

## **PROGRAMA DE RETENCIÓN, ÉXITO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL (PRESE)**

### **Antecedentes**

Las Instituciones Públicas de Educación Superior (IPES) mexicanas actualmente enfrentan diversas dificultades en relación con la calidad educativa. Particularmente, la deserción y la eficiencia terminal son cuestiones que deben recibir especial atención pues afectan los índices de titulación y, por tanto, de eficacia de los programas educativos (PE). Dada la creciente demanda de ingreso a las universidades, es de primordial importancia retener a los que logran ingresar. En este sentido, existen factores institucionales y académicos que inciden en el proceso de abandono de los estudios, originando un alto índice de deserción, especialmente en los primeros años de estudio de la carrera. Es necesario, pues, analizar la situación a profundidad para mejorar los índices de calidad. La Secretaría de Educación Pública (2005) indica que el promedio de eficiencia terminal de 84 universidades osciló entre 59 y 73% de 1992 a 2003, indicador que considera la población que ingresó en un año con respecto a la población que egresó cuatro años después (ANUIES, 2009). Sin duda, la deserción escolar es uno de los problemas más preocupantes de los que enfrentan las instituciones de educación superior en México. Al respecto, algunas investigaciones han evidenciado la necesidad de conocer las necesidades, características, motivaciones y perfil de ingreso de los estudiantes (Dzay y Narváez, 2012; Hernández y Narváez, 2014) para implementar programas que contribuyan a reducir los índices de deserción y aumentar los índices de eficiencia terminal y titulación.

La Facultad de Idiomas de la Universidad Veracruzana tiene un índice de eficiencia terminal de alrededor de 50%, si consideramos ambos programas de licenciatura; esto es, casi la mitad de los estudiantes que ingresan no logran terminar sus estudios (Informe de Auto Evaluación, 2008). Según datos de la secretaría de la propia facultad, estos índices no han variado a pesar del cambio de plan de estudios; lamentable es lo poco que se ha realizado para encontrar una solución.

Como todos los problemas multifactoriales, el primer paso es reconocer la situación/problemática. Las razones por la que los estudiantes no regresan entre semestre y semestre varían de institución a institución. De entre estas razones, hay algunas que están dentro del alcance de las instituciones. Hemos realizado un análisis del nivel de lengua con el que llegan, las razones por las cuales deciden estudiar la licenciatura, las perspectivas de los actores educativos sobre el programa de estudios, entre otros. Por ejemplo, en un reciente estudio, Hernández y Narvárez (2014) encontraron que la falta de apoyo institucional necesario para lidiar con la carga de trabajo que sus estudios demandan puede ser un factor determinante. Este programa, sus acciones y estrategias, son resultado de varios estudios que los académicos involucrados han realizado, mismos que han permitido identificar qué acciones podemos llevar a cabo para incidir positivamente en los índices de retención.

Ya contando con los resultados de diversos estudios, hemos trazado las acciones que creemos podrían incidir en la retención. Hemos identificado el nivel de inglés, las características demográficas, los antecedentes académicos y los estilos de aprendizaje de estudiantes de nuevo ingreso de la cohorte 2014. Asimismo, la experiencia vivencial de los académicos participantes en este programa nos ha permitido plantear las estrategias y acciones que, si implementados correctamente y con el apoyo de las autoridades, podrían ayudar a retener a los estudiantes. Por si esto fuera insuficiente, contamos con la perspectiva de los actuales estudiantes y sus experiencias dentro de la institución, lo cual nos brinda un panorama bastante amplio de las problemáticas que los nuevos universitarios padecen durante su estancia y trayectoria académica.

En estos tiempos de escasez económica y de presión administrativa para hacer un uso eficiente de los recursos, es importante que la institución implemente un programa que permita retener a la mayoría de los estudiantes y disminuir los índices de deserción. Sin tomar en cuenta los costos que implica la deserción, los bajos índices de retención

deterioran la calidad de la experiencia educativa que brinda el programa. Al respecto, recientemente se señaló que,

*La SEP confirmó el señalamiento: en el periodo de agosto de 2012 a julio de 2013, un millón 47 mil 718 alumnos abandonaron las aulas antes de la conclusión del ciclo escolar correspondiente... El costo material: más de 134 mil millones de pesos. Y el costo social es equivalente, según investigadores especializados, aun atentado al derecho a la educación, que impactará en el desarrollo futuro del país (Nuncio, 2014).*

El lograr esto no tiene por qué ser una tarea atemorizante ni una carga extra para las autoridades universitarias. Llevar a cabo y mantener un programa de retención como el que pretendemos implementar esta dentro de las posibilidades de la institución y de los participantes del **PRESE**. Si logramos implementar las estrategias aquí planteadas, podremos mejorar los índices de retención y la experiencia educativa de todos los estudiantes que ingresaron en 2014 y de generaciones futuras. Es decir, pretendemos hacer un acompañamiento cercano y un estudio longitudinal de esta cohorte generacional y de las subsecuentes.

**PRESE** ha sido diseñado por los integrantes del **Cuerpo Académico Procesos de Enseñanza-Aprendizaje de Idiomas** y un grupo de académicos comprometidos con la Facultad. **PRESE** es un programa dirigido exclusivamente a los estudiantes de la Facultad de Idiomas de la Universidad Veracruzana (FIUV), en esta primera etapa. Como su nombre lo indica, el programa está diseñado para incrementar el número y porcentaje de retención estudiantil de los estudiantes que ingresan a la Licenciatura en Lengua Inglesa (LLI) y su grado de satisfacción. **PRESE** pretende servir como parte aguas en la facultad de tal modo que los estudiantes de nuevo ingreso, desde el inicio de sus estudios, cuenten con un programa de inmersión a la vida académica de la FIUV. **PRESE** consiste en una red completa de retención y otros apoyos que incluyen los siguientes elementos:

➤ **Inmersión a la vida universitaria**

Conocemos la dificultad que implica comenzar ciclos escolares, adaptarse a un sistema educativo diferente al anterior, conocer gente nueva, vivir en otra ciudad, etc. Esta estrategia plantea que estudiantes de semestres avanzados den una afectuosa bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso mediante un convivio en sus propias aulas. Este convivio permite a estudiantes intercambiar datos de contacto con quienes hayan sentido mayor empatía. Este tipo de convivencia permite que los estudiantes de nuevo ingreso se sientan más a gusto en su nueva institución.

➤ **Examen Diagnóstico de Inglés (EDI)**

Este examen permite canalizar a aquellos estudiantes con conocimientos previos de inglés a los cursos de nivel apropiado para ellos. Esto permitiría homogeneizar los grupos de nuevo ingreso y reducir el tamaño de los mismos lo cual permitiría un trabajo más personalizado en el aula y un seguimiento más cercano del desarrollo de sus competencias en inglés.

➤ **TAPE (Tutoría Académica entre Pares Estudiantes)**

Mediante este programa medular, los estudiantes de nuevo tendrán el apoyo que necesitan para desarrollar estrategias de aprendizaje, cumplir en tiempo y forma con asignaciones y mejorar su nivel de inglés. Este apoyo será mediante un sistema de Tutoría Académica entre Pares Estudiantes (TAPE). El coordinador del programa PALS asignará mentores a grupos pequeños de estudiantes en riesgo quienes trabajarán cercanamente con ellos para asegurar que lleguen mejor preparados a los exámenes estandarizados. Aquellos estudiantes identificados como 'de riesgo mayor' trabajarán con mentores en un sistema individualizado. Los mentores son estudiantes de semestres avanzados inscritos en la EE Práctica Docente y/o maestrantes realizando prácticas profesionales. Este contacto permanente con estudiantes que han sido exitosos en el PE sin duda sirve como factor motivacional entre los estudiantes de nuevo ingreso. Sabemos que con esta ayuda, los estudiantes pronto desarrollarán las competencias académicas que les

permitan continuar su trayectoria con mayor confianza, incrementando su índice de satisfacción. Este tipo de apoyo que brindaremos en coordinación con los estudiantes avanzados contribuirá a incrementar la tasa de retención.

Como se describe posteriormente, este proyecto es fundamental para el PRESE. Involucrando a estudiantes de posgrado y de semestres avanzados, los estudiantes de nuevo ingreso que así lo soliciten, reciben asesorías en modalidad enseñanza tutorial por parte de pares que han sido exitosos en sus trayectorias académicas.

➤ **Seguimiento y Apoyo Académico a Estudiantes en Riesgo**

Trabajando conjuntamente con la coordinación de tutorías de la LLI, la Academia de Inglés y la Academia de Docencia, se identificarán a los estudiantes en riesgo y se les asignará un mentor estudiante para que trabaje con ellos individualmente. Dicho mentor dará seguimiento puntual del desempeño académico de su estudiante. En caso de que sea necesario atender a un mayor número de estudiantes, se diseñarán e implementarán PAFls a cargo de los participantes de **PRESE**.

➤ **Estudio de Satisfacción Estudiantil y Aseguramiento de la Calidad**

Periódicamente se llevarán a cabo encuestas de satisfacción entre los estudiantes de nuevo ingreso para identificar sus opiniones del programa educativo y detectar problemas que puedan afectar su desempeño. Se informará a las autoridades institucionales de los resultados de dichas encuestas para establecer estrategias que busquen disminuir el impacto negativo de las problemáticas detectadas.

➤ **Programa de apoyo a Estudiantes Foráneos**

La mayoría de los estudiantes que ingresan a la LLI (68%) son *'fuereños'*, nacidos fuera de Xalapa. Como se menciona anteriormente en el programa de inmersión, esto conlleva una dificultad de adaptación mayor pues para algunos es difícil desprenderse del seno familiar. Este programa busca brindar apoyo para que estos estudiantes se integren a la vida académica y social de la FIUV mediante la

integración de grupos de identidad, equipos deportivos, grupos musicales, de acuerdo a los gustos y preferencias de los mismos estudiantes.

## **META**

La meta principal de **PRESE** es brindar una serie de servicios de apoyo a los estudiantes de nuevo ingreso que les permita realizar una trayectoria académica exitosa desde el ingreso hasta la graduación. Los participantes del **PRESE** mantienen la filosofía de que todos y cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso pueden ser exitosos si se brindan apoyos académicos y sociales que faciliten su integración a la vida universitaria.

## **Objetivos**

En un esfuerzo para proporcionar un servicio centrado en el estudiante, los integrantes de este proyecto junto con la Consejería Estudiantil y un grupo de estudiantes de semestres avanzados, trabajan en conjunto para:

1. Incrementar el porcentaje de eficiencia terminal.
2. Apoyar la retención de estudiantes a lo largo de sus estudios.
3. Promocionar programas para incrementar y alentar la persistencia hasta la culminación de los estudios.
4. Recomendar acciones y estrategias que mejoren el servicio a estudiantes.
5. Analizar tendencias de deserción y retención para realizar recomendaciones de respuesta y cambio a las autoridades de la universidad.
6. Realizar encuestas de satisfacción periódicamente para detectar áreas de oportunidad en el programa educativo.
7. Delinear acciones y estrategias para incrementar el aprovechamiento escolar entre los estudiantes en riesgo.

## **Difusión**

Con este documento y lo expresado en el extenso del programa TAPE queremos contribuir para resarcir este problema. Un paso importante para su consecución es la difusión

efectiva del programa entre la comunidad estudiantil, particularmente entre aquellos estudiantes identificados como 'en riesgo'. La información recabada durante el proceso de inscripción y mediante los instrumentos diseñados para valorar su nivel de inglés nos permitirá identificar estrategias de comunicación específicas para cada grupo de estudiantes. Sabemos que acciones tan sencillas como el difundir información entre la comunidad estudiantil puede contribuir significativamente a la retención y coadyuvar en el índice de titulación.

Establecer canales de comunicación efectivos puede, además, hacer más eficiente la interacción entre el profesorado y el cuerpo estudiantil, lo que proporcionaría a los profesores más tiempo de dedicación a otras actividades académicas. El uso eficiente de los sistemas institucionales que permiten monitorear el avance crediticio y grados de riesgo de cada estudiante también nos brinda información que sirve para plantear soluciones a las problemáticas de los estudiantes. Debemos aprovechar que la universidad proporciona información en tiempo y forma para poder revertir la situación de los estudiantes en riesgo. Utilizaremos las tecnologías de la información para difundir información pertinente y de interés de los estudiantes de tal modo que estén enterados y transiten de la mejor manera posible. Al utilizar estas tecnologías, disminuirémos el tiempo de dedicación a cada una de las tareas que cada participante tiene asignado.

### **Revirtiendo el ciclo**

Aunque estamos conscientes de que un programa de retención requiere de tiempo y dedicación, es importante considerar las ventajas que esto traerá a la facultad. No solo se mejora la imagen de la facultad con el incremento de los índices de retención y titulación de la licenciatura sino también se mejora la experiencia que los estudiantes tienen durante su estancia y el grado de satisfacción hacia el programa. Estos estudiantes que sin el apoyo de PRESE hubieran desertado, se convierten en embajadores para la escuela, futuros mentores de estudiantes de nuevo ingreso.

Con los altos índices de deserción y los bajos índices de titulación actuales, es imperioso actuar ya. Como académicos comprometidos con el programa educativo y buscando que nuestros estudiantes incrementen su rendimiento académico asumimos el reto de retener estudiantes y hacer que su estancia en la facultad sea satisfactoria y exitosa.

**Participantes:**

Dr. Oscar M. Narvárez Trejo

Mtra. Patricia Núñez Mercado

Mtra. Gabriela Estrada Sánchez

Mtro. Enrique Vez López

Mtra. Alma Rodríguez Medina

Mtro. David Martínez Cerqueda

Mtro. Miguel Ángel Allen Herbert Vargas

Mtra. Daisy Giles

Mtro. Copérnico Fernando Pereyra

Mtra. Olga Lidia Sánchez Cruz

Mtra. Ma. del Pilar Balbuena Ortega

**Estudiantes mentores** (varían según el semestre)



## Referencias

ANUIES (2009). Anuarios estadísticos 2004-2007. En:

[http://www.anui.es.mx/servicios/e\\_educación/index2.php](http://www.anui.es.mx/servicios/e_educación/index2.php) (consultado el 18 de junio 2009)

Dzay F. y Narvárez Trejo, O.M. (2012). *La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil*. Chetumal: La Editorial Manda.

Hernández Alarcón M.M., Narvárez Trejo O.M. (2014). *La deserción en la facultad de idiomas: perspectivas de la comunidad educativa*. Xalapa: BDH, UV.

Facultad de Idiomas. (2008) *Informe de Auto Evaluación*.

Nuncio, A. (2014). El mercado educativo. *La jornada*, Septiembre 26.