

## APROXIMACIÓN AL ABANDONO EN LOS CURSOS ONLINE MASIVOS Y GRATUITOS MOOC

Línea temática 1. Factores asociados. Tipos y perfiles de abandono.

Ángel González <sup>1</sup>

Ana Casaravilla <sup>2</sup>

Trinidad Fernández <sup>2</sup>

(1) Telefónica Educación Digital

(2) Universidad Politécnica de Madrid

angel.gonzalezdelafuente@telefonica.com

**Resumen.** En este trabajo se presenta una aproximación a la problemática del abandono, o mejor, de la “no finalización” de los  *cursos online masivos y gratuitos*  que desde diferentes plataformas se están desarrollando como complemento a la formación tradicional. Se ofrecen algunas claves para la comprensión de este fenómeno, muy relevante en la enseñanza online en general, y se presentan algunos resultados de una encuesta realizada a los usuarios de la plataforma Miriada X en los ámbitos español y latinoamericano, que ha contado con más de 15.000 respuestas, incluyendo a estudiantes que no habían completado sus cursos. Informaciones relevantes obtenidas de esta encuesta de respuesta múltiple son que el 16,3% de los estudiantes declaró que los cursos le habían sido útiles para mejorar en su actividad profesional, un 4,2% había obtenido ayuda para comenzar una nueva profesión o relanzar un negocio, el 22,1% mejoró en sus habilidades para el actual empleo y se destaca que un 61,7% de los estudiantes señala que obtuvo una mejora personal en confianza y conocimiento. Además, en el trabajo se plantea una cuestión conceptual sobre el verdadero significado del “abandono” en este tipo de estudios, y se aporta una propuesta al respecto, basada en la experiencia de la impartición de los cursos y en las opiniones de los estudiantes sobre la utilidad y satisfacción de los mismos. Queda para un trabajo posterior el análisis más profundo de los factores que podrían influir en una mejora de las tasas de finalización de los cursos y la presentación de algunas propuestas concretas para el seguimiento y medición de las acciones implementadas en este sentido.

**Descriptor o Palabras Clave:** Abandono en Enseñanzas Online Abiertas, Long-life Learning, Massive Online Open Courses (MOOC).

### 1. Introducción

La enseñanza no formal de acceso generalizado, encuadrada en la educación continuada a lo largo de toda la vida, es un medio efectivo para mejorar las perspectivas de éxito profesional y, en definitiva, para la promoción socio-económica de los individuos y las naciones. Los cursos online, masivos y gratuitos (Massive Online Open Courses), en adelante MOOC, normalmente de educación superior, son ya una realidad consolidada con millones de alumnos cada año. El éxito del formato, con cursos de corta duración, muy concentrados en contenidos de actualidad, de fácil

seguimiento y de atractivo diseño, está propiciando su aplicación también a buena parte de la oferta de formación online, incluida la universitaria. Sin embargo, una de sus características es el bajo índice de finalización de los cursos por parte de las personas inicialmente registradas. Esta es la principal crítica que se hace a este formato educativo: un altísimo nivel de “abandono”.

Es muy común actualmente hacer un paralelismo estricto entre cursos online y cursos presenciales. Como muchas otras veces en el desarrollo de Internet y de la sociedad online, se sigue comparando estos dos ámbitos como si se tratara de estructuras similares. Esto no es así, el contexto es radicalmente diferente. Y el contexto, como casi siempre, lo es todo. Consecuentemente es útil recordar las diferencias básicas entre la formación formal (presencial y online) y el ámbito MOOC. La primera está dentro de la estructura de una institución, requiere una matrícula y, posiblemente, un desembolso económico; mientras que la segunda es masiva y gratuita. En los MOOC los estudiantes se apuntan por el interés, la curiosidad y, principalmente, por el ánimo de aprender. A cambio de nada. El contexto es, por tanto, radicalmente diferente y el abandono debe analizarse en el marco de su peculiaridad.

En definitiva, si bien el ámbito online (formal o abierto) y el ámbito offline son difícilmente comparables, a su vez son dos realidades que pueden vivir en paralelo o complementarse. Y también se puede apuntar que la realidad del mundo online, por su potencial y por su capacidad de alcanzar a una inmensidad de personas de características muy diversas, se presenta hoy en día, y en el futuro, con una relevancia creciente.

## **2. Objetivos y metodología**

Los objetivos de este trabajo son ambiciosos, aunque se trata de una primera aproximación al tema que, por su desarrollo progresivo, dará lugar con toda probabilidad a profundos análisis en los próximos años:

- Indagar sobre la problemática del abandono en los cursos MOOC, hasta ahora muy poco estudiada.
- Matizar la apreciación generalizada del altísimo nivel de abandono en los MOOC.
- Exponer algunas de las causas que provocan la falta de persistencia en los cursos.

Para ello se han utilizado los registros y datos de la plataforma Miríada X, la más destacada en MOOC en los idiomas español y portugués, con más de 600 ediciones de cursos, más de 100 instituciones de educación superior involucradas y un número de estudiantes que supera los 3,5 millones. Se incorporan resultados de las encuestas realizadas a estudiantes de la plataforma Miríada X en los meses de mayo y junio de 2017, tras la finalización de 61 cursos impartidos entre abril y junio, con un número de respuestas que se aproxima a las 15.000.

## **3. Conceptualización teórica**

Hay abundante bibliografía de propuestas educativas que reflejan la importancia vital del contexto en la lucha contra el abandono, desde la clásica teoría de Tinto (1975), basada en la integración académica y social para producir un mayor compromiso del estudiante para con la institución y facilitar la permanencia académica, hasta las actuales, analizadas con rigor en las conferencias CLABES (2011 a 2016).

Concretamente, referidos exclusivamente al ámbito online, podemos reseñar algunos de los múltiples trabajos publicados recientemente:

- Rostaminezhad, Mozayani, Norozi & Iziy (2013) constatan que la incapacidad del estudiante para la autorregulación del aprendizaje es un factor determinante en la explicación del fracaso de los estudios en contextos virtuales, y también del abandono de los mismos.

- Asimismo, Esteban, Bernardo, et al. (2016) señalan algunas de las más comunes dificultades de aprendizaje que los estudiantes pueden presentar en estos entornos: dificultades relativas a la motivación e implicación en la materia, calidad de los contenidos, personalización de la experiencia educativa, dedicación al estudio, desarrollo de competencias cognitivas, necesidad de comunicación y feedback, las cuales, sumadas a una insuficiente experiencia previa en estos escenarios de aprendizaje, pueden conducir al fracaso y abandono de este tipo de acciones formativas.
- Chakraborty & Nafykho (2015) indican que pasar de los tradicionales entornos presenciales de enseñanza a entornos virtuales supone un reto para ambos, el estudiante y el profesor. Este será cómo no solo su dominio de la materia, sino también sus habilidades tecnológicas, de organización y de comunicación, se ponen a prueba de manera cotidiana cuando trabaja en dichos contextos.
- Villarreal, Castillo et al. (2011), en relación a las expectativas de los estudiantes, concluyen la gran importancia de determinar las principales necesidades y motivaciones de los estudiantes antes de realizar una planificación de las ofertas virtuales, así como la adecuada capacitación de los docentes en el manejo de las herramientas de la plataforma virtual y de la diversidad de aplicaciones tecnológicas que se pueden integrar a una experiencia de aprendizaje, haciéndola más diversa y atractiva a los posibles usuarios. Otro de los retos que supone esta capacitación es el desarrollo de destrezas y competencias para la atención de grupos heterogéneos y de diversidad cultural.
- Giraffa, Netto & Dos Santos (2011) inciden en la potencia de la educación a distancia (ED) como vehículo para facilitar la equidad social en países en vías de desarrollo (“*Os desafios para se propor e realizar um curso na modalidade ED são grandes. Porém, acredita-se que ela possui um potencial para atender as demandas de um país continental como o Brasil, plural e com realidades econômico-geográficas tão diversificadas, a ED pode ser o caminho para promover inclusão e auxiliar na equidade de acesso à educação*”).
- Park & Choi (2009) proponen que la persistencia en todo proceso de enseñanza a distancia, en especial aquellos cursos totalmente online, debe considerar los factores siguientes:
  - Características del estudiante (género, edad, educación, empleo etc.)
  - Habilidades de aprendizaje
  - Problemas familiares
  - Recursos financieros
  - Apoyo de los empleadores (si es que trabaja)
  - Conflictos de calendario
  - Problemas personales (ejemplo salud)
  - Integración social (habilidad de trabajo en grupo, de comunicación, etc.)
  - Integración académica (relación con el docente, diseño instruccional, carga académica, etc.)
  - Habilidades en el uso de tecnología
  - Motivación

Según explican González y Carabantes (2017), un MOOC es un curso online, con fecha de inicio y fin, de entre 4 y 10 semanas de duración, que requiere en general de unas 4/5 horas de estudio semanales y está soportado en una plataforma digital. Se apoya fundamentalmente en charlas formativas grabadas en video por el equipo docente, acompañadas de material adicional de lectura, ejercicios y tests, tanto de carácter autoevaluativo como para su evaluación por pares o por el docente, y con un esquema de foros y otras herramientas sociales para facilitar la creación de una comunidad de aprendizaje. Son cursos totalmente gratuitos y masivos, que requieren un esfuerzo importante en lo que se refiere al diseño de los contenidos (formativos, asequibles, con un nivel de exigencia adecuado, atractivos y comprensibles) pero menor en cuanto al seguimiento requerido al profesor.

Además, se observa cada día con mayor insistencia la demanda por parte de los estudiantes de algún tipo de certificación de aprovechamiento de los cursos, tema de gran importancia y de no pocas dificultades prácticas, especialmente a la hora de la implementación de una metodología de evaluación con garantías suficientes.

Es preciso señalar que a pesar de tratarse de enseñanza online, el caso de los MOOC, por su masividad, gratuidad y su corta duración, es muy diferente al de la enseñanza formal a distancia incorporada plenamente a la estructura universitaria. De hecho, si el curso no cumple las expectativas de los estudiantes, al menos parcialmente, éstos son mucho más proclives a abandonarlo que en la enseñanza tradicional. Muchos estudiantes que se apuntan a un MOOC lo hacen por un instinto compulsivo, sin que lleguen a comprometerse ni siquiera a iniciar el curso. Como dicen los economistas, “a coste cero, demanda infinita”.

Por este motivo es necesario plantear una cuestión previa: ¿cuándo se debe entender que un estudiante abandona un curso MOOC?

Las posibilidades para el estudiante respecto a la variable temporal son muy diferentes:

1. Se registró en el curso en un momento determinado y NUNCA se conectó a la plataforma.
2. Se registró y accedió al video de presentación del curso, desapareciendo inmediatamente después.
3. Realizó algunas actividades propuestas en el curso, pero no llegó a finalizarlo.
4. Accedió regularmente a los contenidos programados y realizó la mayoría de actividades propuestas.

La tasa de abandono reconocida para los MOOC, en torno al 85% en la mayoría de las plataformas como Coursera, Iversity o EDx, engloba las tres primeras opciones. Es obvio que todas ellas representan situaciones en las que el estudiante no ha concluido el curso, pero ¿podemos afirmar que las opciones 1 y 2 representan un abandono real del curso cuando éste ni siquiera ha sido iniciado?

La propuesta que se realiza en este trabajo es que deberíamos considerar que un estudiante de MOOC lo es realmente cuando ha accedido a la plataforma y ha completado un determinado porcentaje de las actividades programadas, pues con ello demuestra que ese es el tipo de curso en el que está verdaderamente interesado, que su elección es conforme a sus expectativas y que tiene un compromiso consigo mismo para dedicar cierto tiempo y esfuerzo en finalizarlo. Si no lo hace, consideraremos que efectivamente abandonó el curso y podremos trabajar para analizar con mayor profundidad los factores que influyen en esa decisión.

#### **4. Resultados**

Se ofrecen a continuación los resultados de una encuesta realizada en los meses de mayo y junio de 2017 a estudiantes de un total de 61 MOOC impartidos desde la plataforma Miriada X, con universidades del ámbito español y latinoamericano, e instituciones como el Museo del Prado. La temática fue desde *conocimientos tecnológicos* (desarrollo de aplicaciones, HTML5 o Big Data); a *marketing digital, gestión de proyectos, desarrollo personal* (coaching y mindfulness), *temas sanitarios* o de *cultura general*. La encuesta se realizó a una población de más de 180.000 alumnos y se recibieron cerca de 15.000 respuestas, de las cuales un tercio aproximadamente corresponden a estudiantes que no completaron su curso. Se hace la observación de que la data de esta encuesta tiene un sesgo importante: la prevalencia en la contestación entre aquellos estudiantes que terminaron sus cursos. En Miriada X el índice de finalización medio de los MOOC es del 21%, lo que nos da una ratio de abandono del 79%. En la encuesta, sólo el 30% de los estudiantes que responden reconoce no haber completado su curso. Por otro lado, el criterio de oportunidad en el momento de realizar la encuesta (al finalizar el periodo establecido para el curso) también favorece la respuesta de aquellos estudiantes que lo han completado.

Hay que señalar, sin embargo, que un 28% de los alumnos de Miríada X no llegan a empezar el curso al que se han inscrito, lo cual es una característica estándar del formato MOOC en grandes plataformas. Este fenómeno, como se comentó anteriormente, es muy recurrente y tiene que ver, la mayoría de las veces, con el hecho de que efectuar el registro en un MOOC muestra una intención, una voluntad, más que un propósito real de acometer la formación. Si no tomamos en cuenta a este segmento de “falsos estudiantes”, el abandono se cifraría en torno al 50%, no muy alejado al que se da en cursos online más formales e incluso más favorable que en muchos cursos online no gratuitos implementados por prestigiosas universidades. En Chuang & Ho (2016) se indica que solo el 60% de los alumnos online –con matrícula de pago– de la Universidad de Harvard finalizó sus cursos.

En los datos recogidos en la plataforma Miríada X se observa que los usuarios de los MOOC que tras haber iniciado los cursos no llegan a completarlos, suelen abandonarlos de forma muy progresiva a lo largo del período, si bien hay hitos que suponen una barrera significativa. Por ejemplo: un test inicial de conocimientos es una barrera importante que puede hacer replantearse la continuidad. Otro es el de las actividades de evaluación *peer to peer* (P2P), que supone un salto cualitativo importante y propicia algunos abandonos al requerir un esfuerzo y dedicación adicionales, si bien se ha comprobado que es posible paliar esta consecuencia si se establece el P2P en las últimas semanas del MOOC. Sin embargo, existe una paradoja de este tipo de formación: la utilidad de los MOOC no siempre se acompaña de una buena ratio de finalización de los cursos. Como caso ejemplar se puede reseñar el curso “Desarrollo en HTML5, CSS y Javascript de Apps Web, Android, IOS...”, del profesor Juan Quemada de la UPM, de 10 semanas de duración y una importante dificultad, con unos números de inscripción muy altos (15.000 a 20.000 alumnos por edición), que tiene un índice de finalización por debajo de la media (un 8%), pero una ratio de satisfacción altísima. Los alumnos adoran el curso y muchos de ellos repiten la inscripción en el mismo, por considerarlo de gran utilidad, aún sin concluirlo.

El perfil de los encuestados es el de un adulto de más de 25 años (solo el 8% es menor), con mayor porcentaje de varones (el 55% son hombres), que está cursando algún tipo de formación o ya finalizó sus estudios, aunque hay un porcentaje del 15% de estudiantes que declara no haber cursado estudios con anterioridad. (Ver Apéndice).

Respecto a las razones que determinaron el abandono de los cursos, las respuestas se ofrecen en la Tabla 1:

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ No lo inicié	3,83%	136
▼ No tuve suficiente tiempo	51,10%	1.814
▼ Perdí el interés y la motivación	7,27%	258
▼ No pude mantener el ritmo según fue avanzando el curso	15,92%	565
▼ Dificultades con la plataforma, encontré el sitio difícil de manejar	3,83%	136
▼ Los contenidos no me parecieron interesantes	2,28%	81
▼ El nivel requerido para realizar el curso era superior al mío	3,63%	129
▼ No pude acceder a los contenidos - materiales	3,10%	110
▼ No tenía buena conexión a Internet	8,62%	306
▼ Nunca tuve interés en realizar el curso, me apunté por curiosidad	0,42%	15
<b>TOTAL</b>		<b>3.550</b>

Tabla 1

En cuanto a la evaluación de los MOOC, se aprecia un altísimo nivel de satisfacción entre los estudiantes, incluyendo los que no finalizaron por completo el curso y, mayoritariamente, los recomiendan. Se muestran a continuación los resultados de la preguntas Q6 y Q7 de la encuesta, ver Fig 1 y Fig 2.

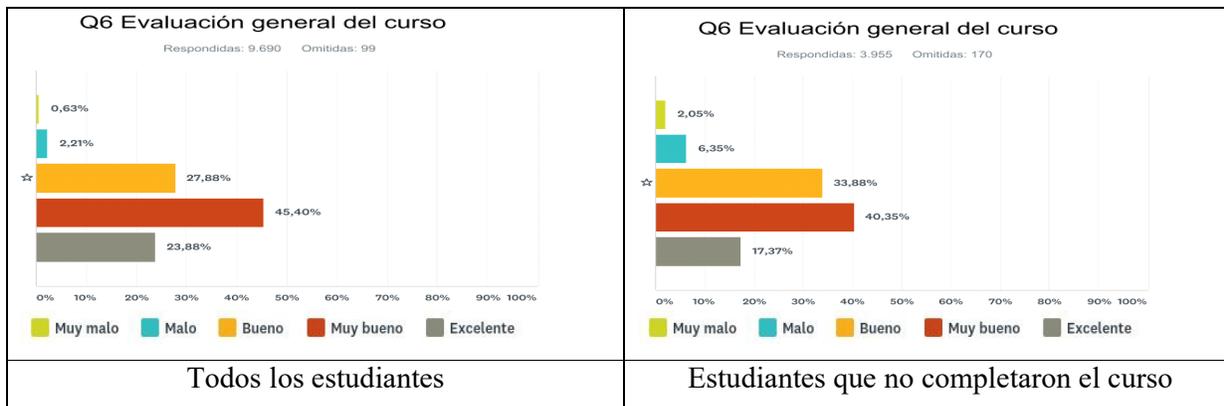


Figura 1

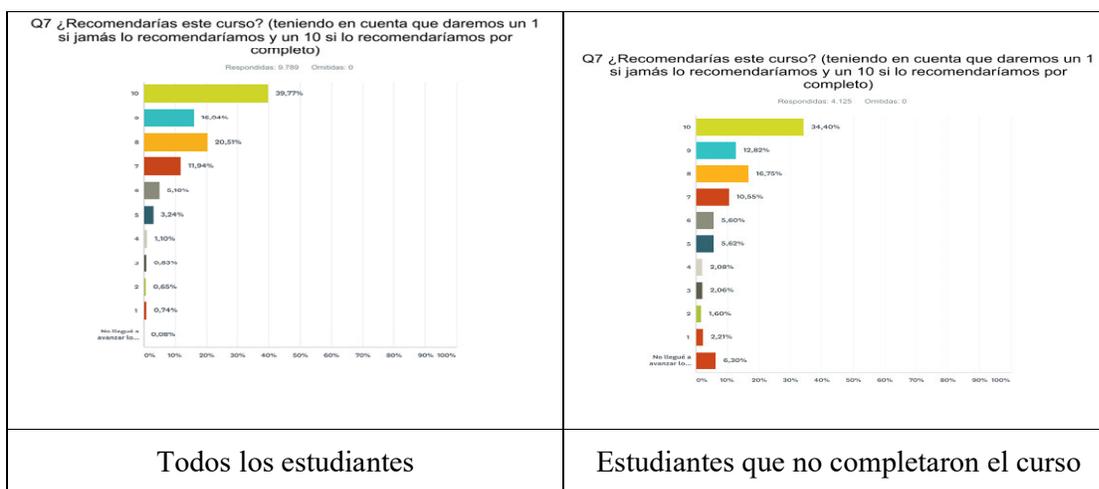


Figura 2

## 5. Conclusiones

Los MOOC son una opción de creciente desarrollo para muy diversos grupos de interés: profesionales que precisan mejorar sus conocimientos, personas que no terminaron sus estudios y desean completar su formación e incluso simples interesados en “aprender” en el sentido más amplio del término. En 2016 ya hubo más de 60 millones de alumnos de MOOC en todo el mundo y se espera superar la cifra de 100 millones antes de 2020. Además, estos cursos suponen un reto para las instituciones de educación superior que los promueven, ya que proporcionan una ventana global que favorece su prestigio y también una oportunidad de renovación pedagógica y tecnológica para sus docentes.

Los cursos presentan un elevado índice de satisfacción y se confirma el logro de un beneficio personal y profesional a través de ellos. Sin embargo, la tasa de permanencia que se menciona para los MOOC está en torno al 15% de los inscritos, si bien este bajo porcentaje de finalización no constituye menoscabo en la satisfacción de los estudiantes por la utilidad de los cursos (ver resultados de la encuesta en Apéndice).

Los principales elementos que condicionan la permanencia en los MOOC son la motivación y el pragmatismo, ya que en un entorno abierto los estudiantes deciden libremente qué es aquello que de verdad les interesa y cumple sus expectativas, abandonando –sin ningún coste– cuando entienden que no obtienen el provecho buscado. Pero muy especialmente influye en el abandono en este tipo de educación el “factor tiempo”. El *tiempo online* no es el mismo que el *tiempo presencial*. En el primero cada segundo dedicado a la plataforma se produce en dura competencia, no solo con la

realidad presencial que rodea al estudiante (familia, trabajo), sino con los otros servicios que ofrece la red. En los MOOC se pide un compromiso de varias horas semanales de trabajo, siendo el tiempo de formación online mucho más exigente en cuanto a concentración, intensidad y producción que en la educación presencial. Además, en el ámbito online no hay control del docente sobre el tiempo dedicado a la plataforma, frente a la situación de la enseñanza presencial.

Una propuesta para mejorar la planificación del tiempo podría ser la de mantener abiertos los cursos sin límite. Sin embargo, hay suficiente documentación que indica la necesidad de fijar fechas de inicio y finalización de los cursos. Sin ellas los estudiantes no acceden (ya habrá tiempo de hacerlo), ni los finalizan (ya habrá tiempo para ello). Esta paradoja es una característica de la formación online y, en particular de los MOOC.

En cuanto a la eficacia de los cursos, los datos indican una muy alta valoración de los estudiantes, aunque es preciso ser muy cuidadoso para no utilizar parámetros de evaluación de la calidad de la enseñanza presencial al evaluar los MOOC. Finalmente, datos altamente significativos de la encuesta de Miríada X en 2017, incluyendo aquellos estudiantes que no habían completado sus cursos, son:

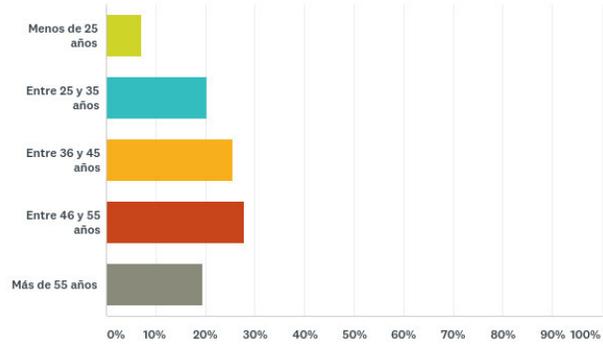
- El 16,3% de los estudiantes declaró que los cursos le habían sido útiles para mejorar en su actividad profesional.
- Un 4,2% había obtenido ayuda para comenzar una nueva profesión o relanzar un negocio.
- El 22,1% mejoró en sus habilidades para el actual empleo.
- Un 61,7% había obtenido una mejora personal en confianza y conocimiento.
- El 9,3 % declara no haber obtenido ningún beneficio.

Estos resultados, en una pregunta de opción de respuesta múltiple, permiten establecer la excelente acogida de este nuevo tipo de formación, tanto a nivel de enriquecimiento personal como profesional.

## Apéndice I

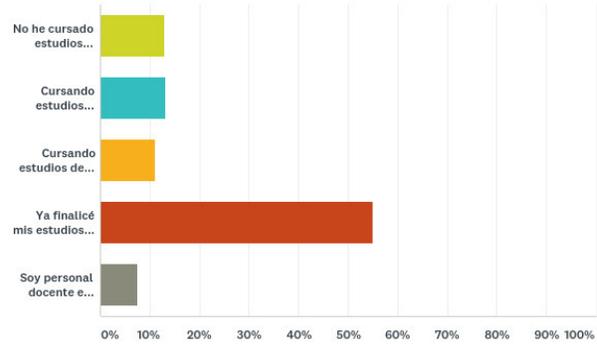
### Q1 Por favor, indícanos en qué rango de edad te sitúas

Respondido: 14.745 Omitido: -2



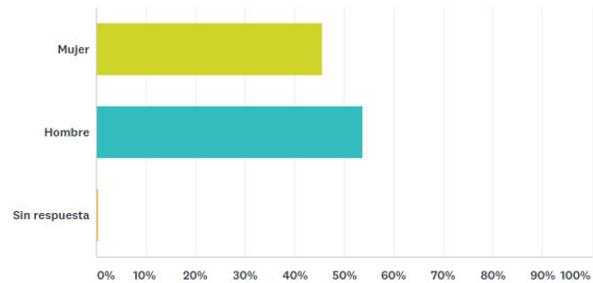
### Q2 ¿Cuál es tu nivel de estudios?

Respondido: 14.745 Omitido: -2

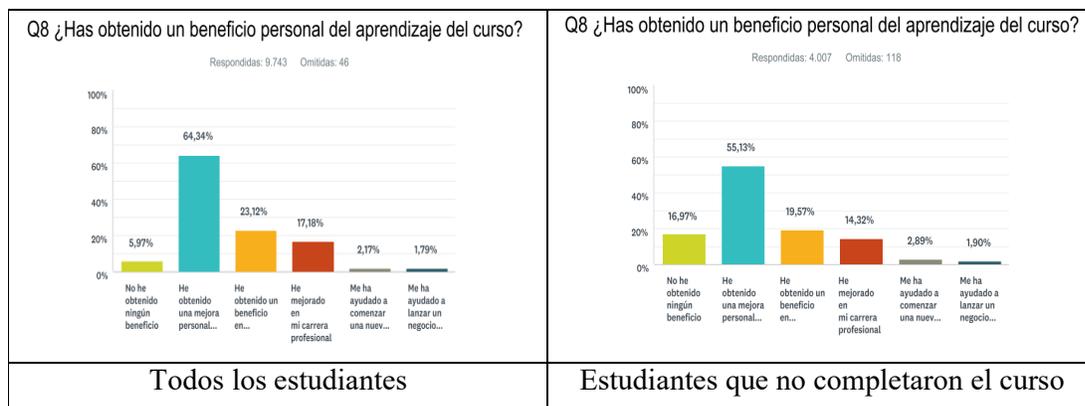


### Q3 Género

Respondido: 14.696 Omitido: 47



### Perfil del estudiante



Índice de satisfacción de los cursos (opción de respuesta múltiple)

## Reconocimientos

Nuestro reconocimiento al Servicio de Innovación Educativa de la Universidad Politécnica de Madrid por su colaboración y el apoyo prestado a los docentes de los cursos MOOC patrocinados por la UPM. También a Telefónica Educación Digital por hacer accesibles los datos de la plataforma Miriada X.

## Referencias

- Chakraborty, M., & Nafukho, F. M. (2015). Strategies for Virtual Learning Environments: Focusing on Teaching Presence and Teaching Immediacy. *Internet Learning*, 4(1), 2.
- Chuang, I. & Ho, A. D., HarvardX and MITx: Four Years of Open Online Courses (2016). Extraído el 30 de agosto de 2017 de <https://ssrn.com/abstract=2889436> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2889436>
- Esteban, M., Bernardo A. Rodríguez, L., Cerezo, R., Nuñez, J. C. & Casaravilla, A. (2016). Claves para facilitar el éxito en entornos virtuales de aprendizaje. VI-CLABES, Quito, Ecuador. Extraído el 30 de agosto de 2017 de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/issue/archive>
- Giraffa, L., Netto, C. & Dos Santos, B. (2011). Estratégias para auxiliar a controlar a evasão em cursos virtuais: a experiência da PUCRS VIRTUAL. I-CLABES, Managua, Nicaragua. Extraído el 30 de agosto de 2017 de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/issue/archive>
- González, A. & Carabantes, D. (2017). MOOC: Medición de satisfacción, fidelización, éxito y certificación de la educación digital. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20 (1), pp. 105-123. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.1.16820>.
- Park, J. H., Choi H. J. (2009). Factors influencing adult learners' decision to drop out or persist in online learning. *Journal of Education Technology & Society*, Vol. 12 No. 4, *New Directions in Advanced Learning Technology*, pp 207-217.
- Rostaminezhad, M. A., Mozayani, N., Norozi, D., & Iziy, M. (2013). Factors related to e-learner dropout: Case study of IUST elearning center. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 83, 522-527.
- Villarreal, Y., Castillo, S., Griffin Y. & Rodríguez K. (2011). Aproximación al estudio de los factores que inciden en el abandono de las asignaturas virtuales en la Universidad Tecnológica de Panamá. I-CLABES, Managua, Nicaragua. Extraído el 30 de agosto de 2017 de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/issue/archive>