

# DESERCIÓN, SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y POLÍTICAS DEL PROGRAMA PAAI EN LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, BUCARAMANGA, COLOMBIA \*

Paulina C. Flye Quintero  
Magíster en Administración de Empresas  
Universidad Santo Tomás  
Directora Departamento de Bienestar  
dirbien@mail.ustabuca.edu.co

Catherine Ariza Guarín  
Máster en Psicología Clínica  
Asociación Española de Psicología Conductual  
Coordinadora de Desarrollo Humano  
Universidad Santo Tomás  
psicologo@mail.ustabuca.edu.co

María Stella Torres Valderrama  
Magíster en Desarrollo Educativo y Social  
Universidad Pedagógica Nacional  
Docente-Investigadora, Departamento Bienestar  
Universidad Santo Tomás  
mariastellatorresv@mail.ustabuca.edu.co

Saúl Ernesto García Serrano  
Doctorando en Curriculum, Profesorado, Instituciones educativas  
Universidad de Granada  
Máster en Bioética; Master en Ciencias del Matrimonio y la Familia  
Instituto Giovanni Paolo II Roma  
Investigador-Docente Departamento Bienestar  
Universidad Santo Tomás  
saulernestogarciaserrano@mail.ustabuca.edu.co

Cómo citar este artículo:

Flye, P., Ariza, C., Torres, M.E. y García, S.E. (2014). *Deserción, satisfacción de los estudiantes y políticas del Programa PAAI en la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga, Colombia*. *Espiral, Revista de Docencia e Investigación*, 4(1), 71 - 82

## Resumen

El presente artículo socializa un estudio realizado en la Universidad Santo Tomás Bucaramanga; en el que se investigó con una población de estudiantes (que no se matriculó en el segundo semestre del 2013) las causas que generaron su desertión, conocer el estado de satisfacción frente a la universidad, el conocimiento del programa institucional de retención y sostenibilidad académica-PAAI; y saber el grado de intencionalidad de retornar. Se aplicó con la población de estudiantes una metodología mixta de estudio cuantitativo (encuesta) y cualitativo (entrevista), así como consultando en grupos focales a los docentes que acompañan el programa de retención. El estudio concluye que el aspecto económico y el embarazo son las causas mayores que generan la desertión, se infieren aspectos altamente positivos de satisfacción frente la Universidad Santo Tomás, y se dan sugerencias para continuar con las políticas de mejora en beneficio de cualificar los procesos de calidad que apunten a la permanencia de los estudiantes y así reflejar estándares de inclusión social en el ámbito de lo superior.

**Palabras clave:** Bienestar, desertión, retención, satisfacción estudiantil, universidad,

## Abstract:

This article socializes a study conducted at Universidad

Santo Tomas Bucaramanga; where the causes that led to desertion in a population of students (not enrolled in the second half of 2013) were investigated, as well as the degree of satisfaction concerning the university, the knowledge about the institutional program for retention and academic sustainability - PAAI; and the intentionality of returning to USTA. Applying a mixed methodology of quantitative (survey) and qualitative (interview) study, and also by consulting focus group of teachers linked to retention programs; the study concludes that the economic aspect and pregnancy are the major causes for scholar desertion. Highly positive aspects of satisfaction concerning Universidad Santo Tomas were inferred. Finally suggestions are given for further improvement policies in favor to qualify accreditation processes through strategies and policies aimed at the permanence of students, and thereby showing standards of social inclusion in the scope of higher education.

**Keywords:** Desertion, higher education, university welfare, student satisfaction and permanence, university.

## Introducción

La educación superior busca mediante estándares nacionales e internacionales generar resultados de impacto para que las universida-



des fortalezcan sus procesos de planeación y gestión estratégica con el fin de beneficiar la imagen institucional, elemento de “excelencia diferenciadora” como lo expresa Costa (2003, p.34).

La Universidad Santo Tomás de Bucaramanga bajo lema *Facientes Veritatem* (hacedores de la verdad), está enraizada en el origen académico de una secuencia histórica que inicia cuando se fundó la sede principal en Colombia en 1580; esta historia tiene un recorrido de identidad corporativa, imagen institucional, impronta visual, y en términos de Sanz de la Tajada (1994, p.43) expresión de una “personalidad cultural” por la forma como se ha ido configurando con características propias. Por eso, indagar sobre la deserción, el grado de satisfacción e insatisfacción de los estudiantes que abandonan la Universidad, es buscar alternativas para que la impronta USTA mantenga su esplendor particular en la cultura donde sirve en el territorio nacional.

El tema de la deserción y el abandono es impulsado en Colombia desde las políticas del Ministerio de Educación y el sistema de control (SPADIES), bajo el principio de ampliar la cobertura de la educación superior, el acceso con calidad a la misma y disminuir la deserción en una meta fijada al “40% en 2010 y 25% en 2019” (Ministerio de Educación Nacional (2009); políticas que ha tomado la Asociación Colombiana de Universidades con sus documentos, entre ellos “exclusión a la equidad” Ascun (2002), “Hacia una nueva dinámica social de la Educación Superior. Documento de políticas Ascun (2010).

El Ministerio de Educación Nacional establece como causas de la deserción en su publicación del 2009 que el principal factor determinante del abandono de estudios en Colombia se sitúa en la dimensión académica asociado al potencial o capital cultural y académico con el cual ingresan los estudiantes a la educación superior. Los factores financieros

y socioeconómicos están a continuación, seguidos por los institucionales y los de orientación vocacional y profesional. Adicionalmente, ya existen otros estudios complementarios como el realizado por Colciencias y la Universidad de la Sabana por las investigadoras Pineda y Pedraza (2011), ellas establecen cuatro causas macro que engloban las variables en que se mueve la deserción: factores individuales, académicos, institucionales, y socioeconómicos. Por su parte, la Revista Virtual de la Universidad Católica del Norte (2013, p.12), publicó un artículo sobre la deserción en la Corporación Universitaria de La Salle en donde “se mostraron que los factores de riesgo para la deserción académica son predominantemente socioeconómicos, posteriormente se encuentran los institucionales y con una baja distribución porcentual están los factores académicos y personales”.

Indagar entonces sobre la deserción, la satisfacción y las estrategias de retención, es un trabajo de autoevaluación permanente que las universidades en su singularidad están afrontando para responder a un principio social educativo de no exclusión y a un derecho humano fundamental, convirtiéndose la educación superior hoy en un camino casi obligatorio para que todo ciudadano realice la inserción en la pirámide laboral de una nación como lo afirma Ayala del Rey (2012).

## Metodología

### Problema a resolver:

En Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, la Comisión Conjunta del Programa Institucional de Retención y Sostenibilidad Académica de Estudiantes-PAAI (conformada por los Departamentos de Bienestar, Centro de Estudios, Admisiones y Planeación) buscó analizar y responder ¿por qué en el segundo periodo del año 2013, doscientos cuarenta y ocho estudiantes del primer periodo 2013-I, no se matricularon para el periodo siguiente 2013-II?



El trabajo investigativo conjugando instrumentos de metodología cualitativa con los docentes del programa PAAI (grupos focales) y cuantitativa con los estudiantes (entrevista estructurada, cuestionario) comenzó a finales de agosto y terminó en octubre del 2013. La población seleccionada fue de 248 estudiantes de 14 programas institucionales que ofrece la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga; los cuales no se habían matriculado en el segundo periodo del 2013. Esta lista fue suministrada por el Departamento de Informática, lista que ofrecía estudiantes no matriculados con código de carrera, correo, teléfonos y dirección.

Se tomó una muestra representativa de 80 alumnos (32.25%), de los cuales: - 49 de ellos (61.25%) se contactaron por *entrevista telefónica* realizada por el Call Center del Departamento Admisiones y Mercadeo; - 31 de los encuestados (38.75%) se contactaron por medio de una *encuesta de Online* aplicada por el Departamento de Bienestar. La investigación se centró en los individuos "únicos, individuales y cualitativos (Sandín, 2003, p.63), dándoles prioridad a su sentir subjetivo, para lo cual se escribieron sus respuestas (entre 80 a 100 frases se transcribieron) en el caso de la entrevista del Call Center la cual indagó únicamente el motivo por el cual no se matricularon en el segundo periodo académico del 2013; mientras que la encuesta del Departamento de Bienestar fuera de indagar las posibles causas de no haberse matriculado la población trabajada, preguntó además el grado de satisfacción de los estudiantes con la Universidad, el conocimiento del Programa PAAI y su deseo de retornar o no. Este cuestionario fue validado por la comisión conjunta.

Por su parte, con los 21 docentes que participan en el programa PAAI-CEPI de Bucaramanga y Floridablanca, se trabajó la metodología de *dos Grupos focales* en encuentros de cada sede centrados en tres temáticas: Causas por las cuales un estudiante abandona la Uni-

versidad; factores que generan satisfacción e insatisfacción en la población estudiantil, y sugerencias al programa PAAI de la Universidad. La información obtenida se analizó entre el equipo investigador mediante una discusión triangular (Merriam, 1998) sometiendo las opiniones y tomas para evitar polarizaciones; y se pasó a una matriz para extraer los aspectos que más se repetían en cada grupo de docentes. Finalmente, la información suministrada por las fuentes, se cruzó, se realizó el análisis, la discusión y se generaron unos resultados que se comentan en el siguiente ítem de este trabajo.

## Resultados

Los hallazgos del estudio se presentan desde dos perspectivas: los datos encontrados en los instrumentos aplicados a estudiantes y los datos que ofrecieron los docentes.

### Información obtenida en los estudiantes

Tabla 1. ¿Cuál fue el principal motivo por el cual abandonó la Universidad?

	No.	%
Factores económicos (Matrícula)	25	31,25%
Embarazo	19	23,75%
Jornada de estudio; relación familiar; inseguridad en llegar a las sedes; problemas con compañeros.	15	18,75%
Comprender al docente; cambio de residencia; cambio de universidad; sanciones disciplinarias; dinero para mantenerse; aprender lengua en el exterior-movilidad; duda vocacional; falta de la familia; desagrado por los laboratorios.	13	16,25%
Trato docente-alumno; rendimiento, termino materias; buscar trabajo; proyecto de grado; encontrarse en el exterior.	8	10,00%
	80	100%

Tabla 2. Recursos financieros de la Universidad Santo Tomás

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	1	3,23%	2	3,06%	3	3,13%
2. Insatisfecho	6	19,35%	9	18,37%	15	18,75%
3. Indiferente	5	16,13%	8	15,31%	13	15,63%
4. Satisfecho	12	38,71%	19	38,78%	31	38,75%
5. Muy satisfecho	6	19,35%	10	20,41%	16	20,00%
No responde	1	3,23%	2	4,08%	3	3,75%
	31		49		80	100%

Tabla 3. Recursos físicos de la Universidad Santo Tomás

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	1	3,23%	2	3,06%	3	3,13%
2. Insatisfecho	3	9,68%	5	9,18%	8	9,38%
3. Indiferente	6	19,35%	10	20,41%	16	20,00%
4. Satisfecho	12	38,71%	19	38,78%	31	38,75%
5. Muy satisfecho	8	25,81%	13	26,53%	21	26,25%
No responde	1	3,23%	1	2,04%	2	2,50%
	31		49		80	100%

Tabla 4. Personal docente de la Universidad Santo Tomás:

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	1	3%	1,5	3%	2,5	3%
2. Insatisfecho	3	9,68%	5	9,18%	8	9,38%
3. Indiferente	3	9,68%	5	9,18%	8	9,38%
4. Satisfecho	13	41,94%	21	42,86%	34	42,50%
5. Muy satisfecho	10	32,26%	16	32,65%	26	32,50%
No responde	1	3,23%	2	3,06%	3	3,13%
	31		49		80	100%

Tabla 5. Directivos de la Universidad Santo Tomás:

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	1	3%	1,5	3%	2,5	3%
2. Insatisfecho	3	9,68%	5	9,18%	8	9,38%
3. Indiferente	8	25,81%	12	24,49%	20	25,00%
4. Satisfecho	10	32,26%	16	32,65%	26	32,50%
5. Muy satisfecho	8	25,81%	12	24,49%	20	25,00%
No responde	1	3,23%	3	6,12%	4	5,00%
	31		49		80	100%

Tabla 6. Con los recursos tecnológicos y multimedia de la Universidad Santo Tomás:

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	1	3%	1,5	3%	2,5	3%
2. Insatisfecho	3	9,68%	5	9,18%	8	9,38%
3. Indiferente	2	6,45%	3	6,12%	5	6,25%
4. Satisfecho	15	48,39%	24	48,98%	39	48,75%
5. Muy satisfecho	9	29,03%	15	30,61%	24	30,00%
No responde	1	3,23%	1	2,04%	2	2,50%
	31		49		80	100%

Tabla 7. Con el sector o entorno de la Universidad Santo Tomás:

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	2	6%	3	6%	5	6%
2. Insatisfecho	4	12,90%	6	12,24%	10	12,50%
3. Indiferente	5	16,13%	9	18,37%	14	17,50%
4. Satisfecho	10	32,26%	17	34,69%	27	33,75%
5. Muy satisfecho	9	29,03%	13	26,53%	22	27,50%
No responde	1	3,23%	1	2,04%	2	2,50%
	31		49		80	100%

Tabla 8. Con el campus deportivo de la Universidad Santo Tomás:

	No.	%	No.	%	No.	%
1. Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
2. Insatisfecho	1	3,23%	2	3,06%	3	3,13%
3. Indiferente	4	12,90%	6	12,24%	10	12,50%
4. Satisfecho	10	32,26%	15	30,61%	25	31,25%
5. Muy satisfecho	15	48,39%	25	51,02%	40	50,00%
No responde	1	3,23%	1	2,04%	2	2,50%
	31		49		80	100%

Tabla 9. ¿Conoció el programa de ayuda académica PAAI?

	No.	%	No.	%	No.	%
SI	22	71%	34	69%	56	70%
NO	9	29,03%	15	30,61%	24	30,00%
	31		49		80	100%

Tabla 10. Si las circunstancias que motivaron su retiro cambiaran, ¿volvería?

	No.	%	No.	%	No.	%
SI	27	87%	42	86%	69	86%
NO	4	12,90%	7	14,29%	11	13,75%
	31		49		80	100%

**Causas por las cuales abandonan la Universidad:** El factor *económico* es la causa más alta en la población trabajada; siendo la segunda causa el *embarazo*. Se confirma con esto, un reto educativo relacionado con la ética social en la población juvenil que incide en el mundo universitario; seguida de una tercera causa que agrupa: *la jornada de estudio, el influjo de las relaciones familiares, inseguridad para llegar a las sedes, problemas con compañeros*. La cuarta causa reúne factores como la *capacidad para comprender a sus docentes, el cambio de residencia, de universidad, sanciones disciplinarias, dinero para mantenerse, duda vocacional, salir a aprender una lengua, falta de la familia, desagrado por laboratorios*. Otros factores mínimos causantes de la deserción fueron agrupados como: *el haber terminado asignaturas y estar buscando trabajo, proyecto de grado, se encontraba en el exterior*.

#### **Análisis de los resultados sobre la satisfac-**

**ción e insatisfacción con relación a recursos, personas, directivos, equipos, planta física:** El estudio marca un alto porcentaje en el nivel de *satisfechos*; se ven grandes fortalezas en el campus deportivo, recursos físicos, recursos financieros, personal docente, directivos. *Sobre la insatisfacción*, se puede leer un descontento mínimo y se corrobora en este tema de satisfacción e insatisfacción, *una actitud a formar-reeducar en los jóvenes* frente a la vida: la indiferencia, respuesta alta en participación cuando se preguntaba este segundo aspecto a evaluar.

**Frente al programa PAAI:** Fue conocido altamente por una medida de un 70% frente a un 30% que no lo conocieron.

**Sobre la intención de retornar:** Hay más intención en retornar a estudiar a la USTA en un 86%, siendo concordante este dato con el grado de satisfacción que expresan los estudiantes con la Universidad.

#### **Información obtenida con los docentes del programa PAAI**

<p><b>Primera Temática:</b></p> <p><i>¿Cuál creen que son las causas más importantes que hacen que un estudiante abandone la Universidad? ¿Por qué se retiran?</i></p>	<p>El factor económico se considera como causa principal. En segundo lugar, la elección de carrera unida a los débiles fundamentos que tienen los estudiantes en competencias básicas y actitudinales.</p> <p>Un tercer factor que puede incidir es la ubicación de la sede de la calle novena, en comparación con el Campus de Floridablanca, unida a dificultades de seguridad ciudadana, parqueaderos y mejora de algunos laboratorios.</p> <p>Los profesores reconocen sin embargo en la Universidad un alto grado de preocupación para acompañar y evitar la deserción</p>
<p><b>Discusión:</b></p> <p>El tema de los costos de matrículas, la sostenibilidad y el análisis de las otras ofertas académicas, deben ser objeto de reflexiones medidas, pero permitidas en debates de consejos de facultad, académico y superior sin desconocer la <i>economía de contrastes</i> sobre los estratos socioeconómicos que entran realmente a la Universidad, y los esfuerzos que hacen las familias en sacar sus hijos adelante.</p> <p>Por otra parte, los vacíos en competencias básicas que traen los estudiantes de la educación media, es un tema que mantiene la discusión en todas las universidades pues los avances son pocos; y las universidades de índole privado pueden tener dificultades en algunos programas para elevar a una alta exigencia el filtro de las selecciones para quienes ingresan (factor de sostenibilidad); aun así se constata que en la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, el proceso de selección e ingreso tiene unos filtros pertinentes y positivos que ameritan quizás cualificar más los excelentes procesos que se inician en el Departamento de Admisiones y el Departamento de Bienestar con sus programas PAAI.</p> <p>Cabe agregar que la crisis de identidad vocacional o profesional en los jóvenes, debe generar a nivel institucional el revisar las estrategias que se tienen para la identificación una profesión, y el acompañamiento cuando existen dudas.</p>	

<p><b>Segunda Temática:</b></p> <p><i>¿Qué factores creen ustedes generan satisfacción e insatisfacción en la población estudiantil a partir de su experiencia como docentes?</i></p>	<p>Los docentes ubicados en la sede principal, manifiestan que la planta física, el entorno, la falta de parqueaderos, la seguridad, aulas como informática son un componente que genera insatisfacción en los estudiantes.</p> <p>En Floridablanca se constatan dificultades de internet y actualización de equipos de audiovisuales, y la inseguridad en los alrededores requiere establecer mejores lazos de apoyo entre universidad y fuerza pública.</p> <p>Un componente de la satisfacción es el quehacer del programa, es decir hay una íntima relación entre satisfacción y relación con el programa que estudian. La visita a prácticas en el bus da un clima de pertenencia en los estudiantes.</p> <p>Otros factores que dan satisfacción en la comunidad estudiantil son las convivencias, el cuerpo de profesores, y el Campus de Floridablanca.</p>
<p><b>Discusión:</b></p> <p>Este tema desemboca en un aspecto esencial de la Universidad como lo son, los factores que crean identidad institucional, y sentido de pertenencia con el alma mater. Se recordaron aspectos que antes se volvían un sentir colectivo: uso de manillas, calcomanías, publicidad en las papelerías vecinas, el recuerdo de la semana tomasina. <i>En este factor se recomienda darle al hermoso bus de la USTA un mayor uso.</i></p> <p>Surge entonces la pregunta: ¿Qué factores están dando sentido de pertenencia e identidad en los estudiantes y docentes con la USTA?: Nuestra Universidad tiene una impronta histórica y una sigla que da ya posicionamiento en el marco de las ofertas académicas de educación superior; pero esto puede generar un cierto triunfalismo que conlleva a descuidar procesos permanentes de crear identidad.</p> <p>El joven en el mundo moderno tiene un amplio prisma para encontrar la estética en donde va, y la universidad cuando hospeda al estudiante debe brindarle la experiencia de lo bello, que parte desde la silla y salón que utiliza. El tema de la planta física de la sede principal, parqueos, seguridad y laboratorios, debe responderse con recursos, acciones del Departamento de Planeación y la implementación de una <i>filosofía de la belleza para estudiar.</i></p> <p>Los docentes manifiestan una expectativa por la labor y el aporte del Centro de educación en cuanto al apoyo y políticas que vendrán para generar procesos educativos en búsqueda de mejora para la relación docente y estudiantes</p>	
<p><b>Tercera Temática:</b></p> <p><i>¿Qué sugieren a las políticas del programa PAAI?</i></p>	<p>Todos los docentes consideran que el programa es bueno, pero la mayor necesidad expresada por ellos, se centró en la importancia de tener ellos un espacio para ejercer con decoro y dignidad su labor.</p> <p>Un segundo aspecto está centrado en la revisión del marco operativo del proyecto en cuanto percepción de los decanos, horas de distribución, perfil del docente PAAI, pues piden un mayor estatuto de acompañamiento como política académica.</p> <p>Solicitan capacitación y mantener mediante convivencias-encuentros, la membresía del grupo de docentes.</p>
<p><b>Discusión:</b></p> <p>¿Cómo volver un programa que lucha contra la exclusión, el abandono o la deserción de estudiantes que tienen débiles competencias u otros factores que los afecta en su permanencia de un proyecto de vida; con la visión del PAAI en la USTA de modo que pase a ser un programa atractivo para que los fuertes (estudiantes con el rol de exitosos) se vinculen a ayudar-servir a otros, gracias a políticas de incentivo que la universidad crea?</p> <p>Es pertinente afirmar que no basta adecuar e invertir en espacios, si no hay recurso humano preparado constantemente para ejercer la labor de docente PAAI unida a resultados de investigación para generar trabajo académico de impacto en esta Universidad.</p>	

## Conclusiones

1. Abrir las puertas al estudio de lo superior, implica establecer una serie de estrategias para que nadie se quede sin lo superior, pues hoy es el camino casi obligatorio para la inserción laboral, el cumplimiento de sueños y el afianzamiento personal; y esto nos remite a un problema de responsabilidad social en toda universidad.

No podemos negar que hasta el momento nuestra Universidad maneja una baja tasa de deserción en Santander, sin embargo, en pro de un sistema de calidad y mejora continua, es necesario revalorar, y repensar las políticas y los procesos sobre la deserción entre los Departamentos de Admisiones, Bienestar y las Vicerrectorías, de modo que en la USTA Bucaramanga se siga optando por un programa de mínima deserción en Santander.

2. El estudio de las fuentes trabajadas con los 80 estudiantes y 21 profesores del programa PAAI, condujo a descubrir las causas que están influyendo en la deserción, analizar el grado de satisfacción y presentar recomendaciones a las directivas institucionales:

La encuesta *Online* y del *Call Center*, da unos resultados que destacan más bien sentimientos de satisfacción que insatisfacción por parte de los estudiantes que no se matricularon en el segundo semestre del 2013; satisfacción reflejada en los servicios indagados como los Recursos financieros, Recursos físicos, Personal Docente, Directivos, Recursos pedagógicos, Recursos Tecnológicos y multimedia, Sector - entorno, Campus Deportivo. La mayoría manifestaron la intención de retornar.

El factor *rendimiento académico* como







causa de abandono tuvo un bajo porcentaje, al igual que el factor de problemas de *relación docente-alumno*; resultados que expresan un cierto grado de calidad humana y profesional de los docentes de esta Universidad, así como realiza las estrategias de la política del programa PAAI.

Si existe en la población de estudiantes mayor satisfacción que insatisfacción; se puede inferir que hay procesos del ethos institucional que se deben seguir fortaleciendo.

Las dos causas por las cuales los estudiantes abandonan la Universidad son el factor económico y la segunda el embarazo. Se percibe deserción temprana en los segundos y tercer semestre y tardía entre los sextos y octavos semestre. La causa del embarazo como segundo factor, conlleva a fortalecer las acciones de bienestar con sus cátedras y apoyo de pastoral. En la muestra consultada, los programas con baja deserción fueron Optometría, Mecatrónica, Telecomunicaciones, Cultura física, Economía y Contaduría.

El programa de retención y sostenibilidad-PAAI desde los docentes, se reclama el mejorar los ambientes donde se atiende a los estudiantes, y apoyar más el trabajo de ser docente PAAI mediante un programa establecido de encuentros, convivencias para empoderarlos más. Se sugiere, involucrar con resultados de investigación a los docentes que participan (deben tener CvLAC), de modo que el ejercicio de su labor se socialice en estudios para publicación de su facultad, desde el grupo de investigación Humanidad del Departamento de Bienestar.

Una filosofía que ayudaría fortalecer la estrategia PAAI-CEPI, es la de imple-



mentar desde Bienestar *la propuesta del Voluntariado* para la labor de estudiantes-monitores y docentes que participan en el marco de dichos programas; sin embargo, se nota en la investigación del grupo focal que es pertinente incentivar el tema de las monitorias o auxiliaturas con algunos beneficios.

Sobre la inducción en nuestra Universidad, los docentes ven la importancia de incluir más tiempo a algunos temas y destinatarios como el trabajo con padres de familia y estudiantes que pasan al PAAI.

Para favorecer la satisfacción, la permanencia e identidad de la comunidad estudiantil y docente con la Universidad; debido a los problemas económicos, primera causa sobre la deserción; se sugiere extender la jornada académica de semestres pares e impares *a todos los programas de la USTA pues algunos no la tienen*, de modo que los estudiantes siempre tengan la posibilidad de una jornada libre para la búsqueda de otros ingresos; con ello estamos respondiendo a la primera causa y a una de las terceras causas de abandono: la jornada académica.

Aunque en los estudiantes se nota una satisfacción con la planta física, en los docentes se ve lo contrario y se sugiere, implementar un programa que difunda *la filosofía de la estética en la USTA*. Se recomienda, mejorar el sistema de redes internet en Floridablanca, así como ver la viabilidad de un acuerdo con empresas de buses en donde el nombre y el logo USTA este en dicho bus similar al de otros sistemas de transporte universitario en la ciudad.

Las convivencias expresan un valor propio de la educación tomista, pero teniendo en cuenta que un factor de aban-

dono son las relaciones-clima entre compañeros y en algo mínimo con los docentes, se sugiere revisar las temáticas, y en especial el tema de las relaciones desde una ética personalista.

Frente a procesos de gestión, relación, comunicación, entre la comunidad de docentes y la comunidad de estudiantes puede ser útil, escuchar los procesos internos que tienen los programas de Optometría, Mecatrónica, Telecomunicaciones y Cultura física, por tener en la muestra estudiada, un registro muy bajo de abandono. El diálogo con ellos nos puede aportar riquezas en los procesos de comunicación y en especial ver la relación del corpus: docente-estudiantes. En este contexto hay que implementar más comunicación, análisis y estudio de la forma de relación-comunicación de los programas más altos en deserción.

Se recomienda actualizar mediante una estrategia el sistema de información, pues la dificultad para hablar con los estudiantes vía telefónica, deja ver la complejidad para localizar los estudiantes en los registros del sistema de información USTA.

### Referencias bibliográficas

- Aguilera de Fretes, M y Jiménez, V. (2012). Factores de deserción universitaria en el primer curso de las carreras de Trabajo Social y Lengua Inglesa en las Facultades de Humanidades y Ciencias de la Educación y de Lenguas Vivas de la Universidad Evangélica del Paraguay *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc*, 8 (2), diciembre. pp. 197-205.
- Ascun. (2002). Agenda de políticas y estrategias para la Educación Superior Colombiana 2002-2006, De la exclusión a la equidad. *El pensamiento universitario*, (6). Bogotá, Colombia: SAB
- Ascun. (2007). Políticas y estrategias para la Educación Superior de Colombia 2006-2010. *De la exclusión a la equidad II. El Pensamiento Universitario*, (12). Bogotá, Colombia: SAB



- Ascun. (2010). *Hacia una nueva dinámica social de la Educación Superior*. Documento de políticas 2010-2014. El Pensamiento Universitario. Bogotá, Colombia. Consultado el 10 de marzo de 2014 en: [http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-314990\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-314990_archivo_pdf.pdf)
- Ascun. (2011). Responsabilidad social universitaria. *El pensamiento universitario*, (21).
- Ayala del Rey, M. (2012). El papel de la Educación Superior en el contexto de los documentos CONPES relacionados con la competitividad y productividad de Colombia y el nuevo plan de desarrollo. *Revista de la educación superior*, 41 (161). México, pp. 115-136.
- Costa, J. (2003). Creación de la Imagen Corporativa. El paradigma del siglo XXI. *Razón y Palabra*. No. 77 Agosto- Octubre 2011.
- Ministerio de Educación Nacional. (2008). *Revolución Educativa. Plan Sectorial 2006-2010*. Bogotá, Colombia: Autor.
- Ministerio de Educación nacional (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*. Bogotá. Colombia: Autor.
- Pineda, C. y Pedraza, A. (2011). *Persistencia y graduación. Hacia un modelo de retención estudiantil para Instituciones de Educación Superior*. Bogotá: Colciencias-Universidad de la Sabana.
- Sandín, M. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación: Fundamentos y Tradiciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Sanz de la Tajada, L. (1994). *La integración de la identidad y la imagen de la empresa*. Madrid: ESIC.