole entusiasmo, calidad y alfabetismo tecnológico podrían disminuir los índices de deserción en programas de eLearning. La autora es egresada del programa IDEL de InWent.

DESCRIPTORES

Elearning, deserción escolar, causas de deserción, calidad educativa

ABSTRACT

Attrition in elearning may be prior, early or late depending on the stage of the course or project that happen. Several authors consulted agree in emphasize that the study of desertion in eLearning is highly complex. This article includes a table with the probable causes of desertion and proposed solutions, some from the experience of the author. A high percentage of discharged suggestions are product of excellent experience and the low rate of desertion of that program. When finished, lessons learned, where highlights by an instructional design that takes into consideration the comprehensive features of eLearning and multicultural and interpersonal aspects adding enthusiasm, quality and technological literacy could decrease dropout rates in eLearning programs are presented. The author is a graduate InWent program IDEL.

KEYWORDS

Elearning, deserción escolar, causas de deserción, calidad educativa

DESERCIÓN: ADVERSARIO SILENCIOSO DEL ELEARNING A VENCER CON ENTUSIASMO, ALFABETISMO TECNOLÓGICO Y PROPUESTAS DE CALIDAD

INTRODUCCIÓN

1. ¿QUÉ ES LA DESERCIÓN EN ELEARNING?

“No hay oportunidad sin oposición” Rick Warren

En el sentido figurado, la deserción es un adversario del eLearning, debido a que es una persona virtual que le tiene mala voluntad y le desea o hace mal. Indudablemente, se hace necesario vencerlo. Desertar es sinónimo de abandonar y la deserción es la acción de “tirar la toalla” en referencia al boxeador que la tira cuando desea abandonar la pelea.

Esta deserción puede tener lugar aún sin iniciar el curso, al matricularse más no iniciarlo, durante las etapas tempranas del mismo, antes de entregar la primera asignación o tarea. O bien, en raras ocasiones, habiendo transcurrido más de la mitad del curso previo a la entrega o fase final del mismo. Además, González (2005) citado por Díaz Peralta (2008), con respecto al espacio, puede ser una deserción o abandono a la institución, a la unidad académica, a la carrera o a un curso determinado, o definitivamente del sistema educativo.

Tinto (1982), citado por Díaz Peralta (2008), “define deserción como una situación a la que se enfrenta un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo.” Díaz Peralta (2008), a su vez, menciona sobre la deserción “definirla como un abandono voluntario que puede ser explicado por diferentes categorías de variables: socioeconómicas, individuales, institucionales y académicas.”

Es silencioso porque si no hay un adecuado sistema de monitoreo y seguimiento, un participante deserta sin que el tutor y/o los compañeros se percaten. En algunas ocasiones, es la administración la última en enterarse.

La motivación para escribir este artículo se debe a la preocupación por las dañinas repercusiones de la deserción, dado que puede significar el fracaso de un proyecto de eLearning o de un curso en particular. Es peligrosa porque la deserción es contagiosa, en ciertas ocasiones.

2. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LA DESERCIÓN? ¿CUÁLES SON LAS VARIABLES RELACIONADAS?

“No hay nada tan poderoso como la verdad” Anónimo

Algunos de los autores citados por Tyler-Smith, Keith (2006) coinciden en resaltar la complejidad del tema. Ocasionalmente, se basan en los modelos de deserción en la educación presencial, del cual se cuenta con mayor información. El cuadro que se presenta a continuación es producto de la investigación bibliográfica realizada y de la experiencia

personal y profesional de la autora. No representa un estudio científico de las causas de la deserción.

Algunos autores abordan la problemática desde la perspectiva del estudiante. Sin embargo, insisten en que las razones mencionadas en los estudios son superficiales porque los entrevistados tratan de proteger su autoestima de acuerdo a Morgan and Tam (1999) citado por Díaz Peralta (2008).

Véase la tabla No. 1, presentada en la página siguiente, en la cual se muestran las causas categorizadas. No están colocadas en orden de importancia ni prioridad de atención. No es una enumeración exhaustiva aunque se han consultado varios estudios que se identifican en la bibliografía. Algunas han sido agregadas de acuerdo a la experiencia de la autora.

3. ¿CÓMO SE PUEDE DISMINUIR ATENUAR? ¿CÓMO SE PUEDE PREVENIR? ¿CÓMO ASEGURAR LA MOTIVACIÓN Y EL ÉXITO DE LOS ALUMNOS EN EL ELEARNING?

"El conocimiento puede ser peligroso sino conduce a la sabiduría"

Las soluciones propuestas en la tabla No. 1 se basan en la literatura especializada, la educación formal y no formal recibida, la experiencia, la imaginación, la creatividad y el entusiasmo. Se han relacionado las soluciones con las causas para una mejor comprensión de estas propuestas. En Giorgis (2008) puede encontrarse una lista de consideraciones para la calidad en un proyecto de eLearning, que se han tomado como base para la selección de algunas de las soluciones propuestas.

La autora es egresada del programa IDEL 2008. Un gran porcentaje de las sugerencias vertidas en dicha tabla son producto de la excelente experiencia vivida y el bajo índice de deserción de dicho programa.

4. ¿LECCIONES APRENDIDAS? A MANERA DE CONCLUSIÓN

A continuación se presentan las lecciones, que a criterio de la autora, son relevantes para que un proyecto y/o curso de eLearning sea exitoso y tenga un bajo índice de deserción y que podrían usarse de base para un estudio sobre medidas para atacar la deserción.

- a) Considerar al individuo integralmente
- b) No descuidar aspectos emocionales, culturales, e interdisciplinarios ya que son poderosos
- c) Un buen ambiente de relaciones interpersonales es motivador
- d) La retroalimentación a tiempo y el apoyo a los participantes es vital para ofrecer soluciones a tiempo
- e) El apoyo de la organización en que labora el participante es un aspecto fundamental así como la certeza de aplicación de lo aprendido en situaciones reales

Tabla No. 1 Causas y Soluciones propuestas – deserción en eLearning

CATEGORIA	CAUSAS GENERALES	Ejemplos Específicos	Solución propuesta
Psicológicas	El participante tiene expectativas distorsionadas o erróneas acerca del curso	El participante considera que los cursos en eLearning son más fáciles y que requiere menos inversión de tiempo. La temática del curso no corresponde con aspiraciones e intereses vocacionales y/o profesionales	Información previa a entregar al candidato y preselección de candidatos
	El participante tiene percepción errónea de la modalidades virtuales (la modalidad eLearning y bLearning o mixta)	El participante cree en ciertos mitos del eLearning: Es menos humanizado, no se puede tener un control de los participantes, la calidad es menor que otras. Concepción limitada de cursos virtuales como una simple colección del material utilizado en las clases presenciales en un sitio web	Información previa a entregar al candidato y preselección de candidatos sobre carga académica y otros aspectos relevantes del curso
	El participante tiene algunos problemas de tipo emocionales que no le permiten dar el máximo en el desarrollo del curso	El participante sufre de sentimiento de soledad (Necesidad de compañía o pertenencia). El participante no cuenta con la motivación interna, necesaria, poca o ninguna motivación personal y/o poca o ninguna motivación externa. El participante se retira por logro de metas, las cuales considera ya cumplidas.	Diseño Instruccional que incluya interactividad. Promover e incentivar el seguimiento y comunicación constante con los participantes
Técnicas	El participante considera que pertenece a otra generación tecnológica	El participante resuelve sus problemas sin el uso de la tecnología. La tecnología no es parte de su quehacer diario. Falta de costumbre uso de recursos tecnológicos	Información previa a entregar al candidato y Preselección de candidatos. Ofrecer Capacitación previa Online y/o presencial (si es factible)
	El participante considera que posee poca o ninguna alfabetización tecnológica	El participante desconoce cómo instalar programas, cómo navegar en Internet, cómo enviar correos y otros aspectos técnicos relevantes para el eLearning. Toma demasiado tiempo realizar las tareas asignadas por deficiencias en conocimientos tecnológicos	Ofrecer Capacitación previa Online y/o presencial (si es factible)
	El participante se enfrenta con fallas técnicas	El participante se enfrenta con fallas técnicas. Fallas técnicas y el alumno tiene poco o ningún apoyo tecnológico. El participante usa de forma incorrecta o ineficiente las herramientas de software y hardware.	Ofrecer soporte tecnológico continuo. Proveer seguimiento tecnológico
Físicas (Salud)	El participante tiene limitado o difícil acceso a Internet y a los recursos tecnológicos	El participante queda rezagado por la escasa disponibilidad de Internet y recursos tecnológicos	Información previa a entregar al candidato y Preselección de candidatos. Ayudar al participante a encontrar alternativas diversas
	El participante tiene condiciones de salud deficientes o limitadas	Enfermedad y/o discapacidad física ya iniciado el curso. Cansancio extremo (agotamiento)	Ofrecer posibilidades de recuperarse, inclusive en otra cohorte o promoción del curso. Seguimiento y apoyo del grupo de tutores y administración en esta situación
		Maternidad	Seguimiento y apoyo del grupo de tutores y administración en esta situación

Tabla No. 1 Causas y Soluciones propuestas – deserción en eLearning (continuación)

<p>Cognitivas (relacionadas con el participante, diseño del curso, administración del curso, y tutores)</p>	<p>Diseño pedagógico pobre o deficientes del curso</p>	<p>Desorientación del participante por falta de información o información desorganizada relacionada con tareas y/o actividades a realizar en el curso Negativa experiencia inicial del participante No se consideran los estilos de aprendizaje de los diferentes estudiantes No se considera la necesidad de organización del trabajo autónomo por parte del estudiante. No se consideran las diversas preferencias de aprendizaje Información previa entregada al estudiante es pobre y no da una imagen completa del curso (real) Carga de trabajo excesiva o muy poca y/o no está conectada con los objetivos de aprendizaje</p>	<p>Incluir la diversión en eLearning. Gustos y preferencias de estudiantes Sitios de discusión Online para mejorar la interacción a través de herramientas de interacción sincrónica (Ver tabla de calidad en eLearning)</p>
<p>Deficiencia en las habilidades cognitivas del participante</p>	<p>Deficiencia en las habilidades cognitivas del participante</p>	<p>Poco nivel de autorregulación y autocontrol por parte del estudiante Poca o ningún análisis de la información sobre el curso previo a seleccionarlo por parte del estudiante El participante cuenta con poco o ningún conocimientos previos requeridos Preferencias de aprendizaje del participante diferentes a las ofrecidas por el curso Malos o bajos resultados del participante en las tareas elaboradas en el curso</p>	<p>Información para el candidato y preselección de candidatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locus of control • Habilidades administrativas /Gestión del tiempo • Persistencia • Estrategias de aprendizaje • Compromiso Voluntarios (Fuertes motivaciones) • Habilidades tecnológicas mínimas • Habilidades cognitivas mínimas • Habilidades de comunicación mínimas (Uso del Internet, comunicaciones online tales como correo electrónico, Skype, chat, foros de discusión) • Expectativas sobre educación online • Actitud del alumno virtual. • Expectativas sobre retroalimentación. • Expectativas de interacción con compañeros. • Expectativas de apoyo e involucramiento de tutores • Compromiso institucional y de aplicación de lo aprendido <p>Elaborar un compromiso contrato para el alumno (véase Anexo)</p>

Tabla No. 1 Causas y Soluciones propuestas – deserción en eLearning (continuación)

<p>Cognitivas (cont.)</p>	<p>Desarrollo del curso en línea deficiente (tutoría ineficaz)</p>	<p>Poco o ningún apoyo o acompañamiento pedagógico al alumno Poca o deficientes habilidades académicas del participante Incompetencia del tutor o tutor inexperto Falta de supervisión académica (retroalimentación del desempeño)</p>	<p>Establecer claramente las funciones de tutor y estrategias docentes (Pedagógicas) Formación a los docentes sobre habilidades de interacción con el estudiante Presentar previamente y oportunamente las expectativas al estudiante Incluir la diversión en eLearning. Gustos y preferencias de estudiantes Sitios de discusión Online para mejorar la interacción a través de herramientas de interacción sincrónica Experimentar nuevas técnicas puede ser difícil al inicio. Utilizar ejercicios rompehielos puede resultar de utilidad para que los estudiantes inicien la interacción entre pares. Proveer un área de discusión informal. Proveer actividades de Viajes o excursiones virtuales utilizando recursos online disponibles para la temática del curso. Proyectos de aplicación de lo aprendido en formas inmediatas Alumno modelo que interactúa y entrega tareas prototipo Atender a los diferentes estilos de aprendizaje de los alumnos Variar medios para llegar al estudiante (Video, audio, imágenes, diagramas, historias, foros, etc.) Ayudar al estudiante a organizar el trabajo indicándole el tiempo que requerirá y sugiriéndoles algunos consejos de organización del tiempo (hábitos de estudio) Instrucciones previas claras y simples para orientar al participante</p>
	<p>Deficiente administración del curso</p>	<p>Mala o ninguna selección de los tutores a servir el curso lo cual provoca seleccionar tutores inexpertos o con deficiente didáctica online Deficiente o ningún seguimiento al desempeño de los participantes No ofrecen alternativas de beca y crédito para estudiantes con problemas económicos</p>	<p>Administrativas Grupos pequeños con gran interactividad Tutores asistentes que apoyen al tutor principal. Soporte técnico constante Soporte pedagógico constante Supervisión de tutores y soporte técnico constante Indicadores de logros establecidos y conocidos por todos. Preselección de candidatos</p>

Tabla No. 1 Causas y Soluciones propuestas – deserción en eLearning (continuación)

Sociológicas y Económicas	El participante tiene obligaciones familiares u otra situación familiar	Enfermedad de un miembro de la familia Muerte de un miembro de la familia Incapacidad	Seguimiento y apoyo del grupo de tutores y administración en esta situación familiar
	El participante tiene obligaciones laborales que limitan su participación	Amenazas y necesidad de traslado de residencias Cambio de puesto y responsabilidades laborales Reubicación, Cese laboral	Seguimiento y apoyo del grupo de tutores y administración en esta situación familiar
	El participante considera que la interacción es pobre o inexistente	Interacción pobre o inexistente con el tutor Interacción pobre o inexistente con otros participantes Interacción pobre o inexistente con la institución que sirve el curso	Incluir esta información en los detalles del curso para el candidato y en la preselección de candidatos Consideraciones en el diseño de aspectos interpersonales
	Existe en el curso un ambiente social no idóneo para el aprendizaje	Poco calor humano o compañerismo Incompatibilidad de caracteres con tutor y/u otros participantes Poca o ninguna habilidad para trabajar en equipo del participante y/o del grupo de participantes	Incluir esta información en los detalles del curso para el candidato y en la preselección de candidatos Consideraciones en el diseño de aspectos interpersonales
	Causas Culturales	Conflictos con valores y creencias Esteriotipos Creencias y costumbres religiosas Costumbres y tradiciones Hábitos Poseer paradigmas que impiden una participación eficaz – pertenecer a otra generación Niveles de violencia en su ambiente Patrones de conducta que no le permiten participar con éxito	Consideraciones en el diseño de aspectos interculturales Consideraciones en la selección tutorial de estos aspectos interculturales Incluir esta información en los detalles del curso para el candidato y en la preselección de candidatos
	Causas Económicas	El participante no se puede continuar costando el curso. Surgen otras necesidades económicas apremiantes El participante tiene poco o ningún acceso a otras oportunidades (becas) ya iniciado el curso	Ofrecer posibilidades de financiamiento y apoyo en las solicitudes de crédito y/o beca

BIBLIOGRAFIA

DÍAZ PERALTA, CHRISTIAN (2008). Modelo Conceptual para la Deserción Estudiantil Universitaria Chilena. *Estudios Pedagógicos XXXIV*, N° 2: 65-86, 2008. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052008000200004&script=sci_arttext

GIRÓN, L. Y D. GONZÁLEZ (2005). Determinantes del rendimiento académico y la deserción estudiantil, en el programa de economía de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. *Rev. Economía, Gestión y Desarrollo*. N° 3: 173-201. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: http://revistaeconomia.puj.edu.co/html/articulos/Numero_3/9.pdf

GIORGIS, NIDIA. (2008). Calidad en eLearning: Criterios de Calidad en el Aprendizaje Virtual la Experiencia de la URL. *Boletín Electrónico No. 09*, Facultad de Ingeniería, Universidad Rafael Landívar. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_09_BAS02.pdf

HOFMANN, JENNIFER. (2003). Motivating Online Participants. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: http://www.astd.org/LC/2003/0803_hofmann.htm

MCNALLY, RUSS. (2003). e-Learning Reloaded: Helping Learners Succeed Online. *The elearning developers' Journal*. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: <http://www.elearningguild.com/pdf/2/111003des.pdf>

MORGAN, C. K., & TAM, M. (1999). Unravelling the complexities of distance education and student attrition. *Distance Education*, 20 (1), 96-105.

TINTO, V (1982). Limits of theory and practice of student attrition. *Journal of Higher Education*. Vol. 3, N° 6: 687-700. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: <http://www.jstor.org/pss/1981525>

SERWATKA, JUDY A. (2005). Improving Retention in Distance Learning Classes. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*. **Vol 2. No. 1** http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article06.htm

TYLER-SMITH, KEITH. (2006). Early Attrition among First Time eLearners: A Review of Factors that Contribute to Drop-out, Withdrawal and Non-completion Rates of Adult Learners undertaking eLearning Programmes. *Christchurch Polytechnic Institute of Technology*. Christchurch, New Zealand. Extraído el 3 de septiembre de 2009 desde: http://jolt.merlot.org/Vol2_No2_TylerSmith.htm

NIDIA GIORGIS

Profesional en el área de sistemas de información con estudios universitarios a nivel de maestría en Docencia Superior. Con estudios en Autoevaluación de Carreras de Educación Superior de la Pontificia Universidad Católica

del Perú y en temas de Implementación y desarrollo del Proyectos de e-Learning en la UNED de Costa Rica y AJCU Jesuinet, IDEL 2008 /Inwent – Educal, entre otros. Ha sido directora de TI, con experiencia en docencia y entrenamiento de personal por más de veinte años, tanto a nivel universitario, diversificado, básicos y empresarial. Fue Directora del Departamento de Educación Virtual de la Universidad Rafael Landívar. En la Universidad Galileo coopera en la elaboración de materiales virtuales para apoyo del programa FISICC-IDEA. Asesora de las Universidades Panamericana y Mariano Gálvez en la Implementación del Elearning y apoyo de las TICS en programas presenciales. Asesora en ACSI en la Implementación de sus programas virtuales. Autora de más de 10 libros sobre temas de informática.

ANEXO
COMPROMISO: SERÉ UN ESTUDIANTE VIRTUAL EFICAZ

"Seis honrados servidores me enseñaron cuanto sé; sus nombres son cómo, cuándo, dónde, qué, quién y por qué". Rudyard Kipling

YO _____ me he inscrito en el curso online de _____ con fecha de Inicio: _____ y fecha de finalización: _____
Por este medio me comprometo conmigo mismo, con mi tutor (a) _____ y con mis compañeros a lo siguiente:

No.	Compromiso	Descripción del compromiso
1	Reconozco las siguientes fortalezas que pueden ayudarme a lograr este cometido y a aprender mejor	
2	He identificado que en las anteriores ocasiones he tenido problema con	
3	He decidido resolver estos obstáculos usando las siguientes estrategias para mejorar mi aprendizaje y desempeño en el curso	
4	Considero que puedo lograr los siguientes aprendizajes a través de este curso	
5	Mis metas para este curso online son	
6	Reconozco los siguientes beneficios que obtendré de este curso en mi eficiencia profesional, carrera y/o situación financiera	
7	Le informaré que tomaré este curso y por qué lo estoy haciendo a las siguientes personas	
8	Planeo estudiar en el siguiente lugar, el cual es cómodo y sin distracciones	
9	Sé qué mi sitio de eLearning cuenta con las siguientes herramientas especiales	
10	Si no tengo las habilidades tecnológicas necesarias, ¿en dónde y cuándo aprenderá a hacerlo?	
11	Me comprometo que trataré mis sesiones de estudio como una parte regular de mis ocupaciones y no las cancelaré. Reconozco que este curso es importante para mi carrera y crecimiento personal	

Firma: _____

Lugar y fecha: _____