

# HABILIDADES BLANDAS E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS, PARA DISMINUIR LA DESERCIÓN TEMPRANA DEL ESTUDIANTE ETR

## SOFT SKILLS AND IMPLEMENTATION OF GOOD PRACTICES, TO REDUCE THE EARLY DROPOUT OF THE STUDENT ETR

### **Gilma Paola Andrade Trujillo**

Docente Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería.

ECBTI – Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8676-3612>

Email: [gilma.andrade@unad.edu.co](mailto:gilma.andrade@unad.edu.co)

### **Wilson de Jesús Arrubla Hoyos**

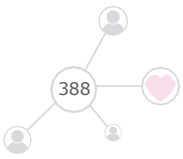
Docente Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7119-7603>

Email: [wilson.arrubla@unad.edu.co](mailto:wilson.arrubla@unad.edu.co)

## RESUMEN

La propuesta metodológica descrita, muestra cómo desde la implementación de habilidades blandas y haciendo buen manejo de la información que se va obteniendo del comportamiento académico del estudiante bajo el concepto de "buenas prácticas", se puede potencializar los mecanismos de aprendizaje desembocando en un índice de aprobación satisfactoria de los cursos. En la cadena ETR los cursos introductorios claves para ratificar el enfoque e importancia de la profesión, venían sufriendo una alta deserción, y aunque la estrategia implementada en el presente año ya muestra avances al ideal planteado, se espera que las cifras positivas sigan aumentando. Orientados bajo el propósito de que la educación es más que la transmisión de conocimientos, se describe como al interior del manejo de los cursos se ha estimulado lo humano en cada estudiante, contemplándose con la sensibilidad que amerita, para que la primera experiencia o contacto académico no le sea frustrante. Por otro lado, se detalla la estrategia de seguimiento continuo que se adelanta en función a sus resultados, haciendo uso de una matriz dinámica. El acompañamiento



desde los cursos introductorios ha sido sigiloso, milimétrico, y caracterizado, bajo el manejo de herramientas elementales pero dicientes que permitan un mejor proceder desde el rol de mediador.

*Palabras claves: Habilidad pedagógica, Educación Inclusiva, Tecnologías de la comunicación, Tecnologías de la información, Innovación pedagógica, Práctica pedagógica*

## ABSTRACT

The methodological proposal described in this document shows how from the implementation of soft skills and good management of the information that is obtained from the academic behavior of the student under the concept of "good practices", learning mechanisms can be enhanced, leading to a satisfactory passing rate of the courses. In the ETR chain, the key introductory courses to ratify the focus and importance of the profession had been suffering a high dropout rate, and although the strategy implemented this year shows a small step towards the ideal set, it is still expected that the positive figures will continue to increase. Oriented under the purpose that education is more than the transmission of knowledge, here it is described how within the management of the courses that human part has been stimulated in each student, contemplating it with the sensitivity it deserves, so that the first experience or academic contact is not frustrating. On the other hand, the continuous monitoring strategy that is carried out based on its results is detailed, making use of a dynamic matrix. The accompaniment from the introductory courses has been stealth, millimeter, and characterized, under the management of elementary but telling tools that allow a better proceeding from the role of mediator.

*Keywords: Teaching skills, Inclusive education, Communication technology, Information technology, Teaching method innovations, Teaching practice*

## DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PEDAGÓGICA INNOVADORA

La deserción estudiantil en Colombia es uno de los problemas que enfrenta las Instituciones de Educación Superior. Según el sistema para la Prevención de la Deserción de la educación SPADIES del Ministerio de Educación, los programas profesionales tenían una tasa de deserción en 2018 del 8.79 %, para el mismo año el área de conocimiento de Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y afines presentó una deser-

ción del 23.16 % en el primer semestre de los programas académicos. Este problema tuvo un agravante al momento que la educación se enfrentó a la pandemia por COVID 19; reportes realizados por Caracol Noticias en una nota de la deserción estudiantil donde consultaban a la Asociación Colombiana de Universidades (Ascún) reporta que existió una deserción del 17 % en el 2020 de estudiantes que no matricularon el segundo semestre. En la UNAD los cursos introductorios pertenecientes al periodo de primera matrícula de la cadena de formación ETR no han sido ajenos a esta realidad y han presentado indicadores no tan alentadores en materia de aprobación, es por ello que han sido el foco de atención de la decanatura para aplicar mejoras que permitan aumentar los niveles de aprobación.

Dentro de este panorama los cursos introductorios toman gran protagonismo en lo que refiere a la retención y permanencia de los estudiantes dado que representan el abre bocas del programa formativo, y son imperativos porque fortalecen el carácter decisivo del estudiante de primera matrícula en torno a solidificar el concepto del porque decidió estudiar Ingeniería y si la educación virtual es la mediación acertada para él. En esta experiencia inicial, el estudiante no solo debe enfrentarse al contenido temático, sino al reconocimiento estructural del campus, de la plataforma y de sus procesos inmersos. Los estudiantes que inician su experiencia unadista muchas veces no tienen manejo apropiado de las TICS, se encuentran bajo contextos especiales o carecen de la disciplina para llevar su rutina académica.

La aprobación de los cursos de primera matrícula son por lo general un estimulante para que el estudiante continúe o no el programa formativo, es así, que una gran responsabilidad recae sobre este primer contacto, y es compromiso de los e-mediadores estimular la aceptación positiva tanto del programa, como de todos los elementos que forman parte de la UNAD. La estructura temática de los cursos de introducción a la ingeniería vislumbra en el estudiante los objetivos profesionales de su quehacer laboral quitando las sombras sobre sus propias expectativas. A continuación, se muestra el comportamiento de los cursos en años anteriores. Por obvias razones, la metodología establecida debió pulirse de tal manera que ese índice mejorara favorablemente.

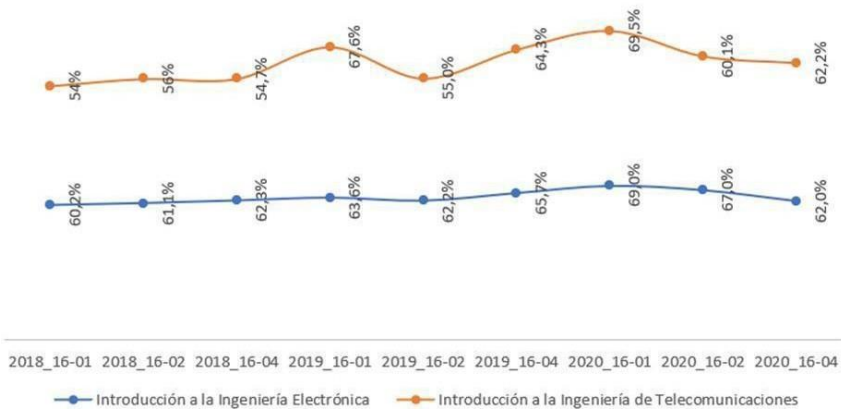
La experiencia pedagógica adoptada y mejorada se ha desarrollado a lo largo de este año desde dos áreas fundamentales:

- Inclusión y fortalecimiento de habilidades blandas
- Aplicación de metodología de buenas prácticas

De acuerdo con el Foro Económico Mundial, en la actualidad las competencias blandas van cambiando de acuerdo con los avances tecno-

lógicos, las modalidades de trabajo y los eventos inesperados, siendo cruciales en la consecución de los objetivos propuestos. Por otro lado, la idea de lograr y mantener altos estándares de calidad se ha vuelto de vital importancia en el ámbito educativo y, en consecuencia, se ha incorporado a la educación un nuevo concepto: buenas prácticas.

### Aprobación cursos Introdutorios



Fuente: elaboración propia (2020). Aprobación cursos Introdutorios ETR 2018 – 2020

## INCLUSIÓN DE HABILIDADES BLANDAS

Las habilidades blandas son cualidades que involucran el comportamiento social y emocional en pro de gestionar positivamente los ambientes en los que se desarrolla una persona, en este caso los ambientes de aprendizaje. Representan una combinación de habilidades sociales y comunicativas influenciada por los rasgos de la personalidad, actitudes, inteligencia social y emocional que tienen efecto sobre el desempeño del ser humano.

Conscientes de este tema, a partir del presente año, la universidad está formando a su equipo de docentes en la diplomatura "habilidades socioemocionales del e-mediador", de manera que se tenga conciencia de esas habilidades emocionales y sociales que permitan el acercamiento a los estudiantes, comprender sus estilos de vida y determinar sus modelos de aprendizaje.

Fundamentación desde el Modelo Pedagógico de la UNAD

### e-estudiante

Referente clave del proceso formativo. "El estudiante tiene que ser un sujeto activo, una persona formada hacia el liderazgo y la conciencia

social, crítica y constructiva, con capacidad de autodeterminación, autocontrol y autogestión en su proceso de aprendizaje, y dispuesta a contribuir a la edificación de una sociedad solidaria, justa y libre”.

## Eficiencia de las relaciones entre docentes y estudiantes



*Fuente: Leal, J. (2021). Tomado de Educación, virtualidad e innovación. Relación estudiante – docente. Relacionamiento de actores claves*

### e-currículo

Enfoca la acción pedagógica. “Definido como el proceso dialógico y de interacción permanente entre conocimientos, saberes, actores y contextos sociales, históricos y culturales, que articula las responsabilidades sustantivas, en torno a la formación integral y la transformación social del estudiante”.

### e-mediador

Lideran la acción pedagógica para la formación integral, y que promueven la solidaridad, el pensamiento crítico y el aprendizaje significativo, colaborativo y autónomo, mediante el acompañamiento, asesoría y orientación al estudiante en los diversos contextos y ambientes de aprendizaje.

### e-medios

Recursos y herramientas didácticas en múltiples formatos, diseñados para apoyar el proceso de aprendizaje.

### e-mediaciones

Construcciones pedagógicas y didácticas con las que se dinamiza el aprender a aprender del estudiante, a partir de interacciones, métodos, estrategias y recursos que se orientan con el claro propósito de contribuir a la transformación de sujetos críticos, constructivos, afec-

tivos, corresponsables con los contextos en los que habitan y empoderados de su papel como líderes transformadores de las realidades sociales, científicas, tecnológicas, culturales, políticas e históricas.

## e-evaluación

Proceso dinámico, permanente, multidimensional y sistemático, orientado a la valoración y retroalimentación de los resultados que generan los procesos de aprendizaje

## Contextualización habilidades blandas en los cursos introductorios:

Es así, que a partir del MPU se deducen las habilidades blandas que se deben solidificar en el estudiante, y a partir de las cuales los e-medios nos apoyamos para realizar los acompañamientos.



*Fuente: elaboración propia (2021)- Habilidades blandas consideradas*

## Capacidades comunicativas

Se presentan bajo dos enfoques, la escrita y la oral. En la escrita fundamental ser concisos y directos con lo que se quiere informar. En la verbal un tono de voz amigable y afectiva, con vocablos claros son la clave para que el estudiante de primera matrícula se atreva a preguntar, y comprenda en primera instancia las indicaciones dadas.

1. Simplificación y actualización de las guías y del Componente práctico en los procesos de acreditación del curso, de manera que se puedan hacer lo más sencillas posibles.
2. Mensajes de bienvenida
3. Retroalimentaciones mediante audios y videos.
4. Llamadas telefónicas a estudiantes en riesgo de deserción o con bajo desempeño académico.
5. Envío de mensajes (alertas, recordatorios, etc.) a través de correos y mensajes masivos en WhatsApp, motivando la participación en las actividades.
6. Diseño de material de apoyo complementario para el desarrollo

de las actividades del curso.

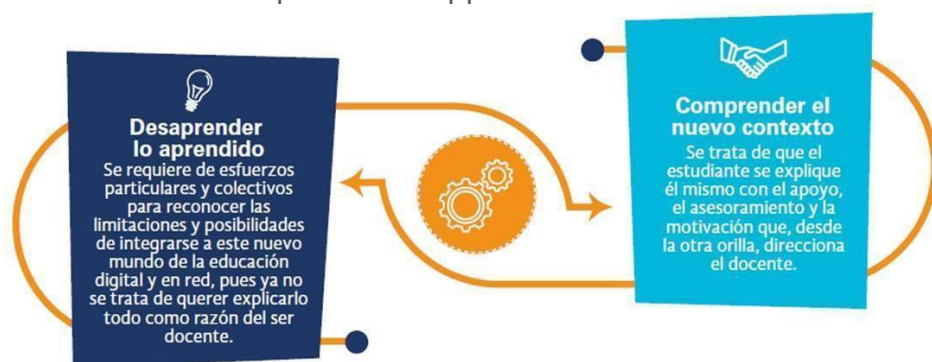
7. Diseño de banners e invitaciones creativas para las actividades y diferentes eventos del curso.
8. Diseño de banners llamativos y creativos para los foros de cada actividad.
9. Elaboración de videos exprés como apoyo puntual a la realización de las actividades.
10. Diseño de plantillas orientadoras para la realización de las tareas.
11. Grupo de Skype para la solución de dudas e inquietudes del curso.

## Trabajo en equipo

1. Acompañamiento por canales sincrónicos para atender dudas sobre el desarrollo de las actividades, o conversaciones por WhatsApp.
2. Desarrollo de réplicas de webconferencias para dudas generales.
3. Retroalimentación objetiva en video que muestre alternativas para el mejoramiento de las tareas recibidas en caso de que se requiera.

## Adaptabilidad

1. Reconociendo la evolución permanente de la educación y sus formas. Webconferencia y banners sobre reconocimiento de entornos virtuales, y la utilidad de cada uno.
2. Acompañamiento en los procesos nuevos para los estudiantes tanto académicos como administrativos: análisis de mallas, procesos de matrícula, solicitud de certificados, etc. La mayoría nos consultan por WhatsApp.



Fuente: Leal, J. (2021). *Transformación radical del rol docente. Educación, virtualidad e innovación. Adaptabilidad desde el rol docente*

## Empatía

Trato comprensivo hacia el estudiante, más aún en tiempos de pandemia y vulnerabilidad social. Comprensión hacia sus situaciones personales, permitiendo la entrega de actividades en fechas posteriores al cierre de estas.

Causas que más les aquejan:

1. Ausencia de recursos tecnológicos (físicos y de conectividad)
2. Ubicación espacial (zonas rurales)
3. Movilidad laboral
4. Recarga laboral
5. Situaciones personales impredecibles (accidentes, enfermedades, etc.)

## Autocrítica y flexibilidad

1. En el docente comprender que algunos procesos se deben ajustar a lo largo del camino y realizarlo. Todos los grupos no operan de manera general en los periodos.
2. Permitir justificadamente las formas de recuperación comprendiendo las presiones que recaen sobre los estudiantes de primera matrícula. Elaboración de una guía integral de recuperación dirigida a aquellos estudiantes que tienen pendiente más de una tarea.

Introducción a la Ingeniería (Electrónica) - (203035A\_951)

No te sientas solo en tu proceso académico  
¡Únete a nuestra comunidad Skype!



Crea tu perfil, vincula a tus docentes y únete al grupo de **Introducción a la Ingeniería Electrónica** siguiendo este link:

**¿Confundido en el proceso?**  
¡Superfácil realizar la actividad!! Sigue estos pasos





## PERFIL Y PANDRAMA GLOBAL

¿Qué tan significativo es el papel del ingeniero electrónico en la industria 4.0?

### CONSOLIDACIÓN DEL EJERCICIO DEL INGENIERO ENMARCADO EN LA INDUSTRIA 4.0



¡Consolida lo visto en el curso, y visualiza en un muro virtual lo maravilloso de ser ingeniero electrónico!

Fuente: elaboración propia. Banners de presentación de las actividades

**Jornada de Nivelación**  
¿Tienes pendientes tareas del curso Introducción a la Ingeniería Electrónica?

¡Realízalas en compañía de tus tutores!, conéctate por Skype en la jornada sabatina y aprovecha esta gran jornada de nivelación. Si tienes dudas por videollamada o chat encontrarás al instante orientación (pregunta por las guías de recuperación). Aplica también para la TAREA 4

Sábado 24 de mayo, 8am – 6pm.

Agrega estas cuentas de Skype para asesoría:  
 Gilma.andrade6  
 freddy.mayo

**¡Esto se acabó!**

¿Tienes pendientes tareas del curso Introducción a la Ingeniería Electrónica? ¿Vas aprobando o reprobando el curso?

Comunicate urgentemente esta semana con tus tutores del curso, y revisa tu situación académica. Recuerda que el curso se aprueba con 300 puntos. ¿Cuántos llevas?

Aún hay tiempo, Contáctanos por estos canales:

Cuentas de Skype para asesoría:  
 Gilma.andrade6  
 freddy.mayo

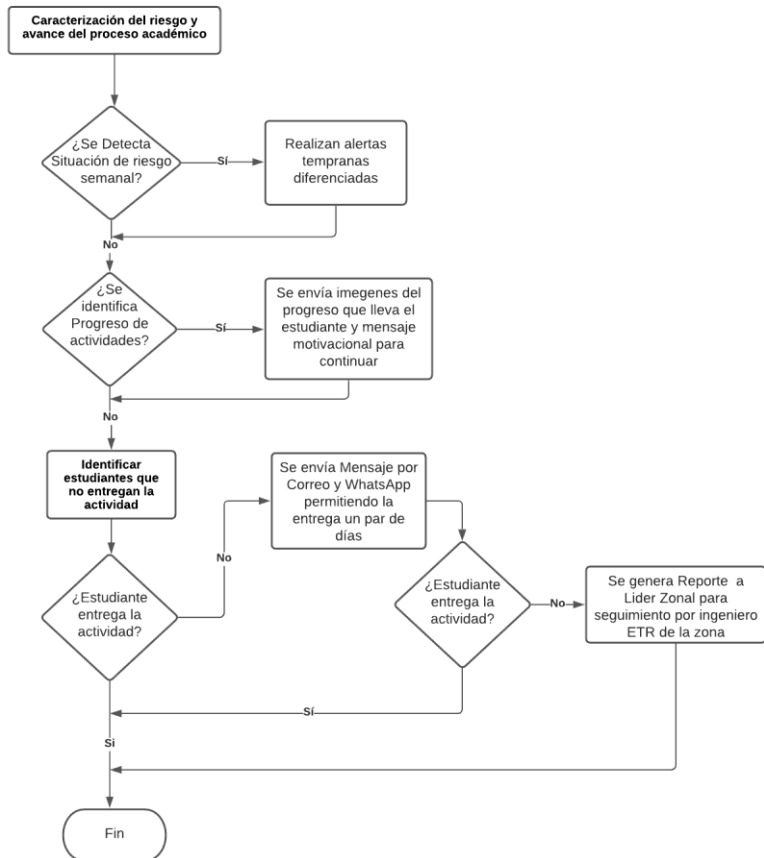
Correos institucionales:  
 Gilma.andrade@unad.edu.co  
 Freddy.mayo@unad.edu.co

3229078386

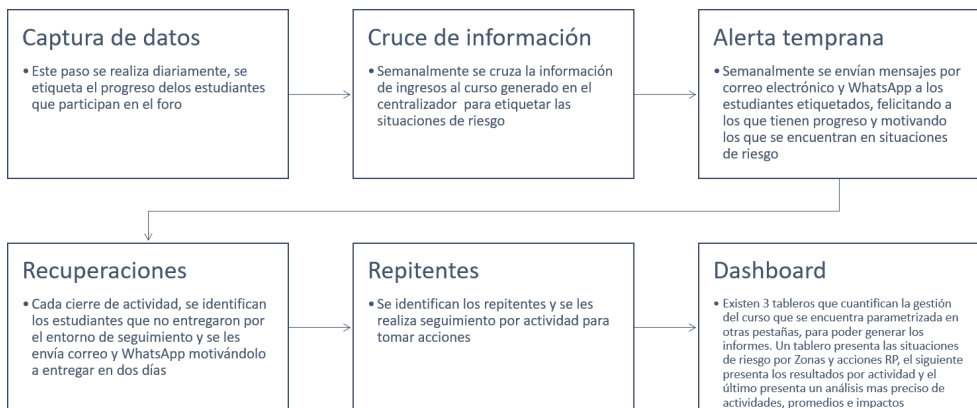
Fuente: elaboración propi. Mensajes instruccionales de fin de periodo

## BUENAS PRACTICAS EN EL SEGUIMIENTO DE ESTUDIANTES DE PRIMERA MATRÍCULA

**Innovación Metodológica en el seguimiento de estudiantes de primera Matricula**



Fuente: elaboración propia. Proceso de seguimiento de estudiantes de primera matrícula

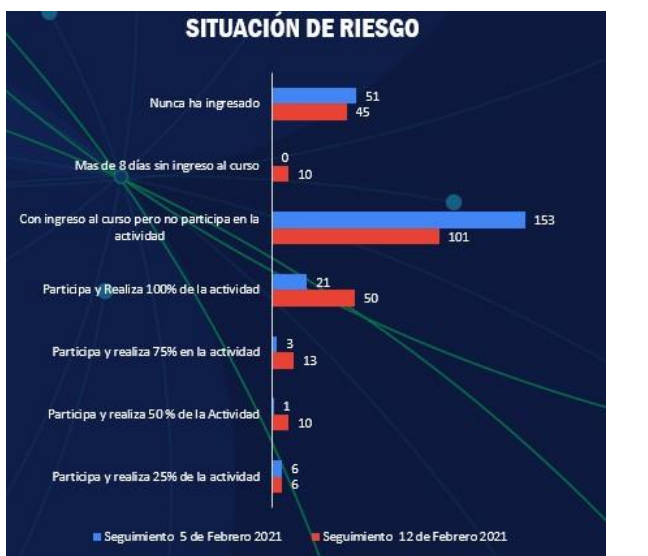


Fuente: elaboración propia. Dinámica correlacional de la matriz - variables

## Etapa 1. Caracterización del riesgo y avance del proceso académico

Se caracteriza el proceso académico de los estudiantes del curso introductorio en una matriz de seguimiento que permite categorizar semana a semana las situaciones de riesgo y el progreso académico, bajo los siguientes indicadores:

1. Indicadores de progreso de la actividad
2. Indicadores de situaciones de riesgo



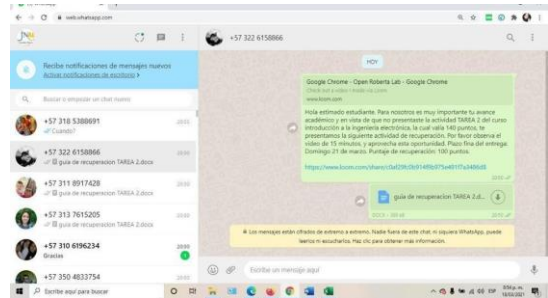
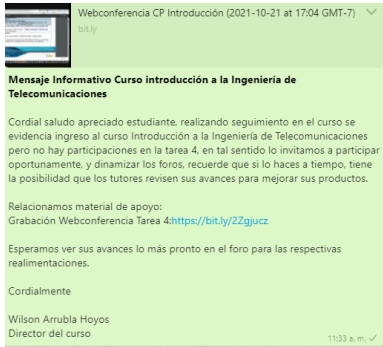
Seguimiento 1604 – Estudiantes con mas de 8 días sin ingreso al curso introducción a la Ingeniería de Telecomunicaciones Tarea 3

**Wilson Dejesus Arrubla Hoyos** [wilson.arrubla@unad.edu.co](mailto:wilson.arrubla@unad.edu.co)  
 para Raúl, Milton, bcc: karenef17, bcc: kafritz, bcc: fernandoblesapalera, bcc: frobleer, bcc: alfonsoisiera36, bcc: adiemag, bcc: alfonsoavarro, bcc: enavarro9, bcc: Cordillal saludo apreciado estudiante, realizando seguimiento en el curso introducción a la Ingeniería de Telecomunicaciones Tarea 3, se evidencia que tiene más de 8 días sin ingreso al campo, en tal sentido lo invitamos a participar oportunamente, tenga en cuenta que si participas tienes la oportunidad de que te revoles el trabajo y mejorar si es el caso.  
 Le relaciono información importante del curso.  
 Grabación Webconferencia Tarea 3 <https://bit.ly/3ooz0Mj>  
 Como Citar texto con las normas APA: <https://bit.ly/3j6A6Gj>  
 Citar Página web APA: <https://bit.ly/3p4wvDj>  
 Herramienta para APA con Enlace: <https://bit.ly/3wW5sNj>  
 -- Cordialmente,  
 --  
**Wilson de Jesus Arrubla Hoyos - Docente Ocasional TC**  
 Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Fuente: elaboración propia. Evidencias de notificación avance

## Etapa 2. Alertas Tempranas Segmentadas

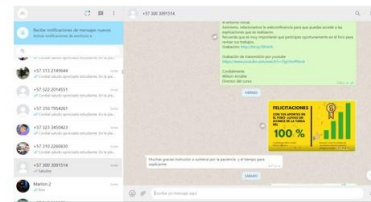
Se seleccionan los respectivos indicadores de situaciones de riesgo de la etapa 1 y se hacen alertas tempranas diferenciadas por el tipo de riesgo en que se encuentra el estudiante. Se notifican por correo electrónico y WhatsApp (acciones RP).



### Imágenes de progreso académico



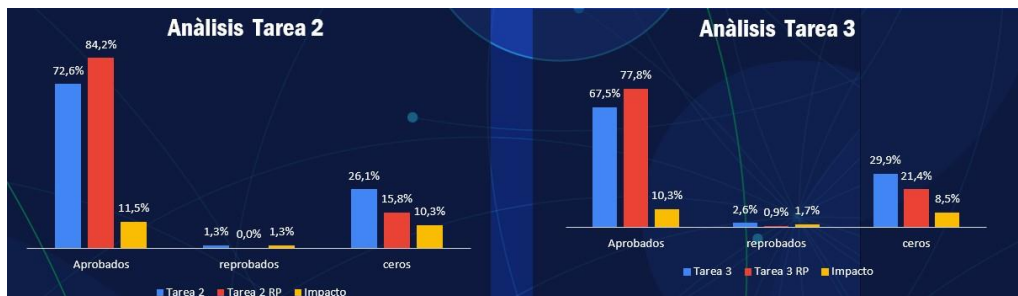
### Notificaciones por WhatsApp



Fuente: elaboración propia. Evidencias de seguimiento

## Etapa 3. Identificar estudiantes que no entregan la actividad

Cerrada la actividad se identifican los estudiantes que no presentan la actividad y se notifican por WhatsApp y correo, permitiéndoles hacer la entrega uno o dos días después por correo interno; se busca aumentar el número de aprobados, como se evidencia en la siguiente imagen.



Fuente: elaboración propia. Imágenes de resultados

## Etapa 4. Generar estado de alertas por Centros y Zonas

Se identifican los estudiantes que no acogieron las acciones RP y se genera un reporte a los líderes Zonales, para que con el apoyo de do-



### Matriz de seguimiento diario

Esta estrategia permite clasificar las situaciones de riesgo del curso para aplicar las acciones de retención y permanencia

### Realimentaciones por video

Esta estrategia permite que las realimentaciones sean más pertinentes y precisas, utilizando la herramienta Loom.

### Videos Píldoras Explicativos

Esta estrategia permite que mediante videos cortos se oriente al estudiante en procesos específicos.



### Canal de atención WhatsApp

Esta estrategia permitirá a los estudiantes en una franja específica contactar al tutor para exponer sus dudas o inquietudes para ofrecer orientaciones

### Fidelización de los estudiantes

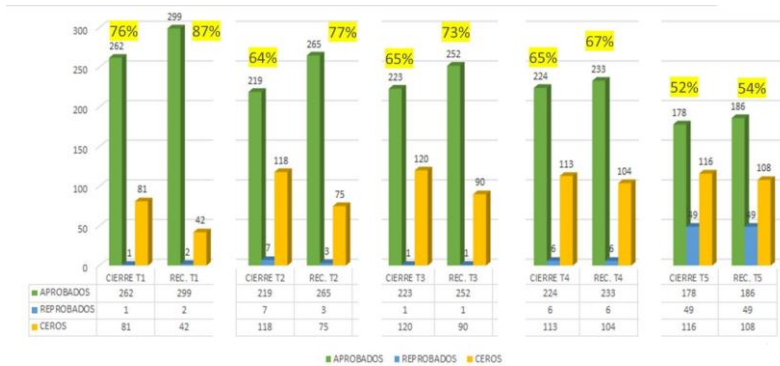
Esta estrategia busca generar reconocimiento a través de mensajes a los estudiantes que participan activamente en el curso.

### Respuestas oportunas

Esta estrategia busca en menos de 24 horas dar respuestas a los estudiantes.

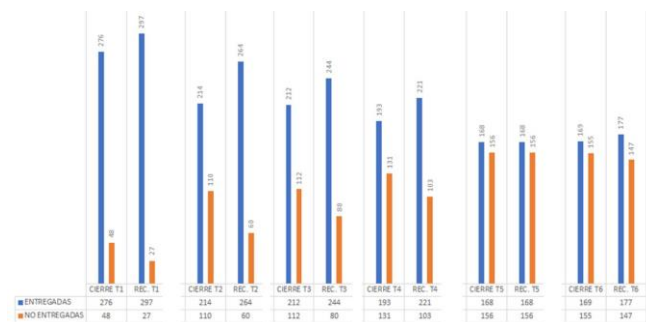
Fuente: elaboración propia. Innovación en las estrategias

Recuperación de estudiantes por tareas después de acciones RP y seguimiento académico:



T1: 37 T2: 46 T3: 29 T4: 9 T5: 8

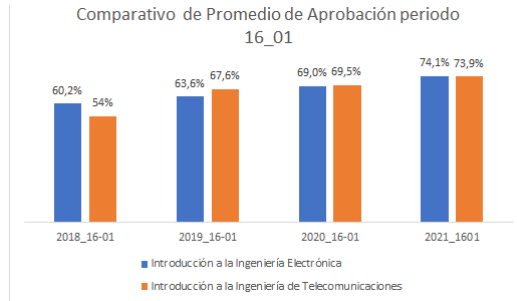
Fuente: elaboración propia. Estudiantes recuperados por tareas Introducción a la Ing. electrónica 1601 – 2021



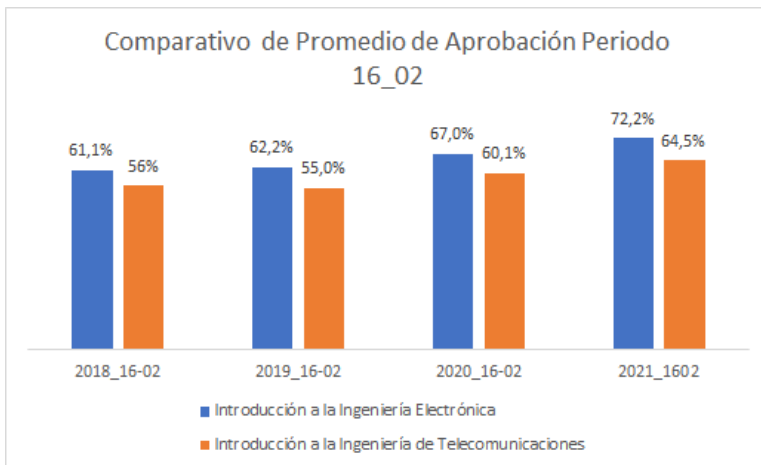
T1: 21 T2: 50 T3: 32 T4: 28 T6: 8

Fuente: elaboración propia. Estudiantes recuperados por tareas Introducción a la Ing. electrónica 1602 - 2021

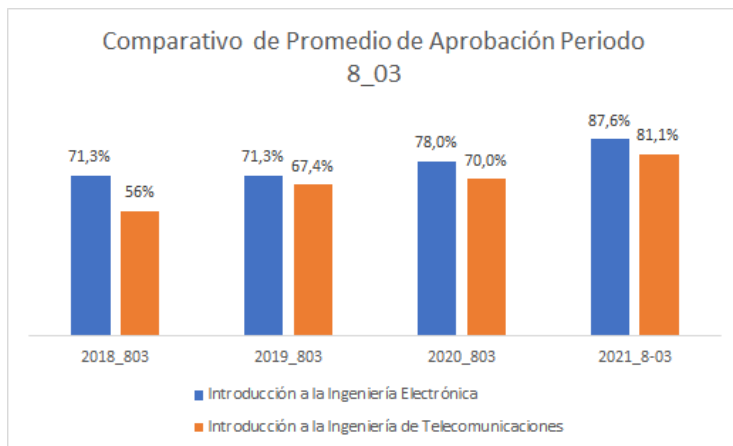
El siguiente el comparativo por periodos desde el año 2018 hasta el presente.



Fuente: elaboración propia. Comparativo aprobación periodos 1601 2018 – 2021

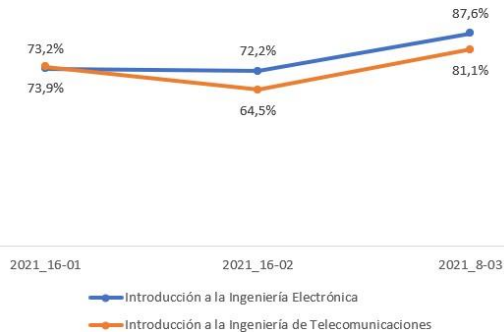


Fuente: elaboración propia. Comparativo aprobación periodos 1602 2018 – 2021



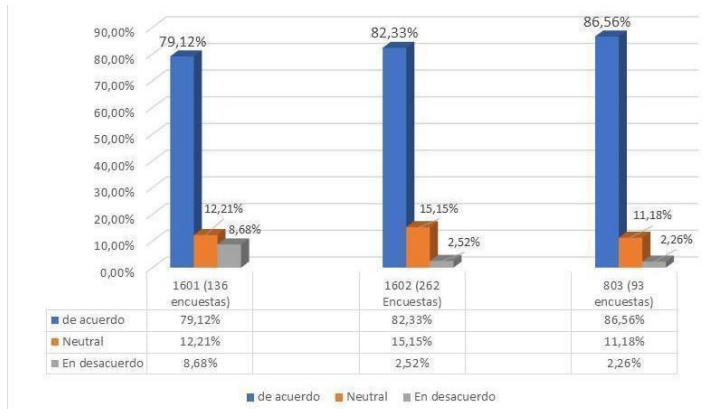
Fuente: elaboración propia. Comparativo aprobación periodos 0803 2018 – 2021. Resultados de aprobación mejorados en lo que llevamos del año 2021

### Resultados de Aprobación Periodos 2021

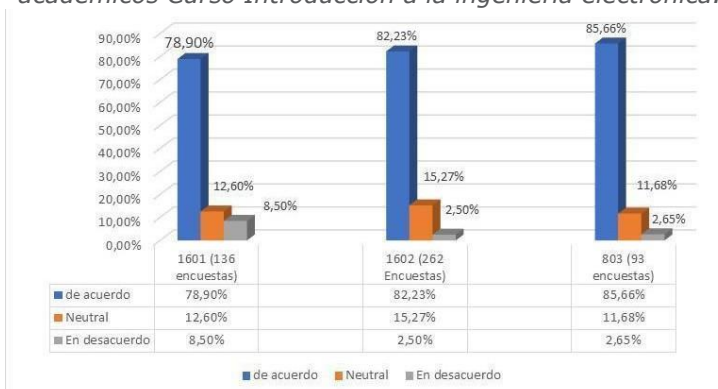


Fuente: elaboración propia. Aprobación cursos Introdutorios ETR 2021

### Resultados encuestas de satisfacción del año 2021

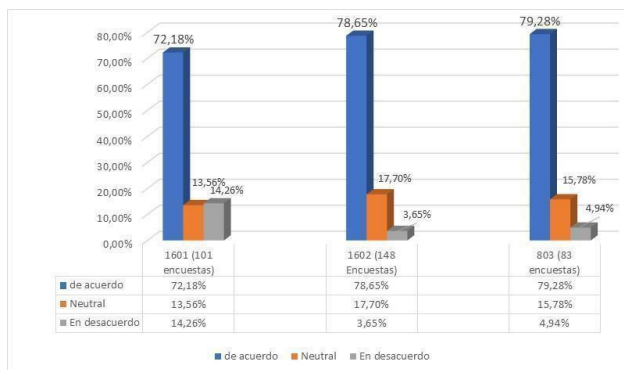


Fuente: elaboración propia. Nivel de satisfacción con respecto al uso de los recursos académicos Curso Introducción a la ingeniería electrónica.

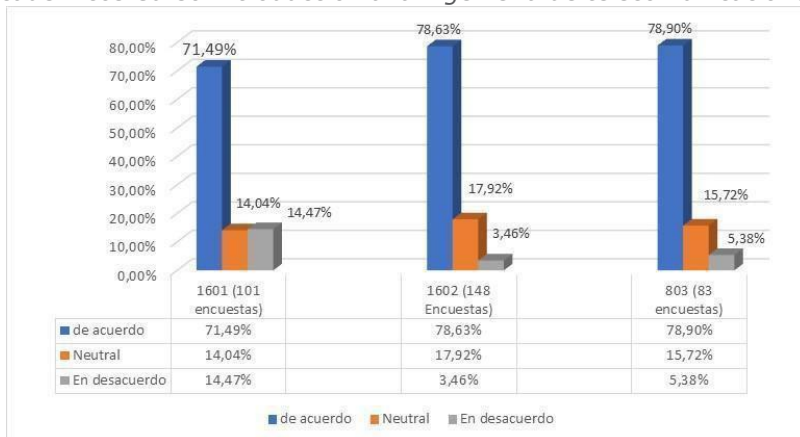


Fuente: elaboración propia. Nivel de satisfacción con respecto al uso de elementos asociados con los recursos tecno pedagógicos Curso Introducción a la ingeniería electrónica.





Fuente: elaboración propia. Nivel de satisfacción con respecto al uso de los recursos académicos Curso Introducción a la ingeniería de telecomunicaciones.

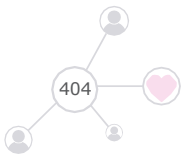


Fuente: elaboración propia. Nivel de satisfacción con respecto al uso de elementos asociados con los recursos tecno pedagógicos Curso Introducción a la ingeniería de telecomunicaciones

En conclusión, desde el manejo de habilidades blandas, abordar desde la sensibilidad social y emocional las situaciones que los estudiantes experimentan en diferentes contextos, permite un acercamiento comprensivo, empático y productivo, que concluye en la efectividad del aprendizaje, asimilación de conocimientos y aprobación del curso.

En el aspecto relacional, el aprovechamiento positivo de las plataformas de comunicación, incluyendo redes sociales, fortalece los mecanismos de interacción entre docente y estudiante, de manera que facilite la comunicación clara, precisa y puntual de las intencionalidades formativas, sobre todo en estudiantes de primera matrícula.

La implementación de una matriz de seguimiento en los cursos in-



troductorios ha permitido tener un rastreo más efectivo del comportamiento académico de los estudiantes, dado que es un insumo que caracteriza el rendimiento del estudiante semana a semana desde diferentes indicadores, de esta forma se pueden implementar estrategias de retención y permanencia más precisas. Esta estrategia ha logrado contribuir en la mejora de los resultados del curso desde su implementación, permitiendo estar en promedios por encima del 70%.

## BIBLIOGRAFÍA

Idárraga L, P. C. (2016). El gestor educativo más allá del escritorio: aciertos y desaciertos. [https://www.academia.edu/34733028/El\\_gestor\\_educativo\\_m%C3%A1s\\_all%C3%A1\\_del\\_escritorio\\_aciertos\\_y\\_desaciertos](https://www.academia.edu/34733028/El_gestor_educativo_m%C3%A1s_all%C3%A1_del_escritorio_aciertos_y_desaciertos)

Leal, A., (2021): Educación, virtualidad e innovación. Estudio de caso para la consolidación de un modelo de liderazgo en la educación incluyente y de calidad. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/5081>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009): Deserción estudiantil en la educación superior. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención [https://www.mineducacion.gov.co/sistemas-deinformacion/1735/articles-254702\\_libro\\_desercion.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemas-deinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf)

Ministerio de Educación Nacional de Perú (2020): Guía para sistematizar buenas prácticas. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjg0JCci\\_DzAhVUQjABHdMxA-sQFnoECAIQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.minedu.gob.pe%2Fsuperatec%2Fpdf%2Fbuenas-practicas%2Fguia-pa-rasistematizar-bp.pdf&usg=AOvVaw3HWo1UdxtqWI9Fuxkt8msO](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjg0JCci_DzAhVUQjABHdMxA-sQFnoECAIQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.minedu.gob.pe%2Fsuperatec%2Fpdf%2Fbuenas-practicas%2Fguia-pa-rasistematizar-bp.pdf&usg=AOvVaw3HWo1UdxtqWI9Fuxkt8msO)