

LA CALIDAD Y LA AFECTIVIDAD EN EL SERVICIO ESTUDIANTIL: UN BINOMIO FUNDAMENTAL PARA EL ÉXITO EDUCATIVO

Quality and affectivity in student service: a fundamental binomial for educational success.

Zuleyma Delgado Saeteros, Msc
Instituto Superior Universitario de Formación
Profesional, Administrativa y Comercial.
<https://orcid.org/0000-0001-6595-7303>
zuleyma.delgado@formacion.edu.ec

Esteban Orrala Jiménez, Psic.
Instituto Superior Universitario de Formación
Profesional, Administrativa y Comercial.
<https://orcid.org/0009-0003-8547-8790>
esteban.orrala@formacion.edu.ec

Palabras claves: calidad, afectividad, satisfacción, motivación, éxito educativo. **Recibido:** 10 de Enero de 2024

Keywords: quality, affectivity, satisfaction, motivation, educational success. **Aceptado:** 5 de mayo de 2024

RESUMEN

El presente artículo aborda la importancia de la calidad y afectividad en el servicio estudiantil, asumiendo una visión integradora de esta gestión. Se destaca además que la relación calidad-afectividad no son dos elementos independientes sino más bien complementarios que deben ser aplicados en todos los servicios que ofrece una institución académica, los mismos que impactarán en el bienestar emocional, autoestima, motivación, habilidades sociales y capacidad para enfrentar desafíos de los estudiantes, además permitirá crear un entorno educativo positivo e integral. Empezar la gestión de calidad en las Instituciones de Educación es cada día más necesario, pero a la vez un desafío que debe iniciar desde un análisis previo y englobar activamente a toda la comunidad universitaria, pues la calidad que debe tener una institución no solo se focaliza en la transmisión de conocimientos sino en todos sus procesos a fin de perfeccionar su funcionamiento. El presente trabajo también analiza casos de instituciones en donde la calidad y afectividad se traducen en éxito educativo.

ABSTRACT

This article addresses the importance of quality and affectivity in student service, assuming an integrated vision of this management. It also highlights that the relationship between quality and affectivity are not two independent but rather complementary elements that should be applied in all services offered by an academic institution, which will have an impact on the emotional well-being, self-esteem, motivation, social skills and ability to face challenges of students, in addition to creating a positive and comprehensive educational environment. Undertaking quality management in educational institutions is becoming increasingly necessary but at the same time a challenge that must start from a previous analysis and actively involve the entire university community, since the quality that an institution must have is not only focused on the transmission of knowledge but in all its processes in order to improve its operation. This paper also analyzes cases of institutions where quality and affectivity translate into educational success.



INTRODUCCIÓN

En el entorno educativo, el logro de los estudiantes depende no solo de la calidad de la enseñanza en el aula, sino también de los diversos servicios que los apoyan a lo largo de su camino académico. La combinación de calidad y afectividad en el servicio estudiantil se revela como un dúo esencial para marcar una diferencia en el rendimiento y el bienestar de los estudiantes. Este artículo se centra en cómo la excelencia en los servicios para estudiantes y la creación de un ambiente afectuoso y de apoyo contribuyen de manera significativa al éxito educativo.

La calidad en los servicios estudiantiles abarca varios aspectos, desde la eficiencia en la gestión administrativa hasta la disponibilidad de recursos académicos y actividades extracurriculares adecuados. Sin embargo, la afectividad, entendida como la capacidad de estos servicios para crear un entorno de empatía, comprensión y apoyo emocional, es igualmente crucial. La combinación de ambos factores genera un entorno favorable para el aprendizaje, donde los estudiantes se sienten valorados, comprendidos y motivados para alcanzar sus objetivos.

En el panorama educativo actual, donde la búsqueda de la excelencia y el éxito académico son pilares fundamentales, la calidad y la efectividad del servicio estudiantil se erigen como un binomio indisoluble para el logro de los objetivos educativos (Martínez, Tobón y Romero, 2017). Un servicio estudiantil de calidad, caracterizado por la eficiencia, la empatía, la proactividad y la personalización, se convierte en un factor determinante en el bienestar integral de los estudiantes, impulsando su motivación, engagement y, por ende, su rendimiento académico (Tobón, 2013).

El concepto calidad fue inicialmente utilizado en el medio empresarial y luego fue extendido al entorno educativo. Cuando este constructo se aplica a este último se debe contemplar tanto su finalidad como su sentido y sus funciones, es decir, todo el sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012). Jiménez González y colaboradores (2011) consideran que, en la valoración de la calidad de la educación, la satisfacción del estudiante es un factor importante y se refleja en la eficiencia y eficacia de los servicios académicos y administrativos que se ofrecen, tales como programas de estudio, relaciones interpersonales, instalaciones y equipamiento, entre otros.

Asimismo, Araiza, Zambrano y Ramírez (2016) señalan que ciertos estudios se han enfocado en la valoración global de los estudiantes en torno al conjunto de servicios que ofrecen las IES, tales como los de apoyo escolar, los culturales, los deportivos y los sociales. (Bustos y Salazar, 2012) indican que se puede hablar de calidad en la educación cuando ésta es capaz de maximizar los beneficios profesionales, sociales y económicos, así como la calidad de vida de los estudiantes

En las últimas décadas las instituciones de educación superior han incrementado su interés por mejorar la calidad brindada, exigencias que también han partido por los organismos de control y acreditación, sin embargo, ha sido y sigue siendo un gran reto tomar las demandas de los estudiantes para poder satisfacer absolutamente todas sus necesidades

Al respecto, Flavián y Lozano han señalado que:

Uno de los problemas que se plantean en dicho sector es la gran complejidad inherente a la prestación de servicios educativos derivada de la necesidad de cumplir de forma simultánea múltiples objetivos y de satisfacer a diversos colectivos. Esta situación dificulta la concreción de aspectos básicos como: ¿Qué tipo de necesidades concretas debe satisfacer la actividad educativa?, por tanto, ¿quién es el verdadero cliente en la prestación de servicios educativos? (2005 p. 32).

Es por ello que, en el contexto educativo, los estudios de calidad percibida se han centrado, de manera general, en el tercer nivel. Su fundamento es que este tipo de instituciones, como proveedoras de servicios, deben satisfacer las necesidades de sus clientes principales: los alumnos (Cie, 2007).

En relación a lo expuesto es importante entender que toda empresa aun cuando su giro normal sea educativo debe tener objetivos propios, pero en ellos siempre se debe incluir la satisfacción del cliente, para esto las instituciones educativas deben tratar de minimizar la burocracia, flexibilizar las estructuras académicas y administrativas y otorgar al cliente o en este caso al estudiante un trato empático y afectivo.

En el ámbito dinámico de la educación superior, la afectividad y la calidad del servicio se convierten en elementos primordiales para garantizar una experiencia educativa integral y satisfactoria para los estudiantes. Ambas dimensiones, lejos de ser independientes, se entretienen de forma indisoluble, creando un ecosistema

de aprendizaje propicio para el desarrollo personal, académico y profesional de los futuros graduados. Es así como podemos precisar que la educación en su esencia va más allá de la mera transmisión de conocimientos, es un proceso holístico que involucra el desarrollo integral del ser humano, en el que tanto las dimensiones cognitivas como las afectivas juegan un papel fundamental. En este sentido la calidad y la afectividad en el servicio educativo se erigen como pilares imprescindibles para garantizar una experiencia de aprendizaje verdaderamente significativa y transformadora.

En definitiva, invertir en un servicio estudiantil de calidad y efectivo es una inversión en el futuro de los estudiantes y de la sociedad en su conjunto (Martínez et al., 2017). Es un compromiso con la excelencia educativa y con la formación de ciudadanos íntegros, capaces de contribuir positivamente al desarrollo de su comunidad y del mundo (Tobón, 2013).

DESARROLLO

La calidad del servicio

La calidad es un término ampliamente utilizado, el cual guarda relación con 5 enfoques importantes: trascendente (calidad como excelencia), basado en el producto (calidad en la diferencias y atributos de los productos), basado en el cliente (en relación con las expectativas del cliente hacia el producto o servicio), basado en la producción (calidad en función de la conformidad con las especificaciones de un producto) y un enfoque basado en el valor (basado en la calidad como valor) (Capelleras, 2001).

Capelleras (2001) menciona que, para obligar a una organización a investigar cuales son aquellos requisitos que demanda un consumidor a cliente en relación al producto, se puede definir a la calidad como la satisfacción de las expectativas de un cliente o usuario, lo que permite detectar los errores para corregirlos posteriormente. Si bien el concepto de calidad ha evolucionado de considerarse como “hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello”, ahora se busca conseguir una reducción sistemática de costos, la construcción de equipos de mejora y generar una competitividad basada en la satisfacción del cliente (Cubillos y Rodríguez, 2009). A esto se podría añadir que el concepto de calidad implica dos elementos esenciales: el resultado y el estándar, realizando una comparación entre los resultados obtenidos en un proceso frente a los requerimientos que se plantearon previamente (Sanabrina et al., 2013).

Esta relación entre el análisis de los resultados en base a requerimientos ya establecidos y que son producto del análisis de la satisfacción del cliente puede ser aplicada en diferentes ámbitos de producción y servicios, por lo que resulta lógico y pertinente hacer un análisis desde la calidad en el servicio educativo.

Un componente esencial para brindar a los estudiantes una educación efectiva y satisfactoria es la calidad de los servicios educativos que reciben. Esta calidad educativa se refiere a la capacidad que tienen las instituciones para brindar experiencias de aprendizaje enriquecedoras, relevantes y personalizadas que satisfagan las necesidades particulares de los alumnos. Ahora bien, debemos entender que la calidad educativa no solo abarca el aspecto del aprendizaje, sino más bien debe ser una cualidad integral de la institución.

La calidad educativa es conceptualizada por Muñoz et Al. (2022) como un nivel avanzado que permite la realización de objetivos institucionales, buscando una excelencia basada en la preservación de la cultura e historia, el desarrollo económico, personal y de la sociedad. Basado en este concepto es importante considerar visualizar a los estudiantes como el consumidor, los centros educativos como proveedores del producto y la sociedad como aquella que evalúa si la calidad del producto se adecúa a las necesidades modernas (Castillo, 2020).

En este sentido, uno de los aspectos importantes para alcanzar en relación con la calidad educativa es la satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que ofrecen las instituciones de educación superior. La perspectiva del estudiante como consumidor permite establecer una relevancia en el grado en el cual esta población se siente satisfecha con el tiempo invertido en su educación. La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos de los centros de educación superior (Jiménez et Al., 2011).

Esta satisfacción fue valorada por Eyzaguirre (2016) y considera que tanto la infraestructura de una IES como los servicios estudiantiles que ofrece la misma son elementos que generan mayor satisfacción en la población de estudiantes, por lo que desde esa línea resulta relevante analizar cómo funciona un servicio estudiantil de calidad.

Importancia de brindar un servicio educativo de calidad

La investigación ha demostrado que los resultados académicos, el bienestar emocional y el éxito de los estudiantes están directamente relacionados con la calidad del servicio estudiantil.

Hay varios estudios que han demostrado que las instituciones educativas que dan alta prioridad a la calidad de sus servicios estudiantiles tienden a minimizar el riesgo de deserción, mantienen mejores resultados en exámenes de referencia y niveles más altos de satisfacción entre los estudiantes.

Por lo tanto, invertir en la mejora continua de la calidad del servicio estudiantil es inherente para garantizar un ambiente educativo que promueva el éxito de todos los estudiantes, independientemente de sus antecedentes y habilidades. Esto exige un enfoque integral que incluya la participación y el apoyo activo de todas las partes interesadas especialmente del área de calidad, quienes deben tratar de analizar, evaluar e implementar estrategias efectivas para mejorar constantemente la calidad del servicio ofrecido.

Servicios estudiantiles

Los servicios estudiantiles sirven de apoyo para el proceso de búsqueda de la calidad educativa ya que se busca fortalecer el ambiente institucional para que los estudiantes se sientan cómodos con su desarrollo académico. En base a esto, Zambrano y colaboradores (2019) mencionan que el tratamiento del personal de las IE hacia los estudiantes debe implicar amabilidad y accesibilidad, la preocupación hacia los problemas que esta población pudiera presentar para que así se perciba que se están desarrollando en un ambiente caracterizado por el profesionalismo. Es por esta razón que independientemente de las acciones que tomen las IE para desarrollar un servicio estudiantil de calidad, es necesario que estas tengan en consideración las siguientes características:

Eficiente: Hace referencia a un cambio que afecta a una situación sin afectar a otra, en donde la utilidad de un individuo no perjudica a otro, generando así un bienestar social (Figuroa y Gavalo, 2017). En este sentido, los procesos administrativos deben ser ágiles y transparentes, y los recursos necesarios deben estar disponibles de manera oportuna.

Efectivo: La efectividad hace referencia a la relación entre los resultados previstos y no previstos, estableciendo el grado de cumplimiento de la meta propuesta inicialmente, siendo esta consecución algo trascendente (Rojas et al., 2018), por lo que las acciones y programas implementados deben tener un impacto positivo en el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes para cumplir con esta denominación de trascendencia.

Oportuno: Se refiere a un acontecimiento que ocurre en el momento más favorable para la consecución del éxito o efectividad. Se trata de una situación en el que las condiciones son propicias para que algo tenga un resultado positivo. Es por esto que las acciones orientadas hacia los estudiantes para generar un ambiente cómodo y de seguridad, como fue explicado previamente, deben ser rápidas y oportunas.

Cortés: La cortesía es aquel comportamiento humano que describe cómo un individuo interactúa en situaciones de habla utilizando términos socialmente aceptables, en donde de alguna manera está implícita la idea del "conocimiento" de ciertas reglas de comportamiento social adecuadas para una correcta interacción con el interlocutor (Bravo, 2003) Para esto, las acciones que se toman hacia los estudiantes para la gestión de los servicios estudiantiles debe estar orientada a través de la comunicación cortés.

La comunicación asertiva: Sumado a la cortesía, la asertividad implica la capacidad de comunicar opiniones, creencias, pensamientos, sentimientos y deseos personales de una forma directa y adecuada, siendo una actitud intermedia entre pasiva y agresiva que comprende factores de conducta verbal como la fluidez, el tono o el vocabulario, como factores no verbales comprendidos en la postura corporal, gestos y la expresión facial (Velázquez et al., 2008). La capacidad de expresar ideas y sentimientos de manera clara, concisa y respetuosa conlleva a que las acciones a tomar en los servicios estudiantiles sean comunicadas oportunamente.

La escucha activa: Este término describe una forma de comunicación que permite la transmisión de ideas claras que no irrumpe a la participación del otro individuo que participa en un diálogo. Es la capacidad de

prestar atención a los estudiantes y comprender sus necesidades se realiza gracias a que se escucha atentamente, se analiza y razona para comprender la información que se recibe para actuar coherentemente según la información que se obtenga de este diálogo entre dos o varias personas (Hernández y Lesmes, 2017).

Trato respetuoso: El trato digno y considerado hacia los estudiantes.

Confianza: La creación de un ambiente seguro en el que los estudiantes se sientan cómodos para expresarse y compartir sus ideas.

Empatía: Se puede definir la empatía como la habilidad para ver, sentir, responder y entender como si uno fuera el otro. Partiendo de esta definición, Weinstein y colaboradores (1972) hacen una relación de la empatía con la adopción de roles, la cual hace referencia a la reconstrucción imaginaria en donde se hace una inferencia sobre la experiencia de otra persona, esto con la finalidad de intentar estar presente con la persona en una situación específica. Para estos autores, el término de empatía define la precisión del proceso de la adopción de roles ya que se hablaría de la similitud entre el rol adoptado y el rol actual de la persona que lo adopta, yendo más allá de la identificación con otro, ya que se puede intentar experimentar un marcado sentido de afectividad, cercanía y similaridad.

La afectividad en el servicio estudiantil

La educación es un proceso integral que trasciende la simple obtención de conocimientos académicos. Para alcanzar un aprendizaje que sea positivo y duradero, es esencial tener en cuenta el aspecto afectivo del proceso educativo.

La afectividad en el servicio estudiantil se refiere a la capacidad de establecer relaciones positivas y significativas con los estudiantes. Abordajes de Deitch y Fishbach ("Empathy and Education," 2011) mencionan que la interacción entre dos personas permite experimentar empatía, influyendo en la capacidad de verse reflejado en otra persona a través de factores cognitivos y afectivos, teniendo en cuenta que la capacidad de empatizar con otra persona dependerá además de otros factores como la edad, el género, entre otros atributos de los individuos y el contexto situacional. Estos autores definen además que la función de la empatía está asociada con la aparición de conductas altruistas como la cooperación, mencionando también una relación inversamente proporcional entre los niveles de empatía y los niveles de agresividad.

En base a lo expuesto podemos determinar que la afectividad es trascendental para crear un ambiente afable y de apoyo a los estudiantes. Mostrar empatía, comprensión, amabilidad y disposición de ayuda puede marcar la diferencia en la experiencia educativa por lo cual es importante que las personas que otorgan el servicio estudiantil en cualquier área que sea (docencia, administración) se enfoquen en establecer relaciones genuinas con los estudiantes, brindando un trato cálido y personalizado que les haga sentir escuchados y valorados. La afectividad en el servicio estudiantil contribuye a fortalecer la relación entre la institución educativa y los estudiantes impulsando así el bienestar emocional y su éxito educativo.

El binomio calidad-afectividad

Este binomio se refiere a la estrecha relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión afectiva que se desarrolla en el proceso enseñanza-aprendizaje. La calidad educativa se describe por un cúmulo de cualidades que garantizan una formación sólida y significativa, mientras que la afectividad se relaciona con las emociones, sentimientos y actitudes que se generan en la interacción entre docentes, estudiantes y la comunidad educativa.

La calidad y la afectividad en el servicio estudiantil no son dos elementos independientes, sino que se complementan y refuerzan mutuamente. Un servicio estudiantil de calidad que no sea afectivo puede ser percibido como frío e impersonal, mientras que un servicio efectivo que no sea de calidad puede no ser efectivo en el logro de sus objetivos. En consonancia a lo descrito podemos determinar que ambos aspectos son esenciales para el desarrollo integral de los estudiantes y el logro del éxito educativo.

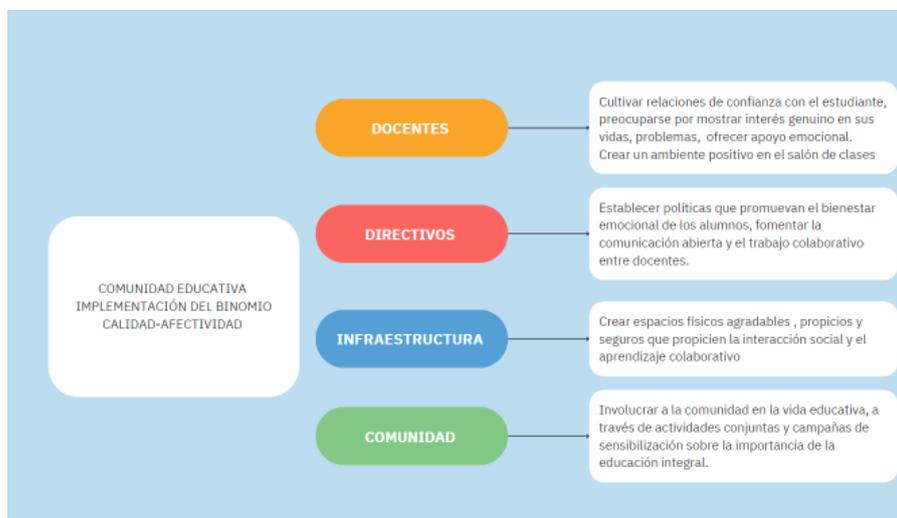
La educación que integra calidad y afectividad ofrece diversos beneficios para el desarrollo integral de sus alumnos tales como;

- Fomenta un clima educativo positivo
- Promueve el bienestar emocional
- Potencia el aprendizaje
- Desarrolla habilidades socioemocionales

Ahora bien, para implementar el binomio calidad-afectividad se requiere un enfoque integral que abarque a toda la comunidad educativa:

Figura 1

Implementación del binomio calidad-afectividad en la comunidad educativa



Casos de cómo la calidad y la afectividad se traducen en éxito educativo

Caso 1: Calidad Educativa en Finlandia

Un caso notable de cómo la calidad y la afectividad se traducen en éxito educativo es el de Finlandia, cuyo sistema educativo es ampliamente reconocido como uno de los mejores del mundo.

Calidad educativa en Finlandia

Profesores Altamente Calificados: En Finlandia, todos los profesores deben tener un alto nivel de educación. Este alto nivel de formación asegura que los educadores tengan un profundo conocimiento de los contenidos y las mejores prácticas pedagógicas.

Currículo Flexibles y Enfocados en la Comprensión Profunda: El currículo finlandés está diseñado para fomentar una comprensión profunda en lugar de la memorización superficial. Esto se traduce en estudiantes que no solo conocen los hechos, sino que también entienden los conceptos y pueden aplicarlos en diferentes contextos.

Evaluaciones Formativas: En lugar de centrarse en pruebas estandarizadas, Finlandia utiliza evaluaciones formativas que ayudan a los profesores a entender mejor el progreso y las necesidades de cada estudiante, permitiendo una enseñanza más personalizada.

Afectividad en el Sistema Educativo Finlandés

Relaciones de Confianza y Respeto: Las relaciones entre profesores y estudiantes en Finlandia se basan en la confianza y el respeto mutuo. Los profesores son vistos como guías y mentores más que como figuras autoritarias, lo que crea un ambiente de aprendizaje más abierto y colaborativo.

Bienestar Estudiantil: El sistema educativo finlandés pone un fuerte énfasis en el bienestar emocional y físico de los estudiantes. Se proporciona apoyo psicológico y social, y se promueve un equilibrio saludable entre el estudio y el tiempo libre.

Ambiente Escolar Agradable: Las escuelas finlandesas suelen tener ambientes físicos acogedores y bien diseñados, lo que contribuye a una atmósfera agradable y propicia para el aprendizaje.

Resultado: Los estudiantes finlandeses consistentemente tienen altos rendimientos académicos experimentando menos estrés y ansiedad. Cuando egresan tienen altas tasas de éxito en la educación superior y en sus carreras profesionales, reflejando una sólida preparación académica y habilidades para la vida.

Caso 2: Programa de Mentoría "Guías Universitarios" en la Universidad San Francisco de Quito

El programa de mentoría "Guías Universitarios" de la Universidad San Francisco de Quito (USFQ) nivela a estudiantes de primer año con estudiantes de años superiores para brindar apoyo académico, personal y profesional. El programa se basa en los siguientes principios:

Selección y Capacitación de Mentores: La universidad selecciona estudiantes en base a su excelencia académica, liderazgo y compromiso con la comunidad universitaria para que previo a una capacitación brinden apoyo efectivo a estudiantes mentorizados.

Relaciones de Confianza: Se promueve la construcción de relaciones de confianza entre los mentores y los estudiantes mentorizados, creando un espacio seguro para el diálogo, la orientación y el apoyo mutuo.

Asesoría personalizada: Los mentores brindan asistencia individualizada a sus estudiantes mentorizados en temas como la adaptación a la vida universitaria, la gestión del tiempo, la selección de cursos, la búsqueda de oportunidades de investigación y el desarrollo profesional.

Resultado: Según los análisis de la Universidad San Francisco de Quito este programa ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la experiencia universitaria de los estudiantes de primer año. Se ha observado una mayor adaptación a la vida universitaria, una reducción a los niveles de estrés y ansiedad, un aumento en la motivación y un mayor desarrollo en las habilidades interpersonales.

Caso 3: Centro de Acompañamiento Estudiantil en el Instituto Universitario de Formación

El Centro de Acompañamiento Estudiantil del Instituto Universitario de Formación (CAE) hace parte de la Unidad de Bienestar Estudiantil, este centro se encarga especialmente de darle seguimiento a los estudiantes, lo que conlleva a participar en las acciones de orientación y apoyo en los procesos de aprendizaje.

El Centro de Acompañamiento Estudiantil de UF está compuesto por varios asesores, los mismos que mantienen grupos de estudiantes a los cuales se les genera seguimientos automáticos, manuales y preventivos en cada una de las materias que van cursando, además de estar disponible para contestar mediante mensajes de WhatsApp todas las consultas de los estudiantes o a su vez direccionarlos de forma eficiente.

En el desarrollo del seguimiento realizado los asesores pueden identificar situaciones problemáticas ya sean de tipo académico o personal y dependiendo de esta identificación mancomunadamente con los demás departamentos correspondientes tratan de ayudar al estudiante o a su vez derivarlo a las acciones específicas tales como;

- Psicología
- Atención médica
- Apoyos pedagógicos

Resultado: En el marco de la metodología A+A (Aprendizaje + Afectividad) y como base fundamental para mejorar la calidad y eficiencia de la institución educativa el Centro de Acompañamiento Estudiantil ha generado con los alumnos vínculos de confianza y empatía, mejorando así los indicadores de retención, aprovechamiento, eficiencia terminal, titulación y su desempeño profesional.

CONCLUSIONES

En el contexto educativo, la calidad y la afectividad en los servicios estudiantiles son componentes cruciales para el éxito académico y el bienestar emocional de los estudiantes. Este artículo ha subrayado cómo una combinación equilibrada de estos dos elementos puede crear un entorno de aprendizaje enriquecedor y propicio para el desarrollo integral de los alumnos.

La calidad de los servicios estudiantiles, que incluye la eficiencia administrativa, la disponibilidad de recursos y el apoyo académico, debe estar acompañada de una atención afectiva que promueva la empatía, el respeto y la comprensión. Esta combinación asegura que los estudiantes no solo reciban una educación de alta calidad, sino que también se sientan valorados y apoyados en su camino académico.

El ejemplo de Finlandia y los programas de mentoría y acompañamiento en instituciones como la Universidad San Francisco de Quito y el Instituto Universitario de Formación demuestran que la integración de calidad y afectividad puede traducirse en mejoras significativas en el rendimiento académico, la adaptación universitaria y el bienestar emocional de los estudiantes. Por tanto, invertir en servicios estudiantiles que prioricen tanto la calidad como la afectividad es fundamental para el éxito educativo y el desarrollo de ciudadanos íntegros y capaces de contribuir positivamente a la sociedad.

REFERENCIAS

1. Araiza, M., Elizondo, A., y Ramírez, J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Innovaciones de Negocios*. ISSN 2007-1191
2. Bravo, D. (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*, 98-108.
3. Bustos, T., y Salazar, A. (2012). *Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas (tesis de licenciatura)*. Chía: Universidad. Colombia. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1243/TANIA%20CAROLINA%20BUSTOS%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Capelleras, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria : un análisis empírico*. Red de Información Educativa. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/16631>
5. Castillo Quintero, J. A. (2020). Calidad Educativa Universitaria. *Sinergias Educativas*, 5(2), 385-390.
6. Cie. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria cuaderno de investigación en la educación*. San Juan, Puerto Rico.
7. Cubillos, M., y Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 48(1).
8. Empathy and education. (2011). In J. Decety y W. Ickes (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy*. MIT Press.
9. Eyzaguirre Reinoso, O. A. J. (2016). Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. *Veritas de Scientia*, 5(1).
10. Figueroa, M., y Gavalo, K.-T. (2017). Eficiencia del apoyo de las instituciones pertenecientes al sistema universitario estatal -SUE- para el fomento de la permanencia estudiantil. *Universidad de Cartagena*.
11. Flavián, C., y Lozano, J. (2005). Relación entre orientación al mercado y resultados en el sistema público de educación. *Revista Asturiana de Economía*, 32.
12. Hernández-Calderón, K., y Lesmes-Silva, A. (2017). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 9(1), 83-87.
13. Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B., y Robles Zepeda, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6).
14. Martínez, J., Tobón, S., y A, R. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
15. Muñoz, Y., Castillo, I., y Martínez, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(18), 42-44.
16. Redmond, M. (1985). The relationship between perceived communication competence and perceived empathy. *Communication Monographs*, 52(4), 377-382.
17. Rojas, M., Jaimés, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11.

18. Sanabrina Rangel, P. E., Romero Camargo, V., y Florez Lizcano, C. I. (2013). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16(26), 157-205.
19. Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
20. Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4ta ed.). ECOE.
21. Velazquez, C., Montgomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., Velazquez, N., Araki, R., y Reinoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios san marquinos. *Revista de investigación en Psicología*, 11(2), 139-152.
22. Weinstein, E., Feldman, K., Goodman, N., y Markowitz, M. (1972). Empathy and Communication Efficiency. *The Journal of Social Psychology*, 88(2), 247-254.
23. Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., y Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(30), 35-45.

**REVISTA DE INVESTIGACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO:
GENERANDO PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL**

CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio del presente se informa que el artículo titulado:

***ANÁLISIS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL Y ESTRATEGIAS PARA
INCREMENTAR LA RETENCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR***

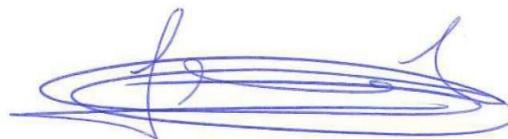
De la autora: Zuleyma Delgado Saeteros, Msc

Ha sido **Aceptado** para su publicación en la Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional. Revista ubicada en catálogo LATINDEX con Folio Electrónico 26510, Folio Impreso 26579, ISSN Impreso 1390-9681, ISSN Electrónico 1390-9789. El mismo formará parte del Volumen 12, Número 1, del periodo Enero-Abril con ISSN 2600-5832.

Sirva la presente para acreditar la aceptación de publicación del artículo agradeciendo cordialmente su colaboración a la revista.

Ecuador, Guayaquil 23 de enero de 2024

Como constancia firma:



PhD. Alejandro Nicolás Lema Cachinell

DIRECTOR GENERAL

ANÁLISIS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL Y ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RETENCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Analysis of student dropout and strategies to increase retention in higher education institutions.

Zuleyma Delgado Saeteros, Msc.
Instituto Universitario de Formación, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-6595-7303>
zuleyma.delgado@formacion.edu.ec

Palabras claves: Deserción estudiantil, retención, abandono, estrategias de acompañamiento, estudiantes. **Recibido:** 14 de Enero de 2024

Keywords: student desertion, retention, abandonment, support strategies, students. **Aceptado:** 19 de Abril de 2024

RESUMEN

El presente trabajo analiza el tema de la deserción y retención estudiantil desde un punto de vista conceptual. De igual forma se expresan las posibles causas asociadas a este tema, las mismas que las hemos categorizado como factores individuales, académicos, institucionales y socioeconómicos. Con base en lo analizado, se han planteado posibles estrategias de acompañamiento que se podrían implementar con el fin de maximizar la retención y mejorar la calidad educativa, que no solo va desde el aspecto académico sino también del servicio integral que debe brindar una institución de tercer nivel. La línea de investigación utilizada fue de tipo exploratoria, pues se utilizó la técnica de revisión bibliográfica para la recolección de información y posterior análisis. Es importante acotar que las estrategias analizadas están también amparadas en el Modelo de Evaluación Externa 2024 con fines de acreditación para los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos.

ABSTRACT

This work analyzes the issue of student dropout and retention from a conceptual point of view. In the same way, the possible causes associated with this issue are expressed, the same ones that we have categorized as individual, academic, institutional and socioeconomic factors. Based on what was analyzed, possible support strategies have been proposed that could be implemented in order to maximize retention and improve educational quality, which not only goes from the academic aspect but also from the comprehensive service that a third-party institution must provide. level. The line of research used was exploratory, since the bibliographic review technique was used to collect information and subsequent analysis. It is important to note that the strategies analyzed are also covered by the 2024 External Evaluation Model for accreditation purposes for Higher Technical and Technological Institutes.

INTRODUCCIÓN

La educación superior contemporánea, desde el ámbito mundial, está dirigida a lograr nuevos conocimientos socializando los saberes para así ir generando respuestas a las nuevas demandas educacionales que se presentan en este siglo. Por tanto, las instituciones de educación superior están destinadas, en consecuencia, a tener un papel fundamental en la perspectiva de una sociedad del conocimiento, sobre todo si pueden llevar a cabo cambios fundamentales en sus modelos de formación, de aprendizaje y de innovación (Tünnermann, 2013).

El sistema educativo, y más aún el sistema de educación superior en particular, en un intento de reaccionar a las demandas y las presiones cada vez mayores de sus partes interesadas, se encuentra en un entorno orientado al mercado, con clientes internos y externos; en donde "deleitar al cliente" es la regla para la supervivencia a largo plazo. (Sahney et al., 2004). Por un lado, la presión de los estudiantes que demandan servicios educativos de calidad, altamente especializados y actualizados para responder a las exigencias de una sociedad de conocimiento y, por otro lado, la demanda de los docentes por herramientas que permitan brindar una educación de calidad. Los procesos de mejoramiento de la calidad dentro de las universidades exigen nuevos modelos de gestión y organización institucional, con el fin de mantener un progresivo nivel de gobernabilidad en las universidades, convirtiéndola en un componente de ejecución y coordinación institucional, impulsando la adquisición de planes de mejoramiento continuo de la calidad, basados en un liderazgo dentro de cada institución para la conducción de sus objetivos y ejecución de su misión (Lemaitre, 2005).

El concepto de calidad educativa vinculada a la educación exitosa puede ser abordado desde varias perspectivas. Diferentes modelos de educación enfocan la calidad desde líneas antagónicas, por un lado, la escuela como el lugar o espacio de lucha política que combate por configurar la calidad como problemática social para así justificar la consecución de políticas educativas determinadas; por otro, problemas objetivos identificados en los procesos formativos, las deficiencias en el aprendizaje de los estudiantes, condiciones vulnerables en los ambientes de aprendizaje y perfiles no idóneos de los profesores en servicio. En ese sentido, el análisis del concepto de calidad ocupa tal presencia en la educación que es difícil de sustituir, sin embargo, no es posible atender el término sólo desde los discursos educativos en sus múltiples dimensiones: pedagógicas, sociológicas, psicológicas, históricas y políticas, si primero no se califica como problemática de análisis social.

El reto de configurar la calidad educativa como problemática social y, con ello, implementar política pública para su solución ha dado origen a la distinción de dos dimensiones altamente vinculadas; la dimensión técnica y la teórica. La primera define las categorías a ser incluidas como parte de la problemática y los componentes para su seguimiento, evaluación y toma de decisiones de acuerdo al resultado. Como parte de tal dimensión se diseñan, clasifican y jerarquizan los diferentes indicadores como eficiencia, eficacia, pertinencia, relevancia y equidad a fin de determinar la cercanía o lejanía de lo que se ha determinado como bueno. La segunda ubica a la calidad como problema teórico, el cual coloca a la educación como elemento constitutivo de la justicia social; la calidad desde este enfoque establece niveles de logro no para producir desigualdad, sino para identificar la existente al interior del sistema educativo (Plá, 2018).

Actualmente, los procesos de acompañamiento han cobrado peso en las últimas décadas debido a la centralidad que los estudiantes han adquirido como reales protagonistas del proceso educativo. El perfil del estudiante de educación superior, en la actualidad, es muy heterogéneo; aspectos como: la edad de ingreso a la educación superior, la condición económica, la calidad de la formación previa, el nivel de desarrollo de sus habilidades, las expectativas sobre la educación superior, entre otros, influyen significativamente en la trayectoria estudiantil de una persona (Ferreyra, et al., 2017).

Todos estos aspectos hacen que sea indispensable la implementación de acciones definidas y estrategias orientadas hacia la motivación estudiantil y la potencialización de sus habilidades para que el proceso formativo se adapte a sus requerimientos y necesidades. Crear este tipo de estrategias o acciones no solo será en beneficio del estudiante sino también de la institución educativa, que verá reflejada la efectividad de sus acciones en el aumento de la tasa de retención y, por consiguiente, en la disminución de la deserción.

Una de las problemáticas más complicadas que atraviesa la educación superior son los altos índices de deserción estudiantil, pues generalmente el número de estudiantes que logran culminar sus estudios vs. al número de estudiantes inscritos desde un inicio es bajo. Según un estudio de indicadores publicado en la página de Senescyt, existe un abandono en los primeros niveles. El mismo documento expresa que la tasa de deserción universitaria en Ecuador en el año 2023 es del 20.46% y que esta varía de acuerdo al tipo de institución, pues en las instituciones de educación privadas existe mayor deserción que en las instituciones públicas (Amaguaya, 2023).

Conociendo que la deserción se refiere al abandono prematuro de la carrera antes de alcanzar el título o grado, es indispensable la toma de acciones por parte de las instituciones de educación superior para saber cuáles son las causas de esa deserción, pues en cada una de ellas debemos mantener un plan de acción.

Con base en lo expuesto, es importante señalar que uno de los mecanismos y herramientas de gran importancia con el cual las instituciones de educación superior deben contar es con los programas de acompañamiento estudiantil no solo basados en el aprendizaje, que también es importante e imprescindible, sino con un programa de acompañamiento que permita identificar además situaciones problemáticas, ya sean de tipo académico (bajo rendimiento, elevado ausentismo) o personal (dificultades económicas o enfermedades) a fin de receptor y atender sugerencias, comentarios, inconformidades que puedan afectar la continuidad académica.

DESARROLLO

Deserción

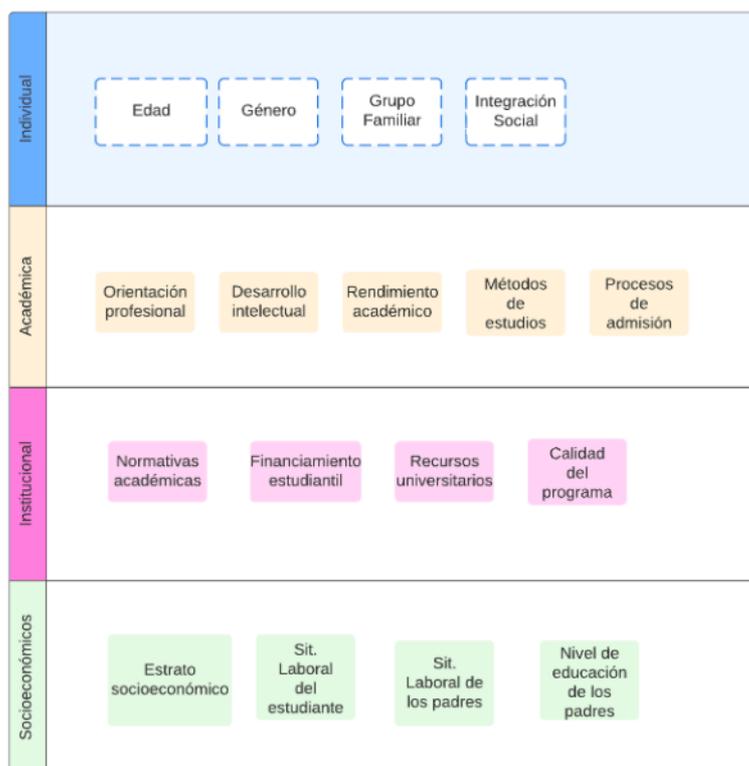
Rodriguez y Hernández (2008) señalan que la deserción estudiantil puede entenderse, simplemente, como la disolución del vínculo estipulado a través de la matrícula académica, por cualquier causa, ya sea por parte del estudiante o de la universidad. Estas tienen graves efectos financieros, académicos y sociales para ambos.

Por otra parte Himmel (2002) refiere a la deserción como el abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado y considera un tiempo suficientemente largo para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore.

A su vez Tinto (1982) define deserción como una situación a la que se enfrenta un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo. Luego, es posible considerar como desertor a aquel individuo que, siendo estudiante de una institución de educación superior, no presenta actividad académica durante tres semestres académicos consecutivos. En algunas investigaciones, a este comportamiento se le denomina 'primera deserción' (first drop-out), ya que no se puede determinar si pasado este periodo de tiempo el individuo retomará o no sus estudios o si decidirá iniciar otro programa académico (Tinto 1989; Cabrera et al. 1992 y 1993; Adelman 1999).

Ante el tema de la deserción estudiantil y analizando las definiciones expresadas por diversos autores, podemos concluir que la deserción es el abandono a un programa educativo. Este abandono algunas veces es realizado de manera formal y muchas otras de manera informal, sin embargo, ante este suceso, es realmente importante analizar las posibles causas por las cuales los estudiantes prefieren retirarse anticipadamente de su sueño profesional. En el presente trabajo de investigación categorizamos varios factores, los mismos que serán analizados en el desarrollo del presente trabajo.

Tabla 1. Factores que influyen en la deserción estudiantil.



Los factores individuales pueden afirmarse que están conformados por aquellos aspectos asociados con la personalidad del estudiante como son sus habilidades, métodos de estudio, persistencia en el alcance de metas, entre otros; su historia personal, es de especial importancia la elección de carrera, y capital académico previo. Igualmente, se consideran las percepciones del estudiante, es decir, lo relacionado con la vida social, universitaria y el proyecto de vida. Y para finalizar, las actividades cotidianas del estudiante, las cuales están asociadas con la vida laboral, deportiva y artística (Carvajal y Rojas, 2013).

Estos factores son: condiciones personales del ser humano, la edad y la madurez para poder afrontar un proceso de aprendizaje, el grupo familiar que lo apoye a conseguir el objetivo y la integración social. En razón a que los estudiantes tienen más probabilidades de permanecer en la institución cuando se sienten cómodos y conectados con otros estudiantes que mantienen intereses y aspiraciones similares.

El factor académico está relacionado directamente con la orientación profesional. El desarrollo intelectual y el compromiso que tenga el estudiante con su carrera universitaria o de tercer nivel, sus métodos de estudios y habilidades inherentes a la carrera que escoja.

Dentro de este factor se analiza la historia académica personal del estudiante; el tiempo dedicado a las actividades que envían los docentes, la pérdida de asignaturas, pérdida de semestre, la insatisfacción en la planeación académica, las oportunidades que brinda la institución para poder aprobar la materia (examen de recuperación) que son factores que pueden incidir directamente en la deserción.

Respecto al factor institucional, estos son aquellos ligados a políticas y normativas, infraestructura, relaciones con el profesorado y con los demás estudiantes, calidad de los programas, programas de acompañamiento para incentivar la permanencia y los de orientación profesional. (Barragan y Patiño, 2013). Entre estas últimas, se resaltan aquellas variables propias del ambiente institucional que pueden modificarse para favorecer las trayectorias estudiantiles, por lo que el llamado a las instituciones es a conocer al estudiante de primer año para gestionar programas de apoyo y estrategias dirigidas a estimular su compromiso y persistencia (Silva, 2011).

En este factor también inciden los horarios de los cursos, los tamaños de los grupos, el número de libros que existen en la biblioteca, los espacios recreativos, los laboratorios de acuerdo a cada carrera, etc.

Por su parte, el factor socioeconómico tiende a asociarse con el estrato social-económico, la situación laboral, así como la remuneración que recibe el estudiante o las personas que cubren los costos de su carrera, el nivel de educación de sus padres, pues según diversos estudios sugieren que a medida que la educación de la madre aumenta, el riesgo de desertar disminuye.

A todos estos factores es importante anexionar los posibles problemas internos de la organización, los procesos y la planificación organizacional que deben existir desde la admisión del estudiante en una institución de tercer nivel, así como la importancia de mantener docentes con perfil motivador que implementen estrategias a fin de brindar una clase que atraiga la atención de los estudiantes y que además favorezca los sentidos de integración y pertinencia de los mismos.

Estrategias para disminuir la deserción estudiantil

1. Acciones en el proceso de admisión.

Las preferencias profesionales constituyen un factor de especial importancia al momento de elegir una carrera universitaria. Esto se debe a que los intereses profesionales ofrecen señales que pueden ayudar a detectar aquellas capacidades o habilidades del estudiante que tienen mayor potencial para lograr un desempeño satisfactorio en el proceso de formación profesional. (Zumárraga y otro,s/n, pp 296).

Con base en lo expuesto por Zumárraga (s/n), podemos destacar que el primer paso en la admisión de un estudiante es un test de vocacional, que le dé la pauta al futuro estudiante de qué carrera es la que va acorde a sus aptitudes, conocimientos y habilidades. Un test vocacional debe abordar varios temas tales como sentido de existencia, sentido de la trascendencia y sentido del servicio; dichos temas pretenden que el estudiante logre hacer un acercamiento a su sentido más íntimo al momento de elegir la carrera que comienza a cursar; la vida y la futura profesión deben ser entendidas desde el marco de la vocación.

Específicamente en las instituciones educativas privadas las autoridades son las que deciden el proceso de admisión, por lo que es importante que dicho proceso sea realizado con un objetivo orientador a fin de que el posible alumno escoja desde la admisión la carrera para la que realmente tiene vocación. Sumado a esto, es importante que el asesor de admisiones o la persona encargada entregue la información completa: malla curricular, fechas de ingreso, proceso de titulación, horarios, costos de matrícula, costos extras, modalidad y que los mismos sean respetados desde un inicio.

2. Acciones orientadas a facilitar la integración de los estudiantes a la vida académica.

Valorando este punto, es importante que todo estudiante que ingrese por primera vez a la institución educativa tenga una bienvenida de valor, conociendo a la institución tanto físicamente como por sus normativas, códigos de ética, beneficios, etc. Además, es importante que la institución otorgue una inducción acerca de métodos de estudios, desarrollo de comprensión lectora, tomando en cuenta que la mayoría de alumnos llegan a un tercer nivel con muchos vacíos respecto a estos temas.

Dentro de este punto también es necesario enseñar el manejo de las plataformas institucionales, tales como correos, sistema de gestión académica, Classroom u otro tipo de plataformas virtuales utilizadas por la institución, esto a fin de que el estudiante sepa que mantiene un sistema en donde puede estar pendiente de sus calificaciones, verificar las materias, nombres de docentes, actualización de datos, finanzas, cargar deberes, revisar materiales, calificar docentes, etc.

3. Seguimiento individual.

En este punto, es importante que la institución mantenga un seguimiento continuo del estudiante, realice monitoreos constantes y hasta preventivos de la vida académica del alumno. Verificar

asistencias, calificaciones, seguimientos continuos de cada una de las materias que el estudiante vaya cursando, esto puede darse a través de asesores que controlen grupos de estudiantes y que incluso recepten comentarios, quejas, problemas del alumno a fin de que, ayudados con los demás departamentos de la institución, se brinde una solución acorde siempre a su proceso interno.

El seguimiento individual o monitoreo también incluye tener una conexión directa con el estudiante para informarles sus diversas situaciones en cada una de las materias o, en su defecto, avisarles fechas de recuperaciones y procesos a seguir para cada proceso en su vida estudiantil.

En este punto se puede hacer uso de las herramientas digitales, las mismas que previo a un establecimiento de políticas nos pueden ayudar a crear recordatorios automatizados acordes a las planificaciones de cada una de las materias para que el monitoreo sea mucho más direccionado.

Este monitoreo o seguimiento permitirá identificar diversas situaciones, las mismas que, de acuerdo a su naturaleza, deberán ser direccionadas para poder, en manera conjunta, otorgarle una posible solución al estudiante.

4. Acciones relacionadas con el proceso de aprendizaje.

Este punto trata acerca del acompañamiento pedagógico, mismo que se basa en una acción educativa intencionada que fundamenta en la cercanía, la disposición para afectar y dejarse afectar por el otro, teniendo como horizonte primordial la potencialización de sus capacidades, de tal manera que este siga configurando y moldeando sus sueños y esperanzas. Ya lo dice (Mélích, 2004, p.78): la educación es esencialmente una relación de responsabilidad con el otro. Así pues, el acompañamiento significa ponerse al lado de los estudiantes guiando sus actividades académicas en el devenir de su proceso de aprendizaje, escuchando sus necesidades e inquietudes, aportando perspectivas y compartiendo con ellos herramientas que los ayuden en su aprendizaje, e inclusive haciendo aportes al crecimiento personal y profesional (Jaramillo y otros, 2011, p.113).

En el ámbito del aprendizaje es importante realizar tutorías, ya sean estas individuales o grupales, a fin de que los estudiantes puedan despejar dudas en específico sobre los temas impartidos en clase.

Este punto trata de ir más allá de una clase en aula, es otorgarle la posibilidad al alumno de que tenga a su docente para recibir retroalimentación sobre actividades realizadas, asesorías sobre actividades a realizar, proyectos o investigaciones.

5. Acompañamiento psicológico.

El acompañamiento psicológico es una práctica valiosa en el proceso de retención de estudiantes, se considera un espacio de ayuda que brindan las instituciones educativas y cuyo propósito es promover preventivamente las problemáticas psicosociales.

De acuerdo con varias investigaciones, se establece que este tipo de estrategias de apoyo reduce en un nivel aceptable el porcentaje de deserción.

6. Estrategias asociadas a la deserción por factores socioeconómicos.

Este punto es de suma importancia, más aún si hablamos de instituciones de educación superior privadas, pues en estas el alumno es el responsable del pago de sus estudios, por lo que se vuelve imprescindible hablar con el estudiante de la forma más franca posible, indicando los valores de todos sus niveles académicos, sus aranceles, pagos adicionales, etc. esto a fin de que desde el inicio pueda valorar si él puede afrontar esa responsabilidad financiera.

Ahora bien, la institución también debe fortalecer los planes de financiamiento, cuotas que sean accesibles a la comunidad estudiantil, otorgar becas socioeconómicas, deportivas, de excelencia académica, entre otras, y socializarlas de forma continua.

Como apoyo, la institución puede ofrecer convenios de pago, cambios de fechas de cuotas esto a fin de ayudar dentro de lo posible al estudiante, considerando también que los recursos son esenciales para que la institución, quien debe también cubrir erogaciones propias del proceso de aprendizaje.

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta que la deserción estudiantil afecta negativamente a las instituciones educativas, así como a los alumnos, la presente investigación plantea diversas estrategias de acompañamiento estudiantil como respuesta a minimizar el problema antes mencionado.

Es importante indicar que cada institución debe analizar las estrategias y tratar de adaptarlas con un enfoque centrado en el alumno, en este sentido, las estrategias de retención estudiantil se orientan a que el estudiante sea corresponsable de su desarrollo y proceso formativo.

Ahora bien, las estrategias planteadas no solo se basan en que los docentes apoyen más en el proceso de aprendizaje sino también en que toda la parte administrativa trabaje de forma articulada a fin de crear planes de acompañamiento que permitan a la institución actuar incluso de forma preventiva ante las posibles situaciones (personales, financieras y académicas) que conlleven a la deserción estudiantil.

REFERENCIAS

1. Adelman, C. (1999). *Answer in the Toll Box: Academic Intensity, Attendance Patterns and bachelor's Degree Attainment* Jessup.
2. Amaguaya, K. (2023, September 12). Estudio Senescyt: Deserción universitaria en Ecuador llega al 20,46%. *Teleamazonas*. <https://www.teleamazonas.com/estudio-senescyt-desercion-universitaria-ecuador/>
3. Barragan, D., y Patiño, L. (2013). El trasfondo de las estadísticas. Elementos para la comprensión del fenómeno de la deserción universitaria en Colombia. *Revista Latinoamericana de Administración*.
4. Cabrera, A., Nora, A., y Castañeda, M. (1992). The role of finances in the persistence process: A structural model. *Research in Higher Educatio*, 33. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00973759>
5. Carvajal, A., y Rojas, R. (2013). *Factores que inciden en la deserción de los estudiantes en la USTA Colombia*. Convenio No. 626 USTA-MEN no publicado.
6. Ferreyra, M. M., Avitabile, C., Botero Alvarez, J., Haimovich Paz, F., y Urzúa, S. (2017). Higher Education in Latin America and the Caribbean. *At a Crossroads*.
7. Himmel, E. (2002). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación: retención y movilidad estudiantil en la educación superior*, (17). <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>
8. Jaramillo, L., Osorio, M., y Narváez, V. (2011). . El acompañamiento en los procesos de mejora de la práctica educativa en el preescolar de los maestros profesionales y en formación. *Revista Infancia Imágenes*, 10(2), 113.
9. Lemaitre, M. J. (2005). Equidad en la educación superior: un concepto complejo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Vol 3(2). <https://www.redalyc.org/pdf/551/55103206.pdf>
10. Mélich, J. (2004). La lección de Auschwitz. 78.
11. Plá, S. (2018). Calidad educativa. Historia de una política para la desigualdad. *México UNAM*.
12. Rodríguez, J., y Hernández, J. (2008). La deserción universitaria en México. La experiencia de la Universidad Autónoma Metropolitana Campus Iztapalapa. Instituto de investigación en educación. *Actualidades investigativas en educación*, 1-31. e <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/447/44780116.pdf>
13. Sahney, S., Banwet, y Karunes. (2004, Marzo). A SERVQUAL and QFD approach to total quality education. *International Journal of Productivity and Performance Management*, vol. 53. <https://ideas.repec.org/a/eme/ijppmp/17410400410515043.html>
14. Silva, M. (2011). El primer año universitario: Un tramo crítico para el éxito académico. *Perfiles educativos*, 33. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982011000500010yscript=sci_abstractytlng=pt
15. Tinto, V. (1982). *Limits of theory and practice of student attrition* (Vol. 3). Journal of Higher Education.
16. Tinto, V. (1989). *Definir la Deserción: Una cuestión de perspectiva*.

17. Tünnermann Bernheim, C. (2013, Abril-Junio). Diez Respuestas de la Educación Superior a los Desafíos Contemporáneos. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, vol.56, 5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37331245002>
18. Zumárraga, Castro, M., Peñaherrera, M., González, L., Romero, Y., Luzuriaga, J. C. (n.d.). Afinidad entre Intereses profesionales y carrera elegida : Análisis de su relación con la deserción universitaria temprana. *VIII Congreso Clabes*, 296.