

Análisis de la Oferta y Satisfacción de Programas y Apoyos Académicos Orientados a la Permanencia Escolar

Línea Temática 2. Prácticas para reducir el abandono: acceso a la educación superior, integración a las instituciones e intervenciones curriculares

ROMO, Alejandra¹
aromo@anuies.mx

CRUZ, Sara²

GUZMAN, Carlota³

VELAZQUEZ, Francisco⁴

ANUIES - MEXICO

Resumen. Se presentan los resultados de un estudio cuyo objetivo es conocer la percepción de los estudiantes en torno a la oferta y satisfacción de los Programas de Apoyo y Servicios Académicos que les ofrecen sus Instituciones de Educación Superior (IES). Estas percepciones cobran relevancia ya que para lograr una formación integral de calidad, las IES además de ofrecer los servicios básicos educativos contenidos en los planes de estudio, deben ofrecer una serie de programas, servicios y apoyos con base, entre otras, en una de las recomendaciones derivadas de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES, 2008) la cual ha sido impulsada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) para procurar una formación integral con una visión humanista y responsable así como para reducir los índices de abandono escolar (ANUIES, 2000). Se aplicó una metodología basada en un paradigma cuantitativo mediante el levantamiento de 4,575 encuestas a estudiantes de 47 IES afiliadas a la ANUIES ubicadas en el territorio nacional. De los Programas de Apoyo y Servicios Académicos que ofrecen las Instituciones de Educación superior, se encontró que la mayoría ofrecen a sus estudiantes cursos de inducción e integración (83.2%), asesorías (86.7%), tutorías (85.8%) y concursos de conocimientos (86.2%); además de los programas tradicionales como son los cursos de lenguas extranjeras, que se ofrecen en casi el 90% de las IES. Si bien debe reconocerse la elevada oferta de estos servicios, cabe destacar, también, que sólo el 40% de los estudiantes se encuentran completamente satisfechos. Esto significa que un estudiante que se encuentra en riesgo de abandonar los estudios, en realidad no encuentra un apoyo efectivo a sus necesidades ni es considerado en el contexto de las preocupaciones institucionales interesadas en brindar una atención de mayor calidad que garantice su permanencia y egreso exitoso.

Descriptor o Palabras Clave: Programas y Servicios de Apoyo, Atención al Estudiante, Nivel de Satisfacción, Permanencia.

¹ Directora de Investigación Educativa, ANUIES

² Coordinadora del Sistema Institucional de Tutoría, UNAM. cruzara2000@yahoo.com.mx

³ Investigadora CRIM-UNAM. carlota@unam.mx

⁴ Prof. Investigador Titular, Departamento de Estudios Organizacionales, Universidad de Guanajuato. sagahon@ugto.mx

1 Introducción

Hace más de una década, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES, consideraba evidente la insuficiencia en la oferta de las IES referida a programas educativos con una visión de formación integral; lo mismo que alternativas orientadas a promover la adquisición de actitudes y valores, a la altura de la responsabilidad social que tiene la educación superior.

El sentido de la formación integral en la educación escolarizada, más allá de formar profesionales en el campo de las diversas ciencias, de la tecnología o de las humanidades, indica la obligación de promover sujetos críticos que alcancen su pleno desarrollo y se asuman como ciudadanos comprometidos, capaces de responder de manera pertinente ante sí mismos y ante la sociedad, como miembros conscientes y solidarios con el bienestar de toda la población.

Por ello es tan clara la necesidad de estudiar qué concepciones están presentes en las acciones de atención al estudiante, los espacios institucionales que las ofrecen o promueven, cómo lo hacen y con qué fines específicos. Quizá lo más atractivo del presente estudio es que la propuesta resultante llegue a revelar qué es lo que institucionalmente debe cambiar, desde la visión de los propios estudiantes. Esto es, que cuestione y transforme la visión tradicional de la autoridad institucional, frecuentemente gastada y limitada, de una escasa oferta soportada en el conformismo y en la insensibilidad sobre el sentir de los estudiantes, beneficiarios principales de ella. Se propone una estrategia institucional novedosa, que promueva una mayor autonomía hacia una mejor toma de decisiones del estudiante, alejadas de cualquier situación de paternalismo o de asistencialismo; que deseche la idea de la “ventanilla” o del “servicio al usuario”

(como en un espacio comercial). Se trata de promover un proyecto, un estilo de colaboración, de corresponsabilidad, de organización que brinde un apoyo real y satisfactorio al estudiante.

Por la magnitud del cambio en el estado de cosas, se requiere que a partir de los resultados obtenidos, se trascienda el discurso y se generen apoyos e impactos reales y tangibles, donde el estudiante abandone su histórico papel de receptor pasivo y participe como usuario de programas confeccionados para él; además de propiciar su desempeño escolar e institucional a la altura de sus expectativas. Por último, generar en él una actitud de cuestionamiento y exigencia sobre la oferta de las IES.

2. El Contexto

Tradicionalmente, las universidades y otras instituciones de educación superior en México han contado con diferentes instancias de servicios dirigidos a los estudiantes. Desde hace varias décadas se identifican básicamente tres tipos: de regulación administrativa, de evaluación psicopedagógica y complementarios, como las actividades culturales y deportivas. Más recientemente, según Cáceres (2006), los servicios estudiantiles son caracterizados, principalmente, por su:

1. Desvinculación interna y respecto de la actividad estrictamente académica.
2. Concepción más asistencial que formativa.
3. Falta de actualización del personal, de cara a las características de los jóvenes.

En los últimos 20 años es de notar cómo han crecido los servicios estudiantiles; varios de ellos se han transformado en programas que cada vez se consolidan más. Sin embargo, el avance en los servicios a estudiantes ha sido desigual, algunos de ellos reflejan enfoques remediales y una cobertura muy reducida; normalmente, en su diseño y organización se prescinde de la opinión de los usuarios. Al

respecto, Tinto (1987) y Pascarella y Terenzini (1991) señalan que una institución organizada que toma en cuenta las necesidades de los estudiantes, que ofrece servicios que éstos requieren propiciará un mejor desempeño y logro educativo.

También existen instituciones en las que los servicios al estudiante se concentran en aspectos de la administración escolar, en detrimento de actividades culturales y deportivas; estas últimas, en varios casos se ven como uso del tiempo libre, sin función propiamente educativa (Cáceres 2006).

ANUIES (2000) refiere que la formación de los estudiantes debe tener un carácter integral y una visión humanista y responsable, centrada en formar ciudadanos críticos y comprometidos con sus comunidades y con el bienestar general.

Uno de los rasgos que caracterizan recientemente a las IES, es que definen políticas para procurar condiciones favorables a sus estudiantes, aumento de programas y servicios diversos como programas de becas, atención y cuidado de su salud, movilidad nacional e internacional, o programas que los orientan sobre el manejo de su sexualidad, uso y abuso de drogas, prevención de la violencia, entre otros.

Entre las recomendaciones a las IES, derivadas de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES, 2008) destaca la de “...instrumentar programas institucionales de apoyo a los estudiantes (becas, servicios de salud, y alimentación, acompañamiento académico, orientación vocacional y profesional) destinados a generar equidad, disminuir la deserción y mejorar el desempeño de los estudiantes”. Bajo estos principios, la primera década del siglo XXI estuvo marcada por el establecimiento de políticas educativas, que a diferencia de las anteriores, vislumbraron la existencia de los estudiantes de educación superior y, por medio de diversos programas enfocados hacia ellos, se trató de mejorar la calidad

educativa y dinamizar el sistema educativo de este nivel (Guzmán, 2011).

La universidad⁵ constituye por sí misma una institución que se proyecta más allá de la formación puramente académica. En el entorno universitario, un estudiante accede a la cultura, al deporte, recibe servicios administrativos, atención psicopedagógica, oferta laboral, becas, entre otros. Entonces, para dar respuesta a las diversas necesidades estudiantiles se ha creado una amplia gama de programas y servicios que coadyuvan a la formación integral y buscan asegurar su permanencia, egreso y titulación oportuna.

Así, la formación integral es mucho más que instruir; es educar con visión crítica, con capacidad de autoaprendizaje, hacia la asimilación de valores que promuevan la democracia, la solidaridad social, el resguardo de los derechos humanos, la no discriminación sexual o étnica, y el respeto por el medio ambiente (Botero, 2009). Desde otra perspectiva (Durand y Fresán, 2005), en la educación formal se le define como una actividad no curricular que posibilita a los alumnos un desempeño curricular óptimo y tiene que ver, también, con el desarrollo de la personalidad.

En relación con el perfil de los estudiantes de educación superior, numerosos trabajos (Garay, Casillas, Rodríguez, Romo) refieren características, necesidades, circunstancias y expectativas de los estudiantes que ingresan a este nivel educativo. Actualmente existe una visión más completa y amplia del estudiante, se le reconoce una historia particular y una vida social compleja; que se incorpora de maneras distintas al sistema escolarizado, superando así la visión de que es un sujeto fragmentado y que su tarea central consiste solamente en asistir a clases, hacer tareas y aprobar exámenes. Frente a ello, se reconocen factores que influyen en la integración de los jóvenes al sistema académico y social de una institución educativa. (De Garay, 2004).

⁵ u otros tipos de institución educativa de nivel superior

Algunas importantes estrategias que vienen desarrollando las IES consisten en reestructurar los programas educativos para hacerlos más acordes con las necesidades actuales de la sociedad. Así mismo, prestan atención a la promoción de actividades de integración del estudiante a la vida social, académica y cultural de la institución, en las que participen sea para complementar su formación o para satisfacer alguna carencia. Según Parras (2008), los programas con mayor demanda en las instituciones educativas son los relacionados con las diferentes áreas de la orientación: los procesos de enseñanza aprendizaje, desarrollo personal y orientación vocacional. Para que los programas de atención y apoyo tengan un verdadero impacto en la formación de los estudiantes es fundamental su debida articulación, en torno de propósitos formativos, además de su amplia difusión y fomento para promover su participación y su aprovechamiento.

3. Objetivo General del Estudio

Mediante la identificación de las necesidades de atención al estudiante, se busca **analizar la oferta y el nivel de satisfacción de este último**, lo cual permitirá conocer con mayor amplitud las necesidades de atención de los estudiantes, con base en sus diferencias, en sus condiciones de heterogeneidad y en sus particularidades. Este trabajo forma parte de una investigación de mayor alcance, que busca formular una serie de recomendaciones orientadas a promover una práctica institucional de atención al estudiante, de conformidad con los nuevos retos generados por los cambios sociales, económicos y tecnológicos ocurridos en las últimas décadas.

La educación superior en México refiere un panorama de elevada complejidad. Por eso, trabajar hacia la integración de propuestas que aborden algunos de los problemas que atañen a sus estudiantes parte de un **reconocimiento** sobre esos sujetos y sus

múltiples necesidades de atención, paralelas a su proceso formativo formal.

4. Marco Teórico

En la concepción de la formación de los estudiantes con un carácter integral y una visión humanista y responsable, la ANUIES propone centrar el eje de su atención en los estudiantes, quienes dan sentido a sus actividades educativas y desarrollar programas que les apoyen desde antes de su ingreso y hasta después de su egreso, promoviendo su permanencia, buen desempeño y desarrollo integral.

El enfoque humanista, está en la base de la perspectiva de la formación integral (Romo, 2011); subraya la importancia del conocimiento y la promoción de procesos integrales de la persona, que tiendan a su autorrealización. Se basa en una formación crítica y con valores para formar ciudadanos que actúen de manera responsable. En el ámbito educativo, esta perspectiva se expresa en un pensamiento pedagógico que ubica el valor del estudiante como el centro fundamental del proceso formativo; por ende, la formación de egresados con alta competencia profesional, poseedores también, de un pensamiento creativo y crítico y una actitud de servicio y compromiso con la sociedad.

Para atender de manera apropiada estas necesidades de formación integral, la institución requiere reconocer y valorar las características de sus estudiantes a través de diagnósticos de necesidades que den cuenta de sus condiciones de vida, expectativas e intereses, para así ofrecer programas y servicios diversos como los de becas, de atención y cuidado de su salud, movilidad nacional e internacional, así como programas de orientación sobre sexualidad, drogas, violencia, entre otros, para que los estudiantes tengan oportunidad de desarrollarse de manera plena, poniendo énfasis en reivindicar el papel de estudiante en ser autor y creador de su propia vida.

Formar al estudiante desde una perspectiva humanista hace énfasis en el desarrollo equilibrado e integral de cinco dimensiones de la vida humana: física, afectiva, racional, social y de valores (UADY, 2010), lo cual permite al estudiante desempeñarse lo mejor posible como futuro profesional y vivir la vida con plenitud y calidad, e incorporarse de una manera más productiva y con responsabilidad, a la vida social.

Por lo anterior, es importante que las instituciones de educación superior propicien ambientes libres y creativos donde cada estudiante conozca, descubra y participe libremente en los programas y en los servicios, que fortalezcan su formación integral, creando un sentido de relevancia en cada persona.

5. Metodología

Para el análisis de la información generada, a partir de los datos recolectados mediante la aplicación en línea de un cuestionario, se presenta información descriptiva de la muestra, con base en las dos primeras secciones del cuestionario:

- I. Institución de adscripción del estudiante
- II. Datos generales del alumno(a)

Posteriormente, se presentan los resultados de la dimensión:

- III. Apoyos y Servicios Académicos.

A pesar de que el estudio integra nueve dimensiones, por razones de espacio, en este trabajo sólo se presenta la referida a los Apoyos y Servicios Académicos. De manera enunciativa se describe la totalidad de las dimensiones que conforman este proyecto:

- IV. Apoyos y Servicios para la Formación Profesional
- V. Apoyos Materiales
- VI. Servicios y Programas para la Salud
- VII. Actividades Artísticas y Culturales
- VIII. Actividades Deportivas

- IX. Normatividad y Participación Estudiantil
- X. Servicios Administrativos y de Información
- XI. Instalaciones
- XII. Opiniones de los participantes sobre tres aspectos
 - a. Apoyos y Servicios que deben ser mejorados
 - b. Incorporación de nuevos Programas o Servicios
 - c. Comentarios generales.

5.1 Conformación de la muestra

5.1.1. Institución de adscripción

La muestra quedó conformada con las respuestas vertidas por 4,575 alumnos de 47 diferentes instituciones de educación superior, de las cuales 13 (28%) son Universidades Públicas, 27 (57%) corresponden a instituciones de vocación tecnológica y 7 (15%) al segmento de educación particular. Del total de alumnos consultados, 1,680 pertenecen a instituciones universitarias, lo que representa un 36.7% de la muestra y 2,895 estudiantes provienen de instituciones tecnológicas representando un 63.3% de la muestra.

Gráfico 1. Instituciones participantes

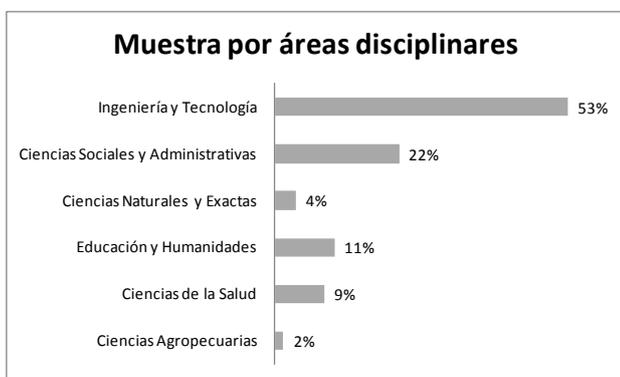


Fuente: Elaboración propia con base en los datos recabados

Por área disciplinar, la mayoría de los encuestados son de “Ingeniería y Tecnología” con un 53%.

Esta distribución por área refleja la medida en el que las IES participantes respondieron a la solicitud de participación de la encuesta. La gran mayoría de los Institutos Tecnológicos cumplieron con la cuota asignada de encuestas, lo cual no sucedió con el resto de las IES invitadas a participar.

Gráfico 2. Muestra por áreas disciplinares



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recabados

5.2 Datos generales del alumno

La composición de la muestra, según género, refleja casi por igual proporción de hombres (50.9%), que de mujeres (49.1%), muy semejante a la distribución de la matrícula de la mayor parte de las IES.

En relación con el ingreso familiar, se observa que dos terceras partes de la muestra mantienen condiciones socioeconómicas precarias y, especialmente, una tercera parte reporta una alta precariedad, lo que coloca a los estudiantes en una situación de vulnerabilidad en diversas esferas sociales, entre ellas, la referida a la escolaridad.

Tabla 1. Niveles de ingreso

Rango de ingresos familiares	%	% Acumulado
Menos de \$3,301	31.3	31.3
De \$3,301 a \$6,600	34	65.2
De \$6,601 a \$9,900	13.4	78.6
De \$9,901 a \$13,200	7.5	86.1
De \$13,201 a \$16,400	5	91.1
Más de \$16,400	8.9	100

Fuente: Elaboración propia con base en los datos recabados

6. Resultados derivados del análisis por dimensión

6.1 Dimensión “Apoyos y Servicios Académicos”

Pregunta A. ¿Se ofrecen los siguientes... Apoyos y/o Servicios Académicos?

En los últimos años, las instituciones de nivel superior se han preocupado por ofrecer una diversidad de programas y servicios académicos a los estudiantes, que puedan apoyar el desarrollo de sus estudios y su paso por la universidad. De esta manera, observamos que más de 80% de los estudiantes afirma que en su institución se ofrecen programas de tutoría, cursos de inducción o integración, asesorías y se organizan concursos de conocimiento, además de cursos de lenguas extranjeras.

También se ofrecen, aunque en menor medida, otro tipo de apoyos como son los cursos propedéuticos y los intercambios nacionales e internacionales; estos últimos se han puesto en marcha recientemente y de manera paulatina, de tal manera que no todas las instituciones han contado con condiciones para ofrecerlos.

El servicio más ofertado, los Cursos de lenguas extranjeras, refleja en alguna medida, la respuesta de las instituciones ante

la necesidad de los estudiantes por aprender una lengua extranjera, pero en los hechos, contrasta con la poca oferta de los intercambios internacionales.

Tabla 2. Oferta de servicios

¿Se ofrecen los siguientes Apoyos y/o Servicios Académicos?				
Apoyos y/o Servicios Académicos	Sí %	No %	No sé %	Total %
Inducción o integración	83.23	7.67	9.09	100
Cursos propedéuticos	76.99	12.30	10.71	100
Asesorías	86.71	7.50	5.79	100
Orientación vocacional	48.97	25.84	25.19	100
Tutorías	85.78	7.50	6.71	100
Cursos lenguas extranjeras	89.95	7.78	2.27	100
Intercambios nacionales	67.79	13.55	18.65	100
Intercambios internacionales	62.40	15.21	22.39	100
Concursos conocimientos	86.62	6.79	6.59	100

Fuente: Elaboración propia con base en los datos recabados

Es de destacar que tan sólo 48.97% de los estudiantes menciona que se ofrecen servicios de orientación vocacional en sus instituciones, no obstante ser éste, un espacio de atención de enorme trascendencia, sobre todo, durante el primer año de la carrera. No puede soslayarse, en consecuencia, que la orientación vocacional es un área de oportunidad por mejorar en la mayoría de las instituciones.

Pregunta B. En caso de haber... (Utilizado/Participado/Asistido etc.)

¿En qué medida responde a tus... (Necesidades/Expectativas etc.)?

Los resultados sobre la medida en que los servicios satisfacen las expectativas de los alumnos contrastan con la oferta de los mismos ya que no hay ningún servicio que supere en un 80% las Necesidades o Expectativas.

Tabla 3. Satisfacción de servicios

Apoyos y/o Servicios Académicos:	Completamente %	Parcialmente %	No Resp. a Necesidad %	No lo he utilizado %
Inducción o integración	42.13	38.19	4.58	15.09
Cursos propedéuticos	41.95	32.82	5.12	20.11
Asesorías	41.92	32.93	5.01	20.14
Orientación vocacional	28.87	23.23	7.87	40.02
Tutorías	39.06	30.89	7.35	22.70
C Lenguas extranjeras	38.66	32.12	9.73	19.49
Intercambios nacionales	19.54	12.62	6.87	60.97
Intercambios internacionales	20.02	10.95	7.62	61.41
Conc. conocimientos	41.00	32.67	6.21	20.11

Fuente: Elaboración propia con base en los datos recabados

Los servicios que deben mejorarse ya que están muy por debajo de las expectativas (Respuestas cercanas al 20% en “Completamente”) son:

- Intercambios nacionales (19.54%)
- Intercambios internacionales (20.02%)

En este sentido, si bien puede considerarse como un avance importante que las instituciones ofrezcan cada vez más apoyos y servicios académicos, es de subrayar el interés porque también éstos cumplan las expectativas de los estudiantes. En este sentido, podemos observar que sólo aproximadamente 40% de los estudiantes se siente completamente satisfecho con los programas de tutoría, cursos de inducción o integración, asesorías, concursos de conocimiento y cursos de lenguas extranjeras.

Cabe destacar que casi 30% de los estudiantes que se ha beneficiado del servicio de orientación vocacional, se siente completamente satisfecho; frente a esa

proporción, 40% indica no haberlo utilizado, lo cual puede estar apuntando un vacío enorme en la concepción de este apoyo. Se observa también, un nivel de satisfacción alrededor de 20% de aquellos que han realizado algún tipo de intercambio nacional o internacional.

Por otra parte, las condiciones en las que se ofrece un servicio y el nivel de satisfacción que se alcanza también pasan por el tema de la difusión del lado institucional y por el compromiso de aprovecharlo, del lado estudiantil. Así, se observa, por ejemplo en el caso de la Orientación Vocacional, que es casi tan elevado el reconocimiento de su existencia (por parte de los estudiantes) 48.97%, como de su no utilización: 40.02%. No hay duda que la iniciativa del estudiante, destinatario de los apoyos, también está en juego.

Es importante resaltar que si bien cinco servicios son ofertados adecuadamente, ninguno de ellos satisface “Completamente” la expectativa de los alumnos.

6.2 Corte “Área de conocimiento” por “Respuesta a necesidades/expectativas”

6.2.1 Servicio “Cursos de lenguas extranjeras”. Debido a que es uno de los servicios más ofertados, se hace un análisis particular del mismo haciendo cortes con dos variables ya descritas: el *área de conocimiento* y los *ingresos familiares*.

Así, es posible observar que, el nivel de satisfacción de los estudiantes hacia los servicios y apoyos que reciben, no parece estar asociado ni con el área del conocimiento a la que pertenecen, ni con el nivel de ingresos de las familias, por lo menos así lo muestran los resultados referentes a los cursos de lenguas extranjeras.

No hay diferencias significativas en el porcentaje de “Responde completamente”. Sube esta proporción ligeramente en el área de “Ciencias Sociales y Administrativas”.

En sentido opuesto, quizá los estudiantes de Ciencias de la Salud actúan más críticamente y califican con el menor (relativamente) porcentaje de satisfacción completa y parcial, 64.9%, frente a un elevado nivel de no utilización de los apoyos en torno de cursos de lenguas extranjeras: 25.7%.

Tabla 4. Satisfacción del servicio “Cursos de lenguas extranjeras” por “Área del conocimiento”

Área a la que pertenece tu carrera:		Porcentaje
Ciencias Agropecuarias	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	38.3
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	40.0
	NO RESPONDE a mis necesidades	15.0
	No lo he utilizado	6.7
	Total	100.0
Ciencias de la Salud	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	34.8
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	30.1
	NO RESPONDE a mis necesidades	9.4
	No lo he utilizado	25.7
	Total	100.0
Educación y Humanidades	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	38.3
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	28.3
	NO RESPONDE a mis necesidades	10.4
	No lo he utilizado	23.0
	Total	100.0
Ciencias Naturales y Exactas	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	37.0
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	30.1
	NO RESPONDE a mis necesidades	7.5
	No lo he utilizado	25.3
	Total	100.0
Ciencias Sociales y Administrativas	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	43.9
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	30.0
	NO RESPONDE a mis necesidades	8.6
	No lo he utilizado	17.5
	Total	100.0
Ingeniería y Tecnología	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	37.2
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	34.0
	NO RESPONDE a mis necesidades	10.2
	No lo he utilizado	18.6
	Total	100.0

Fuente:

Elaboración propia con base en los datos recabados

6.3 Corte “Ingresos familiares” por “Respuesta a necesidades/expectativas”

6.3.1 Para el servicio “Cursos de lenguas extranjeras”.

Contra lo comúnmente esperado, no se detectaron diferencias significativas en el porcentaje de “Responde completamente” a mis expectativas, para los diferentes niveles de ingresos familiares. Ello no obsta para dejar de poner atención en la necesidad de propiciar que los estudiantes acudan a esta alternativa institucional que, evidentemente significa un apoyo relevante a su formación.

Tabla 5. Satisfacción del servicio “Cursos de lenguas extranjeras” por “Ingresos familiares”

¿A cuánto ascienden aproximadamente los ingresos mensuales de tu familia?		Porcentaje
Menos de \$3,301	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	38.9
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	31.6
	NO RESPONDE a mis necesidades	11.0
	No lo he utilizado	18.4
	Total	100.0
De \$3,301 a \$6,600	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	37.7
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	34.4
	NO RESPONDE a mis necesidades	8.2
	No lo he utilizado	19.7
	Total	100.0
De \$6,601 a \$9,900	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	39.4
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	32.1
	NO RESPONDE a mis necesidades	9.8
	No lo he utilizado	18.8
	Total	100.0
De \$9,901 a \$13,200	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	40.2
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	33.3
	NO RESPONDE a mis necesidades	10.3
	No lo he utilizado	16.2
	Total	100.0
De \$13,201 a \$16,400	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	38.3
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	29.1
	NO RESPONDE a mis necesidades	10.7
	No lo he utilizado	21.9
	Total	100.0
Más de \$16,400	Responde COMPLETAMENTE a mis necesidades	39.2
	Responde PARCIALMENTE a mis necesidades	26.1
	NO RESPONDE a mis necesidades	10.1
	No lo he utilizado	24.6
	Total	100.0

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

7. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, podemos apreciar claramente que las instituciones de educación superior cuentan, en su mayoría, con una oferta de programas y servicios de apoyo académico, que de manera paulatina se ha ido generalizando, como es el caso de la oferta de programas de tutoría, de inducción e integración y las asesorías.

Al respecto, vale señalar que si bien la oferta es crecientemente diversa, no siempre logra la articulación necesaria para constituir un apoyo en los términos que los estudiantes los requieren, contruidos sobre una base conceptual y una visión de lo que debe ser un sistema de apoyo al proceso formativo integral de los futuros profesionistas.

Con frecuencia, la oferta de Programas y Servicios de Apoyo al estudiante no es más que una colección de espacios, de infraestructura y lenta maquinaria que no atiende necesidades reales de los estudiantes, sino sirve para mantener a una burocracia y dar cifras.

En este trabajo se resaltan casos que muestran cómo se ha quedado poco atendido un rubro como el de orientación vocacional, tan infaltable si se mide por los índices de fracaso (y abandono) escolar y, no está por demás decirlo, profesional. Si bien, los estudiantes al ingresar al nivel superior se encuentran inscritos en una carrera específica, el proceso no ha concluido, ya que muchas veces no se encuentran satisfechos con su carrera y requieren de orientación y apoyo. Cabe recordar que el primer año universitario, es un periodo crítico que lleva muchas veces a los estudiantes a abandonar su carrera.

De acuerdo con las metas de movilidad nacional e internacional que se tienen proyectadas para el sistema educativo de nivel superior, es importante llamar la atención acerca de la baja cobertura de programas de intercambio y la baja satisfacción que tienen los estudiantes en relación con los cursos de lenguas extranjeras, cuando el manejo de dichas lenguas, se constituye en una condición indispensable para la movilidad.

Por otra parte, cabe destacar también que no basta con ofrecer los servicios, sino que éstos tienen que dar respuesta a las necesidades de los estudiantes y cumplir con sus expectativas. De acuerdo con los resultados, los servicios y apoyos académicos no están cumpliendo con su función y por tanto, los estudiantes están en riesgo de no aprovechar cabalmente sus estudios.

Quienes participamos en este estudio estamos convencidos de que la oferta de este tipo de apoyos debe ser conformada en privilegio de los impactos positivos que

debe producir, mismos que deben ser visibles a partir no sólo de su frecuencia de utilización, sino, más claramente, en los cambios favorables que propician, en mejoras personales y escolares; menos en volumen de la infraestructura y las normas y más en la permanencia satisfactoria de sus usuarios o, mejor, dicho, beneficiarios estudiantes.

Por ello, lo ideal es lograr una adecuada combinación entre las expectativas de los estudiantes y el complemento al logro de los objetivos que tenga cada institución educativa.

No sobra insistir en la extrema vulnerabilidad en la que actualmente se encuentran los jóvenes estudiantes en este país (y, por supuesto quienes no lo son), en términos socioeconómicos y escolares. Atender las carencias y fortalecer su integridad física y moral no es de la completa responsabilidad de las instituciones educativas. Pero sí es cierto que éstas tienen una gran oportunidad de propiciar el pleno desarrollo personal de sus estudiantes, mediante el desarrollo de mejores programas y servicios de apoyo a lo sustantivo en una formación de nivel superior.

La prevención del rezago y un indeseable abandono educativo pasa no sólo por mejorar la oferta académica, sino también por dar un mayor peso al entendimiento del sentido humanista de la formación, junto con el que debe haber también en los programas y servicios de soporte a lo académico, que los haga ver como espacios de desarrollo y aseguramiento de una permanencia con calidad. De satisfacción en una amplia dimensión.

Referencias

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). La educación superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo: una propuesta de la ANUIES. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49.

Cáceres, L. E., Cordera, R., Figueroa, C., y Martínez, M. (2006). Servicios de atención extracurricular a los jóvenes universitarios: estrategias de un modelo formativo para armar. México: Unión de Universidades de América Latina. Extraído el 7 de junio de 2011 desde <http://www.udual.org/CIDU/LibrosUDUAL/ServAtencionCurr.pdf>

Conferencia Regional de Educación Superior (2008). Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe. Colombia. Cartagena de Indias: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Extraído el 3 de mayo desde: <http://www.fvet.uba.ar/institucional/Declaracion.pdf>

De Garay, A. (2004). Los actores desconocidos: una aproximación al conocimiento de los estudiantes. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

(2004) Integración de los jóvenes en el sistema universitario. Prácticas sociales, académicas y consumo cultural. México: Ediciones Pomares.

Durand, V., y Fresán, M. (2005). La tutoría en la formación integral del estudiante. Detrás del acompañamiento ¿Una nueva cultura docente? México: Universidad de Colima, 35-46.

Guzmán, C. (2011). Avances y retos en el conocimiento sobre los estudiantes mexicanos de educación superior en la primera década del siglo XXI. *Perfiles Educativos*, 33, 91-102.

Parras, A., Greñeras, M., Madrigal, A., Redondo, S., Vale, P., Navarro, E., Fernández, P., y Savall, J. (2008). Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. España: Secretaría General Técnica.

Romo, A. (2011). La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a los estudiantes. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

Universidad Autónoma de Yucatán, (2010). Reporte de transparencia. Programa Integral de Atención a Estudiantes: reporte de logros y recursos que se canalizan para su realización, a través de los representantes estudiantiles, ene./sept. México: Universidad Autónoma de Yucatán. Extraído el 23 de septiembre de 2013 desde: http://www.uady.mx/eventos/files/atencion_integral.pdf