



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO- PROFESIONALES

ISMAEL CARLOS VIAL SEPÚLVEDA

PROFESOR GUÍA: HÉCTOR VALDÉS GONZÁLEZ, PhD

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

SANTIAGO – CHILE  
2021



**Universidad del Desarrollo**  
Facultad de Ingeniería

# PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO- PROFESIONALES

POR: ISMAEL CARLOS VIAL SEPÚLVEDA

Proyecto de Grado presentado a la Comisión integrada por los profesores:

**PROFESORES GUIA:** Héctor Valdés-González, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 1:** José Luis Salazar Navarrete, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 2:** Natalia Morales, MBA

Para completar las exigencias del Grado de Magíster en Ingeniería Industrial y de  
Sistemas,


Noviembre, 2021

Santiago, Chile

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO-PROFESIONALES**, que presento a la Universidad del Desarrollo de Chile, es de mi autoría (o coautoría) y no ha sido publicado previamente, ni está siendo considerado para publicación bajo otra filiación. En igual sentido, declaro que el trabajo de tesis y su contenido, son originales y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados, referenciados o citados en el documento, y que estas citas han sido incluidas en las referencias bibliográficas. Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad del Desarrollo de Chile.

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo (o parte de este), a consideración en ninguna revista o congreso para publicación sin contar con la aprobación y haber pasado el debido proceso de revisión en Universidad del Desarrollo. En caso de que un artículo sea aprobado para su publicación, autorizo a la Universidad del Desarrollo a incluir dicho artículo en sus revistas, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.



ISMAEL CARLOS VIAL SEPÚLVEDA

Firma

*Lo importante que significa la culmine de este trabajo para mí,  
Sólo me hace pensar que en primera instancia se lo dedico a mi amada Esposa, Olga  
Parraguez quien en estos años que llevamos casados ha sido un puntal enorme en vida y en  
gran parte gracias a su apoyo pude dar termino con éxito a este proceso, a mis hijos también  
Javier y Sofía que son los luceros que iluminan mi camino, y han llenado de alegrías mi vida. Y  
a mis padres que me miran desde lo alto*

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mi familia, mi esposa Olga y a mis hijos Javier y Sofía por todo el apoyo, afecto y paciencia que me tuvieron durante los dos años que estuve estudiando el magister, sin el afecto, cariño y compañía de parte de ellos se me hubiera hecho muy difícil llegar a concretar este proyecto tan importante en mi vida.

Por otro lado, también un agradecimiento muy especial a mi profesor Héctor Valdés González, quien me hizo clases y además fue guía de esta tesis, junto con ser testigo de las jornadas de cansancio y agotamiento también fue quien estuvo ahí para enviar un mensaje, audio o palabras de aliento para darle con todo. Muchas gracias, por su forma de ser, profesionalismo y calidad humana, fui un privilegiado que ambos hubiéramos coincidido en nuestra formación de pregrado, de este modo usted supo de inmediato lo profesional que soy.

Una mención especial también a los amigos que logré formar durante mi tiempo de estudio con los cuales pude crear un grupo muy bueno de estudio y como un verdadero trabajo en equipo logramos sacar en adelante todos los desafíos planteados en cada asignatura, claramente sin la colaboración y ayuda de parte de ellos habría sido mucho más difícil sortear con éxito cada trimestre, por eso gracias, queridos compañeros y amigos, gracias por apoyo y paciencia.

Si bien cierto la primera vez que postulé a la beca de estudios en mi empleador Inacap no me fue muy bien, pero en el segundo intento de postulación si me otorgaron la beca que necesitaba para financiar mis estudios del magister, ya que sin esta ayuda económica se me habría hecho imposible poder estudiar, así que agradezco enormemente a Inacap por creer en mis capacidades y haberme beneficiado con esta beca de estudios de postgrado.

# PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Ismael Carlos Vial Sepúlveda

Bajo la supervisión del Profesor Héctor Valdés González, PhD, en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

Este trabajo presenta un análisis de la situación actual como consecuencia de la aplicación del modelo educativo en particular de la institución de educación técnico profesional INACAP, en su sede de la comuna de Puente Alto, respecto a la retención de los estudiantes de las carreras técnico-profesionales. El objetivo de esta investigación es determinar los factores claves que atentan contra la permanencia de los estudiantes en sus carreras, a fin de estructurar un modelo conceptual de diagnóstico de perfil y de retención para los alumnos de las carreras técnico-profesionales. Para lograrlo se propone una aproximación cualitativa basada en la realización de 15 entrevistas semiestructuradas a los distintos actores y niveles estratégicos claves que forman parte de la institución de educación superior analizada, estas entrevistas miden el grado de involucramiento en los factores que afectan la retención de los alumnos y el cómo y porqué se producen. Los datos muestran que, en primera instancia hay una percepción por parte de los actores de la existencia de una brecha entre el perfil de los estudiantes y un deficiente modelo de retención en la institución, ahora bien, esta percepción se refuerza al establecer los requerimientos que un modelo viable de retención. En conclusión, a pesar de que Inacap sede Puente Alto hoy en día cuenta con un modelo de retención a cargo de tutores-docentes, es primordial una revisión de este, a fin proponer y adoptar un nuevo modelo que incorpore herramientas de diagnóstico y perfilamiento de los alumnos que ingresan a las carreras técnico-profesionales con foco de mejorar la gestión de la retención de dichos alumnos.

Palabras claves: Calidad educación superior, metodología mixta, permanencia académica, indicadores educativos.

## HIGHLIGHTS

# PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO- PROFESIONALES

ISMAEL CARLOS VIAL SEPÚLVEDA

- Propone modelo conceptual de diagnóstico de perfil y de retención para los alumnos.
- Considera opiniones de 15 actores de la institución de educación superior.
- Entrevistas semiestructuradas como instrumento de muestreo por conveniencia.
- Brecha entre el perfil de los estudiantes y un modelo no optimizado de retención.
- Diagnóstico y perfilamiento de los alumnos y mejorar la gestión de la retención.

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1	FACTORES INCIDENTES EN LA DECISIÓN DE PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES.....	10
1.2	BREVE DISCUSIÓN DE LA LITERATURA .....	11
1.3	CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO.....	18
1.4	OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	18
1.5	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	18
1.6	ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTE TRABAJO .....	22
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
2.1	PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS .....	24
2.2	PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	27
2.3	LOS DATOS RECOGIDOS: .....	27
2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	30
2.5	ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS.....	40
2.6	MODELO CONCEPTUAL PROPUESTO.....	46
2.7	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	50
<b>3</b>	<b>ARTÍCULO .....</b>	<b>54</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES GENERALES .....</b>	<b>77</b>
4.1	PROPUESTA PARA TRABAJOS FUTUROS .....	78
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>80</b>
<b>6</b>	<b>ANEXO: REPORTE DE PLAGIO.....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

<b>Tabla N°1: Preguntas y Categorías .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla N°2: Tasas de retención y persistencia Educación Superior, para 1er año por tipo de institución (cohorte 2020) .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N°3: Evolución retención de 1er año por tipo de institución (cohortes 2016 - 2020) .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla N°4: Evolución de retención de 1er año- carreras profesionales - carreras técnicas .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla N°5: Evolución retención de 1er año por jornada (cohortes 2016 - 2020) .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla N°6: Evolución retención de 1er año por acreditación institucional .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla N°7: Evolución Retención de 1er año según procedencia de establecimiento del estudiante .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N°8: Evolución de Retención de 1er año Inacap .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N°9: Ponderación antecedentes socioeconómicos .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N°10: Ponderación establecimiento educacional de procedencia .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N°11: Ponderación por tipo de carrera .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N°12: Ponderación por tipo de jornada de estudios .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N°13: Ponderación por vocación de los estudios.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura N°1: Modelo propuesto para el diagnóstico de estudiantes y gestión de retención .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura N°2: Áreas involucradas en el modelo propuesto .....</b>	<b>46</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

Claramente la promulgación de la ley 21.091 del año 2018 (UC, 2020) vino a cambiar en gran parte el escenario de educación superior, y en especial el desempeño de las instituciones que forman parte del sistema educativo superior, este cambio fue con una mirada propositiva, creando nuevas entidades de regulación y permitiendo a las instituciones de educación superior (IES) de alcanzar los requisitos necesarios para que los estudiantes que postulen a ellas utilicen el beneficio de la gratuidad, estos cambios no fueron gratis, todo nació frente a una necesidad surgida desde el seno mismo de las instituciones de educación superior, los propios estudiantes fueron quienes alzaron la voz y dieron a conocer esta y otras necesidades (Guzmán-Valenzuela, 2018), es por esto que hoy en día el sistema exige a las IES transformaciones importantes en su gestión institucional y académica pero con foco importante en el estudiante.

Uno de los factores que se logró oficializar en esta nueva ley es la gratuidad, la cual ha aumentado el incentivo de matrícula de estudiantes nuevos, no obstante, la cantidad de estudiantes que logra terminar los estudios no es igual al que ingresa, un número importante abandona, y eso se evidencia de mejor forma en los primeros semestres que dura la carrera. (Espinosa Castro, Hernández Lalinde, & Mariño Castro, 2020).

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, para que una IES pueda optar a entregar el beneficio de gratuidad debe cumplir ciertos requisitos los cuales son estudiados, revisados y validados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), esta institución trabaja en los lineamientos necesarios para que el sistema educativo superior en su conjunto pueda mantener un estándar acorde a lo que requiere el proceso de acreditación en Chile. Este proceso define el número de años de aseguramiento de la calidad en la formación y gestión académica. De este modo es posible determinar qué tan competitiva es una institución de educación superior en comparación con otras (Zapata & Clasing, 2016).

Dado este escenario las IES deben hacerse cargo con el cumplimiento del sueño de cada estudiante que ingresa a sus aulas, sueño que no solo es de los estudiantes, sino que también de todo su entorno familiar, ya que en la mayoría de las ocasiones se trata del primer hijo o hija que inicia una formación profesional. Ahora bien la importancia de este cumplimiento radica en que los estudiantes recién ingresados no abandonen en el primer o segundo semestre y en ese sentido las IES deben realizar los máximos esfuerzos posibles para

retenerlos y para esto es fundamental primero que se puedan identificar el perfil de los alumnos que ingresan a cada institución, de este modo contando con la información necesaria se puede realizar la gestión de manera más eficaz y a su vez siendo eficiente con los recursos destinados para esta gestión.

Otro elemento que refuerza esta necesidad de identificar y conocer a los estudiantes que ingresan a la educación superior es que no todos los egresados de enseñanza media cuentan con las condiciones básicas necesarias para que puedan acceder a la educación superior como posteriormente permanecer en ella, estas condiciones según los autores (Donoso & Schiefelbein, 2007) son las competencias (conocimiento, habilidades y actitudes), que claramente condicional la permanencia de los mismos estudiantes.

El siguiente análisis se sitúa en la sede de Inacap Puente Alto y viene en particular a describir cómo se aborda el concepto de la retención desde una mirada crítica por parte de los actores claves de esta institución de educación superior, el presente estudio tiene como propósito determinar un propuesta de modelo conceptual que permita identificar y perfilar a los alumnos que ingresan en primer año y que defina las acciones que propendan a mejorar la actual realidad en materia de gestión de retención en esta institución.

### **1.1 Factores incidentes en la decisión de permanencia de los estudiantes.**

Dada esta realidad, se puede plantear el cuestionamiento siguiente de contexto: ¿Cuáles son los factores que atentan contra la permanencia de los alumnos de las carreras técnico-profesionales de la sede de Puente Alto de INACAP?

En efecto, en esta sede, que los estudiantes no continúen sus estudios se ha convertido en una variable de gestión estratégica. Dicha variable es compleja, a la que confluyen múltiples factores y realidades como por ejemplo el entorno sociocultural de los estudiantes que ingresan a las carreras, la motivación de estos, como también la modalidad de estudio en situación actual de pandemia.

## 1.2 Breve discusión de la literatura

En los últimos años la educación superior en Chile ha vivido importantes cambios en materia de regulación y también en su sistema estructural, en 1980 se promulgó el D.F.L N°1 que fija normas sobre las universidades en donde se dejó establecido que el Presidente de la República puede reestructurar las universidades del país, además de migrar de un sistema de provisión del estado el cual caracterizaba a la educación superior chilena antes de 1980, a un modelo regulado ahora por el mercado económico, dando paso también a la posibilidad de crear universidades privadas (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2021), a partir de dicha fecha el mapa de las instituciones de educación superior comenzó a cambiar, un ejemplo de este cambio es que en 1980 solo habían 8 universidades con 116.962 alumnos matriculados y en 1990 ya habían 302 instituciones de educación superior con 249.482 alumnos (Chile Ministerio de Educación, 2012). En este nuevo escenario se generó una competencia entre las instituciones por captar nuevos estudiantes diversificando la oferta académica con la creación de nuevas carreras, entre ellas las Técnicas, como también se comenzó a ampliar el horario de la jornada de estudio definiendo un horario vespertino de clases entre las 19:00 hrs. y las 23:00 hrs. dando con esto la posibilidad de que personas trabajadoras también pudiesen estudiar. Para el año 2014, 141 de 160 instituciones de educación superior ya contaban con oferta académica en horario vespertino representando un total de 88,12%. Hoy en día la cantidad existentes de instituciones de educación superior es de 147 incluyendo las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, en este número no se consideran las instituciones de educación de las fuerzas armadas (Mi futuro Subsecretaría de Educación Superior Chile, 2021). La evolución de la educación superior desde los años '80 hasta hoy en día en cuanto a número de instituciones tradicionales y privadas, tipos de programas de estudio y cobertura en los horarios de jornada, ha generado una disminución en los índices de permanencia de los estudiantes en las distintas carreras de educación superior.

Para abordar el estudio y diseño de un modelo conceptual de diagnóstico y retención que contribuya a mejorar los indicadores de permanencia de los alumnos en la sede de INACAP Puente Alto, se propone la siguiente discusión bibliográfica.

## **Retención en educación superior: Teoría y definiciones**

La Retención, como lo plantea (Himmel, 2002), se comprende como la persistencia por parte de los estudiantes en algún programa de estudio de una Institución de Educación Superior (IES) hasta obtener el título profesional o el grado académico sin importar el tiempo asociado a duración de la carrera misma. Por otra parte, según (Ayala Reyes & Atencio Abarca, 2018) hay evidencia de distintas trayectorias que inciden en la permanencia de los estudiantes en las IES, siendo los factores socioeconómicos los más determinantes, posiblemente por la desigualdad de este factor presente en Chile. En el contexto de Chile, el Servicio de Información de Educación Superior (SIES) desde el año 2007 calcula el porcentaje de retención de 1er año para todos los programas de pregrado, este porcentaje corresponde al cociente entre el total de alumnos que ingresan como alumnos de primer año a una carrera determinada, y el número de esos mismos alumnos que se mantiene como estudiantes antiguos dentro de la misma institución al año siguiente, este indicador expresado en términos porcentuales (SIES, 2021). Este organismo ha cifrado para el año 2020 en un 75,6% como total general la tasa de retención de 1er año de pregrado, considerando los 3 tipos de instituciones Centro de Formación Técnica (CFT), Institutos Profesionales (IP) y Universidades. para el mismo año en el caso de los CFT este porcentaje llega a los 66,2%, 68,8% para los IP y un 85% para las Universidades. Ahora bien, tomando los datos desde el 2016 hasta el 2020, el indicador de retención muestra un promedio de 68% para los CFT, un 70% para los IP y un 80,1% para las Universidades (SIES, 2021).

## **Ley de educación superior en Chile**

En el 2018, se aprobó la Ley 21.091, nueva ley de Educación Superior, el ejecutivo ingresó esta iniciativa en el año 2016 y modificó la Ley 20.129, con esto se abordan nuevos ámbitos como la institucionalidad del sistema y el mejoramiento de la calidad. como cambios principales en esta nueva ley a nivel institucional se destaca la creación de la Subsecretaría de Educación Superior, que lidera el diseño, ejecución y evaluación de políticas y programas, y de la Superintendencia de Educación Superior, a cargo de la vigilancia y fiscalización de las IES. Por su parte, el rol de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) fue definido para evaluar, otorgar acreditación e invitar a las IES que trabajen en gestión de calidad institucional.

Junto con lo anterior la nueva Ley de Educación Superior considera el establecimiento de la acreditación institucional integral obligatoria, inclusive a nivel de doctorado, como también la eliminación de la voluntariedad para la acreditación de programas y carreras. (UC, 2020).

### **Acreditación**

Este proceso en Chile está a cargo de la CNA, institución que fue creada mediante ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N°20.129 promulgada en octubre del 2006, esta institución es la responsable de evaluar y comprobar la calidad de los planes y programas de estudios que ofrecen las instituciones de educación superior que funcionan de manera autónoma. Para dichas instituciones La función de acreditación es de carácter voluntario salvo para las carreras de educación y medicina, según la ley esta función es realizada por la CNA, como también por agencias públicas y privadas, nacionales o extranjeras las cuales son autorizadas y supervisadas por la CNA. Las áreas de acreditación son: gestión institucional, docencia de pregrado, investigación, Vinculación con el medio, docencia de postgrado, para el caso de acreditación de programas de estudio de pregrado pueden alcanzar un plazo máximo de 7 años y 10 años para los programas de postgrado (Zapata & Clasing, 2016).

### **Gratuidad en la educación superior y antecedentes**

La gratuidad en la educación superior tiene sus orígenes en los movimientos estudiantiles que se produjeron en el año 2011 donde se hicieron frente a problemáticas del momento como lo es el lucro, altos aranceles y una mala gestión en los procesos de acreditación de los programas de estudio. Posterior a eso en el periodo de campaña presidencial de Michelle Bachelet una de sus banderas fue un cambio estructural a la educación superior en donde se consideraría una educación con gratuidad y de calidad. Las IES públicas chilenas tienen uno de los aranceles más altos entre los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), según un informe de asesoría técnica publicado por la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile en el año 2018 el valor promedio anual del arancel de las IES públicas en Chile era de US\$7.695 y el de las IES privadas era de US\$6.275. Por otra parte, en este mismo informe se deja en claro que el gasto total por alumno corresponde a los ingresos que recibe cada IES y que es la forma en que se financian, por lo tanto hay países en los cuales este gasto es financiado íntegramente por aportes fiscales, como en otros que se

financia con una combinación de cobro de arancel al alumno más un aporte del estado, en esta última situación en el caso de Chile en el año 2018 el 63,86% de los recursos que reciben las IES proviene del cobro directo de arancel de los alumnos (Holz, 2018).

Debido a este escaso financiamiento por parte del Estado de Chile hacia las IES, las propias familias de los estudiantes han tenido que asumir el costo de las respectivas carreras, en ese sentido el año 2005 se creó un crédito con aval del Estado (CAE) otorgado por la banca privada, el cual permitía financiar los aranceles, en un principio la tasa de interés de este crédito era de un 6% y luego de las movilizaciones de los estudiantes el año 2011, bajo a un 2%. En el año 2015 se anunció la creación la gratuidad en la educación superior, cuya implementación comenzó en el año 2016, en primera instancia el beneficio era para los alumnos de las familias pertenecientes a los cinco primeros deciles con menos ingresos en el país, además de que debían estar matriculados solo en universidades que cumplieran con el requisito de estar acreditadas (4 años las privadas y 3 años las tradicionales). Para el año 2018 este beneficio se amplió a los tres tipos de IES (universidades, IP y CFT) acreditados y para estudiantes pertenecientes al 60% con menor ingreso familiar del país (Guzmán-Valenzuela, 2018).

### **Calidad de la educación superior**

Como se había mencionado anteriormente la CNA es el organismo responsable de verificar la calidad de los programas e instituciones de educación superior del Chile (Zapata & Clasing, 2016), por otro lado, el concepto de calidad se ha definido gracias a distintas mediciones y formas de evaluar por medio de criterios e indicadores significativos del proceso de medición. El rol de ente regulador y garante de la calidad de las IES por parte del gobierno es por medio de la realización de estas mediciones, que son realizados por sistemas de aseguramiento de la calidad, como también algunos organismos del estado que otorgan financiamiento estatal, como también los rankings cuyas mediciones son similares y llegan a obtener casi los mismos indicadores, esos últimos en su mayoría son elaborados por organizaciones privadas. Ahora bien, la ventaja que tiene una medición de este tipo es la rápida difusión de los resultados lo que permite generar un interés por parte de los potenciales futuros estudiantes de las instituciones que se sometieron a dichas mediciones de calidad (Reyes, 2016).

Por otra parte, el trabajo de (Hernandez, Martínez, & Rodríguez, 2017), resalta la importancia y el aporte que puede entregar un sistema de gestión de calidad basado en un estándar internacional como lo es la Norma ISO 9001 como una herramienta de promoción dentro de las IES, en búsqueda de una mejora continua en ámbitos organizacionales, intelectuales, administrativos y académicos, y en donde deja planteada la invitación a que las instituciones de educación superior replanteen sus procesos internos y sepan como adaptarse a las necesidades de un mercado cada vez más globalizado.

### **¿Cómo se aborda la retención en Chile?**

En Contexto chileno, el trabajo de (Donoso & Schiefelbein, 2007) estima que a lo menos un 50% en promedio de los estudiantes que ingresan a alguna IES no logran terminar sus estudios, por lo tanto, no logran titularse u obtener grado académico. El número más importante de este porcentaje corresponden a estudiantes que abandonan en el primer año de sus respectivas carreras. El trabajo de (Contreras, 2021) propone la existencia de al menos una variable de caracterización al ingreso a primer año que permite discriminar el riesgo de abandono de los estudios dentro de la muestra seleccionada correspondiente al puntaje obtenido en la prueba específica de matemáticas en la prueba de selección universitaria, y en particular para las instituciones que adhieren a este proceso de selección universitaria. Por otra parte, existe evidencia del diseño e implementación de un programa de apoyo psicosocial en una universidad estatal de Chile, dentro de las principales actividades que implementó este programa se pueden mencionar como por ejemplo el levantamiento de perfiles de estudiantes nuevos, actividades de bienvenidas e inducción, realización de seminarios temáticos, formación de comunidades de aprendizaje, seguimiento del proceso de adaptación y tutorías académicas por nombrar algunas. Constatando resultados tanto positivos como negativos de la implementación de este programa, lo que si se destaca fue el nivel de participación de los alumnos nuevos, desarrollo de metodologías de aprendizaje, motivación, e incluso alcanzar un grado de identidad con la institución y/o con su carrera de estudios, que permite tomar una mejor decisión para permanecer en las respectivas carreras (Castillo Armijo, Morales Zárate, & Miranda Carvajal, 2019). Es por esto inclusive a nivel de gobierno, en específico la Subsecretaría de Educación Superior, año a año se monitorea la tasa de retención de los estudiantes de Educación Superior (ES), realizando publicaciones estudio y análisis de indicadores, en especial de alumnos de primer año. Este es también uno

de los indicadores más utilizados en otros países principalmente de la OCDE para medir la eficiencia interna de IES, teniendo en cuenta que el mayor número de alumnos que abandonan lo hacen en el primer año (SIES, 2021).

Con respecto a los factores asociados al abandono de los estudiantes, el trabajo de (Díaz Peralta, 2008) establece modelos de análisis de la permanencia de estos estudiantes, uno de ellos es el modelo económico el cual a su vez explica Costo/beneficio que corresponde a la situación cuando los beneficios que los estudiantes logran obtener tanto sociales como económicos por parte de las IES son percibidos como mayores y de mejor manera que los que pueden obtener los mismos estudiantes por realizar actividades asalariadas, y como consecuencia de esto el estudiante opta por permanecer en la institución. El siguiente costo económico identificado por el autor es la Focalización de Subsidio, que corresponde a la entrega directa de subsidios por parte de las instituciones de educación superior hacia los estudiantes que presenten limitaciones evidentes para financiar sus estudios.

### **¿Cómo sucede la deserción en las universidades en el extranjero?**

El documento de (Castro-Montoya, Lopera-Gómez, Manrique-Hernández, & Gonzalez-Gómez, 2021) indica la existencia de variables socioeconómicas que pueden ser asociadas a la probabilidad de deserción de los alumnos, mientras que condiciones demográficas se asociaron con la probabilidad de graduación. No obstante, las variables académicas tuvieron un efecto significativo en ambos desenlaces. Dicho trabajo concluye que las características asociadas a la no permanencia y la graduación corresponden a aspectos que pueden intervenir las instituciones educativas para incrementar la permanencia y graduación.

### **La permanencia y culminación de estudios superiores en las IES en el extranjero.**

En el resto del mundo, la retención y posterior término de estudios en la educación superior es de suma preocupación en la mayoría de los países, sin importar el nivel de desarrollo. Según cifras aportadas por la OECD del año 2017, en los países miembro, el porcentaje promedio de permanencia hasta el final de las carreras de educación terciaria fue de un 39%, siendo el valor más alto el de Reino Unido con un 72% y el más bajo el de Chile con un 16%. Este mismo reporte indica que en los países más desarrollados 7 de cada 10 alumnos logran terminar y titularse en sus respectivas carreras, y en la vereda contraria los países menos

desarrollados este indicador baja a 2 de cada 10 alumnos (Castro-Montoya, Lopera-Gómez, Manrique-Hernández, & Gonzalez-Gómez, 2021).

Por otro lado, la investigación de (Álvarez-Pérez & López-Aguilar, 2017), donde los autores ponen de manifiesto una realidad que cada vez se ha hecho más frecuente en los últimos años, que hay un porcentaje importante de estudiantes logran acceder y matricularse a la educación superior pero no logran integrarse de manera adecuada y deciden cambiarse de carrera, hacer un retiro momentáneo o abandonar definitivamente los estudios. Entre los motivos que se pueden identificar es que los estudiantes llegan a la educación superior sin conocimientos, no debidamente informados, con una desmotivación evidente, sin una vocación clara de lo que quieren estudiar, y por último no contemplan planificar para nada el proceso formativo profesional al cual optaron.

### **Modelo conceptual, utilidad de esta herramienta.**

El concepto de modelo se utiliza de manera frecuente en el contexto tanto académico como científico, y en ocasiones con cierto grado de frecuencia en el diario vivir, en ambos escenarios se utiliza de múltiples maneras, lo que otorga a este concepto una variedad de usos. Una forma de hacer mención del modelo es adoptar un sistema con el cual se intente representar una teoría, de este modo llevar a lo más real posible dicha teoría. En este contexto el vocablo modelo está acompañado por el adjetivo teórico, entendiendo con esto su situación de plantear leyes o hipótesis que vienen a explicar una realidad. Por lo tanto, siempre el gran aporte de los modelos conceptuales es la simplificación que nos pueden entregar de la realidad, por esto mismo son tan valorados en el mundo de la ciencia y la educación (Mondino, 2014).

Finalmente, y habiendo revisado las principales contribuciones que aportan o han aportado a la línea de trabajo de este proyecto, es posible indicar que una oportunidad de desarrollo se encuentra en el hecho que no existe, para el caso de identificación de factores críticos que atenten contra la permanencia de los estudiantes en la educación superior, información suficiente o certeza, respecto de un modelo conceptual de diagnóstico de perfil de estudiantes y gestión de retención. Lo que autoriza la siguiente como contribución para este proyecto de grado.

### **1.3 Contribución del trabajo**

Una vez recorrida las teorías fundamentales para este trabajo, cabe comentar que la motivación principal para desarrollarlo ha sido la ausencia de gestión con foco en la retención y fidelización al estudiante, como el acompañamiento necesario a los alumnos que quieren continuar sus estudios. Se propone entonces un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera. En este sentido este trabajo contribuye a la comprensión de variables claves que identifican y explican abandono de los estudios superiores por parte de los alumnos, y que requieren de acompañamiento durante los primeros semestres de carrera.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, este estudio considera los siguientes como objetivo general y objetivos específicos para este trabajo de tesis.

### **1.4 Objetivo general**

Determinar los factores claves que atentan contra la permanencia de alumnos, para estructurar un modelo conceptual de diagnóstico y definición de perfil del estudiante que contribuya a su retención en la carrera que estudia.

#### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Recabar información relevante por medio de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a los actores claves de la institución.
- Examinar los resultados obtenidos de la metodología cualitativa como también analizar los indicadores de retención actualizados de la educación superior en Chile.
- Proponer un modelo conceptual que considere el perfilamiento de los estudiantes nuevos y aborde la gestión de retención.

### **1.5 Propuesta metodológica**

**Paradigma y diseño:** Se utiliza una metodología mixta, primero una cualitativa basada en entrevistas semiestructuradas considerando una muestra por conveniencia (Rodríguez

Gómez & Valdeoriola Roquet , 2014), entendiendo esta metodología como una actividad orientada a la comprensión en profundidad del entendimiento de los entrevistados frente a qué tan efectivo puede llegar a ser el proceso de retención académica de los alumnos, que permitan co-construir un modelo conceptual que contribuya dicha retención. En segundo lugar, una metodología cuantitativa donde se utilizan estadísticas básicas de registros retención a nivel nacional y de los 3 tipos de IES, en particular de CFT e IPs.

**Población sobre la que se efectúa el estudio:** Se realizó un total de 15 entrevistas con un instrumento de muestreo por conveniencia, donde se consideraron perfiles de 1 director académico, 1 asesor pedagógico, 3 directores de carrera, 5 docentes y 5 alumnos regulares. Los directores de carrera, académico y asesor pedagógico de la sede tenían una edad promedio de 45 años, con un máximo de 60 y un mínimo de 37 años, mientras que los estudiantes presentaban un promedio 26 años. Por su parte los académicos docentes tenían en promedio 16 años de experiencia en educación superior, con un mínimo de 7 y un máximo de 21 años. De ellos, el 100% eran académicos de tiempo completo.

**Entorno:** El presente estudio se realiza efectúa en las instalaciones correspondientes a INACAP sede Puente Alto, se encuentra ubicada en Avenida Concha y Toro 2730, Región Metropolitana.

INACAP, corresponde a una institución de educación superior sin fines de lucro, Los miembros del directorio son elegidos mediante votación los cuales representan a Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) filial de la Corporación de Fomento (CORFO), la Corporación Nacional Privada de Desarrollo Social (CNPDS) y la Confederación de la Producción y Comercio (CPC) (Latorre, 2020) Inicio sus operaciones en el mes de octubre de 1966 y desde sus comienzos fue creada para dar cumplimiento a la capacitación técnica de los trabajadores chilenos en las áreas en que ellos se desempeñan, es ahí donde se explica su nombre Instituto Nacional de Capacitación, hoy en día cuenta con presencia a nivel nacional presente en las 16 regiones del país, con un total de 28 sedes desde Arica a Punta Arenas, siendo así la IES más con mayor presencia en el país.

Con el transcurso del tiempo experimentó un crecimiento importante ya que en aquellos años en Chile no se contaba con un organismo o institución que con una oferta académica con entrega de herramientas técnicas para la clase obrera. Transcurridos ya 55 años, INACAP sigue contribuyendo al país en su labor de capacitar por medio de su unidad de Capacitación,

en el año 1981 en Chile el sistema de educación superior vive una transformación importante y a INACAP se le otorga la calidad de Centro de Formación Técnica (CFT) e Instituto Profesional (IP), con esto le permite a la institución impartir programas de estudio conducentes a títulos técnicos a nivel superior y títulos profesionales.

La sede de Puente Alto es una de las sedes más nuevas, comenzó sus operaciones en el año 2014, actualmente alberga a 5.500 estudiantes aproximadamente cada semestre, con una dotación de 162 docentes y 86 personas que cumplen trabajo administrativo y de operaciones. INACAP Puente Alto presenta una oferta académica que se divide en las siguientes áreas académicas: administración y servicios; tecnología aplicada; energía y sustentabilidad; mantenimiento y logística, estas áreas a su vez ofrecen dos o más carreras académicas.

El sistema de educación de INACAP comprende carreras técnico-profesionales por medio del CFT, carreras cuya duración es de a lo más 2 años y medio, y por medio del IP ofrece carreras profesionales de a lo más 4 años y medio de duración.

**Intervenciones:** Se realizaron entrevistas semiestructuradas, para revisar y analizar las opiniones de los entrevistados (algunos de ellos tienen directa relación con la gestión de retención), se agendaron reuniones por video llamadas, las que fueron grabadas para recolección de datos, con ayuda de documento escrito que contenía las preguntas correspondientes. Dicho instrumento comprende 3 etapas:

**Etapa 1: Comprensión de la realidad y caracterización del presente.**

1. ¿Qué entiende usted por deserción académica?
2. ¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?
3. ¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?
4. En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?
5. En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?
6. ¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?

## **Etapas 2: Propuestas de alto impacto**

7. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?
8. ¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo opera?
9. Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?

## **Etapas 3: Alertas sobre las transformaciones**

10. ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?
11. ¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?
12. Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?
13. ¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que aborde la retención académica?
14. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?

**Método de ajuste del instrumento:** Con el propósito de adecuar el instrumento al entorno del estudio, se efectuó una etapa de piloteo del mismo, además de una revisión y análisis por un grupo de profesionales, quienes entregaron retroalimentación de este, para alinearlo con los objetivos propuestos. Las opiniones de estos profesionales, se considera un método efectivo de ajuste del instrumento, debido a que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

**Plan de análisis de los datos:** Con ayuda de la información recolectada, se definieron las categorías de observación y estudio, que permitió realizar un contraste entre teoría y observaciones recogidas. Se realizaron las respectivas entrevistas en concordancia con los lineamientos propuestos con objeto de indagar y reflexionar sobre las respuestas obtenidas de la entrevista, para analizar las brechas principales observadas en la entrevista y así poder establecer y plantear las oportunidades de mejora. De acuerdo con las respuestas y datos recolectados se realizó una revisión de la información. Para llevar a cabo lo anterior, se redactaron las preguntas y luego se aprobó mediante entrevistas por video llamadas en INACAP sede Puente Alto a directivos, docentes y estudiantes regulares. Con los datos obtenidos y los resultados de las entrevistas, se encuentra la oportunidad de profundizar en los factores que inciden en los estudiantes para que tomen la decisión de permanecer o no en sus estudios superiores.

**Ética:** En todos los procesos se trabajó previo consentimiento informado, y consecuentemente se declara que no existe ningún interés u obtención de beneficio en realizar este estudio para el investigador por las entrevistas desarrolladas. También hay que mencionar que no hubo ningún tipo de influencia al momento de revisar los resultados de las respuestas, como manifestar alguna tendencia a otros que pudiese desvirtuar su opinión, por último, todos los datos recogidos se han tratado de manera anónima.

## **1.6 Organización y presentación de este trabajo**

Este trabajo de grado posee cuatro capítulos principales y se organiza como sigue:

Capítulo 1: Presenta el marco conceptual del proyecto, contextualizándolo, proponiendo objetivos, presentando la discusión bibliográfica correspondiente a la pertinencia del foco de la investigación, su contribución, y presentando a su vez un marco metodológico para su desarrollo e implementación.

Capítulo 2: Describe la metodología de recolección de información, el instrumento utilizado para esta recolección, análisis de las metodologías mixtas, definición del modelo conceptual y la respectiva explicación de cada una de sus etapas.

Capítulo 3: El proyecto de grado, se presenta en formato resumido en un artículo académico que se estructura de la siguiente manera:

1. Título
2. Resumen
3. Introducción
4. Metodología
5. Resultados
  - a. Modelo conceptual
  - b. Discusión de resultados
6. Conclusiones
7. Referencias

Capítulo 4: Finalmente se presentan las conclusiones generales obtenidas de trabajo, y lineamiento para acciones o investigaciones futuras, para esto se consideran aquellas preguntas no respondidas o inconclusas durante el desarrollo de este trabajo.

Referencias generales

Anexos

## **2 INFORMACIÓN Y RESULTADOS**

Para abordar este trabajo de investigación se ha optado por una aproximación de metodología mixta, que permite considerar la siguiente estructura para la presentación de la información y sus análisis:

### **2.1 Procedimiento de recogida y análisis de datos**

Esta investigación analiza dentro de una institución de educación superior los factores claves que inciden en la no continuación de estudios superiores por parte de los estudiantes. Por tal motivo, se llevó a cabo en el año 2021 entrevistas con preguntas abiertas con la finalidad de recabar información para su posterior análisis. En particular se solicitó responder preguntas y temáticas, explicando sus ideas y respuestas con sus palabras.

El método utilizado en este estudio es de carácter descriptivo, dado que se mide y recolecta información por medio de entrevistas realizadas como metodología cualitativa junto con un posterior análisis de indicadores de retención como metodología cuantitativa.

#### **Fechas en que se recogieron los datos:**

Entre el 01 de septiembre de 2021 y 16 de octubre de 2021, se realizaron las 15 entrevistas a los actores claves de la institución.

#### **Coherencia con lo planificado:**

En relación con el instrumento cualitativo, las entrevistas a los estudiantes se pudieron realizar en los días y horas planificadas sin mayor problema. Pero si mencionar que algunas entrevistas a directivos tuvieron que ser reagendadas dado los escasos tiempos de ellos.

Con respecto al análisis cuantitativo, los datos de retención fueron solicitados en reiteradas ocasiones a Inacap Puente Alto, no teniendo respuesta inmediata de parte la institución, posteriormente se informó que la sede no cuenta con datos actualizados, por lo tanto, se recurrió a revisar y estudiar los datos publicados por (SIES, 2021), los cuales contienen datos a nivel nacional y también particular por Inacap.

## **Fortalezas y debilidades del proceso:**

Fortalezas:

- Hubo muy buena acogida por parte de los entrevistados
- Institución informada del trabajo y con consentimiento.
- Conocimiento de la realidad de la institución por parte del candidato a magíster
- Permitió dar respuesta a la pregunta de investigación

Las debilidades propias de la investigación de contexto se circunscriben a:

- Escasa información estratégica proporcionada por la institución.
- Compatibilidad de los tiempos laborales con los tiempos dedicados a este trabajo.
- Considerar en la implementación futura del modelo los datos estadísticos que genere como propia información para mejora continua del proceso.

## **Población y muestras**

Además de lo planteado en el marco metodológico, en la sección de población sobre la que se efectuará el estudio, donde se identifica la muestra, se hace notar que para la selección de participantes se utilizó una muestra no probabilística ya que se seleccionó a actores claves de la institución como lo fue directivos, docentes y estudiantes, dado que se estimó ellos pudieran tener mayor conocimiento de la materia.

## **Instrumento.**

Como se indicó anteriormente, para recoger información sobre el tema denominado factores que atentan contra la permanencia de los alumnos de las carreras técnico-profesionales, se utilizó una entrevista con base en tres etapas. Esta entrevista que sirve en una primera instancia para lograr introducir al entrevistado sobre el tema. Este instrumento consta de catorce preguntas, todas con respuestas abiertas, de la misma forma como se muestra en la tabla siguiente.

1. ¿Qué entiende usted por deserción académica?
2. ¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?
3. ¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?
4. En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?
5. En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?
6. ¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?
7. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?
8. ¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo opera?
9. Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?
10. ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?
11. ¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?
12. Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?
13. ¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que aborde la retención académica?
14. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?

Estas preguntas se aplicaron como elemento de consulta durante las entrevistas personales realizadas, previo consentimiento informado. A partir de dichas instancias se provoca un espacio de conversación en relación factores que atentan contra la permanencia de los alumnos de las carreras técnico-profesionales.

## 2.2 Proceso de recogida de información

Como se ha indicado anteriormente, se aplicó un instrumento basado en una entrevista semiestructurada, a través de la aplicación de 14 preguntas con respuestas abiertas las que han permitido agruparlas por categorías claves, concentrando la información para analizarla posteriormente de forma cualitativa.

## 2.3 Los datos recogidos:

La agrupación de resultados por categorías claves, agrupando la información para su posterior análisis queda dada por la tabla N°1.

Tabla N°1: Preguntas y Categorías

Ítem	Categorías
¿Qué entiende usted por deserción académica?	Abandono por diversos motivos
	Abandono sin importar los motivos
¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?	Modalidad Online de clases
	Factores económicos
	Otros factores
¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?	Principalmente un valor para los alumnos
	Valor de la información que puede entregar la propuesta nueva
	No se ve un valor

En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?	Desde los docentes
	Un área nueva
	Área académica
En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?	Gestión tutores-docentes
	No sabe
¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?	Muy valorado
	Valorado con oportunidad de mejora
¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?	Equipo multidisciplinario y dedicado
	Potenciando el modelo actual
	Actividades de apoyo
	Interviniendo el modelo actual
¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo opera?	Establecimiento de un equipo multidisciplinario
	Mejoras de comunicación e información
	Sin propuestas y sin ser acogidas
Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?	Me parece bien, pero habría que revisar
	Sería Positivo una propuesta que agregue valor

¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?	Costos de horas hombre
	Costos de compromiso de las personas
	El costo no es tema para la institución
	Costos económicos generales
¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?	Mas un beneficio que un riesgo
	Riesgo económico
	Riesgos asociados por el tipo de institución
	Riesgo de desmotivación de los alumnos
Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?	Apoyo profesional especializado
	Actividades de socialización
	Talleres de orientación para los alumnos
¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que se haga cargo de la retención académica?	Que no se cuente con el presupuesto necesario
	La contingencia actual y directrices de casa central
	No se observan factores
	Que exista las voluntades de todos los actores
	Que exista una correcta comunicación
¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?	No se aprecia mayor preocupación
	Que esté acorde a la realidad de nuestra institución
	Que el factor comunicacional se mejore

## **2.4 Análisis e interpretación de los datos**

Para abordar el análisis de la información obtenida por medio del instrumento entrevista semiestructurada, se ha realizado una categorización mediante una metodología deductiva extrayendo desde las respuestas de los entrevistados los criterios que permiten entender la problemática.

Para revisar y analizar los datos obtenidos, estos se asocian de acuerdo con cada uno de los ítems de las categorías descritas en la tabla anterior.

### **ítem 1: ¿Qué entiende usted por deserción académica?**

Al consultar a los entrevistados, el 100% de éstos, demuestran un grado de conocimiento sobre este concepto, según lo rescatado un 33% de ellos asocian algún tipo de factor o motivo a la no continuidad de estudios, un claro ejemplo de esto es la siguiente respuesta; "El estudiante hace abandono de su programa de estudios debido a factores internos como externos que fomentan o favorecen su retiro de la carrera" (Entrevistado 1 de 39 años). Una respuesta que representa muy bien a este porcentaje es la siguiente; "Es cuando un estudiante por algún motivo, el que sea, personal familiar económico, salud, bajo rendimiento, la causa que sea se retire y deja la carrera" (Entrevistado 7 de 61 años). Siguiendo con el proceso de la entrevista, el porcentaje restante, un 67% no evidencia en sus respuestas un motivo en particular como causa de la no continuidad de estudios, una de las respuestas que grafica esta tendencia es la siguiente; "Cuando uno deja de estudiar sin haber terminado la carrera" (Entrevistado 12 de 26 años). En su mayoría los entrevistados logran dar con una definición muy acertada. Por último, hubo un entrevistado que entiende que la renuncia a los estudios por parte de un estudiante está asociada a un instante de tiempo de la carrera, como lo indica en su respuesta; "Entiendo que cuando uno deja como en la mitad lo que está estudiando" (Entrevistado 14 de 24 años).

## **ítem 2: ¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?**

En este apartado un 27% de los entrevistados indica que esto sucede debido a la modalidad de clases online impuesta como alternativa de continuidad de estudios en situaciones de pandemia, un ejemplo de esto es lo que contesta el Entrevistado 1, de 39 años: "Esto ocurre en nuestra sede por motivos multifactoriales, y en los últimos dos años ocurre por una desmotivación de los alumnos por la modalidad de clases online y con una preparación por parte de Inacap no muy completa para abordar esta modalidad de clases". Por otra parte, un 27% indica que uno de los principales motivos es el económico una respuesta que representa a este porcentaje fue la siguiente; "Lo que me toco ver ahora último fue que algunos compañeros tuvieron que desertar por haber quedado sin trabajo después del estallido social y la pandemia, tomando en cuenta esto como un factor económico" (Entrevistado 14 de 24 años). Finalmente, y siguiendo con el análisis, un 47% alude que existen otros factores aparte del económico y de las clases online, una respuesta interesante y que está contenida en este porcentaje es la siguiente: "Yo lo atribuyo a temas vocacionales de los alumnos, el no saber bien que carrera estudiar dado que hoy en día el factor económico ya no es tema por tener la posibilidad de estudiar con gratuidad" (Entrevistado 4 de 37 años). O como por ejemplo lo que comentó otro entrevistado que indica que esto se produce por la poca madurez y preparación que traen los estudiantes desde la educación media; "Ocurre en base a ciertas problemáticas ya sean personales de los estudiantes, también atribuibles a la preparación que tuvo en la educación media" (Entrevistado 9 de 39 años).

## **ítem 3: ¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?**

Al observar las respuestas de esta pregunta en primera instancia muestra que un poco más de la mitad de los entrevistados, en particular un 53% de ellos indica que un proceso que se haga cargo de la retención generaría un valor importante principalmente para los alumnos, un claro ejemplo de esto es lo que comentó el Entrevistado 10 de 40 años: "Yo creo que sí, el hecho de que los estudiantes se sientan apoyados por alguien ayudaría a fortalecer su autoestima y sentido de pertenencia". En esta misma línea, hay segundo grupo de entrevistados que visualiza un valor por la información nueva e importante que puede

entregar a la institución como lo indica el Entrevistado 2 de 40 años: "Claro que generaría valor si es capaz de darnos un poco más de información de los alumnos que desaparecen". Finalmente hay 2 entrevistados que representa el 13% que no visualiza ningún valor agregado de un nuevo proceso que se haga cargo de mejorar la retención, es más uno de ellos manifiesta que el modelo actual es suficiente, así lo deja de manifiesto en su respuesta; "Yo siento que ya hay un proceso que se hace cargo de la retención académica y que genera valor y son los tutores" (Entrevistado 3 de 31 años).

#### **ítem 4: En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?**

En esta pregunta encontramos que un 27% de los entrevistados considera que un proceso de seguimiento de la retención se debe gestar desde los docentes, indicando que son ellos quienes están más cerca de los estudiantes y porque serían los encargados de levantar la primera alerta ante un riesgo de permanencia por parte de algún alumno, así lo manifiesta el Entrevistado 13 de 37 años: "En el primer eslabón con los alumnos, que son los docentes". Por otra parte, un 40% reconoce que el proceso de seguimiento se debe gestar desde un área nueva en la sede de Inacap Puente Alto, tal como lo menciona el Entrevistado 1 de 39 años: "Se podría crear o fomentar un área especializada en lo que es la retención de los estudiantes con un equipo multidisciplinario, y que incluso esta área podría agregar un valor en lo que es el apoyo psicopedagógico a los estudiantes desde el inicio de sus carreras" Esta categoría es la que presenta mayor porcentaje en esta pregunta, esto indica que la mayoría de los entrevistados ven que la necesidad de un proceso distinto a lo que ya existe y con un grado de independencia de las áreas clásicas de la sede de Inacap Puente Alto es necesario. En tercer lugar, se encuentra un porcentaje igual al 33% que señala que en el área académica debiera gestar el proceso a cargo del seguimiento de la retención, nombrando en primera instancia a los directores de carrera como las personas responsables de este proceso; "De todas maneras debe estar bajo el alero de la unidad académica de modo que nosotros los directores podamos ser parte del proceso y dar retroalimentación a los estudiantes" (Entrevistado 8 de 60 años). E inclusive un entrevistado indica que debiera estar bajo la responsabilidad del vicerrector quien es la autoridad máxima en la sede Puente Alto de Inacap; "Yo creo que desde Vicerrectoría debiese estar a cargo del proceso de la retención" (Entrevistado 6 de 48 años).

**ítem 5: En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?**

Al consultar a los entrevistados un 53% de ellos demuestra tener conocimiento acerca de cómo funciona hoy en día el actual proceso que está trabajando en retención en Inacap Puente Alto mencionando al actual modelo que es llevado por tutores docentes, tal como lo indica el entrevistado 4 de 37 años: "Inacap tiene unos tutores docentes que realizan la labor de contactar a los alumnos con riesgo de retención, pero solo están abocados alumnos de primer año de cada carrera" Siguiendo en esta misma categoría y con un grado mayor de detalle lo indica el entrevistado 5 de 49 años: "Si, en su momento lo gestionábamos con los tutores con dedicación exclusiva y hoy en día se realiza con los tutores docentes, pero lo de hoy es contactar al alumno, recabar información, ofrecer alguna orientación y no es mucho más lo que podemos hacer". En contraste a lo anterior el 47% restante muestra un desconocimiento absoluto de cómo funciona el proceso; "Hasta el momento no se cómo funciona" (Entrevistado 11 de 20 años), inclusive un entrevistado manifiesta que desconoce que como funciona actualmente el proceso debido a que nunca tuvo la necesidad de recurrir a él, claramente esta persona es una alumna; "No lo sé, como no he llegado a necesitar nunca me he informado cómo funciona" (Entrevistado 15 de 23 años).

**ítem 6: ¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?**

Si revisamos los resultados generales de esta pregunta de la entrevista nos encontramos que hay dos grupos de respuestas prácticamente divididas en porcentaje, en primera instancia se tiene que un 47% de los informantes claves valoraría muy bien un proceso nuevo que se haga cargo de la retención , un claro ejemplo de este grupo de respuesta es la siguiente: "Yo creo que los percibirían bien, porque los alumnos siempre están buscando apoyo en sus problemas personales como por ejemplo que les presten un poco más de atención" (Entrevistado 2 de 40 años). Por otra parte, existe un segundo grupo de respuesta que comprende a un 53% de los entrevistados, que si bien cierto valora también un proceso nuevo, los informantes de este grupo mencionaron elementos y características que desde su punto de vista serían también necesarios que estén presentes en un proceso nuevo, como lo indica el entrevistado 5 de 49 años: "Si, pero debe estar de la mano de un plan comunicacional

que esté dado al inicio, es decir a los alumnos que se matriculan a primer año, como también comunicarlo a los alumnos de niveles mayores". En concordancia con este grupo de respuestas, se evidenció una respuesta que inclusive sugiere colocarle un nombre a este proceso; "Yo pienso que lo verían bien, siempre y cuando se presente de buena forma, inclusive colocándole un nombre distinto, como por ejemplo área de acompañamiento" (Entrevistado 7 de 61 años).

**ítem 7: ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?**

En esta categoría se obtuvieron respuestas un poco más variadas que las anteriores que logran evidenciar la diversidad de los puntos de vista de cambio o mejora que tienen los entrevistados en favor de una mejora al actual sistema que gestiona la retención académica en Inacap sede Puente Alto, el primer grupo de respuestas representado por un 27%, apoya la necesidad de un de un proceso nuevo y que además incluya un equipo multidisciplinario a cargo de este proceso; "Como lo había mencionado antes, falta un equipo multidisciplinario más consolidado y establecido por parte de la institución y que empiece a pesquisar que pueden tener el índice de riesgo de continuidad de estudios con un plazo de tiempo más temprano, no más allá de 1 mes tener detectado a los alumnos que puedan desertar" (Entrevistado 1 de 39 años). A diferencia del grupo anterior un 20% de los entrevistados ve una posibilidad de mejora potenciando el modelo actual que se tiene; "Extendiendo el apoyo de las tutorías a los semestres posteriores de la carrera y que a su vez este tutor sea una cara visible para los estudiantes para que a ellos les sea fácil comunicarse" (Entrevistado 2 de 40 años). Un porcentaje menor que está representado por un 13% manifiesta que con actividades de apoyo creadas y planificadas y que vayan directamente hacia los estudiantes se podría mejorar bastante el actual modelo; "Para mejorar se podría hacer actividades con los alumnos, actividades de comunicación, motivación, que oriente bien a los estudiantes" (Entrevistado 11 de 20 años). Siguiendo la misma línea de consulta propuesta, un 40% considera fundamental intervenir el modelo actual como propuesta de mejora o cambio, como por ejemplo teniendo un proceso con una adecuada planificación desde el principio y que además el proceso pueda generar la información necesaria como insumo para una mejora continua en el tiempo del proceso mismo; "Primero elaborar un plan que permita

generar un flujo del proceso, para también determinar quiénes son los encargados de llevar este proceso, que genere reportería y seguimiento" (Entrevistado 5 de 49 años). Inclusive un entrevistado advierte la posibilidad de que el proceso tenga un alcance hasta el área de finanzas de Inacap con el objeto de otorgar beneficios económicos a los alumnos como un elemento más que contribuya a la retención; "Lo que se puede mejorar es que exista una flexibilidad y facilidad de pagos para los estudiantes que tienen problemas económicos para continuar pagando su carrera versus que deserten" (Entrevistado 14 de 24 años).

**ítem 8: ¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo opera?**

En esta pregunta existen dos grupos de respuestas, los informantes que si tienen o han tenido alguna propuesta y además se evidencian dos grupos de propuestas distintas, como también los entrevistados que nunca han tenido algún tipo de idea o propuesta de mejora o cambio al proceso actual. Como primer grupo se tiene un 13% el cual representa a solo dos personas y las cuales manifiestan el establecimiento de un equipo multidisciplinario y con dedicación exclusiva; "Mi propuesta es como la descrita en la respuesta anterior, unidad de retención, con un coordinador de tutores, coordinador con los docentes y coordinador con los alumnos" (Entrevistado 3 de 31 años). Un porcentaje levemente mayor tiene propuestas un poco menos radicales y con una pequeña intervención al modelo actual, más bien en una línea de incorporar la información y comunicación como un elemento importante que hoy en día al parecer no está presente; "Si, yo propusiera una persona como orientadora por carrera para que entregue información a los alumnos" (Entrevistado 11 de 20 años). Finalmente, el porcentaje mayor de los informantes, el 67% manifestó no tener o haber tenido antes alguna idea o propuesta de mejora o cambio para el proceso que se hace cargo de la retención, esto queda de manifiesto en la siguiente respuesta textual: "No, nunca he plantado una propuesta" (Entrevistado 10 de 40 años), o como también lo compartió el entrevistado 13 de 37 años: "No he tenido una propuesta".

**ítem 9: Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?**

La totalidad de los entrevistados en primera instancia ve positivamente y valora la posibilidad de una propuesta seria y con foco en los estudiantes y su permanencia en la institución, solo que se evidenció en un grupo de los informantes que también necesitan revisar en profundidad la propuesta mencionada en la pregunta, este grupo de personas está representado por el 47%; "Primero habría que escuchar la propuesta, revisarla y ver si es factible aplicarla en nuestra realidad de sede" (Entrevistado 4 de 37 años). A diferencia del primer grupo el 53% de las opiniones vertidas para esta pregunta es que ven positivamente una nueva o distinta propuesta de un proceso que se haga cargo de la retención académica, sobre todo por el valor que este puede generar tanto para los estudiantes como para la institución; "Hoy en día lo que más necesita hacer Inacap es fidelizar a sus estudiantes ya sea en la entrega del servicio principal de la educación como con todo el soporte necesario para que los alumnos no deserten, en ese sentido la propuesta que usted plantea viene a sumar" (Entrevistado 14 de 24 años).

**ítem 10: ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?**

En este apartado se rescataron cuatro grupos de respuestas distintas y no todos los entrevistados en esta pregunta asociaron un costo 100% económico, un 20% que corresponde a 3 personas precisan de un costo más bien asociado al compromiso de todos los participantes del proceso inclusive de los alumnos como un elemento principal para el éxito del proceso; "Hay un costo de voluntades de quienes debiesen estar más comprometidos con esta actividad, pero claramente no lo están" (Entrevistado 6 de 48 años). Por otra parte, un 40% de las opiniones visualiza que el principal costo es el de horas hombre que se deberían invertir en la implementación de un proceso efectivo en tratamiento de la retención, siendo este costo un costo económico para la institución; "Si hay costos de por medio, principalmente lo que tendría relación son la renta de las personas que trabajen en este modelo" (Entrevistado 8 de 60 años). Un tercer grupo de personas que

representan el 20% de esta categoría no desconoce que existan costos y claramente económicos para implementar un proceso nuevo, pero a su vez estos costos no serían mayor problema de asumir por parte de Inacap Puente Alto; "No creo que haya grandes costos ni de sueldos ni de infraestructura, si poder contar con la información actualizada para poder realizar gestión" (Entrevistado 7 de 61 años). Finalmente el último grupo de los informantes correspondientes al 20% manifiesta la existencia de costos para la institución, pero más bien estos serían costos generales que pasan por lo económico pero que abarcan varios aspectos considerados en una correcta implementación de un proceso nuevo, tal como lo manifiesta el Entrevistado 9 de 39 años: "Siempre lo que requiere una potenciación o mejora también está asociado a costos en todo ámbito", inclusive en esta categoría uno de los informantes es más específico en todos los costos que estarían presentes; "Pasa por un costo de espacio físico, costo de horas hombres, un costo de habilitación del espacio físico, pero se puede justificar con números positivos de retención, no debería haber problema con esos costos" (Entrevistado 4 de 37 años).

#### **ítem 11: ¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?**

Al analizar los beneficios o riesgos que podría provocar un plan de acción estratégico que se haga cargo de la retención en Inacap Puente Alto, un 33% visualiza más beneficios que riesgos, una respuesta que representa este porcentaje es que compartió el entrevistado 1 de 39 años: "Totalmente es un beneficio para los estudiantes como también para la institución ya que esta podría ver afectada su acreditación si no mejora la retención académica". El porcentaje restante de los entrevistados si ve riesgos, pero que además están separados según tipo de opinión, un 13%, que corresponde a solo dos personas ve un riesgo económico asociado a la implementación de este plan estratégico; "Puede que haya riesgo, pero de acuerdo con lo explicado en la respuesta anterior sobre un riesgo económico, este riesgo sería casi mínimo" (Entrevistado 4 de 37 años.) Siguiendo en esta línea de presencia de riesgos el 20% de las opiniones manifiesta más bien un riesgo asociado al tipo de estructura organizacional que posee Inacap a nivel nacional, con lineamientos centralizados y que de cierta forma dificultarían una correcta implementación; "La propuesta corre el riesgo de no prosperar por lo tan normalizado y estandarizado que es la institución a nivel global"

(Entrevistado 5 de 49 años). El porcentaje restante considera que existe un riesgo para la implementación asociado al aspecto motivacional de los alumnos ya que es posible que no logren ver los beneficios y oportunidades que puede entregar un proceso que se haga cargo de la retención; "El riesgo es que sigamos perdiendo alumnos por una retención no muy robusta, sin que ellos puedan ver las posibilidades y oportunidades que están al alcance de ellos para poder continuar en la institución" (Entrevistado 6 de 48 años).

**ítem 12: Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?**

Un poco más de la mitad de los entrevistados señalan que es necesario la implementación de actividades paralelas y complementarias orientadas a los alumnos y los cuales tengan una participación efectiva en dichas actividades, en este caso fueron varias las mencionadas, pero se engloban a modo de ejemplo en la respuesta del entrevistado 6 de 48 años: "Talleres de apoyo para los alumnos que los orienten a llevar un mejor desempeño, como por ejemplo como tomar apuntes, como estudiar". Otro elemento importante mencionado por los informantes son las actividades relacionadas con una correcta y eficaz difusión y socialización del proceso que se haga cargo de la retención, entendiendo que la carencia de estos elementos contribuye a que los alumnos no puedan acceder a las oportunidades e instancias ofrecidas antes de desertar, esta respuesta agrupa al 27% de los entrevistados; "Reuniones con los actores principales a nivel sede para sociabilizar la propuesta nueva, comité ejecutivo, directores de carrera para que conozcan del proyecto, participen y se unan, y mejorar la difusión hacia los alumnos por medio de afiches, redes sociales" (Entrevistado 5 de 49 años). El porcentaje restante que es un 20% indica que una de las actividades que sería bien valorada y necesaria es el apoyo especializado con profesionales para los estudiantes como un beneficio hacia ellos a fin de que puedan tener una herramienta adicional que les permita tomar una mejor decisión frente a riesgo en su permanencia en los estudios; "Profesionales con el perfil adecuado, como por ejemplo psicólogos, sicopedagogos que puedan realizar talleres que sirvan a los estudiantes, como lo es el manejo del tiempo, de cómo concentrarse, etc." (Entrevistado 3 de 31 años).

**ítem 13: ¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que aborde la retención académica?**

Las respuestas a esta pregunta son las que presentaron mayor variabilidad, 5 grupos distintos, en primera instancia un 13% de los informantes indicó que no se observa ningún factor que facilite o dificulte una implementación de un proceso estratégico; "No, no veo factores que dificulten la implementación" (Entrevistado 11 de 20 años). Mismo porcentaje se puede ver en el grupo de personas que manifestó como principal factor que no se cuenta con el presupuesto necesario para una correcta implementación; "Para mí sería el presupuesto y la infraestructura, que si no están presentes podrían dificultar una correcta implementación" (Entrevistado 3 de 31 años). Por otra parte, un 20% visualiza como un factor importante a considerar la contingencia actual país y sus consecuencias que pueden dificultar la implementación de un plan estratégico; "En estos momentos de pandemia y modalidad de clases online, yo no me atrevería a plantear y ejecutar un proyecto nuevo de ningún tipo en Inacap" (Entrevistado 4 de 37 años). Finalmente, el 27% restante indica que la una correcta comunicación es un el factor que juega un papel importante tanto para allanar el camino a una correcta implementación, como también si no está presente se puede transformar en un factor que dificulte dicho proceso; "Una correcta comunicación sería un factor que felicitaría la correcta implementación, pero el punto en contra es cuando los estudiantes necesitan comunicarse con Inacap y esto no funciona bien" (Entrevistado 14 de 24 años).

**ítem 14: ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?**

Las opiniones vertidas en esta categoría se dividen en tres grupos, en primer caso existe un 27% de los entrevistados que no presentan mayor preocupación, tal como lo grafica el entrevistado 6 de 48 años: "Si es una buena propuesta no debería haber ningún tipo de preocupación como para pensar que no funcione bien". El mayor porcentaje se concentra en que para la correcta implementación y funcionamiento de todo lo relacionado con el plan estratégico nuevo, es que esté alineado con la realidad de la institución, siendo este igual al 47%; "Que el plan nuevo debe ser muy realista y de acorde a las realidades de los alumnos

de nuestra sede" (Entrevistado 9 de 39 años). Finalmente, el porcentaje restante que corresponde a un 27% presenta una preocupación relacionada con el aspecto comunicacional en la implementación de un plan estratégico, siendo este concepto ya mencionado en respuestas a preguntas anteriores; "Que la misma información y comunicación que se habló en el punto anterior, que sea a través de un canal prioritario para los estudiantes, como lo son los profesores y los directores de carrera" (Entrevistado 14 de 24 años).

## 2.5 Análisis de datos cuantitativos

Una aproximación a los factores que condicionan tanto la permanencia como el abandono de los estudiantes considera indicadores estadísticos del comportamiento de los estudiantes desde una perspectiva académica. En esta parte de la investigación se presentan y analizan datos estadísticos publicados por (SIES, 2021) como aporte al análisis global del problema planteado desde una mirada cuantitativa.

En la tabla N°2, se muestran datos referentes al año académico 2020 considerando la continuidad para el año 2021 de la cohorte de origen, se puede apreciar de forma clara que la tasa de retención presenta un valor general de 75,6%, siendo el valor más bajo para los CFT, por otra parte, la persistencia de 1er año en la misma institución muestra un 76,8%, siendo nuevamente el valor más bajo para los CFT, por último, la persistencia de 1er año en la Educación Superior (ES) presenta un 82,1%, ahora bien entre la tasa de retención y la persistencia de 1er año en ES hay una diferencia de 6,5 puntos porcentuales (p.p.) entre las universidades y en el caso de los CFT es de 7,8 p.p.

Tabla N°2: Tasas de retención y persistencia Educación Superior, para 1er año por tipo de institución (cohorte 2020)

Tipo de institución	Retención 1 <sup>er</sup> año	Persistencia 1 <sup>er</sup> año en la misma institución	Persistencia 1 <sup>er</sup> año en ES	Nº casos Retención 1 <sup>er</sup> año
Centros de Formación Técnica	66,2%	67,7%	74,0%	54.302
Institutos Profesionales	68,8%	70,1%	74,7%	106.679
Universidades	85,0%	86,2%	91,5%	130.092
<b>Total general</b>	<b>75,6%</b>	<b>76,8%</b>	<b>82,1%</b>	<b>291.073</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°3: Evolución retención de 1er año por tipo de institución (cohortes 2016 - 2020)

Tipo de institución	2016	2017	2018	2019	2020
Centros de Formación Técnica	66,7%	68,8%	70,5%	67,8%	66,2%
Institutos Profesionales	68,5%	71,0%	72,4%	69,4%	68,8%
Universidades	78,0%	78,8%	78,9%	79,7%	85,0%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°4: Evolución de retención de 1er año- carreras profesionales – carreras técnicas

Tipo de carrera y área	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Carreras Profesionales</b>	<b>76,7%</b>	<b>78,1%</b>	<b>78,7%</b>	<b>78,7%</b>	<b>82,6%</b>
<b>Carreras Técnicas</b>	<b>67,5%</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,4%</b>	<b>67,2%</b>	<b>66,1%</b>
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

En la tabla N°3, en términos generales existe un aumento de 2 p.p. entre el año 2020 y 2019 (75,6% vs 73,6%) también se logra identificar una quiebre en el aumento de este indicador del año 2018 al 2019, tanto en cifras generales como también en los casos de los CFT e IP, solo las universidades experimentaron un aumento sostenido entre los años 2016 y 2020. Justamente la cohorte 2019 fue la que experimento una caída más abrupta en este indicador asociada al efecto primeramente estallido social (Octubre – 2019) y luego el efecto pandemia (Marzo – 2020), siendo los CFT e IP a los que impacto en mayor medida. Otro factor que afectó a la cohorte del 2019 fue la baja de la matrícula para el año 2020 la cual disminuyó en un 3,6% respecto al año anterior. (SIES, 2021).

En cuanto a los tipos de carrera, en este caso carreras profesionales y carreras técnicas la tabla N°4, evidencia mejores cifras para el caso de las carreras profesionales (con y sin licenciatura) la cual presenta un crecimiento sostenido. En cambio, para el caso de las carreras técnicas (de nivel superior) queda más que claro que la baja experimentada para los años 2019 y 2020, es atribuible a los factores antes descritos, presentando una disminución de 4,3 p.p. entre los años 2018 y 2020.

La tabla N°5 detalla la evolución desde el año 2016 hasta el año 2020 del indicador de retención de 1er año según tipo de jornada de los programas de estudio. Para el año 2020 la jornada que presenta menor valor de este indicador es la jornada vespertina con un 62,7% a diferencia de la jornada diurna que muestra un 80,1% con una diferencia de 17,4 p.p. según estos datos la jornada a distancia es la que presenta un menor valor, pero si experimenta el mayor crecimiento en términos porcentuales entre los años 2016 y 2020, siendo este crecimiento igual a 10,6 p.p. y considerando los mismos años la única jornada que presenta una disminución es la vespertina con un -0,1 p.p.

Tabla N°5: Evolución retención de 1er año por jornada (cohortes 2016 - 2020)

<b>Tipo de jornada</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Diurno	77,1%	78,7%	79,2%	78,3%	80,1%
Vespertino	62,8%	64,6%	66,3%	63,1%	62,7%
Semipresencial	61,1%	61,2%	61,9%	57,7%	66,8%
A Distancia	55,5%	53,5%	57,1%	58,6%	66,1%
Otro	61,6%	60,5%	64,3%	59,6%	70,1%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°6: Evolución retención de 1er año por acreditación institucional

<b>Acreditación Institucional (año de la cohorte)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Acreditada	73,6%	75,7%	76,5%	75,0%	76,2%
No Acreditada	58,6%	58,6%	57,6%	56,6%	63,2%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°7: Evolución Retención de 1er año según procedencia de establecimiento del estudiante

Tipo de dependencia	2016	2017	2018	2019	2020
Municipal	70,6%	72,0%	73,1%	71,6%	72,3%
Servicios Locales	n/a	n/a	n/a	67,2%	68,3%
Particular Subvencionado	74,3%	76,3%	77,0%	75,7%	77,5%
Particular Pagado	77,9%	79,9%	80,4%	79,6%	85,1%
Administración Delegada	73,1%	75,0%	76,2%	74,5%	72,7%
Sin información	64,3%	64,3%	66,1%	64,4%	67,7%
<b>Retención 1er año - Total</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°8: Evolución de Retención de 1er año Inacap

INACAP	2016	2017	2018	2019	2020
CFT INACAP	68,7%	71,5%	70,8%	68,6%	63,6%
IP INACAP	74,0%	76,4%	77,8%	76,1%	70,1%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	70,3%	63,6%	65,7%	66,1%	71,1%

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Desde al año 2016 se aprecia que el tasa de retención es mucho mayor en las instituciones acreditadas que en las no acreditadas, esto según lo que precisa la tabla N°6, en este caso en las dos situaciones se encuentran agrupadas los tres tipos de IES, ahora bien para la cohorte del 2020 si se desagrega por tipo de institución la que presenta una mayor diferencia en este indicador es el caso de los IP en donde la retención para las instituciones acreditadas es de un 69,5% y las no acreditadas es igual a 53,3%, presentando un diferencia de 16,3 p.p. en esta misma situación los CFT acreditados tienen un 66,3% y no lo acreditados tienen un 64,4%, obteniendo una diferencia de 1,9 p.p. y finalmente para mismo año las universidades acreditadas presentan un porcentaje de retención igual a 85,6% y las no acreditadas tienen un 70,4%, presentando una diferencia de 15,2 p.p.

Las tasas de retención de 1er año de matrícula varían claramente según el tipo de establecimiento de donde provienen los estudiantes, esto se logra apreciar en la tabla N°7, siendo el porcentaje más alto en el caso de los estudiantes que provienen de colegios particulares con un 85,1% y justamente este indicador es el que presenta el mayor incremento entre las cohortes del 2019 al 2020, con 5,4 p.p.

En la tabla N°8 se puede apreciar la evolución de la retención de 1er año de matriculados en Inacap a nivel nacional y en sus tres instituciones de educación superior, a diferencia de la tendencia observada en las situaciones anteriores, en el caso de Inacap la institución que presenta una cifra menor es la Universidad por lo menos para los cinco últimos años observados en donde presenta un 67,4% de retención, ahora bien en la cohorte del 2020 es la que presenta el valor más alto con un 71,1%, de las tres instituciones la que tiene un mejor promedio es el IP con un 74,9%, lo que si no deja de preocupar es que también es la que presenta la mayor caída porcentual entre las cohortes del 2019 al 2020 con -6 p.p. de diferencia. En contraste con esta última situación del IP, la universidad tiene el mejor incremento de retención entre las cohortes del 2019 al 2020, obteniendo 5,1 p.p. de crecimiento.

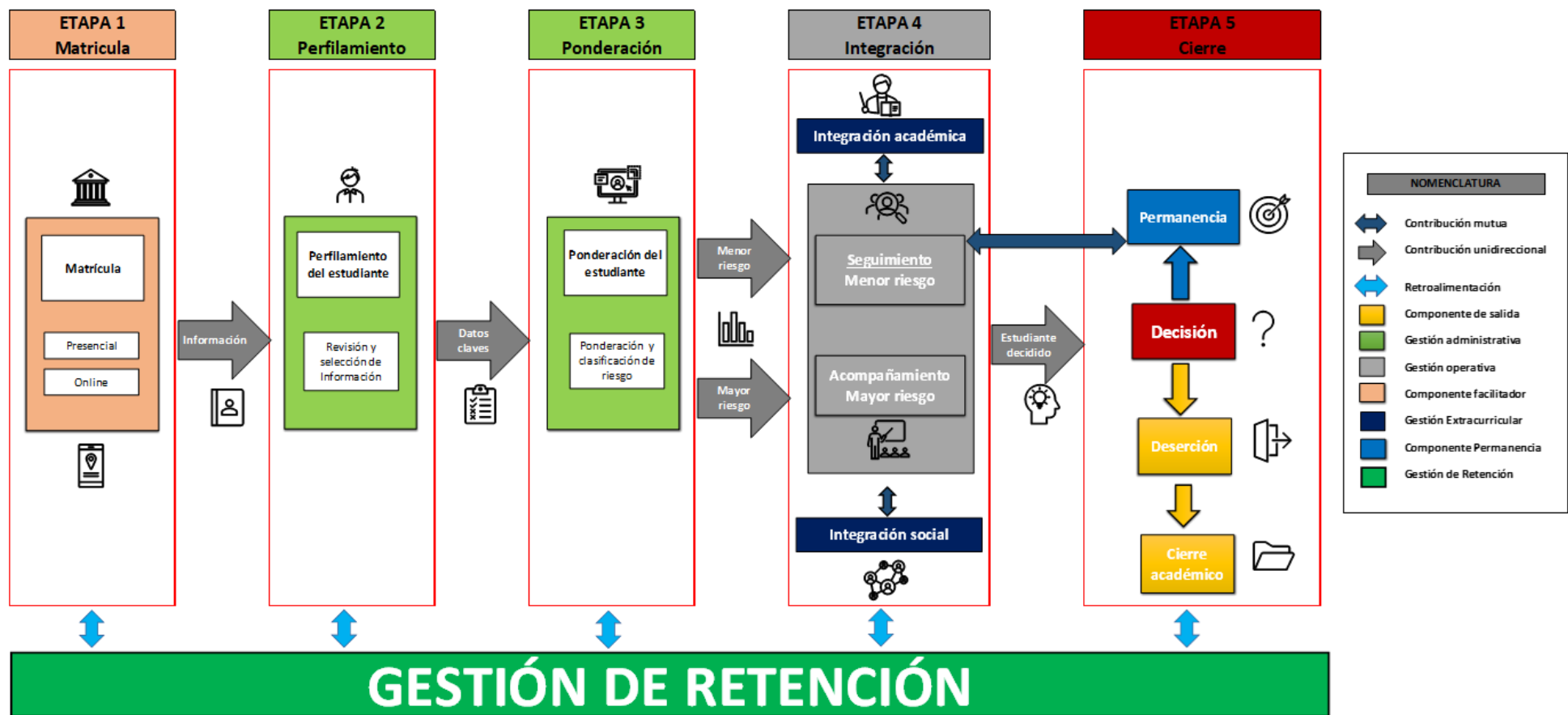


Figura N°1: Modelo propuesto para el diagnóstico de estudiantes y gestión de retención

(Fuente: Elaboración propia)

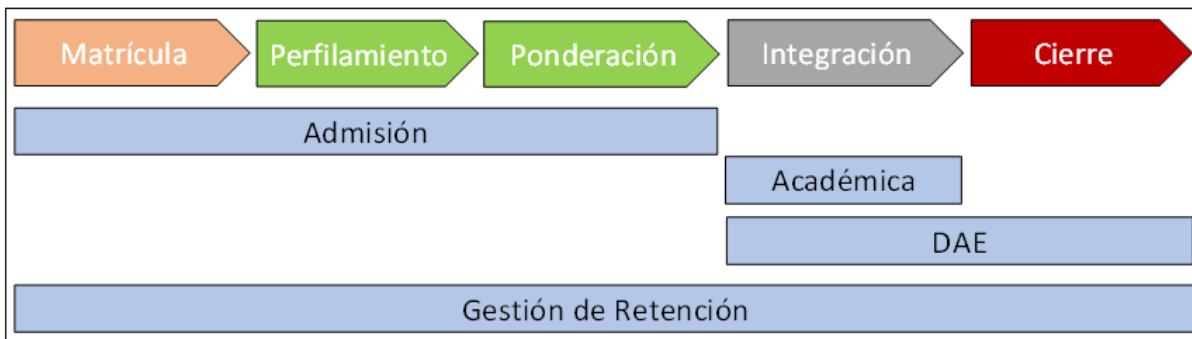


Figura N°2: Áreas involucradas en el modelo propuesto

(Fuente: Elaboración propia)

## 2.6 Modelo conceptual propuesto

El modelo conceptual propuesto de diagnóstico y definición de perfil del estudiante que ingresa a Inacap sede Puente Alto y que contribuya a su retención en la carrera que estudia como se muestra en la figura N°1, está estructurado en cinco etapas llamadas: 1) Matrícula, 2) Perfilamiento, 3) Ponderación, 4) Integración y 5) Cierre.

Por otra parte, en la figura N°2 se muestran las áreas que deben estar a cargo de cada etapa (s) del modelo propuesto.

**Etapas I:** Matrícula, etapa inicial del modelo, en este proceso los alumnos interesados en incorporarse a Inacap sede Puente Alto conocen y se interiorizan de las áreas académicas y los programas de estudio para definir su opción de estudios, una vez decidida la carrera que van a estudiar proceden a materializar su matrícula, en ese instante se realizan cuatro subetapas importantes: (1) decisión de estudios, (2) entrega de antecedentes por parte del estudiante, (3) pago de matrícula y (4) firma de contrato. Lo que se pretende es que la subetapa (2), sea clave en este modelo ya que se trata de la recopilación de la información vital para posterior utilizar en la ponderación de cada alumno nuevo.

**Etapa II:** Perfilamiento, en esta etapa el modelo propone rescatar desde los antecedentes proporcionados por el estudiante aquellos que son considerados relevantes a la hora de tomar la decisión de permanecer o abandonar en el programa de estudios matriculado, los datos claves a considerar están apoyados por lo revisado en la discusión bibliográfica, por el análisis cualitativo y por el análisis cuantitativo y estos son: (1) antecedentes socioeconómicos (GFK Chile, 2020), en este ítem se pondera de acuerdo al grupo socioeconómico al que pertenece el estudiante nuevo, la clasificación de los grupos socioeconómicos se muestran en la tabla N°9; (2) establecimiento de educación secundaria de procedencia (Centros de estudios Mineduc, 2019) , en este caso se asigna una ponderación de acuerdo al tipo de establecimiento en donde cursó sus estudios secundarios el estudiante nuevo, los distintos tipos de establecimientos se indican en la tabla N°10; (3) tipo de carrera que se decide estudiar (SIES, 2021), en este ítem se pondera según el tipo de carrera que se matricula el estudiante nuevo, los tipos de carrera se detallan en la tabla N°11; (4) jornada de estudios de la carrera a estudiar (SIES, 2021), para este ítem se pondera de acuerdo al tipo de jornada de estudios que opta el estudiante nuevo, los tipos de jornada se muestran en la tabla N°12 y (5) identificación de la vocación por la carrera a estudiar, para este último ítem se pondera de manera dicotómica (1 o 0), para identificar si el estudiante nuevo se matricula en una carrera que él o ella desea estudiar o no, esto último se muestra en la tabla N°13.

**Etapa III:** Ponderación, lo que propone el modelo es que exista una instancia en donde se pondere con escalas numéricas cada uno de los cinco datos claves identificados en la etapa II según sus categorías o niveles, de este modo se asigna un valor numérico dependiendo el tipo de información proporcionada por el estudiante, posterior a esto se suma el total de la ponderación por cada alumno, según los valores asignados como ponderación para cada uno de los cinco datos claves se tiene un valor máximo de suma igual a 19 puntos.

Tabla N°9: Ponderación antecedentes socioeconómicos

<b>Antecedentes Socioeconómicos</b>							
Grupo	AB	C1a	C1b	C2	C3	D	E
Ingreso promedio	\$6.452.000	\$2.739.000	\$1.986.000	\$1.360.000	\$899.000	\$562.000	\$324.000
Ponderación	7	6	5	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°10: Ponderación establecimiento educacional de procedencia

<b>Establecimiento de procedencia educación secundaria</b>					
Establecimiento	Part. Pagado	Part.Subvencionado	Adm. Delegada	Municipal	Servicios Locales
Ponderación	5	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°11: Ponderación por tipo de carrera

<b>Tipo de carrera</b>		
Tipo	Profesional	Técnica
Ponderación	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°12: Ponderación por tipo de jornada de estudios

<b>Jornada de estudios</b>				
Tipo	Diurna	Vespertina	Semipresencial	Online
Ponderación	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°13: Ponderación por vocación de los estudios

<b>Identificación de vocación</b>		
Vocación	Si	NO
Ponderación	1	0

(Fuente: Elaboración propia)

Este valor es el que identifica el menor riesgo de abandono de estudios, el valor límite inferior de menor riesgo es igual a 13 puntos, cualquier valor menor a este puntaje se asocia un nivel de riesgo de abandono de estudios por alguno de los cinco datos claves. Para diferenciar el nivel de riesgo asociado a la permanencia o no del estudiante que aporta cada uno de los cinco datos claves de la etapa II, se diferenciaron por color las diferentes categorías o niveles de cada uno de estos cinco datos claves, de este modo se asigna el color verde a la categoría o nivel que presenta un menor riesgo de abandono y con un color rojo la categoría o nivel que presenta un mayor riesgo de abandono de los estudios, lo anterior basado en los indicadores de retención de (SIES, 2021). Los datos claves, sus categorías y niveles de riesgo se muestran en las tablas siguientes

**Etapa IV:** Integración, en esta etapa del modelo se centra la gestión de la retención primero propone que se realicen dos tipos de integración en beneficio directo a los estudiantes como también las actividades de seguimiento o acompañamiento de los alumnos que pueden tener un posible riesgo de abandonar los estudios. Las actividades propuestas de integración son dos: (1) Integración académica, bajo la responsabilidad del área académica se procede a la realización de talleres de nivelación principalmente matemáticas y ofimática, con el objetivo de entregar herramientas para minimizar al máximo las debilidades de los estudiantes en estas dos áreas; (2) Integración social, responsable es la Dirección de asuntos estudiantiles (DAE) y se realizan actividades de carácter extraacadémicas abarcando distintos ámbitos de interés de parte de los estudiantes, música, deporte, teatro, por nombrar algunas para lograr una integración del alumno con sus compañeros directos de carrera y la demás comunidad estudiantil, con el objetivo de generar y/o potenciar la motivación a la permanencia del estudiante.

Por otra parte, están las actividades de monitoreo y gestión con los estudiantes: (1) Seguimiento, el modelo propone que en esta actividad sea realizada y liderada por el actual equipo de tutores docentes quienes hacen seguimiento a los estudiantes de menor riesgo de abandono de sus estudios según lo definido en la etapa III, de este modo se focalizan en un solo tipo de perfil de alumno. (2) Acompañamiento, tal como lo indica el nombre, acá con la ayuda de profesionales de la psicopedagogía se realiza una actividad tanto de contactar,

acompañar y asesorar al estudiante que presenta un mayor grado de riesgo de abandonar los estudios según lo definido en la etapa III, con el objetivo de identificar de manera particular los factores que están atentando contra su permanencia y revisar en conjunto con el estudiante las herramientas que entrega la institución para que pueda tomar una mejor decisión sobre continuar o no con sus estudios.

**Etapa V:** Cierre, Corresponde a la última etapa en donde se administra de manera separada dos hitos de la gestión de retención, estos hitos son: (1) Permanencia, corresponde a un hito parcial, luego de realizar de manera exitosa el proceso de seguimiento o acompañamiento sumado a la integración académica o social que se haya realizado, según aplique el caso particular de cada estudiante, y terminado el primer semestre de clases el alumno en cuestión decide continuar con sus estudios, esta caso se considera y cuantifica como exitoso para la gestión de retención, pero como muestra el modelo al estudiante hay que mantenerlo en seguimiento. (2) Deserción, esto corresponde a un hito final, a pesar de haber realizado el seguimiento o acompañamiento según sea el caso, en conjunto con las integración académica y social, aun así el estudiante decide realizar abandono de sus estudios, como gestión final en esta parte de la etapa se asesora al estudiante para que realice el proceso formal de cierre de sus estudios debido a su decisión de no continuar, un elemento importante que se informa al estudiante en esta parte es que realice el trámite correspondiente en el área de finanzas, para evitar cobros adicionales de aranceles.

En esta etapa también se considera una entrevista de salida aplicada a los alumnos que abandonan el programa, lo que permitirá realimentar el modelo y adaptarlo con foco en mejora continua. Esta entrevista será realizada por el director o directora de carrera, quien será el encargado de recopilar los últimos antecedentes aportados por el estudiante que abandona a fin de considerar estos datos como elementos para la mejora continua del modelo.

## **2.7 Discusión de resultados**

Respecto a los resultados obtenidos en la primera etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible observar que hoy en día en Inacap sede Puente Alto, no hay pleno consenso en la descripción de un proceso que se haga cargo de la retención de

los estudiantes nuevos, por una parte, un 47% de los entrevistados indica que no sabe cómo funciona el proceso de retención en Inacap, y por otro lado el porcentaje restante indica que actualmente el proceso funciona en base al modelo de tutores docentes, los cuales están abocados a solo hacer contacto con los estudiantes que presentan algún grado de riesgo de abandonar los estudios, por lo que se puede inferir en un desconocimiento sobre lo que significa para la institución un proceso de retención. En esta misma etapa los entrevistados manifiestan que dentro de los principales factores que atentan contra la permanencia del estudiante es el socioeconómico. Lo anterior, está en línea con planteado por (Ayala Reyes & Atencio Abarca, 2018), quienes indican que en Chile hay distintas trayectorias que inciden en la permanencia de los estudiantes en las IES, siendo los factores socioeconómicos los más determinantes, posiblemente por la desigualdad de este factor presente en Chile.

Bajo este mismo análisis otro grupo de entrevistados indica que las condiciones actuales del país originados por la pandemia del Covid-19, que impulso a que las instituciones de educación superior emigraran a un modelo de clases a distancia vía online corresponde a un factor también relevante que dificulta la permanencia de los estudiantes lo cual es corroborado por el informe 2021 Retención de 1er año de pregrado del Servicio de información de Educación Superior (SIES, 2021).

De manera indistinta el 100% de los entrevistados señalan que de existir en Inacap un proceso que se haga cargo desde el primer nivel de estudios de la retención sería valorado no solo por los estudiantes, sino que también por la comunidad, principalmente por el beneficio para los alumnos nuevos, como también por toda la información que se puede rescatar de todo este proceso para la gestión misma.

Desde los hallazgos en la etapa de propuestas de alto impacto es posible destacar un enfoque claro por parte de los entrevistados a favor de contar con un modelo que se haga cargo de la retención, sin embargo ellos estiman que es necesario que además genere información vital como por ejemplo el perfilamiento de los alumnos que ingresan a la institución para facilitar futuras gestiones, también se aprecia el planteamiento de que este modelo permita realizar acompañamiento a los estudiantes por lo menos en el primer semestre, como por último también considere la realización de actividades de apoyo que vayan en directo beneficio a los estudiantes y genere la motivación necesaria para su permanencia. Esto último es

concordante con lo que manifiesta la discusión bibliográfica de (Castillo Armijo, Morales Zárata, & Miranda Carvajal, 2019) que indica la existencia de evidencia del diseño e implementación de un programa de apoyo psico-social en una universidad estatal de Chile, donde las principales actividades que se implementó es el levantamiento de perfiles de estudiantes nuevos, actividades de bienvenidas e inducción, realización de seminarios temáticos, formación de comunidades de aprendizaje, seguimiento del proceso de adaptación y tutorías académicas.

Aparece la necesidad de un equipo profesional multidisciplinario que participe de manera activa en este proceso y con dedicación exclusiva a esta actividad. En relación con la posibilidad que alguno de los entrevistados tenga alguna propuesta de un modelo, un 67% de ellos manifestó que nunca han tenido una idea o propuesta de mejora con respecto al proceso de retención o en su defecto la idea que han tenido fue comunicada pero no prospero, quedando de manifiesto la dificultad que presenta un correcto proceso de retención académica.

Por último, en la etapa de alertas a las transformaciones, se puede identificar que los entrevistados advierten algunos costos en una futura implementación de este modelo, el principal costo es el monetario asociado a horas hombre, como lo deja de manifiesto el 40% de los entrevistados, y también costos generales asociado a infraestructura, insumos para las distintas actividades por nombrar algunas e inclusive costo asociado en ayuda directa para que los estudiantes puedan financiar en parte sus estudios. Estos hallazgos se encuentran en acuerdo con lo que establece (Díaz Peralta, 2008), quien en su estudio identifica los costos que puede asumir las instituciones de educación superior asociados a beneficios económicos y sociales como también subsidios para que los estudiantes puedan costear sus estudios. También en esta etapa se evidencia una preocupación que con la implementación de un proceso que se haga cargo de la retención exista una mejora sustancial en la generación de información y la calidad de gestión de esta misma, esto es coherente con lo que plantea (Hernandez, Martínez, & Rodriguez, 2017), donde los autores sostienen que una institución moderna y que esté acorde con las necesidades actuales de un mercado cada vez más exigente debe buscar la forma de mejorar sus procesos internos en búsqueda de la calidad de institucional en todo ámbito.

En línea con los hallazgos de esta etapa se evidencian algunos riesgos que dieron a conocer los entrevistados y que pueden atentar contra el éxito que puede alcanzar la implementación del modelo, uno de los principales riesgos que quedó de manifiesto es la desmotivación de los estudiantes que puedan presentar inclusive frente a un proceso nuevo que se haga cargo de la retención, y por ende no aprovechen al máximo los beneficios que este modelo puede generar para la permanencia de estos estudiantes, premisa que está muy alineada con lo que indican (Álvarez-Pérez & López-Aguilar, 2017), los autores establecen en su estudio que la mayoría de los estudiantes de educación superior nuevos no logran integrarse de manera adecuada y en caso extremo deciden abandonar definitivamente los estudios y algunos motivos de esta situación es el desconocimiento de la realidad en que se encuentran, presentan desmotivación evidente, no poseen una vocación clara de lo que quieren estudiar entre otros.

Para abordar las brechas detectadas en las tres etapas, primero se propone capacitar a los docentes tanto de tiempo completo como part-time en conceptos teóricos de retención y revisión de indicadores, para nivelar los conocimientos sobre esta materia. Realizar un reforzamiento en didácticas de enseñanza aprendizaje con utilización de herramientas tecnológicas en la realización de clases online para contar con docentes habilitados en plataformas de este tipo y capaces de generar contenidos digitales altamente efectivos en el proceso de enseñanza aprendizaje a distancia. Mejorar la metodología comunicacional en materia de retención al interior de Inacap sede Puente Alto para que todas las áreas involucradas posean el mismo nivel de información y se logré un compromiso participativo.

### **3 ARTÍCULO**

El presente apartado, recoge la investigación contextualizada motivo de este proyecto de grado, y es presentada en formato de artículo académico. Se trata de un artículo conciso, escrito en el formato típico de revistas especializadas o de conferencias, de acuerdo con reglas específicas definidas por la dirección del programa.

El artículo, ha sido cuidadosamente redactado con el fin de que se haga fácilmente entendible y logre expresar de un modo claro y sintético lo que se pretende comunicar, considerando las citas y referencias respectivas de los estudios que lo fundamentan. El trabajo realizado, se sintetiza entonces como artículo, para facilitar al trabajo de quienes puedan estar interesados en consultar la obra original.

Este trabajo, considera y discute, a través de un proyecto aplicado, desarrollado en un contexto de realidad profesional, la integración de herramientas y conocimientos que se han adquirido en las líneas de desarrollo del programa. Lo que se consolida en una investigación profesional contextualizada a la realidad profesional que se expone, la que se relaciona con líneas y ámbitos específicos abordados en el plan de estudios del programa, permitiendo integrar, de manera adecuada, los conocimientos teóricos y metodológicos desarrollados en él.

# PROPUESTA DE UN MODELO CONCEPTUAL DE DIAGNÓSTICO DEL PERFIL ESTUDIANTIL Y RETENCIÓN EN CARRERAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Ismael Carlos Vial Sepúlveda

*Graduado del programa de Magister en Ingeniería Industrial y de Sistemas,  
Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, ivials@udd.cl*

## Resumen:

Este trabajo presenta un análisis de la situación actual como consecuencia de la aplicación del modelo educativo en particular de la institución de educación técnico profesional INACAP, en su sede de la comuna de Puente Alto, respecto a la retención de los estudiantes de las carreras técnico-profesionales. El objetivo de esta investigación es determinar los factores claves que atentan contra la permanencia de los estudiantes en sus carreras, a fin de estructurar un modelo conceptual de diagnóstico de perfil y de retención para los alumnos de las carreras técnico-profesionales. Para lograrlo se propone una aproximación cualitativa basada en la realización de 15 entrevistas semiestructuradas a los distintos actores y niveles estratégicos claves que forman parte de la institución de educación superior analizada, estas entrevistas miden el grado de involucramiento en los factores que afectan la retención de los alumnos y el cómo y porqué se producen. Los datos muestran que, en primera instancia hay una percepción por parte de los actores de la existencia de una brecha entre el perfil de los estudiantes y un deficiente modelo de retención en la institución, ahora bien, esta percepción se refuerza al establecer los requerimientos que un modelo viable de retención. En conclusión, a pesar de que Inacap sede Puente Alto hoy en día cuenta con un modelo de retención a cargo de tutores-docentes, es primordial una revisión de este, a fin proponer y adoptar un nuevo modelo que incorpore herramientas de diagnóstico y perfilamiento de los alumnos que ingresan a las carreras técnico-profesionales con foco de mejorar la gestión de la retención de dichos alumnos.

**Palabras clave:** Educación superior, gratuidad, metodología mixta, permanencia académica, indicadores educativos.

## 1. Introducción

En los últimos años la educación superior en Chile ha vivido importantes cambios en materia de regulación y también en su sistema estructural, en 1980 se promulgó el D.F.L N°1 que fija normas sobre las universidades en donde se dejó establecido que el Presidente de la República puede reestructurar las universidades del país, además de migrar de un sistema de provisión del estado el cual caracterizaba a la educación superior chilena antes de 1980, a un modelo regulado ahora por el mercado económico, dando paso también a la posibilidad de crear universidades privadas (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2021), a partir de dicha fecha el mapa de las instituciones de educación superior comenzó a cambiar, un ejemplo de este cambio es que en 1980 solo habían 8 universidades con 116.962 alumnos matriculados y en 1990 ya habían 302 instituciones de educación superior con 249.482 alumnos (Chile Ministerio de Educación, 2012). En este nuevo escenario se generó una competencia entre las instituciones por captar nuevos estudiantes diversificando la oferta académica con la creación de nuevas carreras, entre ellas las Técnicas, como también se comenzó a ampliar el horario de la jornada de estudio definiendo un horario vespertino de clases

entre las 19:00 hrs. y las 23:00 hrs. dando con esto la posibilidad de que personas trabajadoras también pudiesen estudiar. Para el año 2014, 141 de 160 instituciones de educación superior ya contaban con oferta académica en horario vespertino representando un total de 88,12%. Hoy en día la cantidad existentes de instituciones de educación superior es de 147 incluyendo las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, en este número no se consideran las instituciones de educación de las fuerzas armadas (Mi futuro Subsecretaría de Educación Superior Chile, 2021). La evolución de la educación superior desde los años '80 hasta hoy en día en cuanto a número de instituciones tradicionales y privadas, tipos de programas de estudio y cobertura en los horarios de jornada, ha generado una disminución en los índices de permanencia de los estudiantes en las distintas carreras de educación superior.

Para abordar el estudio y diseño de un modelo conceptual de diagnóstico y retención que contribuya a mejorar los indicadores de permanencia de los alumnos en la sede de INACAP Puente Alto, se propone la siguiente discusión bibliográfica.

### *Retención en educación superior: Teoría y definiciones*

La Retención, como lo plantea (Himmel, 2002), se comprende como la persistencia por parte de los estudiantes en algún programa de estudio de una Institución de Educación Superior (IES) hasta obtener el título profesional o el grado académico sin importar el tiempo asociado a duración de la carrera misma. Por otra parte, según (Ayala Reyes & Atencio Abarca, 2018) hay evidencia de distintas trayectorias que inciden en la permanencia de los estudiantes en las IES, siendo los factores socioeconómicos los más determinantes, posiblemente por la desigualdad de este factor presente en Chile. En el contexto de Chile, el Servicio de Información de Educación Superior (SIES) desde el año 2007 calcula el porcentaje de retención de 1er año para todos los programas de pregrado, este porcentaje corresponde al cociente entre el total de alumnos que ingresan como alumnos de primer año a una carrera determinada, y el número de esos mismos alumnos que se mantiene como estudiantes antiguos dentro de la misma institución al año siguiente, este indicador expresado en términos porcentuales (SIES, 2021). Este organismo ha cifrado para el año 2020 en un 75,6% como total general la tasa de retención de 1er año de pregrado, considerando los 3 tipos de instituciones Centro de Formación Técnica (CFT), Institutos Profesionales (IP) y Universidades. para el mismo año en el caso de los CFT este porcentaje llega a los 66,2%, 68,8% para los IP y un 85% para las Universidades. Ahora bien, tomando los datos desde el 2016 hasta el 2020, el indicador de retención muestra un promedio de 68% para los CFT, un 70% para los IP y un 80,1% para las Universidades (SIES, 2021).

### *Ley de educación superior en Chile*

En el 2018, se aprobó la Ley 21.091, nueva ley de Educación Superior, el ejecutivo ingresó esta iniciativa en el año 2016 y modificó la Ley 20.129, con esto se abordan nuevos ámbitos como la institucionalidad del sistema y el mejoramiento de la calidad. como cambios principales en esta nueva ley a nivel institucional se destaca la creación de la Subsecretaría de Educación Superior, que lidera el diseño, ejecución y evaluación de políticas y programas, y de la Superintendencia de Educación Superior, a cargo de la vigilancia y fiscalización de las IES. Por su parte, el rol de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) fue definido para evaluar, otorgar acreditación e invitar a las IES que trabajen en gestión de calidad institucional.

Junto con lo anterior la nueva Ley de Educación Superior considera el establecimiento de la acreditación institucional integral obligatoria, inclusive a nivel de doctorado, como también la

eliminación de la voluntariedad para la acreditación de programas y carreras. (UC, 2020).

### *Acreditación*

Este proceso en Chile está a cargo de la CNA, institución que fue creada mediante ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N°20.129 promulgada en octubre del 2006, esta institución es la responsable de evaluar y comprobar la calidad de los planes y programas de estudios que ofrecen las instituciones de educación superior que funcionan de manera autónoma. Para dichas instituciones La función de acreditación es de carácter voluntario salvo para las carreras de educación y medicina, según la ley esta función es realizada por la CNA, como también por agencias públicas y privadas, nacionales o extranjeras las cuales son autorizadas y supervisadas por la CNA. Las áreas de acreditación son: gestión institucional, docencia de pregrado, investigación, Vinculación con el medio, docencia de postgrado, para el caso de acreditación de programas de estudio de pregrado pueden alcanzar un plazo máximo de 7 años y 10 años para los programas de postgrado (Zapata & Clasing, 2016).

### *Gratuidad en la educación superior y antecedentes*

La gratuidad en la educación superior tiene sus orígenes en los movimientos estudiantiles que se produjeron en el año 2011 donde se hicieron frente a problemáticas del momento como lo es el lucro, altos aranceles y una mala gestión en los procesos de acreditación de los programas de estudio. Posterior a eso en el periodo de campaña presidencial de Michelle Bachelet una de sus banderas fue un cambio estructural a la educación superior en donde se consideraría una educación con gratuidad y de calidad. Las IES públicas chilenas tienen uno de los aranceles más altos entre los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), según un informe de asesoría técnica publicado por la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile en el año 2018 el valor promedio anual del arancel de las IES públicas en Chile era de US\$7.695 y el de las IES privadas era de US\$6.275. Por otra parte, en este mismo informe se deja en claro que el gasto total por alumno corresponde a los ingresos que recibe cada IES y que es la forma en que se financian, por lo tanto hay países en los cuales este gasto es financiado íntegramente por aportes fiscales, como en otros que se financia con una combinación de cobro de arancel al alumno más un aporte del estado, en esta última situación en el caso de Chile en el año 2018 el 63,86% de los recursos que reciben las IES proviene del cobro directo de arancel de los alumnos (Holz, 2018).

Debido a este escaso financiamiento por parte del Estado de Chile hacia las IES, las propias familias de los estudiantes han tenido que asumir el costo de las respectivas carreras, en ese sentido el año 2005 se creó un crédito con aval del Estado (CAE) otorgado por la banca privada, el cual permitía financiar los aranceles, en un principio la tasa de interés de este crédito era de un 6% y luego de las movilizaciones de los estudiantes el año 2011, bajo a un 2%. En el año 2015 se anunció la creación la gratuidad en la educación superior, cuya implementación comenzó en el año 2016, en primera instancia el beneficio era para los alumnos de las familias pertenecientes a los cinco primeros deciles con menos ingresos en el país, además de que debían estar matriculados solo en universidades que cumplieran con el requisito de estar acreditadas (4 años las privadas y 3 años las tradicionales). Para el año 2018 este beneficio se amplió a los tres tipos de IES (universidades, IP y CFT) acreditados y para estudiantes pertenecientes al 60% con menor ingreso familiar del país (Guzmán-Valenzuela, 2018).

#### *Calidad de la educación superior*

Como se había mencionado anteriormente la CNA es el organismo responsable de verificar la calidad de los programas e instituciones de educación superior del Chile (Zapata & Clasing, 2016), por otro lado, el concepto de calidad se ha definido gracias a distintas mediciones y formas de evaluar por medio de criterios e indicadores significativos del proceso de medición. El rol de ente regulador y garante de la calidad de las IES por parte del gobierno es por medio de la realización de estas mediciones, que son realizados por sistemas de aseguramiento de la calidad, como también algunos organismos del estado que otorgan financiamiento estatal, como también los rankings cuyas mediciones son similares y llegan a obtener casi los mismos indicadores, esos últimos en su mayoría son elaborados por organizaciones privadas. Ahora bien, la ventaja que tiene una medición de este tipo es la rápida difusión de los resultados lo que permite generar un interés por parte de los potenciales futuros estudiantes de las instituciones que se sometieron a dichas mediciones de calidad (Reyes, 2016).

Por otra parte, el trabajo de (Hernandez, Martínez, & Rodriguez, 2017), resalta la importancia y el aporte que puede entregar un sistema de gestión de calidad basado en un estándar internacional como lo es la Norma ISO 9001 como una herramienta de promoción dentro de la institución de educación superior, en búsqueda de una mejora continua en ámbitos organizacionales, intelectuales, administrativos y académicos, y en donde deja planteada la invitación a que las instituciones de educación superior

replanteen sus procesos internos y sepan como adaptarse a las necesidades de una mercado cada vez más globalizado.

#### *¿Cómo se aborda la retención en Chile?*

En Contexto chileno, el trabajo de (Donoso & Schiefelbein, 2007) estima que a lo menos un 50% en promedio de los estudiantes que ingresan a alguna IES no logran terminar sus estudios, por lo tanto, no logran titularse u obtener grado académico. El número más importante de este porcentaje corresponden a estudiantes que abandonan en el primer año de sus respectivas carreras. El trabajo de (Contreras, 2021) propone la existencia de al menos una variable de caracterización al ingreso a primer año que permite discriminar el riesgo de abandono de los estudios dentro de la muestra seleccionada correspondiente al puntaje obtenido en la prueba específica de matemáticas en la prueba de selección universitaria, y en particular para las instituciones que adhieren a este proceso de selección universitaria. Por otra parte, existe evidencia del diseño e implementación de un programa de apoyo psico-social en una universidad estatal de Chile, dentro de las principales actividades que implementó este programa se pueden mencionar como por ejemplo el levantamiento de perfiles de estudiantes nuevos, actividades de bienvenidas e inducción, realización de seminarios temáticos, formación de comunidades de aprendizaje, seguimiento del proceso de adaptación y tutorías académicas por nombrar algunas. Constatando resultados tanto positivos como negativos de la implementación de este programa, lo que si se destaca fue el nivel de participación de los alumnos nuevos, desarrollo de metodologías de aprendizaje, motivación, e incluso alcanzar un grado de identidad con la institución y/o con su carrera de estudios, que permite tomar una mejor decisión para permanecer en las respectivas carreras (Castillo Armijo, Morales Zárate, & Miranda Carvajal, 2019). Es por esto inclusive a nivel de gobierno, en específico la Subsecretaría de Educación Superior, año a año se monitorea la tasa de retención de los estudiantes de Educación Superior (ES), realizando publicaciones estudio y análisis de indicadores, en especial de alumnos de primer año. Este es también uno de los indicadores más utilizados en otros países principalmente de la OCDE para medir la eficiencia interna de IES, teniendo en cuenta que el mayor número de alumnos que desertan lo hacen en el primer año (SIES, 2021).

Con respecto a los factores asociados al abandono de los estudiantes, el trabajo de (Díaz Peralta, 2008) establece modelos de análisis de la permanencia de estos estudiantes, uno de ellos es el modelo económico el cual a su vez explica Costo/beneficio que

corresponde a la situación cuando los beneficios que los estudiantes logran obtener tanto sociales como económicos por parte de las IES son percibidos como mayores y de mejor manera que los que pueden obtener los mismos estudiantes por realizar actividades asalariadas, y como consecuencia de esto el estudiante opta por permanecer en la institución. El siguiente costo económico identificado por el autor es la Focalización de Subsidio, que corresponden a la entrega directa de subsidios por parte de las instituciones de educación superior hacia los estudiantes que presenten limitaciones evidentes para financiar sus estudios.

*¿Cómo sucede la deserción en las universidades en el extranjero?*

El documento de (Castro-Montoya, Lopera-Gómez, Manrique-Hernández, & Gonzalez-Gómez, 2021) indica la existencia de variables socioeconómicas que pueden ser asociadas a la probabilidad de deserción de los alumnos, mientras que condiciones demográficas se asociaron con la probabilidad de graduación. No obstante, las variables académicas tuvieron un efecto significativo en ambos desenlaces. Dicho trabajo concluye que las características asociadas a la no permanencia y la graduación corresponden a aspectos que pueden intervenir las instituciones educativas para incrementar la permanencia y graduación.

*La permanencia y culminación de estudios superiores en las IES en el extranjero.*

En el resto del mundo, la retención y posterior término de estudios en la educación superior es de suma preocupación en la mayoría de los países, sin importar el nivel de desarrollo. Según cifras aportadas por la OECD del año 2017, en los países miembro, el porcentaje promedio de permanencia hasta el final de las carreras de educación terciaria fue de un 39%, siendo el valor más alto el de Reino Unido con un 72% y el más bajo el de Chile con un 16%. Este mismo reporte indica que en los países más desarrollados 7 de cada 10 alumnos logran terminar y titularse en sus respectivas carreras, y en la vereda contraria los países menos desarrollados este indicador baja a 2 de cada 10 alumnos (Castro-Montoya, Lopera-Gómez, Manrique-Hernández, & Gonzalez-Gómez, 2021).

Por otro lado, la investigación de (Álvarez-Pérez & López-Aguilar, 2017), donde los autores ponen de manifiesto una realidad que cada vez se ha hecho más frecuente en los últimos años, que ya un porcentaje importante de estudiantes logran acceder y matricularse a la educación superior no logran integrarse de manera adecuada y deciden cambiarse de carrera, hacer un retiro momentáneo o abandonar definitivamente los estudios. Entre los motivos que se

pueden identificar es que los estudiantes llegan a la educación superior sin conocimientos, no debidamente informados, con una desmotivación evidente, sin una vocación clara de lo que quieren estudiar, y por último no contemplan planificar para nada el proceso formativo profesional al cual optaron.

*Modelo conceptual, utilidad de esta herramienta.*

El concepto de modelo se utiliza de manera frecuente en el contexto tanto académico como científico, y en ocasiones con cierto grado de frecuencia en el diario vivir, en ambos escenarios se utiliza de múltiples maneras, lo que otorga a este concepto una variedad de usos. Una forma de hacer mención del modelo es adoptar un sistema con el cual se intente representar una teoría, de este modo llevar a lo más real posible dicha teoría. En este contexto el vocablo modelo está acompañado por el adjetivo teórico, entendiéndose con esto su situación de plantear leyes o hipótesis que vienen a explicar una realidad. Por lo tanto, siempre el gran aporte de los modelos conceptuales es la simplificación que nos pueden entregar de la realidad, por esto mismo son tan valorados en el mundo de la ciencia y la educación (Mondino, 2014).

Comprendida la realidad descrita, y tomando en cuenta la discusión bibliográfica anterior, se puede plantear el cuestionamiento siguiente de contexto: ¿Cuáles son los factores que atentan contra la permanencia de los alumnos de las carreras técnico-profesionales de la sede de Puente Alto de INACAP?

En efecto, en esta sede, que los estudiantes no continúen sus estudios se ha convertido en una variable de gestión estratégica. Dicha variable es compleja, a la que confluyen múltiples factores y realidades como por ejemplo el entorno sociocultural de los estudiantes que ingresan a las carreras, la motivación de estos, como también la modalidad de estudio en situación actual de pandemia.

Una vez recorrida las teorías fundamentales para este trabajo, cabe comentar que la motivación principal para desarrollarlo ha sido la ausencia de gestión con foco en la retención y fidelización al estudiante, como el acompañamiento necesario a los alumnos que quieren continuar sus estudios. Se propone entonces un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera. En este sentido este trabajo contribuye a la comprensión de variables claves que identifican y explican la no continuación de estudios superiores por parte de los alumnos, y que requieren de acompañamiento durante los primeros semestres de carrera.

Entendido esto, el objetivo de este trabajo es determinar los factores claves que atentan contra la permanencia de alumnos, para estructurar un modelo conceptual de diagnóstico y definición de perfil del estudiante que contribuya a su retención en la carrera que estudia.

## 2. Metodología

Paradigma y diseño: Se utiliza una metodología mixta, primero una cualitativa basada en entrevistas semiestructuradas considerando una muestra por conveniencia (Rodríguez Gómez & Valdeoriola Roquet, 2014), entendiendo esta metodología como una actividad orientada a la comprensión en profundidad del entendimiento de los entrevistados frente a qué tan efectivo puede llegar a ser el proceso de retención académica de los alumnos, que permitan co-construir un modelo conceptual que contribuya dicha retención. En segundo lugar, una metodología cuantitativa donde se utilizan estadísticas básicas de registros retención a nivel nacional y de los 3 tipos de IES, en particular de CFT e IPs.

Población sobre la que se efectúa el estudio: Se realizó un total de 15 entrevistas como un instrumento de muestreo por conveniencia, donde se consideraron perfiles de 1 director académico, 1 asesor pedagógico, 3 directores de carrera, 5 docentes y alumnos regulares. Los directores de carrera, académico y asesor pedagógico de la sede tenían una edad promedio de 45 años, con un máximo de 60 y un mínimo de 37 años, mientras que los estudiantes presentaban un promedio 26 años. Por su parte los académicos docentes tenían en promedio 16 años de experiencia en educación superior, con un mínimo de 7 y un máximo de 21 años. De ellos, el 100% eran académicos de tiempo completo.

Entorno: El presente estudio se realiza efectúa en las instalaciones correspondientes a INACAP sede Puente Alto, se encuentra ubicada en Avenida Concha y Toro 2730, Región Metropolitana.

INACAP, corresponde a una institución de educación superior sin fines de lucro, Los miembros del directorio son elegidos mediante votación los cuales representan a Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) filial de la Corporación de Fomento (CORFO), la Corporación Nacional Privada de Desarrollo Social (CNPDS) y la Confederación de la Producción y Comercio (CPC) (Latorre, 2020) Inicio sus operaciones en el mes de octubre de 1966 y desde sus comienzos fue creada para dar cumplimiento a la capacitación técnica de los trabajadores chilenos en las áreas en que ellos se desempeñan, es ahí donde se explica su nombre Instituto Nacional de Capacitación, hoy en día cuenta con presencia a nivel nacional presente en las 16 regiones del país, con un total de 28

sedes desde Arica a Punta Arenas, siendo así la IES más con mayor presencia en el país.

Con el transcurso del tiempo experimentó un crecimiento importante ya que en aquellos años en Chile no se contaba con un organismo o institución que con una oferta académica con entrega de herramientas técnicas para la clase obrera. Transcurridos ya 55 años, INACAP sigue contribuyendo al país en su labor de capacitar por medio de su unidad de Capacitación, en el año 1981 en Chile el sistema de educación superior vive una transformación importante y a INACAP se le otorga la calidad de Centro de Formación Técnica (CFT) e Instituto Profesional (IP), con esto le permite a la institución impartir programas de estudio conducentes a títulos técnicos a nivel superior y títulos profesionales.

La sede de Puente Alto es una de las sedes más nuevas, comenzó sus operaciones en el año 2014, actualmente alberga a 5.500 estudiantes aproximadamente cada semestre, con una dotación de 162 docentes y 86 personas que cumplen trabajo administrativo y de operaciones. INACAP Puente Alto presenta una oferta académica que se divide en las siguientes áreas académicas: administración y servicios; tecnología aplicada; energía y sustentabilidad; mantenimiento y logística, estas áreas a su vez ofrecen dos o más carreras académicas.

El sistema de educación de INACAP comprende carreras técnico-profesionales por medio del CFT, carreras cuya duración es de a lo más 2 años y medio, y por medio del IP ofrece carreras profesionales de a lo más 4 años y medio de duración.

Intervenciones: Se realizaron entrevistas semiestructuradas, para revisar y analizar las opiniones de los entrevistados (quienes tienen directa relación con la gestión de retención), se agendaron reuniones por video llamadas, las que fueron grabadas para recolección de datos, con ayuda de documento escrito que contenía las preguntas correspondientes. Dicho instrumento comprende 3 etapas:

*Etapas:*

*Etapas 1: Comprensión de la realidad y caracterización del presente.*

1. ¿Qué entiende usted por deserción académica?
2. ¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?
3. ¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?

4. En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?

5. En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?

6. ¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?

#### *Etapa 2: Propuestas de alto impacto*

7. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?

8. ¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo operan?

9. Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?

#### *Etapa 3: Alertas sobre las transformaciones*

10. ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?

11. ¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?

12. Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?

13. ¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que aborde la retención académica?

14. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?

Método de ajuste del instrumento: Con el propósito de adecuar el instrumento al entorno del estudio, se efectuó una etapa de piloteo del mismo, además de una revisión y análisis por un grupo de profesionales, quienes entregaron retroalimentación de este, para alinearlos con los objetivos propuestos. Las opiniones de estos profesionales, se considera un método efectivo de ajuste del instrumento, debido a que se

define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

Plan de análisis de los datos: Con ayuda de la formación recolectada, se definieron las categorías de observación y estudio, que permitió realizar un contraste entre teoría y observaciones recogidas. Se realizaron las respectivas entrevistas en concordancia con los lineamientos propuestos con objeto de indagar y reflexionar sobre las respuestas obtenidas de la entrevista, para analizar las brechas principales observadas en la entrevista y así poder establecer y plantear las oportunidades de mejora. De acuerdo con las respuestas y datos recolectados se realizó una revisión de la información. Para llevar a cabo lo anterior, se redactaron las preguntas y luego se aprobó mediante entrevistas por video llamadas en INACAP sede Puente Alto a directivos, docentes y estudiantes regulares. Con los datos obtenidos y los resultados de las entrevistas, se encuentra la oportunidad de profundizar en los factores que inciden en los estudiantes para que tomen la decisión de permanecer o no en sus estudios superiores.

Ética: En todos los procesos se trabajó previo consentimiento informado, y consecuentemente se declara que no existe ningún interés u obtención de beneficio en realizar este estudio para el investigador por las entrevistas desarrolladas. También hay que mencionar que no hubo ningún tipo de influencia al momento de revisar los resultados de las respuestas, como manifestar alguna tendencia a otros que pudiese desvirtuar su opinión, por último, todos los datos recogidos se han tratado de manera anónima.

### **3. Resultados**

Para abordar el análisis de la información obtenida por medio del instrumento entrevista semiestructurada, se ha realizado una categorización mediante una metodología deductiva extrayendo desde las respuestas de los entrevistados los criterios que permiten entender la problemática.

#### *3.1 Análisis de datos cualitativos*

Para revisar y analizar los datos obtenidos, estos se asocian de acuerdo con cada uno de los ítems de las categorías descritas en la tabla anterior.

##### *Ítem 1: ¿Qué entiende usted por deserción académica?*

Al consultar a los entrevistados, el 100% de éstos, demuestran un grado de conocimiento sobre este concepto, según lo rescatado un 33% de ellos asocian algún tipo de factor o motivo a la no continuidad de estudios, un claro ejemplo de esto es la siguiente

respuesta; "El estudiante hace abandono de su programa de estudios debido a factores internos como externos que fomentan o favorecen su retiro de la carrera" (Entrevistado 1 de 39 años). Una respuesta que representa muy bien a este porcentaje es la siguiente; "Es cuando un estudiante por algún motivo, el que sea, personal familiar económico, salud, bajo rendimiento, la causa que sea se retire y deja la carrera" (Entrevistado 7 de 61 años). Siguiendo con el proceso de la entrevista, el porcentaje restante, un 67% no evidencia en sus respuestas un motivo en particular como causa de la no continuidad de estudios, una de las respuestas que grafica esta tendencia es la siguiente; "Cuando uno deja de estudiar sin haber terminado la carrera" (Entrevistado 12 de 26 años). En su mayoría los entrevistados logran dar con una definición muy acertada. Por último, hubo un entrevistado que entiende que la renuncia a los estudios por parte de un estudiante está asociada a un instante de tiempo de la carrera, como lo indica en su respuesta; "Entiendo que cuando uno deja como en la mitad lo que está estudiando" (Entrevistado 14 de 24 años).

*Ítem 2: ¿Cómo entiende usted que los alumnos no continúen sus estudios en INACAP sede Puente Alto?*

En este apartado un 27% de los entrevistados indica que esto sucede debido a la modalidad de clases online impuesta como alternativa de continuidad de estudios en situaciones de pandemia, un ejemplo de esto es lo que contesta el Entrevistado 1, de 39 años: "Esto ocurre en nuestra sede por motivos multifactoriales, y en los últimos dos años ocurre por una desmotivación de los alumnos por la modalidad de clases online y con una preparación por parte de Inacap no muy completa para abordar esta modalidad de clases". Por otra parte, un 27% indica que uno de los principales motivos es el económico una respuesta que representa a este porcentaje fue la siguiente; "Lo que me toco ver ahora último fue que algunos compañeros tuvieron que desertar por haber quedado sin trabajo después del estallido social y la pandemia, tomando en cuenta esto como un factor económico" Entrevistado 14 de 24 años. Finalmente, y siguiendo con el análisis, un 47% alude que existen otros factores aparte del económico y de las clases online, una respuesta interesante y que está contenida en este porcentaje es la del Entrevistado 2 de 40 años: "Yo lo atribuyo a temas vocacionales de los alumnos, el no saber bien que carrera estudiar dado que hoy en día el factor económico ya no es tema por tener la posibilidad de estudiar con gratuidad" (Entrevistado 4 de 37 años). O como por ejemplo lo que comentó otro entrevistado que indica que esto se produce por la poca madurez y preparación que traen los estudiantes desde la educación media; "Ocurre en

base a ciertas problemáticas ya sean personales de los estudiantes, también atribuibles a la preparación que tuvo en la educación media" (Entrevistado 9 de 39 años)

*Ítem 3: ¿Cómo visualiza usted el valor que generaría un proceso que se haga cargo de la retención académica en INACAP?*

Al observar las respuestas de esta pregunta en primera instancia muestra que un poco más de la mitad de los entrevistados, en particular un 53% de ellos indica que un proceso que se haga cargo de la retención generaría un valor importante principalmente para los alumnos, un claro ejemplo de esto que es lo que comentó el Entrevistado 10 de 40 años: "Yo creo que sí, el hecho de que los estudiantes se sientan apoyados por alguien ayudaría a fortalecer su autoestima y sentido de pertenencia". En esta misma línea, hay segundo grupo de entrevistados que visualiza un valor por la información nueva y e importante que puede entregar a la institución como lo indica el Entrevistado 2 de 40 años: "Claro que generaría valor si es capaz de darnos un poco más de información de los alumnos que desaparecen". Finalmente hay 2 entrevistados que representa el 13% que no visualiza ningún valor agregado de un nuevo proceso que se haga cargo de mejorar la retención, es más uno de ellos manifiesta que el modelo actual es suficiente, así lo deja de manifiesto en su repuesta; "Yo siento que ya hay un proceso que se hace cargo de la retención académica y que genera valor y son los tutores" (Entrevistado 3 de 31 años.)

*Ítem 4: En su opinión: ¿Desde donde se puede gestar un proceso de seguimiento de la retención académica para INACAP?*

En esta pregunta encontramos que un 27% de los entrevistados considera que un proceso de seguimiento de la retención se debe gestar desde los docentes, indicando que son ellos quienes están más cerca de los estudiantes y porque serían los encargados de levantar la primera alerta ante un riesgo de permanencia por parte de algún alumno, así lo manifiesta el Entrevistado 13 de 37 años: "En el primer eslabón con los alumnos, que son los docentes". Por otra parte, un 40% reconoce que el proceso de seguimiento se debe gestar desde un área nueva en la sede de Inacap Puente Alto, tal como lo menciona el Entrevistado 1 de 39 años: "Se podría crear o fomentar un área especializada en lo que es la retención de los estudiantes con un equipo multidisciplinario, y que incluso esta área podría agregar un valor en lo que es el apoyo psicopedagógico a los estudiantes desde el inicio de sus carreras" Esta categoría es la que presenta mayor porcentaje en esta pregunta, esto indica que la

mayoría de los entrevistados ven que la necesidad de un proceso distinto a lo que ya existe y con un grado de independencia de las áreas clásicas de la sede de Inacap Puente Alto. En tercer lugar, se encuentra un porcentaje igual al 33% que señala que en el área académica debiera gestar el proceso a cargo del seguimiento de la retención, nombrando en primera instancia a los directores de carrera como las personas responsables de este proceso; "De todas maneras debe estar bajo el alero de la unidad académica de modo que nosotros los directores podamos ser parte del proceso y dar retroalimentación a los estudiantes" (Entrevistado 8 de 60 años). E inclusive un entrevistado indica que debiera estar bajo la responsabilidad del vicerrector quien es la autoridad máxima en la sede Puente Alto de Inacap; "Yo creo que desde Vicerrectoría debiese estar a cargo del proceso de la retención" (Entrevistado 6 de 48 años).

*ítem 5: En la práctica, sabe usted ¿Cómo funciona en INACAP un tratamiento de deserción/retención académica?*

Al consultar a los entrevistados un 53% de ellos demuestra tener conocimiento acerca de cómo funciona hoy en día el actual proceso que está trabajando en retención en Inacap Puente Alto mencionando al actual modelo que es llevado por tutores docentes, tal como lo indica el entrevistado 4 de 37 años "Inacap tiene unos tutores docentes que realizan la labor de contactar a los alumnos con riesgo de retención, pero solo están abocados alumnos de primer año de cada carrera" Siguiendo en esta misma categoría y con un grado mayor de detalle lo indica el entrevistado 5 de 49 años: "Si, en su momento lo gestionábamos con los tutores con dedicación exclusiva y hoy en día se realiza con los tutores docentes, pero lo de hoy es contactar al alumno, recabar información, ofrecer alguna orientación y no es mucho más lo que podemos hacer". En contraste a lo anterior el 47% restante muestra un desconocimiento absoluto de cómo funciona el proceso; "Hasta el momento no se cómo funciona" (Entrevistado 11 de 20 años), inclusive un entrevistado manifiesta que desconoce que como funciona actualmente el proceso debido a que nunca tuvo la necesidad de recurrir a él, claramente esta persona es una alumna; "No lo sé, como no he llegado a necesitar nunca me he informado cómo funciona" (Entrevistado 15 de 23 años).

*ítem 6: ¿Cómo cree usted sería percibido por los alumnos que permanecen en INACAP un proceso que se hace cargo de la retención académica?*

Si revisamos los resultados generales de esta pregunta de la entrevista nos encontramos que hay

dos grupos de respuestas prácticamente divididas en porcentaje, en primera instancia se tiene que un 47% de los informantes claves valoraría muy bien un proceso nuevo que se haga cargo de la retención, un claro ejemplo de este grupo de respuesta es la siguiente: "Yo creo que los percibirían bien, porque los alumnos siempre están buscando apoyo en sus problemas personales como por ejemplo que les presten un poco más de atención" (Entrevistado 2 de 40 años). Por otra parte, existe un segundo grupo de respuesta que comprende a un 53% de los entrevistados, que si bien cierto valora también un proceso nuevo, los informantes de este grupo mencionaron elementos y características que desde su punto de vista serían también necesarios que estén presentes en un proceso nuevo, como lo indica el entrevistado 5 de 49 años: "Si, pero debe estar de la mano de un plan comunicacional que esté dado al inicio, es decir a los alumnos que se matriculan a primer año, como también comunicarlo a los alumnos de niveles mayores". En concordancia con este grupo de respuestas, se evidenció una respuesta que inclusive sugiere colocarle un nombre a este proceso; "Yo pienso que lo verían bien, siempre y cuando se presente de buena forma, inclusive colocándole un nombre distinto, como por ejemplo área de acompañamiento" (Entrevistado 7 de 61 años).

*ítem 7: ¿Cómo cree usted que se puede mejorar o cambiar la situación actual que tiene INACAP con respecto al tratamiento de la retención académica?*

En esta categoría se obtuvieron respuestas un poco más variadas que las anteriores que logran evidenciar la diversidad de los puntos de vista de cambio o mejora que tienen los entrevistados en favor de una mejora al actual sistema que gestiona la retención académica en Inacap sede Puente Alto, el primer grupo de respuestas representado por un 27%, apoya la necesidad de un de un proceso nuevo y que además incluya un equipo multidisciplinario a cargo de este proceso; "Como lo había mencionado antes, falta un equipo multidisciplinario más consolidado y establecido por parte de la institución y que empiece a pesquisar que pueden tener el índice de riesgo de continuidad de estudios con un plazo de tiempo más temprano, no más allá de 1 mes tener detectado a los alumnos que puedan desertar" (Entrevistado 1 de 39 años). A diferencia del grupo anterior un 20% de los entrevistados ve una posibilidad de mejora potenciando el modelo actual que se tiene; "Extendiendo el apoyo de las tutorías a los semestres posteriores de la carrera y que a su vez este tutor sea una cara visible para los estudiantes para que a ellos les sea fácil comunicarse" (Entrevistado 2 de 40 años). Un porcentaje menor que está representado por un 13% manifiesta que con actividades de apoyo creadas

y planificadas y que vayan directamente hacia los estudiantes se podría mejorar bastante el actual modelo; "Para mejorar se podría hacer actividades con los alumnos, actividades de comunicación, motivación, que oriente bien a los estudiantes" (Entrevistado 11 de 20 años). Siguiendo la misma línea de consulta propuesta, un 40% considera fundamental intervenir el modelo actual como propuesta de mejora o cambio, como por ejemplo teniendo un proceso con una adecuada planificación desde el principio y que además el proceso pueda generar la información necesaria como insumo para una mejora continua en el tiempo del proceso mismo; "Primero elaborar un plan que permita generar un flujo del proceso, para también determinar quiénes son los encargados de llevar este proceso, que genere reportería y seguimiento" (Entrevistado 5 de 49 años). Inclusive un entrevistado advierte la posibilidad de que el proceso tenga un alcance hasta el área de finanzas de Inacap con el objeto de otorgar beneficios económicos a los alumnos como un elemento más que contribuya a la retención; "Lo que se puede mejorar es que exista una flexibilidad y facilidad de pagos para los estudiantes que tienen problemas económicos para continuar pagando su carrera versus que deserten" (Entrevistado 14 de 24 años).

*ítem 8: ¿Tiene o ha tenido alguna propuesta específica de cambio o mejora de alto impacto y corto plazo? ¿Cuál es y cómo operan?*

En esta pregunta existen dos grupos de respuestas, los informantes que si tienen o han tenido alguna propuesta y además se evidencian dos grupos de propuestas distintas, como también los entrevistados que nunca han tenido algún tipo de idea o propuesta de mejora o cambio al proceso actual. Como primer grupo se tiene un 13% el cual representa a solo dos personas y las cuales manifiestan el establecimiento de un equipo multidisciplinario y con dedicación exclusiva; "Mi propuesta es como la descrita en la respuesta anterior, unidad de retención, con un coordinador de tutores, coordinador con los docentes y coordinador con los alumnos" (Entrevistado 3 de 31 años). Un porcentaje levemente mayor tiene propuestas un poco menos radicales y con una pequeña intervención al modelo actual, más bien en una línea de incorporar la información y comunicación como un elemento importante que hoy en día al parecer no está presente; "Si, yo propusiera una persona como orientadora por carrera para que entregue información a los alumnos" (Entrevistado 11 de 20 años). Finalmente, el porcentaje mayor de los informantes, el 67% manifestó no tener o haber tenido antes alguna idea o propuesta de mejora o cambio para el proceso que se hace cargo de la

retención, esto queda de manifiesto en la siguiente respuesta textual: "No, nunca he plantado una propuesta" (Entrevistado 10 de 40 años), o como también lo compartió el entrevistado 13 de 37 años: "No he tenido una propuesta".

*ítem 9: Si yo le hago una propuesta de una estrategia de cambio basada en un modelo que permite gestionar con mayor precisión y certeza, con base en análisis cualitativos y cuantitativos el perfil de los estudiantes y su fidelización de permanencia en la carrera: ¿Qué opina de dicha propuesta?*

La totalidad de los entrevistados en primera instancia ve positivamente y valora la posibilidad de una propuesta seria y con foco en los estudiantes y su permanencia en la institución, solo que se evidenció en un grupo de los informantes que también necesitan revisar en profundidad la propuesta mencionada en la pregunta, este grupo de personas está representado por el 47%; "Primero habría que escuchar la propuesta, revisarla y ver si es factible aplicarla en nuestra realidad de sede" (Entrevistado 4 de 37 años). A diferencia del primer grupo el 53% de las opiniones vertidas para esta pregunta es que ven positivamente una nueva o distinta propuesta de un proceso que se haga cargo de la retención académica, sobre todo por el valor que este puede generar tanto para los estudiantes como para la institución; "Hoy en día lo que más necesita hacer Inacap es fidelizar a sus estudiantes ya sea en la entrega del servicio principal de la educación como con todo el soporte necesario para que los alumnos no deserten, en ese sentido la propuesta que usted plantea viene a sumar" (Entrevistado 14 de 24 años).

*ítem 10: ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un tratamiento efectivo que se haga cargo de la retención académica en INACAP Puente Alto?*

En este apartado se rescataron cuatro grupos de respuestas distintas y no todos los entrevistados en esta pregunta asociaron un costo 100% económico, un 20% que corresponde a 3 personas precisan de un costo más bien asociado al compromiso de todos los participantes del proceso inclusive de los alumnos como un elemento principal para el éxito del proceso; "Hay un costo de voluntades de quienes debiesen estar más comprometidos con esta actividad, pero claramente no lo están" (Entrevistado 6 de 48 años). Por otra parte, un 40% de las opiniones visualiza que el principal costo es el de horas hombre que se deberían invertir en la implementación de un proceso efectivo en tratamiento de la retención, siendo este costo un costo económico para la institución; "Si hay costos de por medio, principalmente lo que tendría relación son la renta de las personas que trabajen en este modelo" (Entrevistado 8 de 60 años). Un tercer

grupo de personas que representan el 20% de esta categoría no desconoce que existan costos y claramente económicos para implementar un proceso nuevo, pero a su vez estos costos no serían mayor problema de asumir por parte de Inacap Puente Alto; "No creo que haya grandes costos ni de sueldos ni de infraestructura, si poder contar con la información actualizada para poder realizar gestión" (Entrevistado 7 de 61 años). Finalmente el último grupo de los informantes correspondientes al 20% manifiesta la existencia de costos para la institución, pero más bien estos serían costos generales que pasan por lo económico pero que abarcan varios aspectos considerados en una correcta implementación de un proceso nuevo, tal como lo manifiesta el Entrevistado 9 de 39 años: "Siempre lo que requiere una potenciación o mejora también está asociado a costos en todo ámbito", inclusive en esta categoría uno de los informantes es más específico en todos los costos que estarían presentes; "Pasa por un costo de espacio físico, costo de horas hombres, un costo de habilitación del espacio físico, pero se puede justificar con números positivos de retención, no debería haber problema con esos costos" (Entrevistado 4 de 37 años).

*ítem 11: ¿Qué tipo de beneficio o riesgo traería para INACAP un plan de acción estratégico, que se haga cargo de la retención?*

Al analizar los beneficios o riesgos que podría provocar un plan de acción estratégico que se haga cargo de la retención en Inacap Puente Alto, un 33% visualiza más beneficios que riesgos, una respuesta que representa este porcentaje es que compartió el entrevistado 1 de 39 años: "Totalmente es un beneficio para los estudiantes como también para la institución ya que esta podría ver afectada su acreditación si no mejora la retención académica". El porcentaje restante de los entrevistados si ve riesgos, pero que además están separados según tipo de opinión, un 13%, que corresponde a solo dos personas ve un riesgo económico asociado a la implementación de este plan estratégico; "Puede que haya riesgo, pero de acuerdo con lo explicado en la respuesta anterior sobre un riesgo económico, este riesgo sería casi mínimo" (Entrevistado 4 de 37 años). Siguiendo en esta línea de presencia de riesgos el 20% de las opiniones manifiesta más bien un riesgo asociado al tipo de estructura organizacional que posee Inacap a nivel nacional, con lineamientos centralizados y que de cierta forma dificultarían una correcta implementación; "La propuesta corre el riesgo de no prosperar por lo tan normalizado y estandarizado que es la institución a nivel global" (Entrevistado 5 de 49 años). El porcentaje restante considera que existe un riesgo para la implementación asociado al aspecto

motivacional de los alumnos ya que es posible que no logren ver los beneficios y oportunidades que puede entregar un proceso que se haga cargo de la retención; "El riesgo es que sigamos perdiendo alumnos por una retención no muy robusta, sin que ellos puedan ver las posibilidades y oportunidades que están al alcance de ellos para poder continuar en la institución" (Entrevistado 6 de 48 años).

*ítem 12: Junto a un plan de acción estratégico, ¿Qué otras herramientas, cree usted, son necesarias para generar un cambio cultural en INACAP Puente Alto con foco en la retención?*

Un poco más de la mitad de los entrevistados señalan que es necesario la implementación de actividades paralelas y complementarias orientadas a los alumnos y los cuales tengan una participación efectiva en dichas actividades, en este caso fueron varias las mencionadas, pero se engloban a modo de ejemplo en la respuesta del entrevistado 6 de 48 años: "Talleres de apoyo para los alumnos que los orienten a llevar un mejor desempeño, como por ejemplo como tomar apuntes, como estudiar". Otro elemento importante mencionado por los informantes son las actividades relacionadas con una correcta y eficaz difusión y socialización del proceso que se haga cargo de la retención, entendiendo que la carencia de estos elementos contribuye a que los alumnos no puedan acceder a las oportunidades e instancias ofrecidas antes de desertar, esta respuesta agrupa al 27% de los entrevistados; "Reuniones con los actores principales a nivel sede para sociabilizar la propuesta nueva, comité ejecutivo, directores de carrera para que conozcan del proyecto, participen y se unan, y mejorar la difusión hacia los alumnos por medio de afiches, redes sociales" (Entrevistado 5 de 49 años). El porcentaje restante que es un 20% indica que una de las actividades que sería bien valorada y necesaria es el apoyo especializado con profesionales para los estudiantes como un beneficio hacia ellos a fin de que puedan tener una herramienta adicional que les permita tomar una mejor decisión frente a riesgo en su permanencia en los estudios; "Profesionales con el perfil adecuado, como por ejemplo psicólogos, sicopedagogos que puedan realizar talleres que sirvan a los estudiantes, como lo es el manejo del tiempo, de cómo concentrarse, etc." (Entrevistado 3 de 31 años).

*ítem 13: ¿Cuáles son los factores que facilitarían y dificultarían, en INACAP Puente Alto, la correcta implementación de un plan de acción estratégico que aborde la retención académica?*

Las respuestas a esta pregunta son las que presentaron mayor variabilidad, 5 grupos distintos, en primera instancia un 13% de los informantes indicó que no se observa ningún factor que facilite o

dificulte una implementación de un proceso estratégico; "No, no veo factores que dificulten la implementación" (Entrevistado 11 de 20 años). Mismo porcentaje se puede ver en el grupo de personas que manifestó como principal factor que no se cuente con el presupuesto necesario para una correcta implementación; "Para mí sería el presupuesto y la infraestructura, que si no están presentes podrían dificultar una correcta implementación" (Entrevistado 3 de 31 años). Por otra parte, un 20% visualiza como un factor importante a considerar la contingencia actual país y sus consecuencias que pueden dificultar la implementación de un plan estratégico; "En estos momentos de pandemia y modalidad de clases online, yo no me atrevería a plantear y ejecutar un proyecto nuevo de ningún tipo en Inacap" (Entrevistado 4 de 37 años). Finalmente, el 27% restante indica que la una correcta comunicación es un el factor que juega un papel importante tanto para allanar el camino a una correcta implementación, como también si no está presente se puede transformar en un factor que dificulte dicho proceso; "Una correcta comunicación sería un factor que felicitaría la correcta implementación, pero el punto en contra es cuando los estudiantes necesitan comunicarse con Inacap y esto no funciona bien" (Entrevistado 14 de 24 años).

*ítem 14: ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de un plan de acción estratégico para el tratamiento de la retención en INACAP Puente Alto?*

Las opiniones vertidas en esta categoría se dividen en tres grupos, en primer caso existe un 27% de los entrevistados que no presentan mayor preocupación, tal como lo grafica el entrevistado 6 de 48 años: "Si es una buena propuesta no debería haber ningún tipo de preocupación como para pensar que no funcione bien". El mayor porcentaje se concentra en que para la correcta implementación y funcionamiento de todo lo relacionado con el plan estratégico nuevo, es que esté alineado con la realidad de la institución, siendo este igual al 47%; "Que el plan nuevo debe ser muy realista y de acorde a las realidades de los alumnos de nuestra sede" (Entrevistado 9 de 39 años). Finalmente, el porcentaje restante que corresponde a un 27% presenta una preocupación relacionada con el aspecto comunicacional en la implementación de un plan estratégico, siendo este concepto ya mencionado en respuestas a preguntas anteriores; "Que la misma información y comunicación que se habló en el punto anterior, que sea a través de un canal prioritario para los estudiantes, como lo son los profesores y los directores de carrera" (Entrevistado 14 de 24 años.)

Tabla N°1: Tasas de retención, persistencia en la misma institución y persistencia en Educación Superior, para 1er año por tipo de institución (cohorte 2020)

Tipo de institución	Retención 1 <sup>er</sup> año	Persistencia 1 <sup>er</sup> año en la misma institución	Persistencia 1 <sup>er</sup> año en ES	Nº casos Retención 1 <sup>er</sup> año
Centros de Formación Técnica	66,2%	67,7%	74,0%	54.302
Institutos Profesionales	68,8%	70,1%	74,7%	106.679
Universidades	85,0%	86,2%	91,5%	130.092
<b>Total general</b>	<b>75,6%</b>	<b>76,8%</b>	<b>82,1%</b>	<b>291.073</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°2: Evolución retención de 1er año por tipo de institución (cohortes 2016 - 2020)

Tipo de institución	2016	2017	2018	2019	2020
Centros de Formación Técnica	66,7%	68,8%	70,5%	67,8%	66,2%
Institutos Profesionales	68,5%	71,0%	72,4%	69,4%	68,8%
Universidades	78,0%	78,8%	78,9%	79,7%	85,0%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°3: Evolución de retención de 1er año – carreras profesionales – carreras técnicas

<b>Tipo de carrera y área</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Carreras Profesionales</b>	<b>76,7%</b>	<b>78,1%</b>	<b>78,7%</b>	<b>78,7%</b>	<b>82,6%</b>
<b>Carreras Técnicas</b>	<b>67,5%</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,4%</b>	<b>67,2%</b>	<b>66,1%</b>
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

### 3.2 Análisis de datos cuantitativos

Una aproximación a los factores que condicionan tanto la permanencia como el abandono de los estudiantes considera indicadores estadísticos del comportamiento de los estudiantes desde una perspectiva académica. En esta parte de la investigación presenta y analiza datos estadísticos publicados por (SIES, 2021) como aporte al análisis global del problema planteado desde una mirada cuantitativa.

En la tabla N°1, se muestran datos referentes al año académico 2020 considerando la continuidad para el año 2021 de la cohorte de origen, se puede apreciar de forma gráfica que la tasa de retención presenta un valor general de 75,6%, siendo el valor más bajo para los CFT, por otra parte, la persistencia de 1er año en la misma institución muestra un 76,8%, siendo nuevamente el valor más bajo para los CFT, por último, la persistencia de 1er año en la Educación Superior (ES) presenta un 82,1%, ahora bien entre la tasa de retención y la persistencia de 1er año en ES hay una diferencia de 6,5 puntos porcentuales (p.p.) entre las universidades y en el caso de los CFT es de 7,8 p.p.

En la tabla N°2, en términos generales existe un aumento de 2 p.p. entre el año 2020 y 2019 (75,6% vs 73,6%) también se logra identificar una quiebre en el aumento de este indicador del año 2018 al 2019, tanto en cifras generales como también en los casos de los CFT e IP, solo las universidades experimentaron un aumento sostenido entre los años 2016 y 2020. Justamente la cohorte 2019 fue la que experimento una caída más abrupta en este indicador asociada al efecto primeramente estallido social (Octubre – 2019) y luego el efecto pandemia (Marzo – 2020), siendo los

CFT e IP a los que impacto en mayor medida. Otro factor que afectó a la cohorte del 2019 fue la baja de la matrícula para el año 2020 la cual disminuyó en un 3,6% respecto al año anterior. (SIES, 2021).

En cuanto a los tipos de carrera, en este caso carreras profesionales y carreras técnicas la tabla N°3, evidencias mejores cifras para el caso de las carreras profesionales (con y sin licenciatura) la cual presenta un crecimiento sostenido. En cambio, para el caso de las carreras técnicas (de nivel superior) queda más que claro que la baja que experimentada para los años 2019 y 2020, es atribuible a los factores antes descritos, presentando una disminución de 4,3 p.p. entre los años 2018 y 2020.

La tabla N°4 detalla la evolución desde el año 2016 hasta el año 2020 del indicador de retención de 1er año según tipo de jornada de los programas de estudio. Para el año 2020 la jornada que presenta menor valor de este indicador es la jornada vespertina con un 62,7% a diferencia de la jornada diurna que muestra un 80,1% con una diferencia de 17,4 p.p. según estos datos la jornada a distancia es la que presenta menores números, pero si experimenta el mayor crecimiento en términos porcentuales entre los años 2016 y 2020, siendo este crecimiento igual a 10,6 p.p. y considerando los mismos años la única jornada que presenta una disminución es la vespertina con un -0,1 p.p.

Tabla N°4: Evolución retención de 1er año por jornada (cohortes 2016 - 2020)

Tipo de jornada	2016	2017	2018	2019	2020
Diurno	77,1%	78,7%	79,2%	78,3%	80,1%
Vespertino	62,8%	64,6%	66,3%	63,1%	62,7%
Semipresencial	61,1%	61,2%	61,9%	57,7%	66,8%
A Distancia	55,5%	53,5%	57,1%	58,6%	66,1%
Otro	61,6%	60,5%	64,3%	59,6%	70,1%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°5: Evolución retención de 1er año por acreditación institucional

Acreditación Institucional (año de la cohorte)	2016	2017	2018	2019	2020
Acreditada	73,6%	75,7%	76,5%	75,0%	76,2%
No Acreditada	58,6%	58,6%	57,6%	56,6%	63,2%
<b>Total general</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°6: Evolución Retención de 1er año según procedencia de establecimiento del estudiante

Tipo de dependencia	2016	2017	2018	2019	2020
Municipal	70,6%	72,0%	73,1%	71,6%	72,3%
Servicios Locales	n/a	n/a	n/a	67,2%	68,3%
Particular Subvencionado	74,3%	76,3%	77,0%	75,7%	77,5%
Particular Pagado	77,9%	79,9%	80,4%	79,6%	85,1%
Administración Delegada	73,1%	75,0%	76,2%	74,5%	72,7%
Sin información	64,3%	64,3%	66,1%	64,4%	67,7%
<b>Retención 1er año - Total</b>	<b>72,4%</b>	<b>74,1%</b>	<b>75,0%</b>	<b>73,6%</b>	<b>75,6%</b>

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Tabla N°7: Evolución de Retención de 1er año Inacap

INACAP	2016	2017	2018	2019	2020
CFT INACAP	68,7%	71,5%	70,8%	68,6%	63,6%
IP INACAP	74,0%	76,4%	77,8%	76,1%	70,1%
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CHILE INACAP	70,3%	63,6%	65,7%	66,1%	71,1%

(Fuente: Adaptada del informe 2021 retención de 1er año de pregrado (SIES, 2021))

Desde al año 2016 se aprecia que el tasa de retención es mucho mayor en las instituciones acreditadas que en las no acreditadas, esto según lo que precisa la tabla N°5, en este caso en las dos situaciones se encuentran agrupadas los tres tipos de IES, ahora bien para la cohorte del 2020 si se desagrega por tipo de institución la que presenta una mayor diferencia en este indicador es el caso de los IP en donde la retención para las instituciones acreditadas es de un 69,5% y las no acreditadas es igual a 53,3%, presentando un diferencia de 16,3 p.p. en esta misma situación los CFT acreditados tienen un 66,3% y no lo acreditados tienen un 64,4%, obteniendo una diferencia de 1,9 p.p. y finalmente para mismo año las universidades acreditadas presentan un porcentaje de retención igual a 85,6% y las no acreditadas tienen un 70,4%, presentando una diferencia de 15,2 p.p.

Las tasas de retención de 1er año de matrícula varían claramente según el tipo de establecimiento de donde provienen los estudiantes, esto se logra apreciar en la tabla N°6, siendo el porcentaje más alto en el caso de los estudiantes que provienen de colegios particulares con un 85,1% y justamente este indicador es el que presenta el mayor incremento entre las cohortes del 2019 al 2020, con 5,4 p.p.

En la tabla N°7 se puede apreciar la evolución de la retención de 1er año de matriculados en Inacap a nivel nacional y en sus tres instituciones de educación superior, a diferencia de la tendencia observada en las situaciones anteriores, en el caso de Inacap la institución que presenta una cifra menor es la Universidad por lo menos para los cinco últimos años observados en donde presenta un 67,4% de retención, ahora bien en la cohorte del 2020 es la que presenta el valor más alto con un 71,1%, de las tres instituciones la que tiene un mejor promedio es el IP con un 74,9%, lo que si no deja de preocupar es que también es la que presenta la mayor caída porcentual entre las cohortes del 2019 al 2020 con -6 p.p. de diferencia. En contraste con esta última situación del IP, la universidad tiene el mejor incremento de retención entre las cohortes del 2019 al 2020, obteniendo 5,1 p.p. de crecimiento.

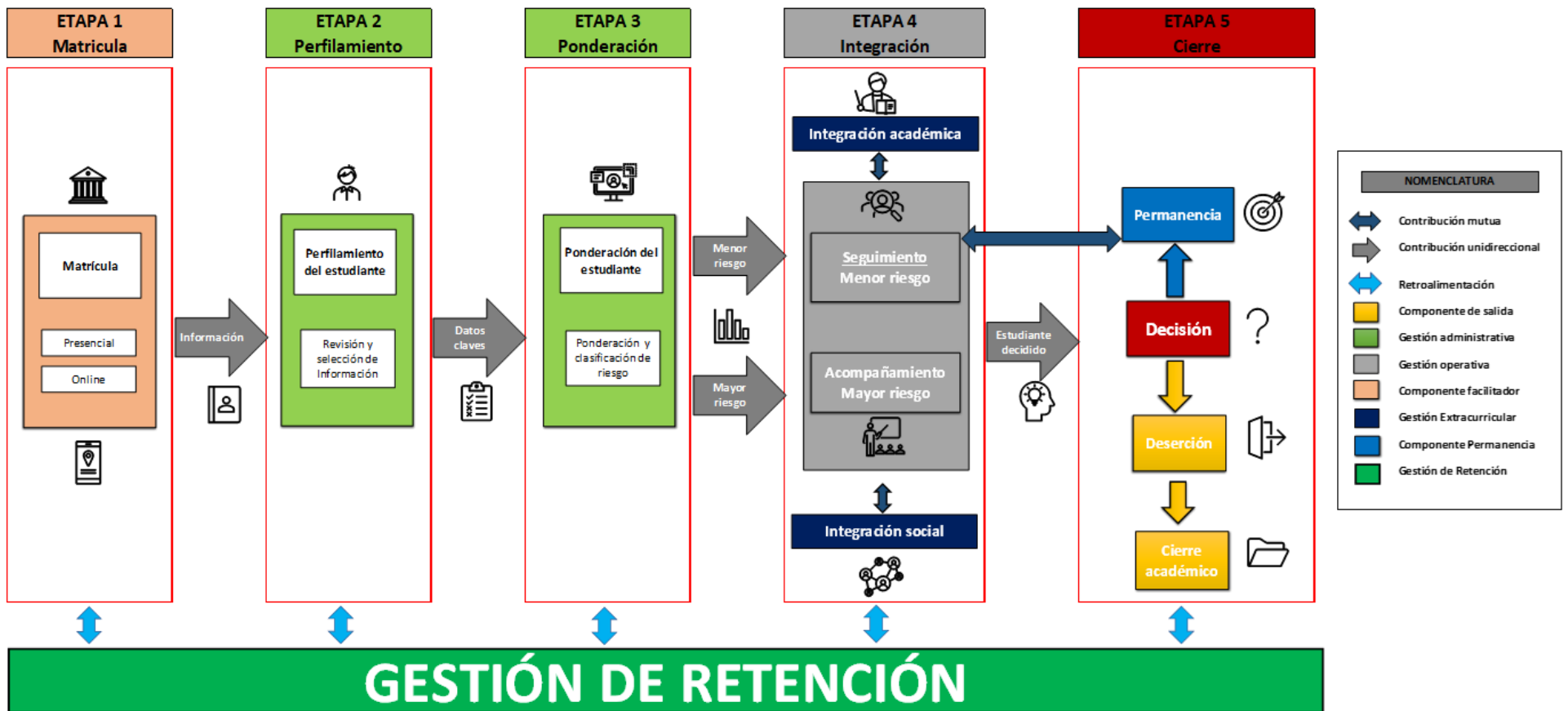


Figura N°1: modelo propuesto para el diagnóstico de estudiantes y gestión de retención  
(Fuente: Elaboración propia)

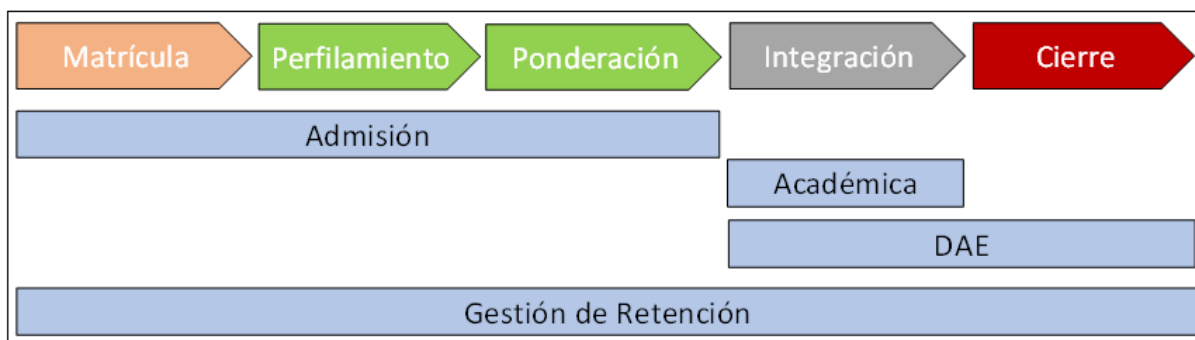


Figura N°2: Áreas involucradas en el modelo propuesto

(Fuente: Elaboración propia)

### 3.3 Modelo conceptual propuesto

El modelo conceptual propuesto de diagnóstico y definición de perfil del estudiante que ingresa a Inacap sede Puente Alto y que contribuya a su retención en la carrera que estudia como se muestra en la figura 1, está estructurado en cinco etapas llamadas: 1) Matrícula, 2) Perfilamiento, 3) Ponderación, 4) Integración y 5) Cierre.

Por otra parte, en la figura 2 se muestran las áreas que deben estar a cargo de cada etapa (s) del modelo propuesto.

Etapa I: Matrícula, etapa inicial del modelo, en este proceso los alumnos interesados en incorporarse a Inacap sede Puente Alto conocen y se interiorizan de las áreas académicas y los programas de estudio para definir su opción de estudios, una vez decidida la carrera que van a estudiar proceden a materializar su matrícula, en ese instante se realizan cuatro subetapas importantes: (1) decisión de estudios, (2) entrega de antecedentes por parte del estudiante, (3) pago de matrícula y (4) firma de contrato. Lo que se pretende es que la subetapa (2), sea clave en este modelo ya que se trata de la recopilación de la información vital para posterior utilizar en la ponderación de cada alumno nuevo.

Etapa II: Perfilamiento, en esta etapa el modelo propone rescatar desde los antecedentes

proporcionados por el estudiante aquellos que son considerados relevantes a la hora de tomar la decisión de permanecer o abandonar en el programa de estudios matriculado, los datos claves a considerar están apoyados por lo revisado en la discusión bibliográfica, por el análisis cualitativo y por el análisis cuantitativo y estos son: (1) antecedentes socioeconómicos (GfK Chile, 2020), en este ítem se pondera de acuerdo al grupo socioeconómico al que pertenece el estudiante nuevo, la clasificación de los grupos socioeconómicos se muestran en la tabla N°8; (2) establecimiento de educación secundaria de procedencia (Centros de Estudios Mineduc, 2019), en este caso se asigna una ponderación de acuerdo al tipo de establecimiento en donde cursó sus estudios secundarios el estudiante nuevo, los distintos tipos de establecimientos se indican en la tabla N°9; (3) tipo de carrera que se decide estudiar (SIES, 2021), en este ítem se pondera según el tipo de carrera que se matricula el estudiante nuevo, los tipos de carrera se detallan en la tabla N°10; (4) jornada de estudios de la carrera a estudiar (SIES, 2021), para este ítem se pondera de acuerdo al tipo de jornada de estudios que opta el estudiante nuevo, los tipos de jornada se muestran en la tabla N°11 y (5) identificación de la vocación por la carrera a estudiar, para este último ítem se pondera de manera dicotómica (1 o 0), para identificar si el estudiante nuevo se matricula en una carrera que él o ella desea estudiar o no, esto último se muestra en la tabla N°12.

Tabla N°8: Ponderación antecedentes socioeconómicos

<b>Antecedentes Socioeconómicos</b>							
Grupo	AB	C1a	C1b	C2	C3	D	E
Ingreso promedio	\$6.452.000	\$2.739.000	\$1.986.000	\$1.360.000	\$899.000	\$562.000	\$324.000
Ponderación	7	6	5	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°9: Ponderación establecimiento educacional de procedencia

<b>Establecimiento de procedencia educación secundaria</b>					
Establecimiento	Part. Pagado	Part.Subvencionado	Adm. Delegada	Municipal	Servicios Locales
Ponderación	5	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°10: Ponderación por tipo de carrera

<b>Tipo de carrera</b>		
Tipo	Profesional	Técnica
Ponderación	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°11: Ponderación por tipo de jornada de estudios

<b>Jornada de estudios</b>				
Tipo	Diurna	Vespertina	Semipresencial	Online
Ponderación	4	3	2	1

(Fuente: Elaboración propia)

Tabla N°12: Ponderación por vocación de los estudios

<b>Identificación de vocación</b>		
Vocación	Si	NO
Ponderación	1	0

(Fuente: Elaboración propia)

Etapa III: Ponderación, lo que propone el modelo es que exista una instancia en donde se pondere con escalas numéricas cada uno de los cinco datos claves identificados en la etapa II según sus categorías o niveles, de este modo se asigna un valor numérico dependiendo el tipo de información proporcionada por el estudiante, posterior a esto se suma el total de la ponderación por cada alumno, según los valores asignados como ponderación para cada uno de los cinco datos claves se tiene un valor máximo de suma igual a 19 puntos.

Este valor es el que identifica el menor riesgo de abandono de estudios, el valor límite inferior de menor riesgo es igual a 13 puntos, cualquier valor menor a este puntaje se asocia un nivel de riesgo de abandono de estudios por alguno de los cinco datos claves. Para diferenciar el nivel de riesgo asociado a la permanencia o no del estudiante que aporta cada uno de los cinco datos claves de la etapa II, se diferencié por color las diferentes categorías o niveles de cada uno de estos cinco datos claves, de este modo se asigna el color verde a la categoría o nivel que presenta un menor riesgo de abandono y con un color rojo la categoría o nivel que presenta un mayor riesgo de abandono de los estudios, lo anterior basado en los indicadores de retención de (SIES, 2021). Los datos claves, sus categorías y niveles de riesgo se muestra en las tablas siguientes.

Etapa IV: Integración, en esta etapa del modelo se centra la gestión de la retención primero propone que se realicen dos tipos de integración en beneficio directo a los estudiantes como también las actividades de seguimiento o acompañamiento de los alumnos que pueden tener un posible riesgo de abandonar los estudios. Las actividades propuesta de integración son dos: (1) Integración académica, bajo la responsabilidad del área académica se procede a la realización de talleres de nivelación principalmente matemáticas y ofimática, con el objetivo de entregar herramientas para minimizar al máximo las debilidades de los estudiantes en estas dos áreas; (2) Integración social, responsable es la Dirección de asuntos estudiantiles (DAE) y se realizan actividades de carácter extraacadémicas abarcando distintos ámbitos de interés de parte de los estudiantes, música, deporte, teatro, por nombrar algunas para lograr una integración del alumno con sus compañeros directos de carrera y la demás comunidad estudiantil, con el objetivo de generar y/o potenciar la motivación a la permanencia del estudiante.

Por otra parte, están las actividades de monitoreo y gestión con los estudiantes: (1) Seguimiento, el modelo propone que en esta actividad sea realizada y liderada por el actual equipo de tutores docentes quienes hacen seguimiento a los estudiantes de

menor riesgo de abandono de sus estudios según lo definido en la etapa III, de este modo se focalizan en un solo tipo de perfil de alumno. (2) Acompañamiento, tal como lo indica el nombre, acá con la ayuda de profesionales de la psicopedagogía se realiza una actividad tanto de contactar, acompañar y asesorar al estudiante que presenta un mayor grado de riesgo de abandonar los estudios según lo definido en la etapa III, con el objetivo de identificar de manera particular los factores que están atentando contra su permanencia y revisar en conjunto con el estudiante las herramientas que entrega la institución para que pueda tomar una mejor decisión sobre continuar o no con sus estudios.

Etapa V: Cierre, Corresponde a la última etapa en donde se administra de manera separada dos hitos de la gestión de retención, estos hitos son: (1) Permanencia, corresponde a un hito parcial, luego de realizar de manera exitosa el proceso de seguimiento o acompañamiento sumado a la integración académica o social que se haya realizado, según aplique el caso particular de cada estudiante, y terminado el primer semestre de clases el alumno en cuestión decide continuar con sus estudios, esta caso se considera y cuantifica como exitoso para la gestión de retención, pero como muestra el modelo al estudiante hay que mantenerlo. (2) Deserción, esto corresponde a un hito final, a pesar de haber realizado el seguimiento o acompañamiento según sea el caso, en conjunto con las integración académica y social, aun así el estudiante decide realizar abandono de sus estudios, como gestión final en esta parte de la etapa se asesora al estudiante para que realice el proceso formal de cierre de sus estudios debido a su decisión de no continuar, un elemento importante que se informa al estudiante en esta parte es que realice el trámite correspondiente en el área de finanzas, para evitar cobros adicionales de aranceles.

En esta etapa también se considera una entrevista de salida aplicada a los alumnos que abandonan el programa, lo que permitirá realimentar el modelo y adaptarlo con foco en mejora continua. Esta entrevista será realizada por el director o directora de carrera, quien será el encargado de recopilar los últimos antecedentes aportados por el estudiante que abandona a fin de considerar estos datos como elementos para la mejora continua del modelo.

### *3.4 Discusión de resultados*

Respecto a los resultados obtenidos en la primera etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible observar que hoy en día en Inacap sede Puente Alto, no hay pleno consenso en la descripción de un proceso que se haga cargo de la retención de los estudiantes nuevos, por una parte, un

47% de los entrevistados indica que no sabe cómo funciona el proceso de retención en Inacap, y por otro lado el porcentaje restante indica que actualmente el proceso funciona en base al modelo de tutores docentes, los cuales están abocados a solo hacer contacto con los estudiantes que presentan algún grado de riesgo de abandonar los estudios, por lo que se puede inferir en un desconocimiento sobre lo que significa para la institución un proceso de retención. En esta misma etapa los entrevistados manifiestan que dentro de los principales factores que atentan contra la permanencia del estudiante es el socioeconómico. Lo anterior, está en línea con planteado por (Ayala Reyes & Atencio Abarca, 2018), quienes indican que en Chile hay distintas trayectorias que inciden en la permanencia de los estudiantes en las IES, siendo los factores socioeconómicos los más determinantes, posiblemente por la desigualdad de este factor presente en Chile.

Bajo este mismo análisis otro grupo de entrevistados indica que las condiciones actuales del país originadas por la pandemia del Covid-19, que impulso a que las instituciones de educación superior emigraran a un modelo de clases a distancia vía online corresponde a un factor también relevante que dificulta la permanencia de los estudiantes lo cual es corroborado por el informe 2021 Retención de 1er año de pregrado del Servicio de información de Educación Superior (SIES, 2021).

De manera indistinta el 100% de los entrevistados señalan que de existir en Inacap un proceso que se haga cargo desde el primer nivel de estudios de la retención sería valorado no solo por los estudiantes, sino que también por la comunidad, principalmente por el beneficio para los alumnos nuevos, como también por toda la información que se puede rescatar de todo este proceso para la gestión misma.

Desde los hallazgos en la etapa de propuestas de alto impacto es posible destacar un enfoque claro por parte de los entrevistados a favor de contar con un modelo que se haga cargo de la retención, sin embargo ellos estiman que es necesario que además genere información vital como por ejemplo el perfilamiento de los alumnos que ingresan a la institución para facilitar futuras gestiones, también se aprecia el planteamiento de que este modelo permita realizar acompañamiento a los estudiantes por lo menos en el primer semestre, como por último también considere la realización de actividades de apoyo que vayan en directo beneficio a los estudiantes y genere la motivación necesaria para su permanencia. Esto último es concordante con lo que manifiesta la discusión bibliográfica de (Castillo Armijo, Morales Zárate, & Miranda Carvajal, 2019) que indica la

existencia de evidencia del diseño e implementación de un programa de apoyo psico-social en una universidad estatal de Chile, donde las principales actividades que se implementó es el levantamiento de perfiles de estudiantes nuevos, actividades de bienvenidas e inducción, realización de seminarios temáticos, formación de comunidades de aprendizaje, seguimiento del proceso de adaptación y tutorías académicas.

Aparece la necesidad de un equipo profesional multidisciplinario que participe de manera activa en este proceso y con dedicación exclusiva a esta actividad. En relación con la posibilidad que alguno de los entrevistados tenga alguna propuesta de un modelo, un 67% de ellos manifestó que nunca han tenido una idea o propuesta de mejora con respecto al proceso de retención o en su defecto la idea que han tenido fue comunicada pero no prospero, quedando de manifiesto la dificultad que presenta un correcto proceso de retención académica.

Por último, en la etapa de alertas a las transformaciones, se puede identificar que los entrevistados advierten algunos costos en una futura implementación de este modelo, el principal costo es el monetario asociado a horas hombre, como lo deja de manifiesto el 40% de los entrevistados, y también costos generales asociado a infraestructura, insumos para las distintas actividades por nombrar algunas e inclusive costo asociado en ayuda directa para que los estudiantes puedan financiar en parte sus estudios. Estos hallazgos se encuentran en acuerdo con lo que establece (Díaz Peralta, 2008), quien en su estudio identifica los costos que puede asumir las instituciones de educación superior asociados a beneficios económicos y sociales como también subsidios para que los estudiantes puedan costear sus estudios. También en esta etapa se evidencia una preocupación que con la implementación de un proceso que se haga cargo de la retención exista una mejora sustancial en la generación de información y la calidad de gestión de esta misma, esto es coherente con lo que plantea (Hernandez, Martínez, & Rodriguez, 2017), donde los autores sostienen que una institución moderna y que esté acorde con las necesidades actuales de un mercado cada vez más exigente debe buscar la forma de mejorar sus procesos internos en búsqueda de la calidad de institucional en todo ámbito.

En línea con los hallazgos de esta etapa se evidencian algunos riesgos que dieron a conocer los entrevistados y que pueden atentar contra el éxito que puede alcanzar la implementación del modelo, uno de los principales riesgos que quedó de manifiesto es la desmotivación de los estudiantes que puedan presentar inclusive frente a un proceso nuevo que se

haga cargo de la retención, y por ende no aprovechen al máximo los beneficios que este modelo puede generar para la permanencia de estos estudiantes, premisa que está muy alineada con lo que indican (Álvarez-Pérez & López-Aguilar, 2017), los autores establecen en su estudio que la mayoría de los estudiantes de educación superior nuevos no logran integrarse de manera adecuada y en caso extremo deciden abandonar definitivamente los estudios y algunos motivos de esta situación es el desconocimiento de la realidad en que se encuentran, presentan desmotivación evidente, no poseen una vocación clara de lo que quieren estudiar entre otros.

Para abordar las brechas detectadas en las tres etapas, primero se propone capacitar a los docentes tanto de tiempo completo como part-time en conceptos teóricos de retención y revisión de indicadores, para nivelar los conocimientos sobre esta materia. Realizar un reforzamiento en didácticas de enseñanza aprendizaje con utilización de herramientas tecnológicas en la realización de clases online para contar con docentes habilitados en plataformas de este tipo y capaces de generar contenidos digitales altamente efectivos en el proceso de enseñanza aprendizaje a distancia. Mejorar la metodología comunicacional en materia de retención al interior de Inacap sede Puente Alto para que todas las áreas involucradas posean el mismo nivel de información y se logre un compromiso participativo.

#### **4. Conclusiones**

Este trabajo establece que los factores claves que atentan contra la permanencia de los estudiantes en sus carreras técnico-profesionales de la sede de Puente Alto de INACAP son: modalidad de clases online, factores socioeconómicos, la desmotivación de los alumnos, un déficit de actividades de acompañamiento sobre todo en primer semestre, escasa información sobre la existencia de un proceso de retención en Inacap, y el desconocimiento de los docentes de cómo funciona actualmente el modelo que busca retener a los estudiantes. Se propuso un modelo conceptual de diagnóstico de perfil y de retención para los alumnos de las carreras técnico-profesionales. En efecto el trabajo presentó con detalle el modelo conceptual co-construido, junto con la explicación de cada una de las cinco etapas que componen este modelo. Precisamente en la segunda etapa del modelo conceptual que se hace cargo del diagnóstico y perfilado del alumno nuevo, se identifican los factores que posteriormente inciden en la toma de decisión del estudiante. Los hallazgos muestran de forma general, que los resultados obtenidos de las entrevistas son fundamentales para poder encontrar las causas raíz de las problemáticas evidenciadas en un porcentaje no menor de riesgo de

permanencia en INACAP sede Puente Alto. Con lo anterior se puede evidenciar una debilidad importante en cuanto al conocimiento por parte de actores entrevistados en esta materia. Los principales desafíos en INACAP sede Puente Alto se relacionan con variables culturales personales y organizacionales, las cuales deben ser gestionadas desde los planes estratégicos para hacer frente a la retención académica.

Tal como se evidencia en la tabla N°7 el porcentaje de retención de INACAP sede Puente Alto en los últimos 5 años (2016 y 2020) presenta un promedio de 68,7% en el CFT, 74,9% en IP y un 67,4% en la Universidad, ahora tanto el IP como el CFT presentaron una baja de 5,5 p.p. en promedio, lo cual de cierta manera coincide con los resultados obtenidos en el análisis cualitativo, que indican que un 27% de los entrevistados concuerda que la una de los principales factores de abandono de los estudios por parte de los alumnos es por el cambio de modalidad de clases presenciales a clases a distancia por motivos de la pandemia del Covid-19. En esta misma línea los datos proporcionados por la (SIES, 2021), indican que el menor porcentaje de retención de las IES es en la modalidad a distancia con un 58,2% en promedio entre los años 2016 y 2020.

Dicho esto, este trabajo contribuye a la comprensión de variables que identifican el perfil de alumnos que son susceptibles de no continuar sus estudios superiores, y que requieren de acompañamiento durante los primeros semestres de carrera.

Para abordar las brechas detectadas se proponen las siguientes acciones futuras:

- Capacitar a los docentes tanto de tiempo completo como part-time en conceptos teóricos de retención y revisión de indicadores,
- Realizar un reforzamiento en didácticas de enseñanza aprendizaje con utilización de herramientas tecnológicas en la realización de clases online
- Mejorar la metodología comunicacional en materia de retención al interior de Inacap sede Puente Alto
- Desarrollar una aplicación para teléfonos móviles que permita el contacto y comprensión temprana de variables que afectan a los estudiantes.

#### **Referencias**

- Álvarez-Pérez, P. R., & López-Aguilar, D. (junio de 2017). Estudios sobre deserción académica y medidas orientadoras de prevención en la Universidad de La Laguna (España). Obtenido de Revista Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/317932497\\_Estudios\\_sobre\\_desercion\\_academica\\_y\\_m edidas\\_orientadoras\\_de\\_prevenccion\\_en\\_la\\_Univer sidad\\_de\\_La\\_Laguna\\_Espana](https://www.researchgate.net/publication/317932497_Estudios_sobre_desercion_academica_y_m edidas_orientadoras_de_prevenccion_en_la_Univer sidad_de_La_Laguna_Espana)
- Ayala Reyes, M., & Atencio Abarca, I. (junio de 2018). Retención en la educación universitaria en Chile. Aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales. Obtenido de Revista de la educación superior, 47(186), 93-118: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_ arttext&pid=S0185-27602018000200093&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_ arttext&pid=S0185-27602018000200093&lng=es&tlng=es)
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (junio de 2021). [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl). Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=7169>
- Castillo Armijo, P., Morales Zárate, T., & Miranda Carvajal, C. (09 de diciembre de 2019). Evaluación de un programa de apoyo psico-social en torno a los conceptos de persistencia y retención universitaria. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S1413-24782019240058>
- Castro-Montoya, B. A., Lopera-Gómez, C. M., Manrique-Hernández, R., & Gonzalez-Gómez, D. (2021). Modelo de riesgos competitivos para deserción y graduación en estudiantes universitarios de programas de pregrado de una universidad privada de Medellín (Colombia). Obtenido de Formación universitaria, 14(1), 81-98: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100081>
- Centros de Estudios Mineduc. (2019). Estadísticas de la Educación 2018. Obtenido de <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2019/11/ANUARIO-2018-PDF-WEB-FINALr.pdf>
- Chile Ministerio de Educación. (2012). Evolución de la inversión y de la gestión pública en educación superior 1990-2011. Santiago de Chile: Mineduc.
- Contreras, C. (2021). Determinación de variables predictivas de deserción inicial para generar un sistema de alerta temprana. Análisis sobre una muestra de estudiantes beneficiarios de la beca de nivelación académica en una universidad pública en Chile. Obtenido de Calidad en la Educación, (54), 12-45.: doi: <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n54.828>
- Díaz Peralta, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. Obtenido de Estudios pedagógicos (Valdivia), 34(2), 65-86: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000200004>
- Donoso, S., & Schiefelbein, E. (2007). ANÁLISIS DE LOS MODELOS EXPLICATIVOS DE RETENCIÓN DE ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD: UNA VISIÓN DESDE LA DESIGUALDAD SOCIAL. Obtenido de Estudios pedagógicos (Valdivia), 33(1), 7-27: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052007000100001>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. Obtenido de Avances en medición, 6(1), 27-36.:[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48452857/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639407643&Signature=dFW9QJ EaM2CQ9IcPv9SmqLYowApc7-f5pjZDos9-YK~DbKNk91GhqmHy5vLbz1rg1RGmI5UGGsWh HxAaSIyW~TXiOzXWc55u5MyyVHr7SdapmjTSh ZdAcL5cAR9VtS3i4GFHDR--e6NHysE6Uezb5M2-YsGaz~XoQ93v9P1iIhubxUe4kEkQgOngR9floGLK qwBSKOLATlup5qtsvFYqQHRCcN0sqmPV1kNfHA 3FCrB4RTwKcg-kGNUhQUtzBwEaZUWjF6NcYNYwn90KW3-aypdtL5a-Zj~237o0HNQ82Vrlmf2NatUs8H5onE0EAHS~-JvtZZpt4y4fYIPgoQ1zw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48452857/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639407643&Signature=dFW9QJ EaM2CQ9IcPv9SmqLYowApc7-f5pjZDos9-YK~DbKNk91GhqmHy5vLbz1rg1RGmI5UGGsWh HxAaSIyW~TXiOzXWc55u5MyyVHr7SdapmjTSh ZdAcL5cAR9VtS3i4GFHDR--e6NHysE6Uezb5M2-YsGaz~XoQ93v9P1iIhubxUe4kEkQgOngR9floGLK qwBSKOLATlup5qtsvFYqQHRCcN0sqmPV1kNfHA 3FCrB4RTwKcg-kGNUhQUtzBwEaZUWjF6NcYNYwn90KW3-aypdtL5a-Zj~237o0HNQ82Vrlmf2NatUs8H5onE0EAHS~-JvtZZpt4y4fYIPgoQ1zw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- GfK Chile. (2020). ESTILOS DE VIDA DE LOS NUEVOS Grupos Socioeconómicos en Chile 2019. Obtenido de [https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2019/05/GfK\\_GSE\\_190502\\_FINAL.pdf](https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2019/05/GfK_GSE_190502_FINAL.pdf)
- Guzmán-Valenzuela, C. (04 de abril de 2018). Educación superior en Chile y la medida de gratuidad: ¿Qué depara el futuro? Obtenido de <https://educacion.nexos.com.mx/educacion-superior-en-chile-y-la-medida-de-gratuidad-que-depara-el-futuro/>
- Hernandez, H., Martínez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. Obtenido de Revista Espacios Vol. 38 (Nº 20) Pág. 29: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1630>
- Himmel, E. (2002). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. doi: <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>

- Holz, M. (01 de agosto de 2018). Biblioteca del Congreso nacional de Chile. Obtenido de Financiamiento e indicadores de costos promedio por estudiante de educación superior en países OCDE:  
[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25700/1/\\_2\\_BCN\\_Costos\\_en\\_la\\_Educacion\\_Superior\\_Paises\\_OCDE..pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25700/1/_2_BCN_Costos_en_la_Educacion_Superior_Paises_OCDE..pdf)
- Latorre, N. (2020). ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DEL INDICADOR ESTRATÉGICO DE RETENCIÓN ACADÉMICA EN INACAP MAIPÚ. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/4725>
- Mi futuro Subsecretaría de Educación Superior Chile. (31 de marzo de 2021). [www.mifuturo.cl](http://www.mifuturo.cl). Obtenido de <https://www.mifuturo.cl/instituciones-de-educacion-superior-en-chile/>
- Mondino, G. M. (2014). Modelos conceptuales y mentales Elementos para repensar la enseñanza y el aprendizaje. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229548>
- Reyes, C. (2016). Medición de la calidad universitaria en Chile: la influencia de los rankings. Obtenido de Calidad en la educación:  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652016000100007>
- Rodríguez Gómez, D., & Valdeoriola Roquet, J. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de [http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77608/2/Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n\\_M%C3%B3dulo%201.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77608/2/Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n_M%C3%B3dulo%201.pdf)
- SIES. (agosto de 2021). Servicio de Información de Educación Superior. Obtenido de Informe 2021 Retención de 1er Año de Pregrado Cohortes 2016 - 2020: <https://www.mifuturo.cl/informes-retencion-de-primer-ano/>
- UC, C. d. (Julio de 2020). <https://politicaspublicas.uc.cl/>. Recuperado el 15 de enero de 2021, de [https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/20200728-Temas-agenda125\\_Educacio%CC%81n-superior-1.pdf](https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/20200728-Temas-agenda125_Educacio%CC%81n-superior-1.pdf)
- Zapata, G., & Clasing, P. (2016). El uso de criterios e indicadores de calidad en la acreditación de programas: diferencias entre agencias privadas de acreditación en Chile. Obtenido de Cuadernos de Investigación N°4. Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile): <https://www.cnachile.cl/SiteAssets/Paginas/cuadernos/Cuaderno%204.pdf>

#### **4 CONCLUSIONES GENERALES**

Este trabajo establece que los factores claves que atentan contra la permanencia de los estudiantes en sus carreras técnico-profesionales de la sede de Puente Alto de INACAP son: modalidad de clases online, factores socioeconómicos, la desmotivación de los alumnos, un déficit de actividades de acompañamiento sobre todo en primer semestre, escasa información sobre la existencia de un proceso de retención en Inacap, y el desconocimiento de los docentes de cómo funciona actualmente el modelo que busca retener a los estudiantes. Se propuso un modelo conceptual de diagnóstico de perfil y de retención para los alumnos de las carreras técnico-profesionales. En efecto el trabajo presentó con detalle el modelo conceptual co-construido, junto con la explicación de cada una de las cinco etapas que componen este modelo. Precisamente en la segunda etapa del modelo conceptual que se hace cargo del diagnóstico y perfilado del alumno nuevo, se identifican los factores que posteriormente inciden en la toma de decisión del estudiante. Los hallazgos muestran de forma general, que los resultados obtenidos de las entrevistas son fundamentales para poder encontrar las causas raíz de las problemáticas evidenciadas en un porcentaje no menor de riesgo de permanencia en INACAP sede Puente Alto. Con lo anterior se puede evidenciar una debilidad importante en cuanto al conocimiento por parte de actores entrevistados en esta materia. Los principales desafíos en INACAP sede Puente Alto se relacionan con variables culturales personales y organizacionales, las cuales deben ser gestionadas desde los planes estratégicos para hacer frente a la retención académica

Tal como se evidencia en la tabla N°7 el porcentaje de retención de INACAP sede Puente Alto en los últimos 5 años (2016 y 2020) presenta un promedio de 68,7% en el CFT, 74,9% en IP y un 67,4% en la Universidad, ahora tanto el IP como el CFT presentaron una baja de 5,5 p.p. en promedio, lo cual de cierta manera coincide con los resultados obtenidos en el análisis cualitativo, que indican que un 27% de los entrevistados concuerda que la una de los principales factores de abandono de los estudios por parte de los alumnos es por el cambio de modalidad de clases presenciales a clases a distancia por motivos de la pandemia del Covid-19. En esta misma línea los datos proporcionados por la (SIES, 2021), indican que el menor porcentaje de retención de las IES es en la modalidad a distancia con un 58,2% en promedio entre los años 2016 y 2020.

También es importante considerar que:

- Se logró recopilar información suficiente y considerable por medio de la realización de las respectivas entrevistas a los actores claves de la institución, para comprender el nivel de conocimiento que tienen sobre cómo se aborda el concepto de retención particularmente en la Inacap sede Puente Alto.
- Se Examinó los resultados obtenidos de la metodología cualitativa por medio de una categorización de todas y cada una de las respuestas que compartían ideas o aspectos en común, las respuestas analizadas se obtuvieron de las 14 preguntas realizadas a los 15 actores distintos. Por otra parte, se realizó un análisis de los indicadores de retención actualizados de la educación superior en Chile, para identificar los factores que favorecen o dificultan el nivel de retención en las instituciones de educación superior.
- Se propuso un modelo conceptual que considera la información necesaria y relevante para desarrollar el perfilamiento de los estudiantes nuevos y que además identifica los elementos necesarios que deben estar presentes en cuanto a la gestión de retención.

Dicho esto, este trabajo contribuye a la comprensión de variables que identifican el perfil de alumnos que son susceptibles de no continuar sus estudios superiores, y que requieren de seguimiento o acompañamiento durante el primero año de la carrera.

#### **4.1 Propuesta para trabajos futuros**

Como continuación de este trabajo de tesis, hay varias líneas de desarrollo que quedan pendientes, y en las que es posible continuar trabajando; algunas de ellas, están más directamente relacionadas con este trabajo de tesis y son el resultado de preguntas que han ido surgiendo durante el proceso de investigación, como otras que son más tangenciales a la investigación. A continuación, revisaremos trabajos futuros que se pueden investigar o desarrollar como conclusión de esta investigación:

- Capacitar a los docentes tanto de tiempo completo como part-time en conceptos teóricos de retención y revisión de indicadores.

- Diseñar planes comunicacionales estratégicos más expeditos dentro de la institución a fin de poder contar a futuro con más y mejor información de la gestión institucional.
- Realizar un reforzamiento en didácticas de enseñanza aprendizaje con utilización de herramientas tecnológicas en la realización de clases online.
- Mejorar la metodología comunicacional en materia de retención al interior de Inacap sede Puente Alto.
- Desarrollar una aplicación para teléfonos móviles que permita el contacto y comprensión temprana de variables que afectan a los estudiantes.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez-Pérez, P. R., & López-Aguilar, D. (junio de 2017). Estudios sobre deserción académica y medidas orientadoras de prevención en la Universidad de La Laguna (España). Obtenido de Revista de Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/317932497\\_Estudios\\_sobre\\_desercion\\_academica\\_y\\_medidas\\_orientadoras\\_de\\_prevenccion\\_en\\_la\\_Universidad\\_de\\_La\\_Laguna\\_Espana](https://www.researchgate.net/publication/317932497_Estudios_sobre_desercion_academica_y_medidas_orientadoras_de_prevenccion_en_la_Universidad_de_La_Laguna_Espana)
- Ayala Reyes, M., & Atencio Abarca, I. (junio de 2018). Retención en la educación universitaria en Chile. Aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales. Obtenido de Revista de la educación superior, 47(186), 93-118: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602018000200093&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602018000200093&lng=es&tlng=es)
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (junio de 2021). [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl). Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=7169>
- Castillo Armijo, P., Morales Zárate, T., & Miranda Carvajal, C. (09 de diciembre de 2019). Evaluación de un programa de apoyo psico-social en torno a los conceptos de persistencia y retención universitaria. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/S1413-24782019240058>
- Castro-Montoya, B. A., Lopera-Gómez, C. M., Manrique-Hernández, R., & Gonzalez-Gómez, D. (2021). Modelo de riesgos competitivos para deserción y graduación en estudiantes universitarios de programas de pregrado de una universidad privada de Medellín (Colombia). Obtenido de Formación universitaria, 14(1), 81-98: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100081>
- Centros de Estudios Mineduc. (2019). Estadísticas de la Educación 2018. Obtenido de [centroestudios.mineduc.cl](http://centroestudios.mineduc.cl): <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2019/11/ANUARIO-2018-PDF-WEB-FINALr.pdf>
- Chile Ministerio de Educación. (2012). Evolución de la inversión y de la gestión pública en educación superior 1990-2011. Santiago de Chile: Mineduc.
- Contreras, C. (2021). Determinación de variables predictivas de deserción inicial para generar un sistema de alerta temprana. Análisis sobre una muestra de estudiantes beneficiarios de la beca de nivelación académica en una universidad pública en Chile.

Obtenido de Calidad en la Educación, (54), 12-45.: doi:  
<http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n54.828>

Díaz Peralta, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción estudiantil universitaria chilena. Obtenido de Estudios pedagógicos (Valdivia), 34(2), 65-86:  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000200004>

Donoso, S., & Schiefelbein, E. (2007). ANÁLISIS DE LOS MODELOS EXPLICATIVOS DE RETENCIÓN DE ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD: UNA VISIÓN DESDE LA DESIGUALDAD SOCIAL. Obtenido de Estudios pedagógicos (Valdivia), 33(1), 7-27:  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052007000100001>

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. Obtenido de Avances en medición, 6(1), 27-36.:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48452857/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639407643&Signature=dFW9QJEaM2CQ9IcPv9SmqLYowApc7-f5pjZDos9-YK~DbKNk91GhqmHy5vLbz1rg1RGmI5UGgsWhHxAaSIyW~TXiOzXWc55u5MyyVHr7SdapmjTShZdAcL5cAR9VtS3i4GFHDR--e6NHysE6Uezb5M2-YSgAz~XoQ93v9P1iIhubxUe4kEkQg0ngR9floGLKqwBSKOlATlup5qtsvFYqQHRCcNOsqmPV1kNfHA3FCrB4RTwKcg-kGNUhQUtzBwEaZUWjF6NcYNYwn90KWi3-aypdtL5a-Zj~237o0HNQ82Vrlmf2NatUs8H5onE0EAHS~-JvtZZpt4y4fYIPgoQ1zw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48452857/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639407643&Signature=dFW9QJEaM2CQ9IcPv9SmqLYowApc7-f5pjZDos9-YK~DbKNk91GhqmHy5vLbz1rg1RGmI5UGgsWhHxAaSIyW~TXiOzXWc55u5MyyVHr7SdapmjTShZdAcL5cAR9VtS3i4GFHDR--e6NHysE6Uezb5M2-YSgAz~XoQ93v9P1iIhubxUe4kEkQg0ngR9floGLKqwBSKOlATlup5qtsvFYqQHRCcNOsqmPV1kNfHA3FCrB4RTwKcg-kGNUhQUtzBwEaZUWjF6NcYNYwn90KWi3-aypdtL5a-Zj~237o0HNQ82Vrlmf2NatUs8H5onE0EAHS~-JvtZZpt4y4fYIPgoQ1zw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

GfK Chile. (2020). ESTILOS DE VIDA DE LOS NUEVOS Grupos Socioeconómicos en Chile 2019. Obtenido de [https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2019/05/GfK\\_GSE\\_190502\\_FINAL.pdf](https://www.anda.cl/wp-content/uploads/2019/05/GfK_GSE_190502_FINAL.pdf)

Guzmán-Valenzuela, C. (04 de abril de 2018). Educación superior en Chile y la medida de gratuidad: ¿Qué depara el futuro? Obtenido de <https://educacion.nexos.com.mx/educacion-superior-en-chile-y-la-medida-de-gratuidad-que-depara-el-futuro/>

- Hernandez, H., Martínez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. Obtenido de Revista Espacios Vol. 38 (Nº 20) Pág. 29: <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1630>
- Himmel, E. (2002). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. doi: <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>
- Holz, M. (01 de agosto de 2018). Biblioteca del Congreso nacional de Chile. Obtenido de Financiamiento e indicadores de costos promedio por estudiante de educación superior en países OCDE: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25700/1/\\_2\\_BC\\_N\\_Costos\\_en\\_la\\_Educacion\\_Superior.\\_Paises\\_OCDE..pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25700/1/_2_BC_N_Costos_en_la_Educacion_Superior._Paises_OCDE..pdf)
- Latorre, N. (2020). ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DEL INDICADOR ESTRATÉGICO DE RETENCIÓN ACADÉMICA EN INACAP MAIPÚ. Obtenido de <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/4725>
- Mi futuro Subsecretaría de Educación Superior Chile. (31 de marzo de 2021). [www.mifuturo.cl](http://www.mifuturo.cl). Obtenido de <https://www.mifuturo.cl/instituciones-de-educacion-superior-en-chile/>
- Mondino, G. M. (2014). Modelos conceptuales y mentales Elementos para repensar la enseñanza y el aprendizaje. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229548>
- Reyes, C. (2016). Medición de la calidad universitaria en Chile: la influencia de los rankings. Obtenido de Calidad en la educación: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652016000100007>
- Rodríguez Gómez, D., & Valldeoriola Roquet, J. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de [http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77608/2/Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n\\_M%C3%B3dulo%201.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/77608/2/Metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n_M%C3%B3dulo%201.pdf)
- SIES. (agosto de 2021). Servicio de Información de Educación Superior. Obtenido de Informe 2021 Retención de 1er Año de Pregrado Cohortes 2016 - 2020: <https://www.mifuturo.cl/informes-retencion-de-primer-ano/>

UC, C. d. (Julio de 2020). <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/>. Recuperado el 15 de enero de 2021, de [https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/20200728-Temas-agenda125\\_Educacio%CC%81n-superior-1.pdf](https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2020/08/20200728-Temas-agenda125_Educacio%CC%81n-superior-1.pdf)

Zapata, G., & Clasing, P. (2016). El uso de criterios e indicadores de calidad en la acreditación de programas: diferencias entre agencias privadas de acreditación en Chile. Obtenido de Cuadernos de Investigación N°4. Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile): <https://www.cnachile.cl/SiteAssets/Paginas/cuadernos/Cuaderno%204.pdf>

## 6 ANEXO: REPORTE DE PLAGIO

El reporte de posibilidad de plagio de este trabajo, con otros trabajos publicados entrega un porcentaje de similitud de: **1%**



### Indicador de plagio

Información documento		Índice de plagio
Documento	Ismael Vial_Articulo_Versión_19112021.docx	<div style="font-size: 2em; font-weight: bold;">1%</div> <p>Texto en la web</p>
Tamaño	258,8 KB	
Nº palabras	6.338	
Subido el	18/11/2021	
<b>Fuentes encontradas</b>		
<b>Fuente</b>		
REVISIÓN DE <a href="https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/06/CBR_Mineduc-WEB.pdf">https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/06/CBR_Mineduc-WEB.pdf</a>		
INACAP 2016 <a href="http://www.inacap.cl/web/2017/11/page/memoria-anual2016/memoria_anual_2016.pdf">http://www.inacap.cl/web/2017/11/page/memoria-anual2016/memoria_anual_2016.pdf</a>		
UNIDAD DE AN <a href="https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3808/Unidad%20de%20an%C3%A1lisis%20Institucional%3A%20diagn%C3%B3stico%20y%20propuesta%20de%20mejoras">https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/3808/Unidad%20de%20an%C3%A1lisis%20Institucional%3A%20diagn%C3%B3stico%20y%20propuesta%20de%20mejoras</a>		
ADVERTIMENT. <a href="http://www.tdx.cs.tl/bitstream/10803/384556/1/hece1de1.pdf">http://www.tdx.cs.tl/bitstream/10803/384556/1/hece1de1.pdf</a>		
Microsoft Word - 00 Tesis MIIS 2019-2020 Natalia Andres Latorre Carrasco .docx <a href="https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4725/An%C3%A1lisis%20de%20percepci%C3%B3n%20de%20indicador%20estrat%C3%A9gico%20de%20retenci%C3%B3n%20de%20alumnos%20de%20la%20escuela%20de%20ingenier%C3%ADa%20en%20ingenier%C3%ADa%20de%20energ%C3%ADa%20el%C3%A9ctrica%20de%20la%20universidad%20de%20valpara%C3%ADso%20de%20chile%202019-2020">https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4725/An%C3%A1lisis%20de%20percepci%C3%B3n%20de%20indicador%20estrat%C3%A9gico%20de%20retenci%C3%B3n%20de%20alumnos%20de%20la%20escuela%20de%20ingenier%C3%ADa%20en%20ingenier%C3%ADa%20de%20energ%C3%ADa%20el%C3%A9ctrica%20de%20la%20universidad%20de%20valpara%C3%ADso%20de%20chile%202019-2020</a>		
<b>REVISIÓN DE</b>		<b>0%</b>
<b>Sospechoso</b>		<b>Fuente</b>
23993/81961 Centro de Formación Técnica (CFT) e Instituto Profesional (IP)		Centro de formación técnica (CFT) Instituto profesional (IP)
<b>INACAP 2016</b>		<b>0%</b>
<b>Sospechoso</b>		<b>Fuente</b>
24124/81961 conducentes a títulos técnicos a nivel superior y títulos profesionales		conducentes a Títulos Técnicos de Nivel Superior y Títulos Profesionales
<b>UNIDAD DE AN</b>		<b>1%</b>
<b>Sospechoso</b>		<b>Fuente</b>
183/81961 Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo		Ingeniería Industrial y Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo
27453/81961 Método de ajuste del instrumento: Con el propósito de adecuar el instrumento al entorno del estudio, se efectuó una etapa de pilotaje del mismo, además de una revisión y análisis por un grupo de profesionales, quienes entregaron retroalimentación de esto, para alinearlo con los objetivos propuestos. Las opiniones de estos profesionales, se considera un método efectivo de ajuste del instrumento, debido a que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar		Método de ajuste del instrumento: Con el propósito de adecuar el instrumento al entorno del estudio, se efectuó una etapa de pilotaje del mismo, además de una revisión y ser analizado por un grupo de profesionales, quienes entregaron retroalimentación del mismo, para alinearlo con los objetivos propuestos. Las opiniones de estos profesionales, se considera un método efectivo de ajuste del instrumento, debido a que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar
<b>ADVERTIMENT.</b>		<b>0%</b>
<b>Sospechoso</b>		<b>Fuente</b>



## Indicador de plagio

Sospechoso	Fuente
27882/81961 opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos	opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos
<b>Microsoft Word - 00 Tesis MIIS 2019-2020 Natalia Andrea Latorre Carrasco .docx</b>	
<b>0%</b>	
Sospechoso	Fuente
183/81961 Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo	Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo