

## Experiencias sobre la transformación de estrategias de retención en la modalidad virtual

Olga Esther Silva Bonilla, Diego Alarcón Paredes y Jorge Roberto Romero Bonilla

*Experiences during the transformation of student retention strategies in virtual programs*

### Resumen

La educación tradicional tiene cada vez más problemas para dar respuesta a las necesidades que demanda la sociedad actual; por ello, la educación virtual es una modalidad de estudio que surge como una alternativa para extender la oferta educativa y dar solución a los tiempos que actualmente se viven.

El estado de Guerrero se caracteriza por ser un lugar con múltiples problemáticas de carácter económico, político, social y educativo; por tal motivo, la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro), cuya función principal es ayudar al progreso de la sociedad guerrerense, se propuso transformar el modelo educativo. En el año 2013, la UAGro incorporó a la Coordinación General de Educación Virtual (CGEV), y en 2015, el H. Consejo Universitario aprobó su transformación a Sistema de Universidad Virtual (SUVUAGro), cuyo propósito es implementar y promover la modalidad de educación a distancia con el objetivo de desarrollar el potencial de las personas a través de ambientes virtuales de aprendizaje.

### Abstract

Traditional education presents more often different problems to solve the actual society's necessities; therefore, virtual education is a study modality that merges as an alternative to expand the educational offer and to give solution in the times that we're living.

Guerrero is a state that stands out because of its economic, political, social and educational problems. In 2013, the UAGro incorporated the Virtual Education's General Administration (CGEV in Spanish) and, in 2015, the H. Academic Council approved the evolution to Virtual University System (SUVUAGro in Spanish), which aims to implement and promote the online education modality, and the objective is to develop the people's potential through virtual environments of learning.

This article focuses attention on sharing the Department of School Control and Student Tracking of the Virtual Education's General Administration of the Universidad

El presente artículo centra su atención en compartir la experiencia que ha tenido el Departamento de Control Escolar y Seguimiento de Estudiantes (DCEySE), de la Coordinación General de Educación Virtual, de la Universidad Autónoma de Guerrero, en relación con el proceso que ocurre en los distintos momentos por los que pasan los estudiantes del Bachillerato General en modalidad virtual.

**Palabras clave:** educación virtual; deserción; retención; estrategias; comunicación.

## Introducción

La implementación de la educación virtual resulta fundamental en los tiempos modernos, es una nueva forma de traspasar las barreras del tiempo y la distancia; asimismo, representa grandes ventajas para aquellas personas que, por diversas circunstancias, no han tenido la posibilidad de continuar estudiando, particularmente en el nivel medio superior. La UAGro es una de las pocas Universidades en el Estado de Guerrero que han incursionado en la modalidad virtual, por lo que consideramos importante exponer las experiencias que se han vivido a través de las prácticas cotidianas con los estudiantes, con el propósito de compartir los resultados obtenidos.

El Bachillerato General en modalidad virtual es un programa educativo (PE) que actualmente es ofertado por el SUVUAGro, y está dirigido a todas aquellas personas que han concluido sus estudios de secundaria, sin importar edad, ubicación geográfica, ocupación o tiempo transcurrido sin estudiar. Se han detectado algunas situaciones que complican la permanencia del estudiante de Bachillerato en esta modalidad; por mencionar algunas, están: la cultura de educación tradicionalista, la falta de manejo de plataformas virtuales, bajas expectativas con respecto a la educación virtual, entre otras.

Autónoma de Guerrero, in relation with the process that happens in different moments that students experience in the virtual modality of general highschool.

**Keywords:** online education; desertion; retention; strategies; communication.

Derivado de ello, se han implementado estrategias y acciones con el fin de elevar los índices de retención y disminuir los de deserción, como la creación de figuras que apoyen a los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, como puede ser las siguientes:

- *Facilitador.* Es el docente encargado de mediar, coordinar, facilitar y motivar altos niveles de logro en la realización de actividades educativas de los estudiantes, el cual utiliza para ello contextos y ambientes reales, transversales y transferibles, con el propósito de desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y valores congruentes con el perfil de egreso deseable por la institución.
- *Monitor académico.* Profesional que está a cargo del monitoreo de la gestión académica-administrativa de los facilitadores, atiende y resuelve problemas que puedan suscitarse en el uso del campus virtual por parte de facilitadores y aprendientes (estudiantes); genera reportes de la gestión académica-administrativa de los facilitadores de las aulas virtuales, genera reportes específicos, en atención a las solicitudes del Modelo SUVUAGro, identifican necesidades de herramientas de gestión académica-administrativa del campus virtual e

informan de las fechas académicas y administrativas importantes.

Desde la parte administrativa, se han brindado apoyos como becas, extensión de fechas límite para los pagos y realización del curso de inducción, con el objetivo de elevar la retención y ofrecer mejores alternativas. Consideramos que en las prácticas cotidianas se construyen las relaciones humanas que hacen posible la comunicación y el contacto con el estudiante, en algunos casos con los padres de familia. Entonces, es fundamental establecer una comunicación efectiva con todos ellos para que no se sientan abandonados, sino todo lo contrario, darles acompañamiento a lo largo de todo el bachillerato.

## Fundamentos teóricos

De acuerdo con los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), educación a distancia es "la educación formal, que imparte una organización educativa, en donde los alumnos y docentes se encuentran en una separación espacio-temporal y utilizan las tecnologías de la información y la comunicación entre ellos, en el proceso de enseñanza aprendizaje con la finalidad de lograr un perfil de egreso establecido" (CIEES, 2008).

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) resultan de vital importancia en la educación a distancia, ya que son la base de las comunidades y plataformas virtuales de aprendizaje. Desde la *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI*, la UNESCO (1998) se refiere a las ventajas y el potencial de las nuevas tecnologías de la información y comunicación "al crear nuevos entornos pedagógicos que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas "virtuales" de enseñanza superior capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el

progreso social y económico y la democratización así como otras prioridades sociales importantes" (p. 28).

El modelo académico, curricular y pedagógico del SUVUAGro indica que, "para adecuar la organización a las nuevas necesidades de servicios educativos que plantea el entorno social, en 2013, la UAGro reformó su estructura académica administrativa, incorporando, entre otras dependencias, a la Coordinación General de Educación Virtual, y en sesión del 20 de marzo de 2015, el H. Consejo Universitario, aprobó su transformación a Sistema de Universidad Virtual, a cargo de la mencionada coordinación" (SUVUAGRO, 2016, p. 20).

El Manual de Organización y Funciones de la UAGro establece que La Coordinación General de Educación Virtual tiene como objetivo "proporcionar un sistema educativo virtual con un enfoque multimodal de excelencia que permita la profesionalización competitiva y ética del estudiante" (UAGro, 2014), y en su estructura orgánica, está conformada por cinco Departamentos:

- Programas y profesionalización
- Producción de materiales educativos
- Plataforma tecnológica
- Gestión de proyectos a distancia
- Control escolar y seguimiento de estudiantes

El Departamento de control escolar y seguimiento de estudiantes (DCEySE) tiene como principales funciones:

1. Coordinar los procesos de admisión de estudiantes de nivel medio superior y superior en el SUVUAGro con las instancias correspondientes de la UAGro;
2. Administrar, en coordinación con la Dirección de administración escolar (DAE) y las unidades académicas, los procesos de inscripción y reinscripción de los estudiantes que cursen programas educativos o unidades de aprendizaje mediante

- la modalidad a distancia o virtual y mixta o multimodal;
3. Coordinarse con la DAE para registrar en el Sistema de Administración y Seguimiento Escolar (SASE) a los estudiantes legalmente inscritos y el reporte de calificaciones;
  4. Integrar la información estadística de la trayectoria escolar de los estudiantes para los procesos de evaluación e implementación de medidas de mejora en los procesos de enseñanza aprendizaje; y
  5. Difundir la oferta educativa a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, a través de medios electrónicos e impresos.

### Cuerpo de la ponencia

El Departamento de Control Escolar y Seguimiento de Estudiantes (DCEySE) tiene el primer contacto con los aspirantes al bachillerato, por tal motivo se debe contar con una estrategia de comunicación que establezca un lazo estrecho con todos ellos. El proceso inicia con el lanzamiento de la convocatoria, para lo cual se realiza una previa reunión para establecer fechas de acuerdo con los calendarios escolares vigentes. Consideramos que, para tener una comunicación eficaz, especialmente con los aspirantes, es indispensable tener un procedimiento de difusión en el cual se incluyan diversos medios de comunicación como son los portales web institucionales, las redes sociales, *spots* de radio, comerciales en televisión local y visitas *in situ* a diferentes escuelas secundarias. La campaña de promoción y difusión es coordinada por un *community manager* quien, a través de un estudio y análisis de datos, define las estrategias que se implementarán en esta fase, y utiliza además diferentes métricas de impacto de usuarios para evaluar los resultados obtenidos y mejorar las actividades.

La siguiente etapa es el registro de estudian-

tes, el DCEySE se dedica a dar seguimiento de todos aquellos aspirantes que se han registrado, para lo cual realiza llamadas telefónicas, envío de mensajes por *WhatsApp* y correo electrónico, con el propósito de captar la mayor cantidad de estudiantes; posteriormente, está el curso de selección que es obligatorio para completar su inscripción. El sistema que se utiliza en el Bachillerato General en modalidad virtual del SUVUAGro es bimestral, por lo que, al ser períodos cortos de tiempo, el seguimiento de estudiantes representa una labor ardua y demandante, ya que se deben atender muchos aspectos, como son la oferta de materias, el seguimiento de pagos y la captura de calificaciones, los cuales se deben cumplir en tiempo y forma.

### Antecedentes y principales problemáticas.

En un principio, cuando se ofertó por primera vez el Bachillerato en esta modalidad en febrero de 2016, se tuvieron diversos problemas ya que en ese momento no se tenía un sistema de información y existieron dificultades para llevar un orden y control de datos, principalmente en datos estadísticos. La demanda en ese momento era mucho menor que la de hoy; sin embargo, la deserción que existía en ese tiempo era mayor por diferentes situaciones.

Es en los primeros tres bimestres donde la mayoría de los estudiantes han causado baja por diferentes circunstancias, ya que muchos de ellos son personas mayores que trabajan y tienen familia; por estas razones se les ha llegado a complicar la organización de su tiempo y, al no completar, el envío de sus actividades abandonan la plataforma y no pueden continuar estudiando.

### Acciones de mejora y resultados favorables.

Posteriormente, en septiembre del año 2017, se implementó el Sistema de Información Escolar Virtual, el cual representa una reestructuración en

la forma de trabajo ya que, a través de este sistema, se han automatizado diferentes procedimientos como son la generación de fichas, el envío de documentos para inscripción y los comprobantes de pago, la oferta de materias, entre otros. Además, se cuenta con un *dashboard*, el cual es un panel de administración en el que se pueden filtrar datos para realizar consultas de datos específicos

de estudiantes, lo que nos ha permitido tener el control de la información, optimizar nuestras funciones y mejorar nuestros procedimientos. Entre algunos datos estadísticos están los siguientes, como se observa en el cuadro 1:

Cuadro 1. Panel de administración con datos de los estudiantes

| Generaciones de nuevo ingreso | Estudiantes activos |
|-------------------------------|---------------------|
| Primera generación            | 8                   |
| Segunda generación            | 7                   |
| Tercera generación            | 6                   |
| Cuarta generación             | 32                  |
| Quinta generación             | 23                  |
| Sexta generación              | 62                  |

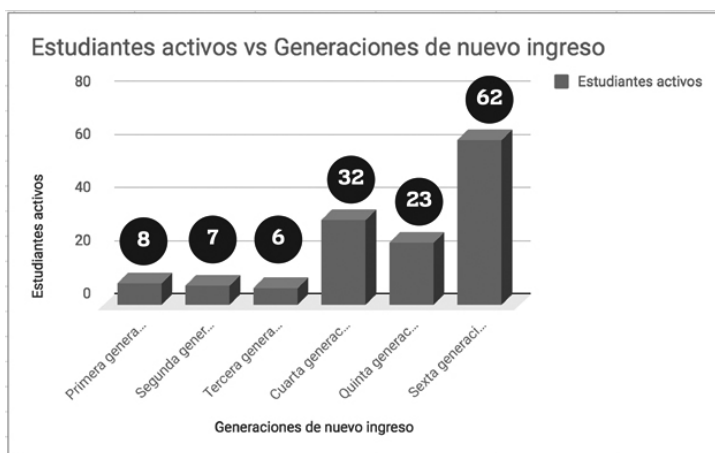


Figura 1. Estudiantes activos por generación del Bachillerato General del SUVUAGro.

Se han reforzado los mecanismos de comunicación con los diferentes Departamentos de la CGEV; para ello, la figura del monitor académico participa activamente en el campus virtual para contactar a los estudiantes que tienen varios días sin entrar a la plataforma o que no han podido acceder. También los apoya en sus actividades y los motiva a trabajar de una mejor forma. Estas prácticas han elevado notablemente la retención de estudiantes en el último año.

La buena comunicación que se ha tenido es importante, ya que contamos con estudiantes que radican en diferentes estados de la República Mexicana, incluso tenemos un estudiante que vive en Estados Unidos de América; a pesar de la distancia, se han mantenido activos en nuestro bachillerato, gracias al oportuno seguimiento que se les ha brindado. El contexto de cada estudiante es muy diferente y nos gustaría compartir algunos casos que han sido excepcionales y que han tenido éxito en el desempeño de sus actividades dentro del bachillerato virtual.

Raymundo Esteban Ramos Quiroz es un joven de 17 años, fue diagnosticado con hidrocefalia congénita, razón por la cual sus familiares optaron por buscar otra alternativa diferente a la modalidad presencial. La UAGro Virtual fue la mejor opción que se adaptó a sus necesidades para continuar con sus estudios.

Ángel Enrique Sánchez Organista es un estudiante del bachillerato en modalidad virtual que, simultáneamente, está estudiando en el Conservatorio Nacional de Música de la Ciudad de México, y se está especializando en flauta transversal. Sus padres lo apoyaron en esta decisión, pero parte de los requerimientos para permanecer en el Conservatorio es continuar con sus estudios de bachillerato: optó por esta modalidad, la cual le permite realizar lo que más desea pero sin abandonar sus estudios. En este ciclo escolar que está por iniciar, estará concluyendo el bachillerato.

Petra Bello Godínez, de 42 años, es la primera egresada del bachillerato en esta modalidad, ella es una trabajadora de la UAGro. Por motivos personales, abandonó sus estudios a temprana edad y se dedicó a su familia. Para ella, la opción de estudiar estaba más que perdida, pero cuando se lanzó la primera convocatoria del bachillerato virtual, tomó la decisión de estudiar en esta modalidad y, así, cumplir sus metas.

## Conclusiones

La educación virtual ofrece muchas ventajas, pero también demanda mucho tiempo de dedicación para todos aquellos actores que forman parte de la misma. Podemos tener las mejores estrategias de comunicación y seguimiento; sin embargo, la deserción estudiantil en el nivel medio superior todavía es un factor muy fuerte para combatir, debido a la cultura de la sociedad actual que aún está acostumbrada a la educación tradicional, dentro de un aula presencial y frente a un profesor.

Desde el punto de vista del Departamento de Control Escolar y Seguimiento de Estudiantes, podemos afirmar que es importante contar con un sistema de información para tener un mejor manejo de datos estadísticos y sobre todo tener la información controlada y completa. Los mejores resultados que hemos obtenido han sido a través de la implementación de este sistema. También, es muy importante realizar una correcta planeación y organización de actividades, marcar un calendario y respetar al pie de la letra los tiempos establecidos.

El uso de las TIC y los medios de comunicación siempre serán muy buenos aliados si los empleamos correctamente para aumentar la retención en los estudiantes del nivel medio superior en la modalidad virtual. El vertiginoso crecimiento que tienen estas tecnologías nos dará la pauta para que nuestras prácticas cotidianas estén en constante transformación y sean cada vez mejores.

## Referencias

- CIEES. (2008). *Metodología general para la evaluación de programas de educación superior a distancia*. México, D.F.
- SUVUAGro. (2016). *Modelo académico, curricular y pedagógico*. Chilpancingo, Gro. México.
- UAGro. (2014). *Manual de organización y funciones de la administración central*. Chilpancingo, Gro. México.
- UNESCO. (1998). La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción. En *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. París.

---

**Mtra. Olga Esther Silva Bonilla**  
Universidad Autónoma de Guerrero  
olgaesther@uagrovirtual.mx

**Mtro. Diego Alarcón Paredes**  
Universidad Autónoma de Guerrero  
dalarcon@uagrovirtual.mx

**Mtro. Jorge Roberto Romero Bonilla**  
Universidad Autónoma de Guerrero  
jromerob@uagrovirtual.mx

