

Satisfacción estudiantil: Desafío en la educación superior de Puerto Rico

Oswaldo Vázquez Fernández¹

La mayor satisfacción, es el deber cumplido. – Ghandi

Resumen

Este artículo presenta una reflexión del proceso adoptado por el Proyecto de Título V PARES en el Recinto Metro de la Universidad Interamericana de Puerto Rico para aumentar la *satisfacción estudiantil* en la población de primer año durante el periodo 2012-2015. El proyecto ha implementado múltiples estrategias para este fin, tales como las tutorías grupales e individuales, mentoría estudiantil, y actividades co y extracurriculares. Éstas, además de aumentar la satisfacción de la población de primer año con la institución, han propiciado un sentido de pertenencia que amerita reconocimiento.

Abstract

This article presents a reflection on the process adopted by the Title V PARES Project at the Inter American University of Puerto Rico, Metropolitan campus to increase *student satisfaction* in the first year student population during the 2012-2015 academic periods. The Project has implemented multiple strategies for this purpose, such as individual and group tutorials, student mentoring, and co and extra-curricular activities. These, in addition to increasing student satisfaction with the institution, have led to a sense of belonging that deserves recognition.

Introducción

La meta de la propuesta de Título V P.A.R.E.S (por sus siglas en inglés “*Prevail*”- “*Achieve*”- “*Reflect*”- “*Engage*”- “*Share*”) del Recinto Metro de la Universidad Interamericana es aumentar la retención de la población estudiantil de primer año de un 68% a un 75% en un periodo de cinco años. Con este propósito se desarrolló un plan comprensivo de retención para los estudiantes², que incluye actividades en una plataforma tecnológica, así como actividades curriculares, co-curriculares y extracurriculares. El proyecto PARES define el éxito estudiantil como una educación formativa y competitiva que comprende matrícula – retención – graduación. El proyecto PARES atiende tres objetivos principales:

1. *Aumentar en cinco años la retención de un 68% a un 75% a través de un plan comprensivo de “assessment” para medir el progreso académico y su involucramiento en diversas actividades curriculares, co-curriculares y extracurriculares, utilizando una plataforma tecnológica.*

¹ El autor es coordinador del programa P.A.R.E.S. y profesor de la Facultad de Educación y Profesiones de la Conducta del Recinto Metropolitano de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. ovazquez@intermetro.edu

² En el presente artículo, se hará uso del género masculino como inclusivo.

2. *Aumentar el éxito académico de los estudiantes de un 50% a un 70% en un periodo de 5 años en los siguientes cursos de primer año: Matemáticas, Biología, Contabilidad básica, Inglés, Español, y Bienestar y Calidad de vida. Esto se hace incorporando la mentoría, consejería y el trabajo académico remedial en las destrezas básicas del estudiante y actualizando los cursos y la infraestructura de salones de clases y laboratorios.*
3. *Aumentar la satisfacción estudiantil en actividades co-curriculares y extracurriculares en un periodo de cinco años.*

Los conceptos *retención*, *éxito académico* y *satisfacción estudiantil*, vinculados con los tres objetivos principales del Proyecto PARES, han dirigido los esfuerzos realizados. Estos conceptos fueron trabajados a lo largo de los pasados cuatro años en las diferentes actividades, tales como mentoría estudiantil (con estudiantes y profesores mentores³ seleccionados para estos propósitos) tutorías grupales e individuales, y finalmente las actividades co y extracurriculares.

El Proyecto PARES desarrolló tres componentes para abordar cada uno de estos conceptos:

Actividad 1: Assessment & Retention – Retención

Actividad 2: Curricular Engagement – Éxito académico

Actividad 3: Co & Extra-curricular Engagement – Satisfacción

Estos conceptos corresponden a la institución. Es decir, la institución tiene la responsabilidad de brindar el espacio y los recursos para que la excelencia educativa y calidad de enseñanza, además de los servicios estudiantiles, contribuyan a la satisfacción estudiantil, al éxito académico y a la retención del estudiante.

Según Carmen England Bayron (2012), la retención se refiere “a la capacidad de una institución para mantener a un estudiante matriculado a partir de un punto a otro”. Esto comienza desde el momento en que éste ingresa a la institución y comienza a tomar sus cursos, hasta que termina el periodo académico, cumpliendo con los requisitos mínimos de progreso académico establecidos para su programa. En cuanto al éxito académico, la institución establece las medidas facilitadoras para que el estudiante exprese sus necesidades de apoyo educativo, de modo que la institución adopte las medidas de intervención necesarias para asegurarlo. Por su parte, la

³ Los profesores mentores son profesores que ofrecen cursos de primer año en las materias atendidas por el Proyecto PARES. Anualmente, participan de distintas actividades de capacitación profesional para fortalecer los esfuerzos de retención de la población estudiantil de nuevo ingreso.

satisfacción, es el resultado de un proceso que se da en el sujeto, por lo que se trata de un fenómeno esencialmente subjetivo. Es un concepto que tiene que ver con lo que el sujeto desea y con el resultado que espera. (Zas, 2002).

En el escenario universitario, existe una relación estrecha entre los tres conceptos. Cada uno contribuye a acercar al estudiante a su meta académica. El estudiante ingresa a una institución con metas, sueños y esperanzas. Éstas se traducen en expectativas con la institución; ¿podré alcanzar mis metas en esta institución? Esta pregunta se mantiene presente en la mente del estudiante durante toda su vida universitaria. Éste, constantemente, hace un ejercicio de evaluación de su situación y de las posibilidades que le pueda brindar la institución para acercarlo a sus metas. Entonces, ¿en qué contribuye la satisfacción? En mucho, ya que representa el cumplimiento de las expectativas de un estudiante para con la institución que adoptó como segundo hogar. En la medida en que las expectativas sean cumplidas (o excedidas), serán mayores sus probabilidades de éxito. Por lo tanto, la satisfacción es uno de los pilares necesarios para facilitar el éxito académico y propiciar la retención estudiantil.

El foco del presente artículo son los esfuerzos realizados por la Actividad 3 para aumentar la satisfacción estudiantil, y los resultados obtenidos. Estableceremos la relación entre satisfacción y éxito entre los estudiantes de nuevo ingreso al Recinto Metro de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Los esfuerzos que se detallarán abarcan el periodo 2012 al 2015. Las actividades co- & extracurriculares se enfocaron en experiencias diversas para ayudar al estudiante a su adaptación a la vida universitaria en lo académico, social-cultural y profesional.

¿Cómo entendemos satisfacción?

Según Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., Martínez, P. Cambor, (2008) la palabra *satisfacción* se refiere “al gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien.” También, satisfacción es lo que acompaña a la seguridad racional de haber hecho algo que estaba al alcance y por encima de un grado de éxito. Ésta, a su vez contribuye a sostener el estado armonioso del funcionamiento de lo esperado. Por lo tanto, implica el cumplimiento, o la percepción de cumplimiento de una necesidad, deseo o pasión: se podrá satisfacer la “sed de conocimiento” cuando se alcanzan las metas académicas y profesionales.

La satisfacción es un concepto que está directamente relacionado con la expectativa. La expectativa que se tiene respecto a algo (cosa, experiencia, evento, etc.) establece el punto de

partida con el cual se compara la experiencia o el resultado obtenido. Por lo tanto, mientras más elevada sea la expectativa, mayor será el reto para propiciar el nivel de satisfacción deseado. En el caso de las actividades realizadas, el nivel de satisfacción muestra el grado en que la institución ha cumplido con o excedida la expectativa. En las instituciones educativas, la satisfacción cobra un papel protagónico al “validar” la decisión del estudiantado de seleccionar a una institución sobre el resto. En la medida en que los estudiantes perciben que la institución satisface sus expectativas académicas, sociales y profesionales, desarrollan un sentido de pertenencia que les impulsa a completar sus metas. *La teoría de jerarquía de Maslow* (2001) sobre la motivación que dice que a medida en que las necesidades del individuo son satisfechas se mueve hacia la autorrealización. López (2001) añade que la satisfacción busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de esto encontramos la necesidad de estabilidad, del orden y protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido.

Con esto en mente, la Actividad 3 del Proyecto de Título V PARES, se propuso aumentar la satisfacción estudiantil de 70% a 80% en un periodo de cinco años, mediante actividades co y extracurriculares. Por lo tanto, las estrategias desarrolladas para fortalecer las áreas de adaptación a la vida universitaria tienen como resultado afianzar la retención, la persistencia y finalmente, aumentarán la tasa de graduación de los estudiantes del Recinto Metro de la Universidad Interamericana de Puerto Rico.

La población de primer año en la Universidad Interamericana – Recinto Metropolitano

Una de las características que define a esta población es su visión de que la universidad es “sólo asistir a clases”. Esto es un reflejo de la actitud que muchos estudiantes adoptan de la escuela secundaria. El cambio de “la escuela a la universidad” presenta retos para los estudiantes y les dificulta su adaptación, retención y persistencia. Durante su primer año universitario, diferentes factores dificultan esta transición: la perspectiva acerca de la vida universitaria, el desconocimiento de los servicios estudiantiles, y su acceso a los servicios, entre otros. En las orientaciones, los estudiantes de nuevo ingreso consistentemente manifiestan preocupación y ansiedad ante el nuevo ambiente de estudio, el reto de hacer nuevas amistades, el cambio del término académico (del formato semestral del que proceden en la escuela secundaria, al

trimestral acelerado de la institución), a la carga académica, y a sus necesidades económicas. La carga académica y el ritmo acelerado de los cursos son factores que inciden en que muchos estudiantes abandonen sus cursos (UW), se den de baja (W) o fracasen en los mismos. Es entonces que los servicios directos (mentoría y tutorías), las actividades co & extracurriculares son herramientas que ayudan a atender los retos que enfrentan muchos estudiantes de primer año.

Para conocer mejor la población estudiantil de nuevo ingreso, la Actividad 3 desarrolló un cuestionario para auscultar su área de interés. En el instrumento, se incluyó un listado de temas para talleres y actividades co y extracurriculares, con el propósito de que los estudiantes seleccionaran todas las actividades que fueran de su interés. Fue administrado a estudiantes de primer año de la cohorte 2011-12, y sus resultados se utilizaron para planificar las actividades que se llevarían a cabo durante ese año, y el próximo (cohorte 2012-13).

El resultado del cuestionario nos permitió conocer a los estudiantes de nuevo ingreso en los aspectos que más le interesaban y preocupaban y que estas fueran canalizadas a través de estas actividades para atemperar sus esfuerzos a las necesidades identificadas. Mediante entrevistas y referidos de estudiantes, se desarrollaron talleres, seminarios y conferencias, así como viajes de campo. Además de este instrumento, se desarrolló un cuestionario para estudiantes de nuevo ingreso a la institución que se comenzó a administrar a partir de la cohorte de 2013-14. Su propósito es conocer sus motivaciones para ingresar en la Universidad Interamericana – Recinto Metro, sus expectativas acerca de las experiencias que debe proveer la institución, las competencias para la vida universitaria que los estudiantes deben tener, el nivel de dominio que poseen de dichas competencias, y sus expectativas con la facultad universitaria. En las Tablas 1 y 2 se muestran algunos de los resultados más sobresalientes.

Tabla 1

Comparación de los porcentajes de estudiantes de las cohortes 2013-14 y 2014-15 que indicaron que varios aspectos tuvieron mucha influencia en su decisión de ingresar a la Inter – Metro

<i>Aspectos influyentes</i>	<i>Cohorte 2013 – 14</i> <i>(n = 188)</i>	<i>Cohorte 2014 – 15</i> <i>(n = 240)</i>
	<i>%</i>	<i>%</i>
La reputación del programa académico que me interesa.	77.42	64.29
La duración de los programas (i.e., semestral, trimestral, etc.)	74.73	72.69
La reputación académica de la institución	67.20	63.33
La ubicación de la institución	65.78	55.51
La variedad de programas académicos	61.50	56.78

Tabla 2

Comparación de los porcentajes de estudiantes de las cohortes 2013-14 y 2014-15 que indicaron tener poco o ningún dominio de distintas destrezas de comunicación

Destrezas de comunicación	Cohorte 2013 – 14 (n = 188)	Cohorte 2014 – 15 (n = 240)
	%	%
Comunicación oral en Inglés	65.17	59.28
Comunicación escrita en Inglés	61.49	89.64
Hacer presentaciones orales	58.05	61.67
Comunicación escrita en Español	30.11	39.74
Comunicación oral en Español	20.11	21.93

Los resultados expresan datos importantes que aportan a nuestro conocimiento del perfil del estudiante que ingresa al Recinto Metro. Con estos datos, también pudimos determinar efectivamente las necesidades e intereses de los estudiantes, de modo que la institución pudiera satisfacerlos, mediante actividades co & extracurriculares que contribuyeran en su procesos de integración a la vida universitaria.

Actividades co y extracurriculares

Los resultados del primer cuestionario nos permitieron establecer un plan de acción para los primeros dos años del proyecto. Los resultados más relevantes se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de temas seleccionados por estudiantes de primer año para actividades co y extracurriculares

Temas y actividades	Frecuencia	Porcentajes
Entendiendo mi programa de clases	86	68.25
Manejo y organización del tiempo	70	55.50
Conociendo tu universidad	69	54.76
Técnicas para tomar exámenes	67	53.17
Hábitos de estudios	64	50.79
Estilos de aprendizaje	60	47.61
Métodos de estudio	57	45.23
Técnicas de investigación	53	42.06
Código de vestimenta	51	40.47
Museo de Arte de P.R	51	40.47
Técnicas de escritura	46	36.50

Recorrido en kayaks	45	35.71
Estilo APA	45	35.71
Visita al parque de las cavernas de Camuy	42	33.33
Recorrido en bicicleta	40	31.74
Distribución por género	Femenino: 83	Masculino: 43

n =126

La planificación de las actividades pertinentes se realizó en coordinación con facultad mentora, para alinearlas con los cursos de primer año y al calendario académico de la institución (calendario trimestral y semestral del Recinto Metro). Luego de la planificación, estas actividades se realizaron con la colaboración de los estudiantes mentores, quienes asistían a las mismas, ayudaban a organizar los grupos estudiantiles y asumían distintas responsabilidades, según las necesidades de cada actividad. Algunas de las actividades realizadas durante estos años se incluyen en la Tabla 4.

Tabla 4

Ejemplos de actividades co y extracurriculares realizadas durante varios años académicos

Año Académico	Actividades Co-curriculares	Actividades Extra-curriculares
2011-12	Maximizar tu tiempo para mejorar tus hábitos de estudio Tengo algo importante que decirte... Efectos del tabaco en los pulmones	Body Worlds Museo de Arte de Ponce Eco - Reto
2012-13	Entendiendo mi secuencial académico Apoyo estudiantil GPS Académico: Ajustándome a la vida universitaria ¡Matemática! ¿En serio? Hablar bien y escribir mejor Speaking the difícil Tengo algo importante que decirte Tú también puedes: Atrévete a soñar y ser exitoso ¡Bienestar: Una lucha olímpica para toda la vida!	Dragon Boat La casa de Bernalda Alba Trialo Museo de Arte de Puerto Rico Outside Group – Salinas Hacienda Buena Vista Exposición "Basura" Reserva natural de Humacao
2013-14	La norma de progreso académico satisfactorio Blackboard, ¡Ven y Aprende! El arte de practicar El mundo laboral y tecnológico El porqué y para qué de mi vocación universitaria El voluntariado, ¿por qué? En buen español Enfocando para el éxito Matemática básica para contabilidad Música 101	Activa tu Vida - Parque Central Bahía de Salinas – Kayak Bosque La Marquesa Dragon Boat Hacienda Carabalí Los beneficios del kayaking para el mejoramiento y la calidad de vida Toro Verde

Las diferentes actividades co y extracurriculares exponen al estudiante a incorporar temas interdisciplinarios a las áreas de estudio alineadas al mundo profesional. Más aún, buscan llevarlos hacia una conciencia global y ecológica para que el estudiante haga una relación entre elementos del alfabetismo económico y financiero, el empresarismo y emprendimiento, la conciencia ciudadana, los conocimientos básicos de salud, las competencias de aprendizaje e innovación, el manejo de la información y tecnologías, y sobre todo, la importancia de los valores tales como la tolerancia, la equidad, la justicia, la empatía, el respeto, la honradez, y solidaridad, todos compartidos con la visión de la Institución.

La participación en las actividades co y extracurriculares, para los años académicos 2011-12, 2012-13 y 2013-14 se resume en la Tabla 5.

Tabla 5

Resumen de la participación estudiantil en las actividades co y extracurriculares, por año académico

<i>Actividades</i>	<i>Cantidad de actividades</i>			<i>Total de estudiantes*</i>		
	<i>2011-12</i>	<i>2012-13</i>	<i>2013-14</i>	<i>2011-12</i>	<i>2012-13</i>	<i>2013-14</i>
Actividad extracurricular	3	10	7	117	222	199
Conferencia	1	7	5	75	475	431
Orientación	0	10	12	-	338	538
Taller	2	13	9	26	843	451
Total	6	40	33	218	1878	1619

*Nota. El total de estudiantes participantes de las actividades durante cada año académico refleja un conteo repetido.

Las actividades co-curriculares (i.e., talleres, conferencias, orientaciones) fueron realizadas en el Recinto Metro y se enfocaron en las áreas de desarrollo profesional, social, curricular y personal. Por su parte, las actividades extracurriculares (i.e, visitas a museos y exhibiciones, actividades al aire libre) se realizaron fuera del recinto, con el fin de exponer a los estudiantes a otros ambientes y experiencias. El aspecto de la coordinación con la facultad mentora fue muy importante, ya que se buscó que éstas se alinearan con los contenidos y las destrezas de los cursos de primer año. Las actividades estimularon a los estudiantes a conocer, entender y aprender que la vida universitaria no es únicamente asistir a los cursos; la vida universitaria abarca todas aquellas experiencias, dentro y fuera del salón de clases, que contribuyen su crecimiento personal, social, académico y profesional. Esto, a su vez, se tradujo en un sentido de valor añadido a su decisión de estudiar en el Recinto Metro, lo cual contribuye a la retención y la persistencia estudiantil.

Cada actividad, seminario y taller realizado fue evaluado por los participantes. Para este fin, se les administró la “*Hoja para la evaluación de actividades estudiantiles*”. Este instrumento fue desarrollado, administrado y analizado por la Actividad 1. En el instrumento se pregunta si la actividad contribuyó a aumentar su satisfacción con la institución. También, permite indicar cuán satisfechos, en general, se sienten con la actividad, e incluye siete premisas acerca de la satisfacción con distintos aspectos de la actividad, con una escala de cinco categorías: *Muy satisfecho(a)*, *Satisfecho(a)*, *Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a)*, *Insatisfecho(a)*. Sus resultados fueron analizados y devueltos a la Actividad 3, con el propósito de proveer retroalimentación de cada actividad.

Mentoría y tutorías

El propósito de la mentoría es apoyar a los estudiantes en su proceso de adaptación a la vida universitaria. Esto incluye clarificar sus expectativas universitarias, proveer apoyo académico, social y personal, y encaminarlos hacia el logro de sus metas académicas. La figura del estudiante mentor fue un complemento vital en el proceso de atender las necesidades básicas de apoyo al estudiante durante su primer año. Su colaboración fue fundamental para fortalecer la retención y la persistencia, así como para motivarlos a completar satisfactoriamente sus cursos en la institución. Estos estudiantes son ejemplos a seguir por su liderazgo, excelencia académica y trayectoria participativa en organizaciones estudiantiles en el Recinto Metro. El papel que desempeñan los estudiantes mentores como modelos de la vida universitaria cobra mayor importancia, ya que el estudiante de nuevo ingreso se siente identificado con ellos. En una entrevista a una estudiante de primer año, se le preguntó qué fue lo que más le gustó del Proyecto PARES. Ella indicó que el servicio de los estudiantes mentores: “*porque se me hace más fácil relacionarme y sentirse cómoda y confiada*”.

Otro aspecto significativo de los servicios estudiantiles fue la incorporación de tutorías. Éstas ofrecen a los estudiantes con dificultades en los cursos básicos antes mencionados la ayuda necesaria para clarificar dudas, y fortalecer áreas de debilidad. Es importante señalar que estas tutorías son ofrecidas también por estudiantes mentores que, no solamente se enfocan en lo académico, sino en la parte socio-humana afectiva como elemento estratégico para poder asimilar mejor el conocimiento. Es decir, el estudiante mentor explica por qué es necesario tener estos conocimientos para poder ser un mejor estudiante y profesional en el mañana. Es aquí

donde los estudiantes ven la pertinencia de la tutoría y mentoría a través del estudiante mentor como un colaborador o un par, según las siglas de nombre del proyecto P.A.R.E.S. en inglés (Preveil Achive, Reflect, Engage, Share) simbólicamente recoge la idea de que son sus pares los que los ayuda a progresar en su vida universitaria. No solamente se han beneficiado los estudiantes de primer año con estos servicios. Estudiantes de otros años se enteraron de estos servicios a través de las visitas realizadas a los salones, mediante los anuncios colocados en lugares estratégicos alrededor del recinto, y en actividades co y extracurriculares, y fueron atendidos por el Proyecto.

Una de las estudiantes que recibió los servicios de tutoría observó una gran mejoría en sus notas de la clase de español. Ella expresó: *“PARES me ayudó mucho... hoy día me siento mucho más cómoda con mis clases y más confiada en mi trabajo universitario.”* Por su parte, otra estudiante resaltó el beneficio recibido en el aspecto social: *“PARES me abrió el camino a conocer más estudiantes y a entender mejor como el ambiente universitario del Recinto Metro se maneja. Además, me dio la oportunidad de pertenecer a la organización estudiantil de mi facultad de estudios.”* Muchos estudiantes han acudido a las oficinas de PARES gracias a la recomendación de compañeros que fueron atendidos por el Proyecto.

Los esfuerzos realizados también van dirigidos a crear un ambiente universitario integrador. Es por esto, que una de las estrategias utilizadas ha sido promover la participación de estudiantes en asociaciones estudiantiles relacionadas con: (a) sus metas profesionales, (b) sus intereses personales y sociales, y (c) que fortalezcan sus destrezas de liderazgo.

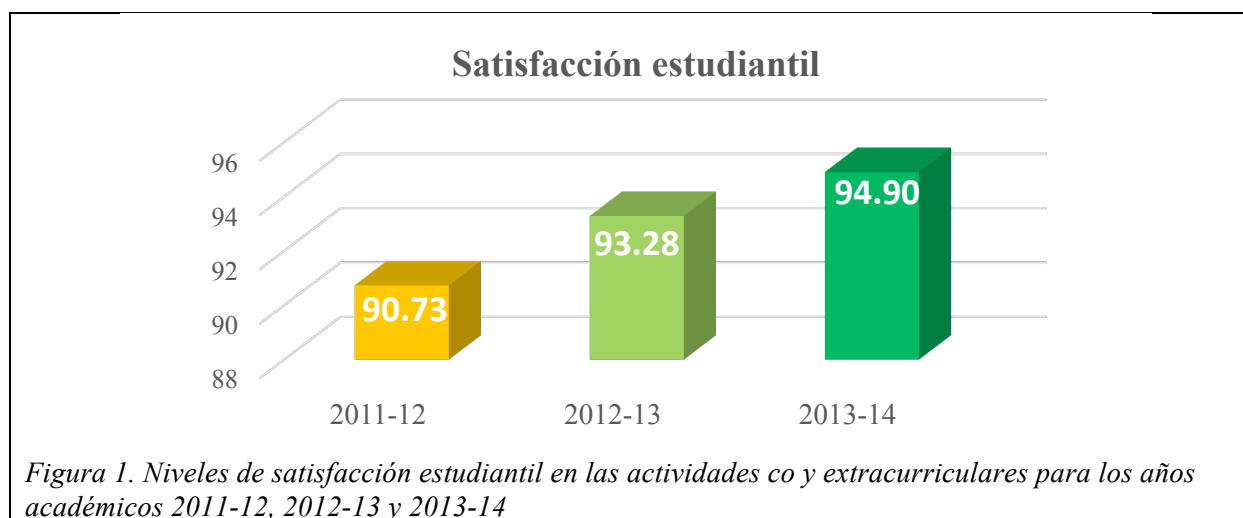
Satisfacción y retención

Ayudar al estudiante a satisfacer sus necesidades durante su primer año de estudios y facilitar su integración a su nueva casa de estudios previene que éstos pierdan interés en sus carreras. Algunas variables que contribuyen a una pertenencia institucional, aparte de las variables de carácter académico, son aquellas que favorecen la vida universitaria (i.e., experiencias sociales y académicas positivas, ayudas económicas, organizaciones estudiantiles que infunde liderazgo y compañerismo, tutoría y mentoría). Si los estudiantes no desarrollan un sentido de pertenencia con su casa de estudio, su ejecución académica pudiese afectarse.

Estudios como el de Gardner y Barefoot (2005) establecen que los estudiantes exhiben un grado de satisfacción y persistencia en sus estudios porque entienden que el esfuerzo vale la

pena. La institución le ofrece la seguridad que necesitan y sobre todo las vías para poder enfrentar todas las situaciones y obstáculos que se les presentarán en el camino hacia la graduación. En el caso del Recinto Metro, se observa que una vida universitaria activa aumenta su satisfacción con la institución.

Las evaluaciones realizadas a las actividades co y extracurriculares en las que participó la población de primer año fueron productivas y significativas. Las evaluaciones evidenciaron un aumento progresivo en los niveles de satisfacción de los estudiantes con dichas actividades. Los niveles de satisfacción indicados por los estudiantes para cada año académico se muestran en la Figura 1.



Las actividades co y extracurriculares realizadas durante el tercer trimestre del año académico 2011 – 12 fueron utilizadas como pruebas para la planificación, coordinación y ejecución de distintas actividades. Los resultados observados se utilizaron como referencia para mejorar los procesos y las actividades que se realizaron en los años siguientes. Durante los años académicos 2012 – 13 y 2013 – 14 participó un total de 1,761 estudiantes (en conteo sencillo) y 2,710 estudiantes (en conteos repetidos). Entre las cohortes 2012 – 13 y 2013 – 14, la cantidad total de estudiantes de primer año fue de 1,460⁴. De ellos(as), 562 participaron en las actividades del Proyecto PARES, lo que constituye una tasa de participación de estudiantes de primer año de 31.91%.

⁴ Para efectos del Proyecto PARES, se definió como un(a) estudiante de primer año, a estudiantes con las siguientes características; (1) Admitido(a) en los términos 20XX-50, 20XX-52, 20XX-67, 20XX-04, 20XX-10 y 20XX-13, (2) con admisión “regular”, (3) clasificado(a) como estudiante “regular”, y (4) entre las edades de 16 a 20 años.

La participación en actividades que contribuyen a una mejor vida universitaria, la promoción de los servicios estudiantiles y los referidos de los profesores, son piezas claves para que los estudiantes se muestren satisfechos con la institución. El valor de estos elementos contribuye a la retención desde múltiples ángulos. Con esto en mente, se realizó un análisis de asociación entre las variables de *participación en actividades co y extracurriculares del Proyecto PARES* y *retención en la institución*⁵.

Se calculó, utilizando el programado SPSS 20.0, la estadística de Cramer (V), la cual es una medida de asociación entre variables categóricas. Se observó un valor de $V = 0.157$, y una significación $p = 0.000$. Esto significa que existe una asociación entre la participación y la retención, aunque baja, significativa. Esto pudiera deberse a las diferencias en la cantidad de actividades en que cada estudiante participó (e.g., a mayor participación, mayor probabilidades de retención). Por lo que en futuros estudios, pudiera considerarse los efectos de la frecuencia de participación y del tipo de actividad. La tabla de contingencia con los datos analizados se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6

Tabla de contingencia para las variables participación en actividades co y extracurriculares del Proyecto PARES y retención de estudiantes de primer año de las cohortes 2012 – 13 y 2013 – 14

Retención	Participación		TOTAL f(%)
	Sí f(%)	No f(%)	
Sí	435 (29.79)	560 (38.36)	995 (68.15)
No	127 (8.70)	338 (23.15)	465 (31.85)
TOTAL	562 (38.49)	898 (61.51)	1,460 (100.00)

Razón de verosimilitud (L^2) = 37.056, $df = 1$, $p = 0.000$

Se realizó una prueba de hipótesis para dos muestras independientes para evaluar si existen o no diferencias en la cantidad de estudiantes que participaron en las actividades de PARES, con su estatus como retenidos(as) en el próximo año académico como la variable independiente. La prueba estadística aplicada fue de bondad de ajuste (razón de verosimilitud).

Se evaluó la significación con un valor de 0.05 y la prueba fue no direccional. La razón de verosimilitud obtenida ($L^2 = 37.056$) fue significativa ($p = 0.000$). Se rechaza la hipótesis

⁵ Para efectos de los análisis realizados, se consideró a un(a) estudiante como “retenido(a)” si en el término de Agosto del año siguiente a su admisión a la institución, el (la) estudiante continuó sus estudios en el Recinto Metro.

nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe una diferencia significativa entre las frecuencias observadas para, al menos, uno de los pares de categorías.

Fernández de Morgado (2012) señala que la retención – persistencia, además de ser positiva, reconoce la responsabilidad de la institución (retención) y la del estudiante (persistencia) en el éxito de este proceso. Es decir, aunque se reconoce que está en el individuo tomar la decisión de permanecer en la universidad, la institución tiene la responsabilidad de proveer las herramientas que faciliten al estudiante su continuidad en la institución.

Según Alves y Raposo (2005), la satisfacción del estudiante de primer año en sus estudios universitarios, ha cobrado vital importancia para las instituciones universitarias, quienes compiten por reclutar, retener y graduar a la mayor cantidad posible de estudiantes. Esto también es cierto para el Recinto Metro de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, pues esta satisfacción propicia la retención de sus estudiantes, y a su vez, la supervivencia de la institución.

Otro esfuerzo muy importante para fortalecer el sentido de pertenencia de la población de primer año, y con ello aumentar su retención fue la creación de una organización estudiantil enfocada en ellos, FLAME (*“Future Leader And Mentor Experience”*). Esta Asociación fue inspirada en el proyecto PARES para darle continuidad a los servicios de mentoría de pares provistos a la comunidad estudiantil del Recinto. El objetivo de la misma es involucrar a los estudiantes en asuntos sociales, académicos y comunitarios para que desarrollen sus cualidades de liderazgo, al organizar y realizar actividades dentro y fuera de la universidad. Además de crear líderes dedicados a servir a sus pares, también busca mejorar su entorno académico, social y ambiental promoviendo el enlace entre estudiantes y las demás organizaciones estudiantiles en el Recinto Metro. La colaboración con las organizaciones estudiantiles tales como FLAME y el Consejo de Estudiantes, así como muchas otras, representa el puente que facilita a los estudiantes de primer año su incorporación a la vida social, académica y universitaria.

Limitaciones

En el transcurso del Proyecto PARES, enfrentamos una serie de retos que dificultaron la planificación y ejecución de las actividades. Éstos incidieron en los resultados obtenidos durante los periodos del 2012 hasta el 2014 y por ello ameritan mención.

Retraso en la identificación de las cohortes de primer año

Para una planificación efectiva de las actividades, es necesario conocer la población a atender. Sin embargo, los listados oficiales de los(as) estudiantes matriculados(as) en los términos que inician en agosto están disponibles a finales de septiembre o principios de octubre.

Bajas tasas de participación y temporalidad de los estudios para identificar el perfil del estudiantado de primer año

Los estudios realizados para conocer el perfil de la población atendida fueron fundamentales para identificar las necesidades de esta población. No obstante, para el año académico 2013 – 14 participaron sólo 188 estudiantes, a quienes se les administró el cuestionario durante la sesión de verano y durante el primer trimestre académico. Por lo tanto, la planificación de las actividades del primer trimestre no contemplan los resultados de estos estudios. Sus resultados se utilizaron para los términos subsiguientes.

Poco tiempo disponible para orientar al estudiantado acerca del Proyecto PARES

Durante los términos de verano, se realizaron actividades para orientar a los(as) estudiantes de primer año acerca de la universidad y de los servicios del Proyecto PARES. Sin embargo, el tiempo disponible para estos propósitos fue limitado, y la participación estudiantil se limitó a aquellos(as) estudiantes matriculados en dichos términos. Las poblaciones que no se matriculó durante los veranos, no recibieron esta orientación.

Bajas tasas de participación de estudiantes de primer año

Pese a que una cantidad significativa de estudiantes participó en las actividades realizadas durante los años académicos 2012 – 13 y 2013 – 14, sólo un 31.91% de los(as) participantes fueron estudiantes de primer año. Entre las posibles explicaciones a esta situación, se destacan:

- La dispersión de los estudiantes entre las distintas secciones de los cursos.
- El cargado calendario académico que dificulta la participación estudiantil en las distintas actividades programadas.

Conclusión

El estudiante reconoce que la universidad implica un cambio de escenario de aprendizaje, que exige mayor compromiso de su parte para con su educación, y que presentará retos en su integración a este nuevo escenario. La incursión en un programa académico universitario supone y exige cuestionar viejos esquemas de actuación, modificar antiguas prácticas y patrones de conducta y aprender nuevos conceptos y procedimientos. En fin, implica cambiar la forma de hacer las cosas. Todo esto amerita reflexionar, moverse, y hacer algo distinto a lo que el estudiante estaba acostumbrado(a).

Al contemplar los elementos retención, éxito académico y satisfacción, desde una perspectiva interdisciplinaria, la meta de la institución no debe ser sólo facilitar a los estudiantes el que completen sus estudios universitarios, sino proveerles experiencias diversas que les enriquezcan personal, social y profesionalmente. Su compromiso institucional debe ser tanto con la calidad de la educación impartida como de los servicios complementarios ofrecidos.

El éxito académico es, en parte, resultado de la satisfacción estudiantil. Se manifiesta con la formación de una valoración positiva que emane de sí mismos, y con su permanencia en la institución. En este sentido, es sumamente importante encontrar formas de evaluar la satisfacción del estudiante de hoy día, no sólo en cuanto a la calidad de la enseñanza universitaria, sino en la calidad de la experiencia universitaria. De esta forma, las instituciones de educación superior pueden conocer su realidad, y atemperar su oferta y sus servicios a las necesidades y demandas de nuevas generaciones de estudiantes que presentan retos para la retención y la persistencia.

La fórmula para una buena retención estudiantil está en un clima de satisfacción en el recinto, Según Tinto (1999), intervención temprana y continua en el desempeño académico del estudiantado, una adecuada mentoría, consejería académica, y la composición de elementos de integración académica y social entre la comunidad universitaria. La creación de una cultura de retención en el Recinto Metro, ha sido, a nuestro entender, unas de las contribuciones más importantes del Proyecto PARES.

Proyectos como este son el modelaje innovador porque identifican unos de los retos más significativos es que nuestros estudiantes adquieran mayor conocimiento, establezcan nuevas metas y persistan en sus estudios universitarios, y de esa manera cumplimos la satisfacción estudiantil. Esta experiencia marca la iniciativa para que otras instituciones de educación superior en Puerto Rico consideren estos proyectos como centros de éxitos académicos.

Referencias

- Fernández, N. (2012). Retención y persistencia estudiantil en instituciones de educación superior: una aproximación interdisciplinaria al concepto *Paradigma Vol. No.2* Maracay.
- Franco, S. Cáseres Galeras, S. Jiménez Ortiz E. Morales Borja, V y Romero Duran. (2013). Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico. Rei Do Crea. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*. Volumen 2. Páginas 48-53 Universidad de Granada
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis para la deserción estudiantil en la educación superior. *Calidad de la Educación*. 2º semestre. 91-107
- Levitz N. (2002). *Retention management system: Coordinator's guide form A*. Iowa City, IA:
- López Carlos. (2001, julio 11). *La jerarquía de necesidades de Maslow*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>
- Puerto Rico: (2000) *Perfil Demográfico Censo 2000*. Recuperado de [https://www.census.gov/prod/2002pubs/c2kprof00-pr\(s\).pdf](https://www.census.gov/prod/2002pubs/c2kprof00-pr(s).pdf)recuperado
- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., Martínez, P. Camblor. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicativo en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México*. Universidad Autónoma de Tamaulipas (México), Universidad de Sevilla, Fundación Caubet-Cimera Illes Balears, *Revista de Enseñanza Universitaria*, N.º 31; 39-55.
- Swail, W.S. (2004). *The art of student retention: A handbook for practioners and administrators*. Educational Policy Institute. Texas Higher Education Coordinating Board, Austin, TX. *20th Annual*.
- Tinto, Vicent. (1999) Taking Student Retention Seriously: Rethinking the First Year of College. *NACADA Journal* 19(2):5-9.