

# Estrategias para la implementación de una unidad de consejería académica en línea: incrementando el acceso, la equidad, el apoyo y el éxito en los estudiantes.

## Strategies to Implement an Online Academic Advising Unit: Increasing Access, equity, support and success in students.

Carlos R. Morales  
Tarrant County College - TCC Connect Campus  
Texas, Estados Unidos  
carlos.morales@tccd.edu

Aubra J. Gantt  
Tarrant County College - TCC Connect Campus  
Texas, Estados Unidos  
aubra.gantt@tccd.edu

**RESUMEN.** Los estudiantes que toman cursos en línea requieren el mismo nivel de servicios para estudiantes que aquellos en los cursos presenciales (SACSCOC, 2014). Como parte del esfuerzo para cumplir con las guías de acreditación en los Estados Unidos y a manera de satisfacer las necesidades de los estudiantes en línea, se implementó una división de consejería académica 100% en línea. Este servicio es imprescindible para garantizar que los estudiantes tengan acceso a un apoyo académico oportuno, a la vez que minimizan los riesgos asociados con el desgaste. Utilizando un enfoque de asesoramiento intruso, los consejeros académicos calendarizan sesiones de asesoramiento con los estudiantes, inmediatamente experimentan dificultades en un curso en línea. El asesoramiento académico en línea es iniciado por Alertas Tempranas "Early Alerts", estos son referidos electrónicos iniciados por el profesor y cubren una variedad de situaciones que enfrentan los estudiantes mientras asisten a clases. Estas son acciones basadas en datos que aprovechan la colaboración entre las divisiones de Asuntos Académicos y de Servicios al Estudiante. Para garantizar que el servicio se brinde a los estudiantes de manera oportuna (sin demora), los asesores en línea están disponibles en tres husos horarios. El asesoramiento se provee (se produce) a través de una multiplicidad de canales que incluyen llamadas telefónicas, correos electrónicos, videoconferencias, foros de discusión y chat, lo que permite a los estudiantes ser exitosos en sus actividades académicas. La ponencia discute el marco utilizado para implementar una operación de consejería académica 100% en línea para el TCC Connect Campus, un nuevo campus en el Sistema Tarrant County College, en apoyo de estudiantes no tradicionales, inscritos en el programa de eLearning, programas acelerados (Weekend College, 7 semanas, términos mensuales "Monthly Starts") y "Degree Pathways" que le provee a los estudiantes la oportunidad de

completar un título de grado asociado en menos de dos años. Los asistentes recibirán información y estrategias sobre la necesidad de implementar un programa dedicado de consejería/asesoramiento académico para los estudiantes en línea.

### **ABSTRACT.**

Students who take online courses require the same level of services for students as those in face-to-face classes (SACSCOC, 2014). As part of the effort to comply with accreditation guidelines in the United States and to meet the needs of online students, a 100% online academic counseling division was implemented. This service is essential to ensure that students have access to timely academic support while minimizing the risks associated with attrition. Using an intrusive counseling approach, online academic advisors schedule advising sessions with students immediately experiencing difficulties in an online course. Online academic advising sessions are initiated by Early Alerts; these are electronic referrals initiated by the professor and cover a variety of situations faced by students while attending classes. These are actions based on data that take advantage of collaboration between the Academic Affairs and Student Services divisions. To ensure that the service is provided to students promptly, online advising sessions are made possible across three-time zones. Advising is provided through a multiplicity of channels that include telephone calls, emails, video conferencing, discussion forums and chat, which allows students to be successful in their academic activities. The paper discusses the framework used to implement a 100% online academic counseling operation for the TCC Connect Campus, a new campus in the Tarrant County College System, in support of non-traditional students enrolled in the eLearning program, accelerated programs (Weekend College, 7 weeks,

monthly "Monthly Starts" terms) and Degree Pathways that provide students the opportunity to complete an associate's degree in less than two years. Attendees will receive information and strategies on the need to implement a dedicated academic advising program for online students.

**PALABRAS CLAVE:**

TIC, Consejería académica, estudiantes en línea, educación en línea, apoyo estudiantil, gerencia de programas en línea.

**KEYWORDS:**

ICT, Online advising, online students, online learning, student support, management of online programs.

I. INTRODUCCIÓN

En el agosto del año 2014 el Campus TCC Connect fue establecido como el sexto campus del Sistema Educativo Tarrant County College. El campus enfatiza el ofrecimiento de cursos y grados asociados completamente en línea, el campus, también, ofrece programas acelerados sabatinos, términos mensuales y de siete semanas de duración. TCC Connect Campus sirve a una matrícula de 20,500 estudiantes en línea, razón por la cual se hace imperativo aumentar los ofrecimientos y servicios al estudiante para responder al aumento sustancial en matrícula (Morales, 2011). El vertiginoso/continuo crecimiento de la educación en línea en los Estados Unidos permite que la modalidad continúe siendo la opción más atractiva para la obtención de un título universitario, esto se refleja nuevamente en el más reciente análisis de la matrícula estudiantil en cursos en línea en los Estados Unidos (Seaman & Allen, 2018). Como parte de los requerimientos de la agencia acreditadora regional Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges (SACSCOC, 2017, 2018), es necesario que el campus provea a los estudiantes acceso igual a los servicios estudiantiles incluyendo tutorías, asesoría y consejería académica (Rwejuna, 2013). Siendo esta última la que se discute en este artículo mediante el establecimiento de estrategias utilizadas en la implementación de una unidad de consejería académica en línea, que permita aumentar el acceso, la equidad, el apoyo y el éxito académico estudiantil.

Cumpliendo con la meta de proveer a los estudiantes de cursos y programas en línea con servicios de apoyo, nos dimos a la tarea de implementar una unidad de consejería académica completamente en línea. El concepto es uno que aparenta ser simple, proveer acceso igual a los servicios que se ofrecen de manera presencial, en su implementación, requirió de análisis de datos, infraestructura tecnológica, recursos humanos y la actualización de reglamentos y políticas en la institución.

*A. Contexto institucional*

Tarrant County College fue establecido por una elección pública el condado el 31 de julio de 1965, como Tarrant County Junior College, el cambio de nombre se establece en 1999. Los cursos a distancia comenzaron en el otoño de 1973 con 2 cursos impartidos a través de la televisión educativa a casi 800 estudiantes inscritos, estos inmediatamente

demonstraron interés en esta manera flexible y conveniente para asistir a la universidad. TCC Connect Campus se inauguró en 2015 con aproximadamente 12,000 estudiantes matriculados en 350 cursos. Actualmente, hay aproximadamente 20,000 estudiantes matriculados (TCCD, 2017a) Tabla 1. El crecimiento ha sido fenomenal ha ocurrido con el tiempo haciendo eLearning en TCC uno de los campus de mayor tamaño en Texas.

TABLA 1

Matrícula del Campus		
Modalidad	Otoño 2016	Otoño 2017
eLearning	17,707	20,039
Weekend College	776	795
<b>Total</b>	<b>18,483</b>	<b>20,834</b>

II. PROPÓSITO

La razón principal por la cual se implementó esta unidad de consejería académica en línea está basada en la necesidad de proveer al estudiante consejería, asesoramiento, seguimiento, acceso y coaching para aumentar la retención y el éxito de los estudiantes que toman clases en línea (McClenney, 2012). Los estudiantes en línea en ocasiones carecen de servicios que les permita sentirse apoyados, acompañados y que están progresando en una modalidad de estudios que es muchas veces independiente, solitaria y sin guía presencial (Croft, Dalton & Grant, 2015). Como parte de los requisitos de la agencia acreditadora SACSCOC y de la agencia estatal Texas Higher Education Coordinating Board (THECB) para las instituciones educativas y en especial las que ofrecen programas 100% virtuales, es imperativo que los estudiantes no estén sujetos un limitado número de servicios.

Conociendo que los estudiantes en línea históricamente tiene en promedio un porcentaje de deserción de entre un 20 y 25%, esta iniciativa busca reducir este fenómeno que afecta a los estudiantes matriculados en programas en línea (REF here online attrition, Rwejuna, 2013). Los datos más recientes para los estudiantes matriculados en programas línea para el TCC Campus para el semestre de Otoño 2017 es de una tasa de éxito de 62.7% con calificación de A, B, C, P o CR mientras que para términos acelerados es de un 82.0% para el período de invierno 2017—este tiene una duración de 4 semanas—Tabla 3. Una característica de la unidad de consejería es proveerle al estudiante con seguimiento inmediato y continuo durante sus estudios, en donde se combina el asesoramiento por intrusión con el seguimiento de los estudiantes. De igual forma es importante proveer estos servicios, ya que los estudiantes están en constante movilidad y el diseño del campus, al igual que la modalidad en línea no, requiere que los estudiantes asistan al campus a recibir los servicios antes mencionados, cuando el enfoque debe ser el reducir la distancia entre el estudiante y los servicios (Mowes, 2005; Tait, 2014).

### III. IMPLEMENTACIÓN

El proceso de implementación requirió de un análisis de las necesidades que presentan los estudiantes de programas en línea. En primer lugar se buscaba una estrategia que le permita a los estudiantes obtener acceso a los servicios estudiantiles de manera virtual. Entre las necesidades que se listaron se encuentran:

- Consejería Académica
- Seguimiento Académico
- Manejo de alertas tempranas
- Orientación grupal a estudiantes de primer año (NSOR por sus siglas en inglés)
- Consejería grupal a estudiantes de primer año (NSGA por sus siglas en inglés)
- Registro en cursos con poca capacidad

Por espacio de dos años este servicio no estuvo disponible en el campus ya que era ofrecido a nivel de la Oficina Central del Sistema. Desde el otoño de 2017 se transfirió la responsabilidad al TCC Connect Campus la consolidación de este servicio, la cual se convirtió en la unidad de consejería académica. Actualmente, la unidad sirve a más de 11,000 estudiantes en línea, a la vez que complementa y apoya las unidades de consejería académica en los campus presenciales. Este proceso es cónsono con la estrategia de administración central, que busca ofrecer servicios como una sola institución, asegurándose que los estudiantes reciban el mismo nivel de servicios independiente del campus en que se encuentren. Los consejeros académicos proveen ayuda a los estudiantes de manera que su proceso educativo sea uno más flexible mediante el uso de la tecnología. Actualmente, la unidad de consejería académica tiene en su plantilla 16 consejeros a tiempo parcial distribuidos en 3 zonas horarias — en los Estados Unidos—con un horario de operación entre las 8:00 am y 11:00pm.

#### A. Análisis de datos

En sus inicios, la unidad, buscó proveer servicios que fueran equivalentes a los que se ofrecen de manera presencial. Un análisis minucioso del éxito de la matrícula en línea y los datos de retención académica, nos ayudaron a determinar el tipo y nivel de servicios a formar parte del portafolio. A base de este proceso de análisis se determinó que la unidad debía atender una multiplicidad de necesidades a la vez que le permita a los estudiantes a ser exitosos en sus cursos en línea. El sistema educativo Tarrant County College definió en sus políticas que el éxito del estudiantado es determinado por aquellos que obtienen una calificación de A, B, C, P o CR.

TABLA 2

Tasa de éxito por modalidad de estudios— Otoño 2017 (A, B, C, P o CR)			
Modalidad	Matrícula	Estudiantes exitosos	Tasa de éxito
eLearning	19,877	13,139	66.1%
Weekend College	795	590	74.2%
<b>Total</b>	<b>20,672</b>	<b>13,729</b>	<b>66.4%</b>

#### B. El consejero académico

Los consejeros académicos que componen la división de consejería académica online del TCC Connect Campus son profesionales con post grado, experiencia en enseñanza en línea, experiencia en ambientes virtuales los cuales ejercen un rol modelo con muchos de sus estudiantes (Coates, 2004). Al momento 16 de ellos poseen un grado de maestría y tiene en promedio 4 años de experiencia en varias formas de consejería académica. El proceso de reclutamiento es uno cotidiano en el cual se publica la convocatoria de empleo, y se revisan los potenciales candidatos al (los) puesto(s). La entrevista se lleva a cabo de manera presencial siguiendo los estándares de la industria. Estos profesionales son sometidos a un entrenamiento sobre el modelo de consejería académica, el cual es renovado y actualizado una vez al año. Las áreas que cubre el entrenamiento son:

- Consejería Académica
- Modelo de Seguimiento Académico
- Herramientas tecnológicas (WebAdvisor, Blackboard Collaborate, Who's Next, Colleague Student Information System, Superscreen, Cisco Jabber, Sharepoint, Lascherfish, WebEX, Soft Phone, Microsoft Outlook)
- Manejo de alertas tempranas
- Contenido y expectativas sobre la NSGO y NSGA.
- Resolución de "holds"

Durante la definición de los roles del consejero académico en línea se revisaron políticas de la institución en torno al trabajo a tiempo completo y tiempo parcial, en términos que se permitiera a la persona realizar su trabajo de manera remota. Esto fue un cambio cultural muy grande en el Sistema Tarrant, ya que al ser una institución muy tradicional, solo se contemplaba el que los empleados trabajaran desde una oficina localizada en alguno de las unidades del Sistema (TCCD, 2017b). Igualmente esta iniciativa propició que se revisaran los procesos de contratación para que se permitiera a un empleado a tiempo parcial tener acceso a red VPN, y a las herramientas de bases de datos, algo que antes de la

implementación de la iniciativa sólo estaba disponible en raras ocasiones a empleados a tiempo completo.

### C. Infraestructura tecnológica

De acuerdo con (McClenney, 2012) los recursos tecnológicos juegan un papel importante en los estudiantes de educación superior que alcanzan sus metas académicas, y seguimos descubriendo que los colegios y universidades todavía tienen un retraso en la adopción de la tecnología actual que promueve el éxito estudiantil. (McClenney, 2012). Como campus virtual es imperativo hacer uso de las tecnologías disponibles para maximizar los servicios y el tiempo disponible que tienen los estudiantes. Es importante mencionar que los consejeros académicos trabajan de manera remota y no están en las facilidades del campus. Con esto dicho, a los consejeros se les provee con un grupo de herramientas básicas para llevar a cabo la operación:

- Computadora portátil (Laptop), con webcam integrada
- Internet móvil de banda ancha
- Audífonos con micrófono integrado
- Softphone (teléfono virtual en la computadora)

Estos profesionales proveen el servicio haciendo uso de un sistema de información estudiantil robusto y capaz de ajustarse a las necesidades cambiantes de la población que asiste a nuestro campus. De igual modo, es necesario una conexión al internet de banda ancha constante y confiable. Esto último es extremadamente necesario, ya que los consejeros académicos trabajan de manera remota y no están en las facilidades del campus.

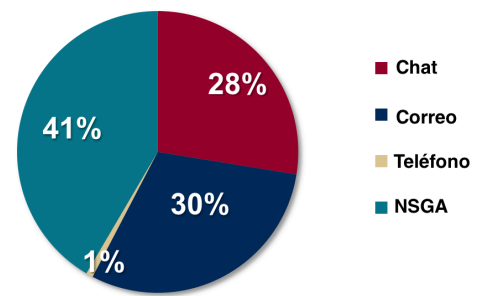
### D. Consejería académica en línea, administración de casos y alcance

El manejo de los casos de asesoría académica en línea se hace mediante el envío de correos electrónicos a los estudiantes matriculados en cursos en línea y que están cerca de completar sus estudios. Entre las responsabilidades de los consejeros académicos está, el enviar anuncios generales a los estudiantes sobre la Universidad, al igual que eventos importantes en el calendario académico. Estos correos electrónicos se distribuyen a través de un sistema de gestión de comunicación llamado “WebAdvisor” que registra el perfil del estudiante mediante correo electrónico.

Durante el término de invierno y verano (ambos de 4 semanas de duración), los consejeros académicos identifican a los estudiantes que matriculados en dos o más cursos en línea. El equipo de Investigación e Inteligencia Institucional de la institución proporciona una lista de aproximadamente 1,500 estudiantes para cada uno de los términos mencionados anteriormente.

FIGURA 1

### Método de Comunicación



En estas comunicaciones se les informa a los estudiantes acerca de los servicios estudiantiles disponibles en línea. Los consejeros académicos en línea se ponen en contacto con sus propios subgrupos. Como parte de la política institucional, los correos electrónicos a estudiantes deben enviarse a cuentas de correo electrónico institucionales con el dominio tccd.edu —cada estudiante es provisto con una cuenta de correo electrónico institucional. Esto permite a los estudiantes reconocer que el correo electrónico proviene de una cuenta de un asesor. Esto también, permite a los estudiantes comunicarse fácil y rápidamente con su asesor. Los consejeros agregan una nota al perfil del estudiante y documentan la comunicación en un área designada en el software “Who's Next”. Se identificaron varios subgrupos para el manejo de casos. Estos subgrupos incluyeron, entre otros: programa de estudios, grupo por promedio académico y clasificación de la matrícula.

Los consejeros académicos en línea trabajan en colaboración con la facultad para abordar las necesidades académicas de los estudiantes al proporcionar asistencia a estos cuando un miembro de la facultad envía una alerta temprana al consejero académico a través de WebAdvisor para informarles acerca de las necesidades académicas, personales y emocionales del alumno. El consejero académico se pone en contacto con el alumno para informarle sobre los servicios disponibles en línea. La evidencia de investigación indica que los sistemas de alerta temprana, cuando se utilizan adecuadamente, tienen la capacidad de influir en el éxito de los estudiantes mediante el fortalecimiento en tiempo real de la comunicación entre estudiantes, miembros de la facultad y consejeros académicos. (Starfish Retention Solutions, 2013).

La disponibilidad de los consejeros académicos en línea se extiende a todas las zonas horarias en los Estados Unidos, asegurando que los estudiantes reciban el servicio en horario conveniente a ellos. Este servicio se hace disponible de esta manera ya que los estudiantes matriculados en cursos en línea, viven en distintas

ciudades, a través de todo el país. Por lo tanto, es imperativo que el asesoramiento en línea esté disponible para los estudiantes en horas deseadas y convenientes y de esta manera se promueve el éxito académico de los estudiantes.

TABLA 3

Término Wintermester 2018					
Curso	Matrícula por curso	Éxito (A, B, C, or CR)	Tasa de éxito	Deserción (W)	Tasa de deserción
ARTS-1301	50	44	88.00%	3	6.00%
BUSG-1315	30	22	73.30%	4	13.30%
BUSI-1301	41	34	82.90%	5	12.20%
ENGL-1301	57	39	68.40%	10	17.50%
ENGL-1302	31	25	80.60%	4	12.90%
ENGL-2311	54	51	94.40%	3	5.60%
ENGL-2328	47	40	85.10%	4	8.50%
GOVT-2305	39	32	82.10%	2	5.10%
GOVT-2306	43	37	86.00%	3	7.00%
HIST-1301	74	60	81.10%	7	9.50%
HIST-1302	88	76	86.40%	6	6.80%
MATH-1342	48	19	39.60%	17	35.40%
PSYC-2301	48	37	77.10%	4	8.30%
SOCI-1301	48	45	93.80%	3	6.30%
SPCH-1321	56	51	91.10%	3	5.40%
<b>Total</b>	<b>754</b>	<b>612</b>	<b>81.20%</b>	<b>78</b>	<b>10.30%</b>

#### IV. CONCLUSIÓN

El modelo de consejería en línea ha resultado en avances importantes en el éxito de los estudiantes, manejo de la expectativa del consejero, y reducir la deserción de estudiantes en programas en línea. Más de 8,000 casos han sido vistos durante lo que va del año académico y en un aumento continuo del uso de los servicios por parte de los estudiantes, y aún cuando es un formato en línea, vemos que los estudiantes de programas presenciales encuentran el servicio conveniente y de calidad dado el caso de sus múltiples compromisos.

En un futuro no muy lejano, esperamos implementar un grupo de coaches llamados "Success Coaches" los cuales integrados a los consejeros académicos le proveerán al estudiantes con un servicio completo de apoyo, motivación y seguimiento.

#### REFERENCIAS

Britto, M., Rush, S. (2013). Developing and implementing comprehensive student support services for online students. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 17(1), 29-42.

Coates, R.J., Ankel, F., Birnbaum, A., Kosiak, D., Broderick K.B., Thomas, S., Leschke, R., Collings, J. (2004). The virtual advisor program: Linking students to mentors via the World Wide Web. *Acad Emerg Med*.

Croft, N., Dalton, A. and Grant, M. (2015). Overcoming Isolation in Distance Learning: Building a Learning Community through Time and Space. *Journal for Education in the Built Environment*, 5:1, 27-64, DOI: 10.11120/jebe.2010.05010027

McClenney, K., (2012) Promising Practices for Community College Student Success- A first Look. Center for Community College Student Engagement (CCSSE). Retrieved from [https://www.ccsse.org/docs/Matter\\_of\\_Degrees](https://www.ccsse.org/docs/Matter_of_Degrees)

McInnis-Rankin, E., Brindley, J.E. (1986). In I. Mugridge & D. Kaufman (Eds.), *Distance education in Canada* (pp. 60-80). London: Croom-Helm.

Morales, C. (2011). Managing rapid growth of online programs: state of the practice. In 27th annual Conference on Distance Teaching and Learning. Retrieved from [http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource\\_library/proceedings/44744\\_2011.pdf](http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/proceedings/44744_2011.pdf)

Mowes, L. D. (2005). An evaluation of student support services in open and distance learning at the university of Namibia. Unpublished Doctoral Philosophy Thesis at the university of Stellenbosch, Namibia. Retrieved from <https://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/12/browse?value=2005-03>.

Rwejuna, R. (2013). Factors affecting completion rates at the Open University of Tanzania. Unpublished doctoral thesis, Open University of Tanzania, Dar es salaam. Tanzania. Retrieved from: <http://repository.out.ac.tz/817/>

Seaman, J.E., Allen, I.E., and Seaman, J. (2018) *Grade Increase: Tracking Distance Education in the United States*. Wellesley MA: The Babson Survey Research Group.

Starfish Retention Solutions. (2013). *Starfish Early Alert (Software)*. Arlington, VA. Available from <https://www.starfishsolutions.com>

Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges. (2017). *Institutional Details*. Retrieved from: <http://sacscoc.org/details.asp?instid=71440>

Tait, A. (2014). From place to virtual space: Reconfiguring student support for distance and e-learning in the digital age. *Open Praxis*, 6(1), 5-16.

Tarrant County College District. (2011). Quality Standards for Online Courses. Fort Worth, TX.

Tarrant County College District. (2013). TCC Connect Concept Plan. Fort Worth, TX.

Tarrant County College District. (2017a). Statistical Handbook. Retrieved from <https://www.tccd.edu/documents/about/research/instit>

[tional-intelligence-and-research/statistical-handbook/2017FL-statistical-handbook.pdf](https://www.tccd.edu/documents/about/research/institutional-intelligence-and-research/statistical-handbook/2017FL-statistical-handbook.pdf)

Tarrant County College District. (2017b). *DJ(LOCAL) - ASSIGNMENT, WORK LOAD, AND SCHEDULES*. Fort Worth, TX. Retrieved from: [https://pol.tasb.org/Policy/Download/1097?filename=DJ\(LOCAL\).html&title=ASSIGNMENT,%20WORK%20LOAD,%20AND%20SCHEDULES&subtitle=](https://pol.tasb.org/Policy/Download/1097?filename=DJ(LOCAL).html&title=ASSIGNMENT,%20WORK%20LOAD,%20AND%20SCHEDULES&subtitle=)