

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN TEMPRANA PARA PREVENIR LA DESERCIÓN UNIVERSITARIA  
DE ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO DE INGENIERÍA COMERCIAL: ESTRATEGIAS DE  
PERMANENCIA Y MEJORAMIENTO ACADÉMICO**

POR: CONSTANZA AGÜERO LARRONDO

Seminario de Intervención presentado a la Facultad de Educación de la Universidad del Desarrollo para optar al grado académico de Magíster en Innovación Curricular y Evaluación Educativa.

PROFESOR GUÍA:  
SRA. ELISABET DE LOS ÁNGELES DÍAZ COSTA

Abril 2023  
SANTIAGO

© No se autoriza la reproducción de esta obra en modalidad de acceso abierto para fines académicos o de investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero partir agradeciendo a todas las personas que me han apoyado y acompañado en el proceso de elaboración de esta tesis.

En primer lugar, agradezco a mi tutora, Elisabet Díaz Costa, por su orientación y dedicación a lo largo de todo el trabajo de investigación. Su experiencia, conocimiento y consejos han sido fundamentales para el éxito de este proyecto.

También quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional. A mis padres por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, y a mis hermanos por estar siempre presentes en los momentos más importantes de mi vida.

Mi mayor agradecimiento se lo dedico a mi hijo, Clemente, por estar a mi lado en cada etapa de este camino. Fuiste mi máxima motivación y todo lo que se logró es por ti.

Asimismo, agradezco a mi grupo de estudios, por el intercambio de ideas y opiniones que enriquecieron mi trabajo. Gracias por su apoyo, comprensión y amistad en momentos difíciles.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de trabajo, por su comprensión y flexibilidad en horarios y tareas durante este tiempo. Su apoyo y motivación me permitieron concentrarme en el trabajo de investigación y alcanzar mis objetivos.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por su tiempo, esfuerzo y dedicación. Sin su apoyo, este proyecto no habría sido posible.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>03</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>04</b>
<b>CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>05</b>
1.1. Descripción del contexto	05
1.2. Planteamiento del problema	07
1.3. Pregunta de investigación	10
1.4. Justificación del problema	10
1.5. Objetivo general de la investigación	10
1.6. Objetivos específicos de la investigación	10
1.7. Marco teórico de referencia	11
<b>CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
2.1. Planificación del diagnóstico	14
2.2. Objetivo general del diagnóstico	15
2.3. Objetivos específicos del diagnóstico	15
2.4. Estrategias metodológicas de la investigación	15
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
2.6. Actores	17
2.7. Resultados del diagnóstico	18
2.7.1. Análisis de datos oficiales entregados por UPSO	18
2.7.2. Análisis de encuestas	22
2.7.3. Análisis de entrevistas	29
2.8. Conclusión del diagnóstico	29
<b>CAPÍTULO 3: MODELO DE INTERVENCIÓN</b>	<b>30</b>
3.1. Descripción del plan de intervención	30

<b>3.2. Objetivo general y específicos de la intervención</b>	<b>31</b>
<b>3.3. Participantes beneficiados</b>	<b>32</b>
<b>3.4. Programación temporal</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Cómo y cuándo se evaluará cada objetivo de la intervención</b>	<b>38</b>
<b>3.6. Análisis de factibilidad</b>	<b>43</b>
<b>3.7. Aplicación de la intervención e innovación</b>	<b>44</b>
<b>3.8. Evaluación del plan de intervención e innovación</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>
- Anexo N°1: Tabla	61
- Anexo N°2: Diseño de encuesta	62
- Anexo N°3: Diseño de entrevista	65
- Anexo N°4: Transcripción de entrevista (selección)	68
- Anexo N°5: Diseños de pautas de evaluación	70
- Anexo N°6: Diseño del Programa “Taller de Orientación y Apoyo Académico”	81
- Anexo N°7: Consentimientos	98

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo elaborar estrategias de intervención para retener y mejorar la experiencia universitaria de los estudiantes de primer año de la carrera de Ingeniería Comercial en una universidad chilena. La entidad en cuestión se mantiene en anonimato por lo que en toda la investigación se utiliza el nombre ficticio UPSO.

Previo a la elaboración de las estrategias, se define y describe el fenómeno de la deserción universitaria a nivel general y dentro de la institución estudiada. Una vez que los factores y motivos detrás del abandono son dilucidados se procede a construir un programa piloto extracurricular de orientación y apoyo académico. Cabe destacar que este programa se realiza mediante un proceso participativo que involucra distintos actores de la comunidad educativa.

Para alcanzar el fin propuesto se utiliza una metodología de investigación mixta, ya que combina las fortalezas de los métodos cuantitativos y cualitativos, lo que aporta una comprensión más profunda y completa del fenómeno de la deserción universitaria. Entre los instrumentos utilizados para la recopilación de información se encuentran la encuesta, la entrevista, la escala de Likert y la lista de cotejo. Cada uno de estos instrumentos permite obtener una amplia variedad de datos y perspectivas, aportando al desarrollo de nuevas estrategias de intervención temprana.

Como resultado del análisis es posible establecer que los principales factores detrás del abandono de estudios universitarios son la motivación de los estudiantes, una comunicación deficiente entre estos y la institución y una falta de visibilización de las alternativas que la universidad propone en relación al apoyo académico y acompañamiento psicológico.

Por ello, el plan de intervención contempla estrategias que aportan al desarrollo de habilidades y actitudes clave para el éxito académico y profesional que involucran: creación de hábitos y técnicas de estudio, habilidades de comunicación asertiva, trabajo colaborativo y ejercicio de la capacidad analítica. Los estudiantes habrán adquirido las habilidades y herramientas necesarias para identificar y manejar situaciones de ansiedad, autoexigencia, frustración, con el fin de mantener su motivación y mejorar su bienestar emocional y académico.

**Palabras claves:** Deserción universitaria - apoyo académico - vida universitaria

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de carácter exploratorio busca conocer y analizar los factores que influyen en la deserción universitaria, centrándose en el caso específico de la carrera de Ingeniería Comercial de una universidad chilena, para posteriormente llevar a cabo una propuesta de intervención en pos de mejorar la tasa de deserción.

Para ello, se trabaja con una muestra de estudiantes que han abandonado sus estudios universitarios de Ingeniería Comercial en UPSO en el año 2021, durante su primer año. Cabe destacar que se aborda el fenómeno de la deserción universitaria en esta área, ya que la tasa de abandono de estudios es mayor que en el resto de carreras que imparte la institución.

En primer lugar, se lleva a cabo una descripción de la institución universitaria a nivel general para luego ahondar en el proyecto educativo, metodologías de enseñanza y el perfil de los ingresantes a la carrera de Ingeniería Comercial, así como también el perfil de egreso con sus correspondientes competencias que se esperan sean cumplidas por estos al finalizar su recorrido académico.

Luego, en la etapa de diagnóstico se realiza un análisis cuantitativo de la deserción al interior de la carrera, utilizando los datos obtenidos mediante la plataforma de análisis de datos Tableau. Posteriormente, se adopta un enfoque de corte cualitativo en el que se caracterizan los tipos de deserción, los factores detrás de esta problemática, las opiniones, representaciones y las percepciones de los estudiantes que han experimentado el abandono de sus estudios. Entendiendo que la deserción universitaria es un fenómeno multicausal.

De esta manera en el desarrollo del diagnóstico se va analizando la información recolectada en conjunto con las categorías teóricas propuestas por Tinto (1975, 1993). Sin embargo, para profundizar en algunas dimensiones se retoman autores como Bean, J. P. (1982), Astin, A. W. (1984) y Braxton, J. M., Milem, J. F., & Sullivan, A. S. (2000).

Finalmente, se elabora una propuesta piloto extracurricular de orientación y apoyo académico que contempla estrategias de intervención temprana acordes a los motivos y factores de riesgos por los cuales los alumnos desertan. A la vez que se proponen mejoras al plan existente.

Por último, cabe señalar que, para los efectos de este trabajo final el programa de Orientación y Apoyo Académico no se llevará a la práctica. No obstante, se les presentará la

propuesta a los directivos de la institución para su correspondiente aprobación y posterior implementación durante el transcurso del año académico 2023.

## **CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del contexto**

La investigación, se sitúa específicamente en la carrera de Ingeniería Comercial de una universidad privada del sector oriente de la Región Metropolitana. Esta universidad atiende diversos grupos de población, desde estudiantes recién egresados del colegio hasta profesionales en busca de una especialización. La universidad se ha destacado por su compromiso con la innovación y el emprendimiento, y ha sido reconocida por su excelencia académica y por la calidad de sus egresados.

Para resguardar el anonimato de la institución y hacer más clara y sencilla la escritura, se denominará bajo la abreviación UPSO.

El proyecto institucional de la universidad tiene como objetivo lograr el desarrollo completo de los estudiantes, teniendo en cuenta sus individualidades y características. Este se destaca por su enfoque en la integración con la sociedad, una formación personalizada y por competencias. A la vez se distingue por su carácter interdisciplinario, global, emprendedor, digital, innovador y actualizado.

La UPSO, actualmente, se encuentra acreditada por seis años (2021-2027), demostrando un nivel de calidad superior, con un proyecto educativo coherente con los desafíos del siglo XXI, incluyendo en sus procesos formativos de manera más profunda, formal, sistemática e integral, el desarrollo de las competencias socioemocionales.

De acuerdo a las cifras recolectadas en el año 2022, la carrera de Ingeniería Comercial cuenta con 1.518 alumnos vigentes. En promedio, la cantidad de matriculados que ingresan por año es de 365 alumnos (2017 - 2022).

En este contexto, la carrera de Ingeniería Comercial, resalta por su metodología de enseñanza innovadora y su vínculo con el mundo empresarial. Su misión es formar profesionales que se caractericen por su capacidad emprendedora, actitud vanguardista y mentalidad global,

transformándose en agentes de cambio de valor e impacto en las organizaciones en la que deban ejercer en el futuro.

El Proyecto Educativo y de Formación Profesional del establecimiento se basa en los siguientes principios formativos:

1. Currículo flexible que permite la movilidad y posibilidad de cambio a los estudiantes.
2. Currículo estructurado en base al desarrollo de competencias genéricas, transversales y específicas.
3. Currículo que enfatiza la formación en ciclos formativos con niveles crecientes de complejidad y objetivos académicos diversos.
4. Currículo que integra una línea de asignaturas que corresponden al sello institucional (compuesto por 10 semestres).
5. Metodologías de enseñanza que promueven el pensamiento de calidad a través de los conocimientos disciplinares, entregando herramientas académicas que permitan formar a un estudiante autónomo y altamente estratégico.

El perfil de ingreso de la carrera ha sido definido a través de una evaluación rigurosa realizada por la universidad. Los datos recopilados muestran una tendencia hacia el ingreso de hombres, aunque en los últimos años se ha registrado un aumento en la participación de mujeres. La mayoría de los estudiantes que ingresan a la carrera tienen entre 19 y 21 años.

En general los estudiantes provienen de colegios particulares pagados, representando más del 85% de la población estudiantil. También hay matriculados que proceden de colegios subvencionados y, en menor medida, de colegios municipales. En su mayoría, los estudiantes que ingresan a la carrera son recién egresados de la enseñanza media y el promedio de notas se ubica entre 5,5 y 5,8, con una leve mejoría en los últimos años.

Por su parte, el promedio ponderado de la Prueba de Selección Universitaria o PSU de los estudiantes que ingresan a la carrera ha aumentado progresivamente, así como los puntajes mínimos de ingreso, que se concentran en el rango de 620 a 660 puntos. Los alumnos de primer año muestran una afinidad por las asignaturas de humanidades y ciencias sociales, el 48% considera estas materias fáciles, en comparación con las materias científicas y matemáticas, que sólo el 37% encuentra más asequibles.

De acuerdo al sitio web de UPSO, el perfil de egreso del Ingeniero Comercial del establecimiento, se enfoca en su formación en el campo de la administración, lo que le permite comprender la evolución de la economía a nivel nacional e internacional, así como realizar funciones de gestión y creación de negocios de manera exitosa. Este profesional se caracteriza por su capacidad emprendedora, liderazgo y trabajo en equipo. Además, actúa con rectitud en su quehacer académico y profesional, lo que le permite estar preparado para enfrentar el mundo laboral.

Dicho perfil ha sido diseñado con un enfoque de formación mixta, incluyendo habilidades genéricas, transversales y específicas requeridas para desempeñarse eficientemente en el mercado laboral. Estos lineamientos van de acuerdo a las exigencias de la disciplina y responden a las necesidades actuales del mercado (Tabla 1, p.55).

La carrera busca formar profesionales éticos, emprendedores, con sensibilidad social, y una visión analítica, que contribuyan al progreso y desarrollo del país. Los pilares de la enseñanza dentro de la institución están fundamentados en valores como: desarrollo social, eficiencia en gestión, adaptabilidad y formación por competencias.

Además, el plan formativo busca la calidad y la relevancia de los programas, una buena articulación entre educación y trabajo, y un sistema formativo flexible y de alta calidad que desarrolle habilidades cognitivas y procedimentales.

Una clara muestra del compromiso que tiene la universidad con el estudiantado se ve reflejado en el apoyo que les brinda a través de dos centros externos a la carrera: el Centro de Apoyo Académico (CAA) y el Centro de Apoyo Psicológico (CPI), a los cuales es posible acudir de forma voluntaria para recibir ayuda en temas relacionados al rendimiento académico y bienestar psicológico respectivamente.

## **1.2. Planteamiento del problema**

La deserción universitaria en Chile ha sido un fenómeno persistente a lo largo del tiempo. Esta problemática ha sido objeto de estudio por parte de diferentes instituciones y expertos en educación por años. Según un informe publicado por el Ministerio de Educación de Chile en 2022, la tasa de deserción de primer año en las universidades chilenas en 2021 alcanzó un 24,6% (SIES,

2022). Esta tasa es preocupante, porque significa que casi uno de cada cuatro universitarios en Chile abandona sus estudios en primer año de educación superior.

Son múltiples los factores que pueden llevar a un estudiante a abandonar el sistema universitario. Tal como lo plantean Zabala, M.; Álvarez, M.; Vázquez, M.; González, I. & Bazán, A. (2018), algunos de los más comunes están ligados a la economía, como la falta de recursos y apoyo económico, el difícil acceso a becas y préstamos y la escasez de oportunidades de empleo una vez finalizada la carrera. Por otro lado, hay factores de carácter psicoemocional, como la falta de motivación y la carencia de apoyo emocional.

Más allá del impacto que el abandono universitario tiene en los individuos y en la sociedad en sí, no se puede dejar de mencionar, que la deserción puede traer graves consecuencias para la institución universitaria. Algunos de ellas son:

- Pérdida de ingresos: puede causar grandes problemas y cambios dentro de la institución.

- Baja tasa de titulación: la deserción reduce la tasa de titulación de la universidad lo que a su vez puede afectar en su reputación y atractivo para futuros estudiantes.

- Desperdicio de recursos: al desertar se desperdician los recursos invertidos en su educación, incluidos los recursos económicos y el tiempo y esfuerzo invertidos por parte de la universidad y sus profesores.

- Dificultad para atraer a futuros estudiantes: la deserción puede afectar la percepción de los futuros estudiantes y aumentar la dificultad para atraer a estudiantes calificados según el perfil de ingreso.

Cabe mencionar, que las universidades hoy en día, cuentan con una certificación de calidad, expresada en la cantidad de años de acreditación otorgados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Si la universidad no es capaz de retener a los estudiantes, significa que no está cumpliendo con su sello de calidad, incumpliendo en sus procedimientos, metodologías y forma de cumplir su misión formativa. Esto podría afectar directamente en la cantidad de años que se le asigne en un próximo proceso de acreditación.

Por lo tanto, es importante que las instituciones tomen medidas para abordar el problema de la deserción universitaria, no solo por las pérdidas económicas y el posible

desprestigio, sino también para ayudar a los estudiantes a completar sus estudios superiores con éxito.

A pesar del creciente número de personas que abandonan sus estudios en la institución, la Facultad de Ingeniería Comercial de la UPSO aún no ha tomado medidas para investigar los motivos detrás de esta tendencia. La plataforma Tablau<sup>1</sup>, plataforma que analiza los datos de UPSO, ha revelado un aumento del 3,8% en la deserción entre los años 2017 y 2018.

Cabe destacar que durante los años 2019 y 2020 la universidad implementó medidas excepcionales por el estallido social y la pandemia de COVID-19, que permitieron a los estudiantes de primer año apelar su eliminación académica y continuar sus estudios. Por ello, ese periodo de tiempo no será considerado para los efectos de este análisis.

En 2021, dichas medidas fueron eliminadas y se retomó el curso regular del reglamento académico, lo que llevó a un aumento del 4,1% en el abandono de estudios superiores en comparación con los años 2017 y 2018. De acuerdo a las fuentes consultadas esta situación despertó la preocupación por el aumento de la deserción tan así que llegó a ser manifestada por diferentes entidades de la institución.

Por su parte, el porcentaje de estudiantes que abandonan la carrera de Ingeniería Comercial, es más elevado en comparación al promedio de todas las carreras de UPSO, durante los dos primeros semestres. En la siguiente tabla se puede observar el porcentaje de alumnos desertores en base al total matriculado por año.

**Tabla 2**

*Porcentaje anual de deserción en la UPSO y la carrera de Ingeniería Comercial UPSO.*

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>% Promedio UPSO</b>	15,9	15,9	14,7	10,2	14,3
<b>% Ingeniería Comercial UPSO</b>	14	17,8	16,3	13,1	21,9

*Nota:* Elaboración propia, datos oficiales de UPSO, obtenidos de la plataforma Tableau.

<sup>1</sup> Tableau: plataforma de análisis y visualización de datos.

### **1.3. Pregunta de investigación**

¿Cómo es posible mejorar la permanencia y el éxito académico de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO durante su primer año de carrera, y cuáles son los principales factores que pueden influir en la deserción?

### **1.4. Justificación del problema**

La carrera de Ingeniería Comercial de la universidad debe tomar conciencia del importante rol que desempeña en la deserción de los alumnos, entendiendo que el estudiante no es el único actor responsable en esta situación. Por ello, debe indagar y profundizar los motivos por los cuales abandonan la carrera, tomando las acciones necesarias para revertir la problemática.

El abandono de la educación superior afecta tanto al estudiante, como a la familia e institución, ya que genera problemas psicológicos, económicos y de integración social. Además, no se puede dejar de mencionar, que los altos índices de deserción durante el proceso de acreditación, pueden traer consecuencias afectando directamente a los resultados. La acreditación es un proceso que evalúa la calidad y el rendimiento de una institución universitaria, y una tasa elevada puede ser percibida como un indicador de falta de calidad en la educación y apoyo a los estudiantes.

Para abordar la problemática es necesario trabajar con un enfoque integral que combine metodologías cuantitativas y cualitativas, que permitan entender los motivos detrás de la deserción, identificar el alcance de la misma en la población de la carrera y desarrollar estrategias efectivas para retener a los estudiantes y mejorar su experiencia universitaria.

### **1.5. Objetivo general de la investigación**

Elaborar estrategias de intervención oportuna para la retención de los estudiantes de primer año de la carrera de Ingeniería Comercial UPSO, a partir de la identificación de los motivos por los cuales desertan.

## **1.6. Objetivos específicos de la investigación**

1- Identificar y describir los motivos y factores de riesgo en común que inciden en el abandono de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO, durante el año 2021.

2- Proponer estrategias de intervención, para la retención de los alumnos de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO.

3- Generar instancias de trabajo colaborativo con la comunidad educativa de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO para desarrollar estrategias en conjunto que amenoren la deserción universitaria.

## **1.8. Marco teórico de referencia:**

La deserción universitaria es un problema persistente que afecta a estudiantes de todo el mundo. Es importante destacar que la deserción universitaria es un problema que afecta a nivel mundial. De acuerdo al informe Education at a Glance (2016), que recopila estadísticas hasta el año 2015, Estados Unidos lidera la tabla de deserción universitaria con un porcentaje alarmante del 52%. Mientras tanto, en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que comprende 47 países, los índices de deserción varían entre el 20% y el 55%. A su vez, el promedio de deserción entre los países miembros de la OCDE se sitúa en un preocupante 31% (OECD, 2016).

Estas cifras reflejan una problemática mundial en cuanto a la deserción en la educación superior, la cual merece una mayor atención por parte de los gobiernos y las instituciones educativas. La alta tasa de deserción no solo afecta a los estudiantes individualmente, sino que también tiene implicaciones en el desarrollo social y económico de un país.

Es importante destacar que la deserción universitaria no es un problema aislado y que existen diversos factores que contribuyen a su ocurrencia, incluyendo motivos personales, económicos, sociales, académicos e institucionales. Por esta razón, es necesario abordar el problema de manera integral y colaborativa, involucrando a todas las partes interesadas, incluyendo a los estudiantes, las instituciones universitarias, las empresas y los gobiernos.

Se han llevado a cabo numerosas investigaciones y estudios por expertos en educación superior, todos los cuales coinciden en que la deserción universitaria es un fenómeno complejo y multifactorial. En efecto, para la presente investigación, se optará por seguir el modelo de Vincent Tinto, ya que proporciona un análisis exhaustivo sobre la deserción estudiantil.

El modelo de deserción de Vincent Tinto es considerado una de las teorías más influyentes en el estudio de la deserción estudiantil, ya que proporciona un marco teórico sólido para entender y abordar este fenómeno complejo. Desde su publicación en 1975, ha evolucionado a través de varias etapas y enfoques, lo que ha permitido una mejor comprensión de los factores que influyen en la deserción estudiantil y cómo abordar este problema. A continuación, se describen las principales características de cada una de ellas:

- Modelo de Tinto, V. (1975): este modelo se centra en el proceso de ajuste del estudiante a la universidad, identificando tres fases: anticipación, ajuste e integración. Sostiene que la satisfacción del estudiante con la universidad y su grado de integración social son factores importantes en la retención estudiantil.

- Modelo de Tinto, V. (1982): en esta instancia, Tinto amplía su enfoque para incluir factores estructurales (políticas universitarias) y culturales en la universidad que puedan afectar la retención estudiantil. También enfatiza la importancia de la participación activa del estudiante en la vida universitaria y la necesidad del apoyo para el éxito académico.

- Modelo de Tinto, V (1987): este modelo se centra en la interacción entre el estudiante y la universidad, y enfatiza en la importancia de la satisfacción del estudiante con la experiencia universitaria en la retención estudiantil. Tinto también identifica cinco enfoques teóricos para analizar la deserción: el enfoque psicológico, el enfoque sociológico, el enfoque económico, el enfoque institucional y el enfoque teórico integrador.

- Modelo de Tinto, V. (1993): en esta oportunidad, el autor introduce el concepto de persistencia en lugar de retención, para enfatizar que la meta de la universidad debe de ser fomentar la finalización de los estudios por parte de los estudiantes. Destaca la importancia de un ambiente de apoyo en la universidad, y que los estudiantes se sientan conectados a la institución y a sus pares.

- Modelo de Tinto, V. (2004): este modelo se enfoca en la importancia de la transición del estudiante a la universidad y la necesidad de una estructura de apoyo durante todo el

proceso. Tinto identifica tres elementos clave para la persistencia del estudiante: el compromiso con los objetivos de la universidad, la integración en la comunidad universitaria y el apoyo académico y social. Destaca la importancia de la diversidad en la universidad y la necesidad de apoyar a todos los estudiantes para que tengan éxito.

En general, el enfoque del modelo de Vincent Tinto ha evolucionado de un modelo centrado en el estudiante a uno centrado en la interacción entre el estudiante y la institución, reconociendo la importancia de factores contextuales y sociales en la retención estudiantil.

Dentro de los cinco enfoques teóricos de Vincent Tinto (1987) para analizar la deserción, se pueden distinguir distintos autores que caracterizan la deserción y sus factores:

- Enfoque psicológico: Astin, A. W. (1984), argumenta que la motivación, actitudes y autoconcepto del estudiante son factores clave en su persistencia en la universidad. La decisión de abandonar los estudios tiene estrecha relación con las conductas y actitudes de un estudiante, en respuesta a una desmotivación a partir de su percepción inicial y duración de su trayectoria

- Enfoque sociológico: Bean, J. P. (1982), utiliza un modelo de trayectoria para explorar los factores socioeconómicos del estudiante y su interacción con la cultura de la universidad y la comunidad en general. Se podría concluir que la deserción universitaria es un resultado de las desigualdades sociales y culturales que afectan a los estudiantes y sus familias.

- Enfoque institucional: Braxton et al., (2000), enfatizan la importancia de las políticas y prácticas institucionales, incluyendo aspectos como el apoyo académico y emocional, calidad de la enseñanza, la accesibilidad de los servicios de la universidad, entre otros.

- Enfoque integrador: Bean, J. P. & Eaton, S. B. (2000), argumentan que una comprensión completa de la deserción estudiantil requiere combinar elementos de los otros cuatro enfoques para abordar el fenómeno de manera más efectiva.

- Enfoque económico: Stinebrickner, R., & Stinebrickner, T. (2007), presentan un estudio que analiza el efecto de las restricciones crediticias en la decisión de los estudiantes de abandonar la universidad. Se argumenta que la situación financiera de los estudiantes puede ser un factor importante en la decisión de abandonar los estudios, inhabilitando las opciones y oportunidades.

Este enfoque conlleva múltiples consecuencias, los estudiantes que se encuentran estudiando por medio de becas, créditos y matrículas especiales, tienden a experimentar una

exigencia psicológica mayor que sus pares al tener que mantener su nivel académico acorde al establecido por la institución, lo que podría causar deserción en ellos. Además, al no finalizar sus estudios, se encontrarán en desventaja a la hora de buscar empleo en comparación a quienes obtuvieron su título profesional, ampliando la brecha económica entre ambas partes.

En relación a los enfoques mencionados anteriormente, en Chile, Donoso, S. & Schiefelbein, E. (2007), sostienen que los problemas de deserción y retención no pueden explicarse simplemente por las características individuales de los estudiantes, sino que deben ser analizados en un contexto social, político y económico más amplio. Según estos autores, la tasa de deserción es más alta en los estudiantes con un nivel socioeconómico más bajo, debido a que lo más probable es que hayan recibido una educación de peor calidad, lo que trae como consecuencia una diferencia en su rendimiento. De esta manera, los factores socioeconómicos, tendrían absoluta incidencia en el abandono prematuro de una carrera.

El enfoque de Tinto, como ya se mencionó anteriormente, considera múltiples factores que influyen en la decisión de un estudiante de abandonar la universidad. En este sentido, brinda una herramienta útil para identificar las barreras que enfrentan los estudiantes y las políticas y prácticas institucionales que podrían ser mejoradas para fomentar la retención estudiantil.

Asimismo, la aplicación del enfoque de Tinto en este trabajo permitirá no solo analizar los factores que influyen en la deserción estudiantil, sino también implementar estrategias efectivas para reducir la tasa de abandono y mejorar la experiencia académica de los estudiantes.

## **CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Planificación del diagnóstico**

Ante la problemática de la deserción universitaria identificada, se llevó a cabo una planificación del diagnóstico para determinar los motivos y factores de riesgo que contribuyen a dicha situación.

Con el fin de obtener una visión más precisa y detallada de la situación, se adoptó como criterio de selección a los estudiantes de Ingeniería Comercial UPSO que abandonaron la carrera durante el primer año académico de 2021 por motivos académicos

o administrativos, excluyendo los identificados por suspensión de estudios, ya que no hay registros de los motivos por los cuales no se reintegraron a la carrera.

Para llevar a cabo la investigación, se establecieron las siguientes acciones que se detallaran a continuación de los objetivos: definición de técnicas de recolección de datos., definición de actores y recopilación y análisis de información cuantitativa y cualitativa.

Este plan de diagnóstico permitirá obtener una comprensión más profunda de la problemática de la deserción universitaria y ayudará establecer medidas efectivas para abordar y mejorar la retención estudiantil.

## **2.2. Objetivo general del diagnóstico**

Conocer y caracterizar las concepciones y percepciones que poseen los estudiantes desertores de primer año sobre la Universidad (UPSO) y la carrera de Ingeniería Comercial, e identificar y cuantificar los motivos y factores de riesgo que incidieron en su abandono.

## **2.3. Objetivos específicos del diagnóstico**

- Describir las concepciones y percepciones de los estudiantes sobre la calidad y dificultades académicas que presenta la universidad y la carrera, durante la trayectoria de su primer año universitario.

- Identificar los motivos emocionales, motivacionales, académicos u otras causales, que los estudiantes de primer año de la carrera distinguen como incidentes en su decisión de abandonar la universidad.

- Describir la opinión de los estudiantes desertores sobre las gestiones de la carrera y la universidad para abordar la deserción universitaria.

## **2.4 Estrategias metodológicas de la investigación**

García, F. & Mendoza, R. (2011), plantean que el uso del método mixto en la investigación en educación, permite combinar las fortalezas de los métodos cuantitativos y

cualitativos, lo que puede resultar en una comprensión más profunda y completa del fenómeno estudiado. Además, el enfoque mixto permite abordar preguntas de investigación complejas y diversificar los tipos de datos recopilados, lo que puede mejorar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Tomando en cuenta lo anterior, para el desarrollo de este análisis, se utilizó la metodología de investigación mixta, ya que se recolectaron datos cuantitativos obtenidos a través de la plataforma Tableau de UPSO y encuestas a los estudiantes. A su vez, se hizo uso de técnicas de recolección de datos de corte cualitativo como la entrevista.

En la fase inicial del diagnóstico, se optará por utilizar un enfoque cuantitativo, ya que se analizarán los datos obtenidos por la institución, con el fin de comprender la realidad de los alumnos. Posterior a ese análisis, se pondrá en práctica el enfoque cualitativo, con la aplicación de una encuesta semi-abierta a un grupo de alumnos desertores con el fin de identificar los motivos en común por los cuales abandonaron la carrera durante su primer año de estudio. Luego, se citarán a los alumnos mencionados anteriormente, vía conferencia online, para que participen de una entrevista semi-estructurada individual.

Una vez analizados los datos entregados por la institución y los obtenidos en las encuestas y entrevistas, se podrán determinar los motivos en común que presentan los alumnos desertores, permitiendo el diseño y elaboración de nuevas estrategias de intervención para una retención oportuna.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Con el fin de obtener una visión completa y precisa de la situación, se utilizará una combinación de instrumentos y técnicas de recolección de datos que incluyen:

-Análisis de datos: Se utilizarán los datos proporcionados por la plataforma Tableau junto con los de la encuesta para corroborar si hay alguna clase de asociación entre los datos obtenidos.

-Encuestas: Se llevarán a cabo encuestas semi- abiertas a los estudiantes desertores con el objeto de obtener información detallada sobre sus motivos y factores de riesgo que contribuyen a su abandono.

-Entrevistas: Se realizarán entrevistas individuales con los estudiantes previamente encuestados, para obtener una visión y comprensión más profunda de su deserción.

Siguiendo a los autores García, F. & Mendoza, R. (2011), la encuesta es una herramienta de medición ampliamente utilizada en la investigación educativa, ya que permite obtener datos de manera rápida y efectiva. Además, las encuestas pueden ser diseñadas para medir una amplia variedad de variables, incluyendo actitudes, opiniones, creencias y comportamientos.

A partir de los resultados obtenidos de las encuestas se hará un análisis estadístico con los datos obtenidos, calculando frecuencia y porcentaje para su interpretación. Mientras, que los datos de texto obtenidos en las preguntas abiertas, serán registrados y analizados para una posible categorización. Tal como plantean Strauss, A. & Corbin, J. (2002), la construcción de categorías es una parte fundamental del proceso de análisis de datos en una investigación cualitativa. Las categorías son creadas a partir de los datos observados y se entienden como ideas, temas, conceptos, interpretaciones o proposiciones que ayudan a clasificar, organizar o resumir las características o patrones identificados en los datos.

En relación a la entrevista, se utilizará una pauta semiestructurada como instrumento de apoyo durante este proceso, incluyendo preguntas indagatorias para que el alumno pueda responder los distintos puntos de los objetivos.

Para llevar a cabo ambas técnicas, se solicitará previamente la autorización de los sujetos investigados para su grabación, además de tener a mano un cuaderno y lápiz para llevar notas de campo.

Los detalles sobre el diseño de la entrevista y encuesta, incluyendo las preguntas específicas formuladas, se encuentran detallados en los anexos (p. 57 - 62). Se utilizó un enfoque mixto para analizar las respuestas, con el objeto de identificar patrones y temas comunes relacionados con las experiencias y perspectivas de los estudiantes.

## **2.6. Actores**

Los actores a los cuales se le aplicará la encuesta son ocho alumnos desertores al finalizar su primer año de carrera de Ingeniería Comercial UPSO, matriculados en el año 2021. Cinco de ellos fueron eliminados académicamente de la carrera, y los 3 restantes por renuncia voluntaria.

De los ocho alumnos, solo cuatro fueron entrevistados, siendo dos por eliminación académica y los otros dos por renuncia voluntaria.

## **2.7. Resultados del diagnóstico**

El proceso de análisis combinó los resultados obtenidos a través de los tres canales de recolección de datos (análisis de datos oficiales, análisis de encuestas y análisis de entrevistas), permitiendo obtener una comprensión completa y precisa de la situación y establecer las causas subyacentes de la deserción universitaria. Estos resultados se utilizarán para presentar recomendaciones efectivas para abordar la problemática y mejorar la retención estudiantil en la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO.

### **2.7.1. Análisis de datos oficiales entregados por UPSO**

Es importante recordar que, en el presente análisis, los años 2019 y 2020 no son considerados, ya que no reflejan adecuadamente el porcentaje real de alumnos desertores. Esto se debe a que el artículo 52 del Reglamento Académico 2019 no fue aplicado durante ese periodo, lo que resultó en una disminución significativa en comparación con los años previos, que presentaban una tendencia creciente en términos desertores.

Tal como se mencionó anteriormente, el reglamento indica que, si un alumno no aprueba 36 créditos durante su primer año de carrera, es eliminado académicamente de forma automática, sin derecho a presentar una apelación para continuar sus estudios. De manera excepcional es que durante el 2019 y 2020 se autorizó a los alumnos a presentar sus apelaciones, permitiendo su continuidad en la universidad.

En la siguiente tabla, se puede observar como hubo un aumento del porcentaje de desertores durante el primer año de carrera de Ingeniería Comercial. En el 2018 la cantidad de estudiantes que abandonaron sus estudios comenzó a subir en relación al año anterior y ya para el 2021 el porcentaje aumentó en un 4,1%.

**Tabla 3**

*Porcentaje total de estudiantes desertores según su promoción, en base al número total de matriculados y la cantidad de estudiantes desertores de la carrera de Ingeniería Comercial UPSO.*

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>N° de alumnos matriculados</b>	387	393	410	383	306
<b>Cantidad de alumnos desertores de 1er año</b>	54	70	67	50	67
<b>Porcentaje de alumnos desertores de 1er año</b>	14	17,8	16,3	13,1	21,9

*Nota:* Elaboración propia, datos oficiales de UPSO, obtenidos de la plataforma Tableau

La universidad ha categorizado la deserción en su sistema de análisis de datos, utilizando Tableau, de la siguiente manera:

- Eliminación académica: considera a aquellos alumnos que no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 52 del Reglamento Académico 2019.

- Eliminación administrativa: abarca a aquellos estudiantes que deciden abandonar voluntariamente su carrera.

- Suspensión de estudios: hace referencia a los alumnos que piden una suspensión de sus estudios durante el segundo semestre y que no regresan a matricularse en el siguiente año.

En la siguiente tabla, se puede observar la cantidad de estudiantes y los porcentajes correspondientes a los diferentes tipos de eliminación mencionados anteriormente. Durante los años 2017, 2018 y 2021, se ha observado que la eliminación administrativa (renuncia voluntaria) ha sido la forma más común de abandono estudiantil, superando el 50% del total de estudiantes eliminados en un rango que oscila entre el 51,4% y el 55,6%. Por otro lado, la suspensión de estudios siempre ha sido la forma menos frecuente de abandono, manteniéndose en un rango comprendido entre el 5,6% y el 7,5%.

**Tabla 4**

*Porcentaje total de estudiantes desertores de la Carrera de Ingeniería Comercial UPSO, según el año de promoción y la categoría de eliminación.*

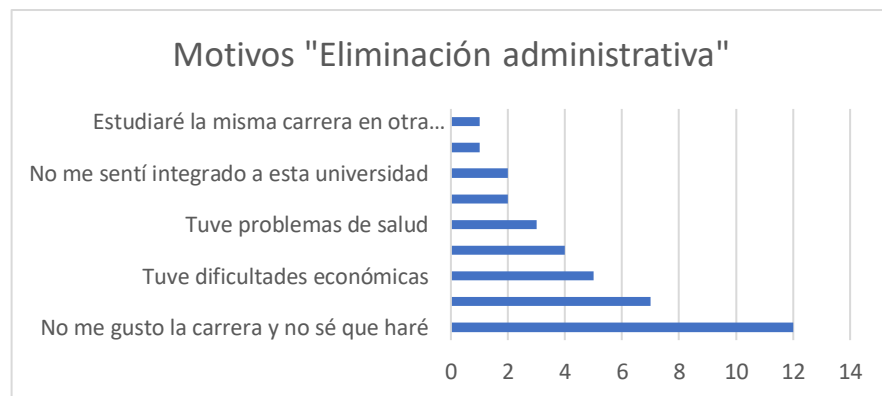
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2021</b>
<b>Porcentaje de alumnos eliminados académicamente</b>	38,8	42,8	37,3
<b>Porcentaje de alumnos por eliminación administrativa</b>	55,6	51,4	55,2
<b>Porcentaje de alumnos eliminados por suspensión académica</b>	5,6	5,7	7,5

*Nota:* Elaboración propia, datos oficiales de UPSO, obtenidos de la plataforma Tableau.

Una vez visualizados los porcentajes de estudiantes que abandonan la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO, es importante dilucidar los motivos de abandonos para generar propuestas que aminoren la deserción universitaria. En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de los motivos por los cuales los estudiantes renunciaron de forma voluntaria a la carrera durante el período 2021.

**Gráfico 1**

*Distribución de los motivos detrás de la eliminación administrativa (renuncia voluntaria) en estudiantes, durante el período 2021.*



*Nota:* Elaboración propia, datos oficiales de UPSO, obtenidos de la plataforma Tableau.

El gráfico de barras muestra la tendencia de los estudiantes a abandonar la carrera debido a motivos vocacionales sin un plan claro para el futuro, representando un 32,4% del total desertor. La intervención temprana puede ayudar a este grupo de estudiantes a explorar sus intereses y fortalezas, así como identificar cualquier desafío que puedan estar enfrentando. Además, brindar información sobre los diferentes aspectos de la carrera y sus posibilidades profesionales puede ayudar a los estudiantes a tomar una decisión informada sobre si la carrera es adecuada para ellos o no. Tinto (1993), sostiene que, cuando la deserción se debe a causas relacionadas con la vocación del estudiante, se trata de un abandono voluntario, y que para prevenir es necesario intervenir de forma preventiva, es decir, antes de que el estudiante tome la decisión de abandonar sus estudios. Se deben de proponer una serie de estrategias para que la institución pueda intervenir para ayudar a los estudiantes a integrarse y sentirse parte de la comunidad universitaria.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que en algunos casos la decisión de abandonar la carrera puede estar relacionada a factores más complejos como problemas familiares, problemas de salud, falta de recursos económicos, o cambios de residencia, en los cuales la intervención temprana puede ser poco efectiva, y se deba de requerir de otro tipo de apoyo externo a la carrera.

A partir de los datos oficiales recopilados por UPSO en el año 2021, excluyendo los puntos de factores complejos anteriormente mencionado y los estudiantes que suspendieron sus estudios en el segundo semestre y no justificaron su reincorporación a la carrera, se podría concluir que si se hubiese dado la oportunidad de intervenir durante ese año, se habría podido llegar al 62% de los estudiantes que han abandonado la carrera por eliminación administrativa y el 100% de los estudiantes eliminados por motivos académicos, pudiendo evitar el abandono en un 71% de los estudiantes desertores. De manera hipotética, si la intervención hubiese sido un éxito, el porcentaje de deserción durante el primer año de carrera de la promoción 2021, hubiese sido de solo un 6,2%.

### 2.7.2. Análisis de encuestas

La población objeto de estudio en la encuesta, incluye a ocho estudiantes que abandonaron sus estudios durante el primer año de la carrera en el 2021.

Los siguientes gráficos presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas, los cuales son de suma relevancia para poder alcanzar los objetivos de investigación. No obstante a lo anterior, los detalles de la metodología de recolección de datos y del diseño de las encuestas y entrevistas, se encuentran pormenorizados en los anexos.

Con el motivo de simplificar el análisis, a los alumnos pertenecientes a los diferentes tipos de deserción, se los denominará de la siguiente manera:

- Eliminación académica: E.A
- Eliminación administrativa (renuncia voluntaria): R.V

A partir de los datos arrojados por la encuesta, se puede construir un perfil sobre los estudiantes desertores basados más que nada en sus similitudes. Los ocho alumnos encuestados ingresaron a la universidad al año siguiente de haber terminado el colegio, siendo su edad promedio de ingreso a los 18 años. En total son siete hombres y una mujer. Todos ellos viven con sus familias en comunas del sector oriente, y el tiempo de traslado entre su casa y la universidad varía entre 10 y 20 minutos. De los ocho estudiantes, cinco se movilizan en auto propio y tres realizan turno para pasarse a buscar entre sus compañeros, sin que ninguno utilice el transporte público.

En cuanto a la financiación de sus estudios, ninguno de los encuestados solicitó CAE o créditos para el pago de la matrícula y arancel, sólo uno de ellos obtuvo una beca del 20% por su puntaje de ingreso, pero este no fue un factor determinante en su decisión de ingresar a la universidad y a la carrera.

Respecto al rendimiento académico, cinco de los ocho alumnos fueron eliminados académicamente, ya que no cumplían con el puntaje mínimo de corte y fueron matriculados bajo el concepto “alumno vulnerable”. En cambio, los tres alumnos que renunciaron de forma voluntaria, sus puntajes estaban entre 629 y 660.

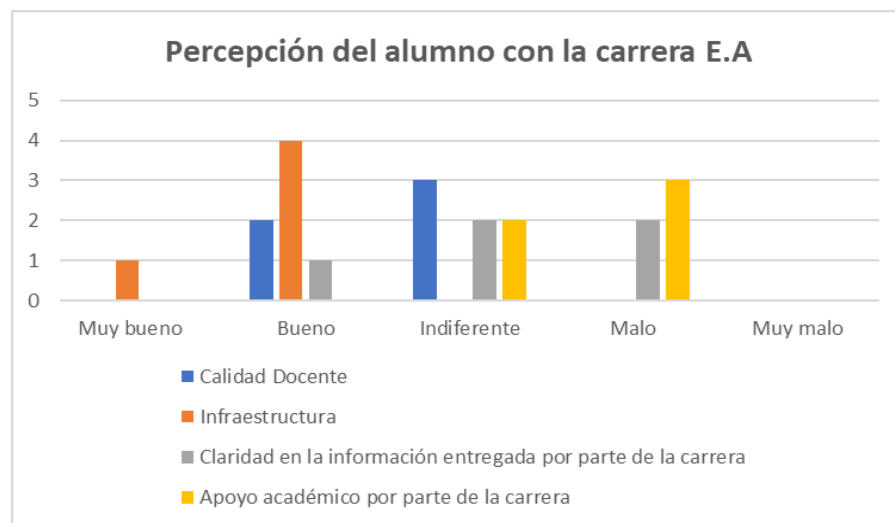
En relación a las asignaturas cursadas durante el año, los cinco alumnos eliminados académicamente y dos de los tres que renunciaron voluntariamente a la carrera, reprobaron

ambos semestres las asignaturas de Álgebra y Contabilidad Básica. A partes de las asignaturas mencionadas anteriores, los cinco alumnos eliminados académicamente reprobaron el primer semestre Principios de Microeconomía, y tres de ellos reprobándola nuevamente el segundo semestre. Al contrario de los que renunciaron de manera voluntaria, aprobando este ramo en primera instancia.

Por otro lado, en el fenómeno de la deserción juega un rol importante la percepción que los estudiantes tienen sobre la carrera en la que se instruyen. El gráfico 2, muestra la apreciación que los alumnos eliminados académicamente tienen sobre la misma.

**Gráfico 2**

*Percepción de la carrera por estudiantes que han sido eliminados académicamente.*



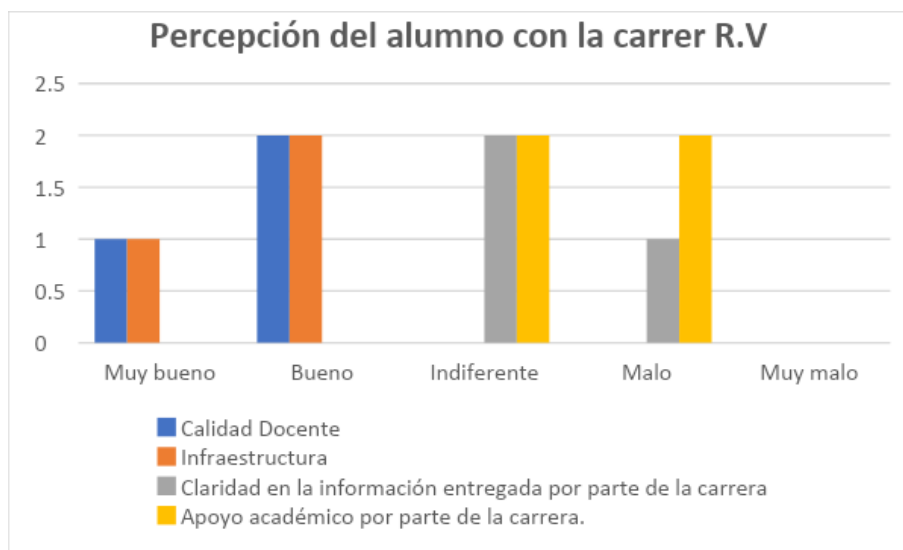
*Nota:* Elaboración propia.

A la mayoría de los encuestados les es indiferente la calidad de la docencia, mientras que la claridad en la información proporcionada por la carrera oscila entre la indiferencia y la deficiencia total, al igual que el apoyo académico recibido. Sin embargo, los estudiantes destacan que la infraestructura es buena.

Estos resultados sugieren la necesidad de mejorar la calidad de la docencia, la claridad de la información proporcionada y orientación sobre la carrera, para garantizar una experiencia satisfactoria para los estudiantes.

### Gráfico 3

*Percepción de la carrera por estudiantes que han renunciado de manera voluntaria.*



*Nota:* Elaboración propia.

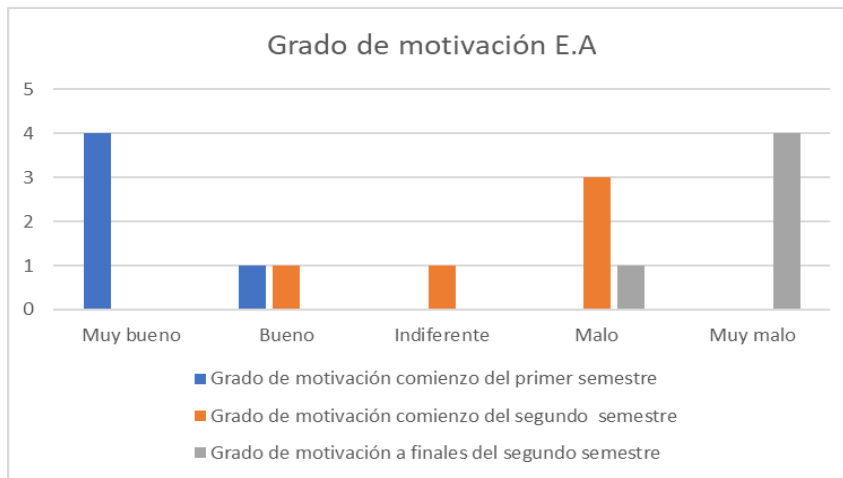
Por otro lado, en el gráfico 3, se muestra la percepción de los estudiantes que renunciaron a la carrera de manera voluntaria. En general, los encuestados califican la calidad de la docencia y la infraestructura como buena o muy buena, lo que sugiere una satisfacción general con los aspectos de la experiencia académica. En cuanto a la claridad de la información proporcionada por la carrera y el apoyo académico, la mayoría de los estudiantes se siente indiferente sobre estos aspectos y en una proporción menor opina que es malo.

En resumen, los resultados obtenidos a través de las encuestas indican que existen áreas de mejora en cuanto a la claridad de la información proporcionada y el apoyo académico brindado por la carrera. Estos hallazgos son consistentes en ambas muestras, lo que sugiere la necesidad de abordar estos aspectos críticos para garantizar una experiencia académica satisfactoria para los estudiantes.

Otro aspecto fundamental relacionado con las percepciones y los estados de ánimo del ser tienen que ver con la motivación, factor clave a la hora de determinar la permanencia universitaria.

**Gráfico 4**

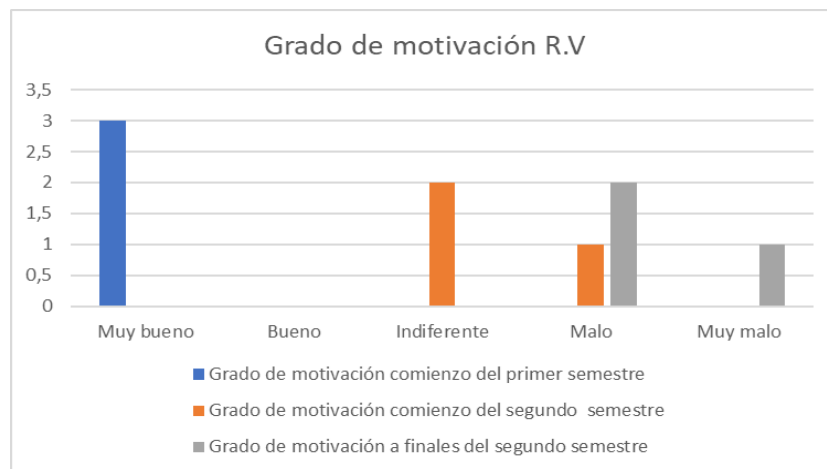
*Motivación de los estudiantes que han sido eliminados académicamente por la carrera.*



*Nota: Elaboración propia.*

**Gráfico 5**

*Motivación de los estudiantes que han renunciado voluntariamente a la carrera.*



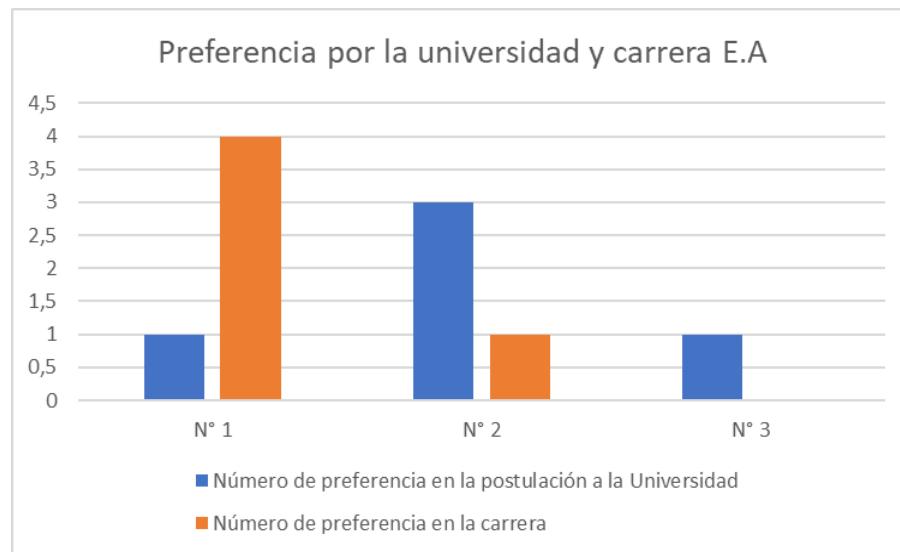
*Nota: Elaboración propia.*

Los gráficos 4 y 5 representan la motivación de los estudiantes en la carrera durante el primer año académico. En ambos, se puede observar una tendencia general en la que la motivación disminuye a medida que avanza el semestre. Los estudiantes ingresan con una alta motivación, pero esta va decayendo en el segundo semestre y ya para fin de año su motivación por la carrera es muy mala.

Por otro lado, se sitúa la preferencia de los estudiantes por la carrera más que por la universidad. En este caso hay una tendencia similar, la mayoría de los estudiantes no consideraron la universidad UPSO como su primera opción, si no como una alternativa. En cuanto a la preferencia de carrera, se observa que la mayoría de los estudiantes tenía como primera opción estudiar Ingeniería Comercial, como lo muestra el gráfico 6 y 7.

#### Gráfico 6

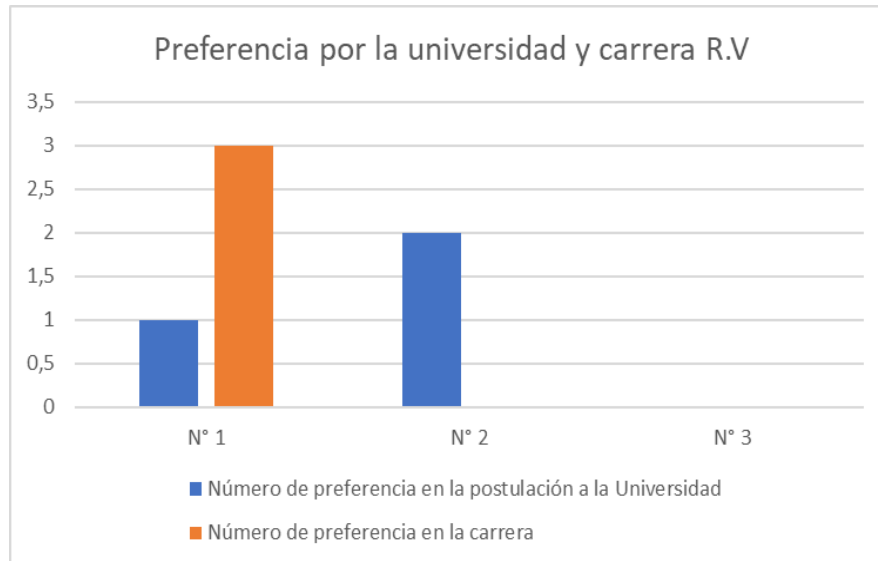
*Preferencia de los estudiantes por la universidad y carrera, que han sido eliminados académicamente por la carrera.*



*Nota: Elaboración propia*

### Gráfico 7

*Preferencia de los estudiantes por la universidad y carrera, que han renunciado de manera voluntaria a la carrera.*



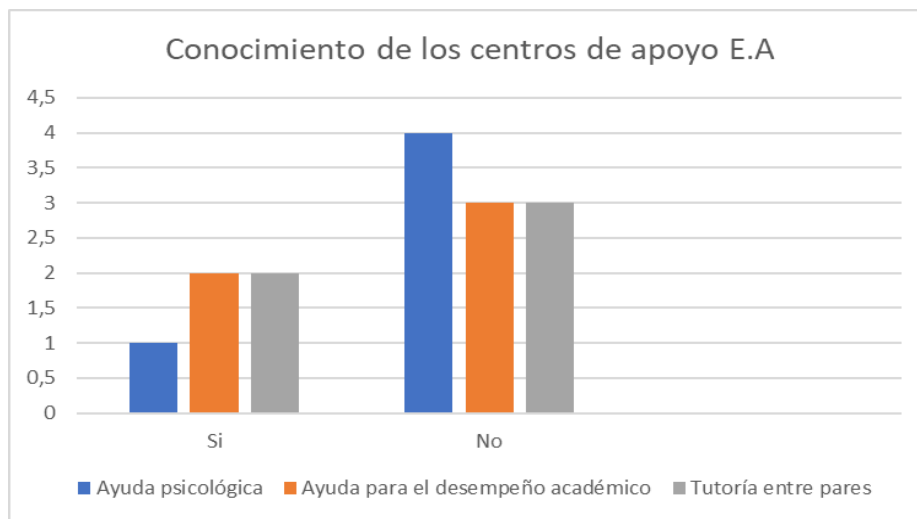
*Nota: Elaboración propia.*

Otro punto importante es el apoyo que la universidad brinda en lo relacionado a lo académico y psicológico para prevenir el abandono de estudios. De acuerdo a la información relevada casi la totalidad de alumnos contemplando a aquellos que fueron eliminados académicamente y a quienes renunciaron voluntariamente, no tenía o tiene conocimiento acerca de los centros de apoyo que ofrece la universidad y la carrera para ayudarlos a sobrellevar de mejor manera su primer año de cursado.

A continuación, se muestran los resultados en los gráficos de barras 8 y 9:

### Gráfico 8

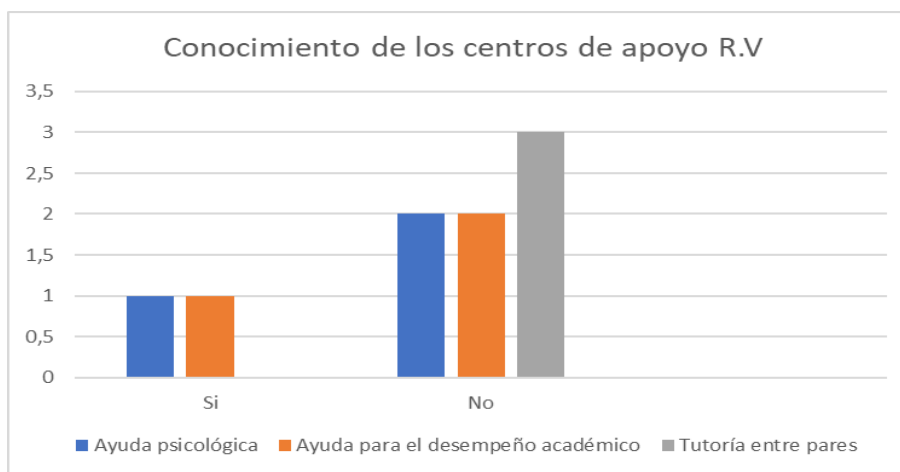
*Conocimiento de los estudiantes por los centros de apoyo de la universidad y carrera, que han sido eliminados académicamente por la carrera.*



*Nota:* Elaboración propia

### Gráfico 9

*Conocimiento de los estudiantes por los centros de apoyo de la universidad y carrera, que han renunciado de manera voluntaria a la carrera.*



*Nota:* Elaboración propia.

### **2.7.3. Análisis de entrevistas**

La muestra se compone de cuatro estudiantes que fueron previamente encuestados y que aceptaron participar en las entrevistas. Dos de ellos fueron expulsados de la universidad debido a su bajo rendimiento académico, mientras que los otros dos decidieron abandonar la carrera de forma voluntaria.

Durante las entrevistas, los cuatro estudiantes coincidieron en que la falta de compromiso y esfuerzo fueron los principales motivos de su bajo rendimiento académico y su posterior deserción de la carrera. A pesar de que ninguno de ellos experimentó una crisis vocacional, admitieron sentirse desmotivados por su rendimiento y reconocieron que priorizaron su vida social por encima de los estudios y asistencia a clases y ayudantías.

También destacaron que el cambio entre el colegio y la universidad fue significativo, y que la metodología de los profesores y las exigencias eran completamente distintas. Este paso resultó ser un gran desafío para ellos, ya que se sintieron perdidos y no supieron cómo adaptarse a la nueva forma de enseñanza. Tres de los cuatro alumnos afirmaron que no estaban informados sobre la eliminación académica, y que no podrían apelar a ella.

En cuanto a la elección de la carrera, los alumnos afirmaron que Ingeniería Comercial era una opción popular debido a su atractivo campo de desarrollo profesional. Sin embargo, al hablar sobre sus expectativas acerca de la institución, los estudiantes coincidieron en que no sintieron apoyo por parte de la facultad y que se sentían como uno más del grupo. Todos ellos desearían haber recibido información más clara sobre la carrera y la universidad, así como un mayor seguimiento en su progreso académico.

En los anexos (p.65), junto al diseño de la entrevista, se muestran algunas de las respuestas y preguntas que se aplicaron a los estudiantes.

### **2.8. Conclusión del diagnóstico**

Tras analizar la información obtenida se pueden extraer varias conclusiones interesantes. En primer lugar, la calidad de la información proporcionada por parte de la carrera y el apoyo académico brindado son criterios importantes y vitales a la hora de ayudar a prevenir

la deserción universitaria. Sin embargo, se puede contar con esta clase de recursos, pero si no se les da la visibilidad necesaria es como no poseerlos en absoluto.

De ahí se desprende la importancia de que la carrera mejore la difusión de los recursos de apoyo disponibles para los estudiantes, de modo que estos puedan sacar el máximo provecho de ellos y tener una experiencia más satisfactoria durante su primer año de estudio. Además de diseñar estrategias para mejorar la accesibilidad a estos centros de apoyo, a fin de que los estudiantes se sientan más respaldados en su proceso de adaptación a la vida universitaria.

Por otro lado, la motivación de los estudiantes durante su primer año académico es crucial, si bien tiene que ver con el orden interno de cada persona, la universidad puede influir en ella también y descubrir los factores de riesgo que puedan estar afectando negativamente dicha motivación.

Por último, los resultados de las entrevistas realizadas a los cuatros alumnos que abandonaron la carrera destacan que su deserción se debió en gran medida a su falta de compromiso y esfuerzo, pero también a la falta de apoyo y seguimiento por parte de la carrera y la universidad. En consecuencia, estos hallazgos sugieren que la falta de información, apoyo, seguimiento pueden afectar significativamente el rendimiento y la motivación de los estudiantes.

## **CAPÍTULO 3: MODELO DE INTERVENCIÓN**

### **3.1. Descripción del plan de intervención**

En el diagnóstico realizado se concluyó que a medida que avanza el año académico la percepción y motivación de los estudiantes disminuye. Esto se suma a la falta de comunicación e información clara y apoyo académico por parte de la carrera, lo que termina favoreciendo la eliminación académica o renuncia voluntaria de los estudiantes.

Durante el año 2022, se aplicaron estrategias para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, las cuales no ayudaron a mejorar su desempeño. A comienzos de semestre se hizo una nivelación de matemáticas, que demostró la falta de compromiso e interés por parte de estos.

El segundo semestre se realizó una reunión con los estudiantes de primer año en riesgo de eliminación, informando que debían de participar de un programa de tutorías entre pares. Sin embargo, esta reunión evidenció nuevamente la falta de interés de los estudiantes, asistiendo no más del 27% de los alumnos citados.

Ante este escenario y como fruto de esta investigación, se decidió desarrollar un nuevo programa piloto extracurricular de orientación y apoyo académico que contemple diversas estrategias de intervención temprana y mejoras a las actuales. Dicho programa será presentado a las autoridades de la carrera para su evaluación y aprobación, con el fin de aplicarlo durante el año 2023.

### **3.2. Objetivo general y específicos de la intervención**

#### **Objetivo General**

Proponer un programa piloto extracurricular de orientación y apoyo académico para los estudiantes de primer año de la carrera de Ingeniería Comercial UPSO, accionando estrategias de intervención, acordes a los motivos y factores de riesgos por los cuales los alumnos desertan.

#### **Objetivos específicos**

1- Elaborar un plan de acción de trabajo colaborativo con la coordinación y Dirección de carrera, para el diseño del programa de orientación y apoyo académico extracurricular.

2- Diseñar el programa de orientación y apoyo académico extracurricular que se va a presentar a las autoridades, incluyendo la descripción de las distintas estrategias de intervención y todos los componentes que conlleva un programa de estudio.

3- Evaluar entre pares y autoridades el proceso, diseño y estrategias de intervención propuestas en el programa de orientación y apoyo académico extracurricular durante su elaboración y propuesta final.

### 3.3. Participantes beneficiados

En la siguiente tabla se puede resumir de la siguiente manera la población que se beneficiará con esta propuesta de intervención.

**Tabla 5**

*Participantes beneficiados*

<b>Involucrados</b>	<b>Justificación de Participación</b>	<b>Estrategia de Mejora</b>	<b>Mejora Esperada</b>
Coordinación de alumnos y Dirección.	Actores que participarán en la formulación del nuevo programa piloto. Son el vínculo entre la Facultad y los estudiantes, encargados de la comunicación, orientación y apoyo en caso de solicitarlo.	Reunión de inducción: Reflexionar sobre la problemática expuesta y entrega de información recopilada durante la investigación para el trabajo colaborativo del diseño y desarrollo de las estrategias del nuevo programa piloto.	Utilizar la información entregada y aportar en la elaboración del diseño y estrategias del nuevo programa de orientación y apoyo académico. El desarrollo debe ser acorde a la entrega de soluciones, aportando a la orientación y formación de vínculos entre los estudiantes y la carrera. Además, deben ofrecer estrategias

			de apoyo y mejoras en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.
Estudiantes	Estudiantes de primer año. Mayor porcentaje de deserción durante la carrera.	Futuros participantes y receptores del nuevo programa de orientación y apoyo académico, orientado a mejorar las expectativas y experiencia académica, a través de las estrategias de retención.	Participar de las estrategias de intervención. Utilizar y manejar las herramientas entregadas en el nuevo programa de orientación y apoyo académico. Estas deben apuntar a que los estudiantes puedan acceder a tener mayor información sobre la carrera y la institución. Formar lazos con el equipo de la carrera aumentando su grado de satisfacción. Fomentar y

			fortalecer la confianza, perseverancia, responsabilidad y capacidades de cada uno de ellos.
Centros de apoyos: -Psicológico -Desempeño académico	Centros orientados a contribuir al bienestar universitario de los estudiantes de la Universidad Privada. No les es fácil darse a conocer y hacer partícipe a los alumnos de sus actividades y red de apoyo de forma preventiva. Los estudiantes se les acercan una vez que se encuentran en estado crítico tanto académicamente y emocionalmente.	Entrega de información y herramientas para el diseño y desarrollo de las estrategias del nuevo programa que apuntan a potenciar el rendimiento y bienestar emocional de los alumnos en la carrera.	Aportar con su participación en las intervenciones preventivas de las estrategias del nuevo programa piloto. Darse a conocer con los estudiantes de forma directa, entregando de forma temprana el material, herramientas, y atención personalizada a los alumnos para su crecimiento universitario.

*Nota:* Elaboración propia.

### 3.4. Programación temporal

A continuación, en la siguiente tabla se ha planificado el desarrollo de las tres fases de trabajo, junto a los responsables de llevar a cabo la implementación de la innovación y sus respectivos participantes.

**Tabla 6**

*Planificación de la intervención*

Objetivo Específico	Actividad a realizar	Tiempo	Responsable	Participantes
Elaborar un plan de acción de trabajo colaborativo con la coordinación y Dirección de carrera, para el diseño del programa de orientación y apoyo académico extracurricular.	Elaborar una carta Gantt de trabajo colaborativo para el equipo colaborador (anexos).	Tercera semana de noviembre 2022	Coordinadora académica (1), encargada de liderar el proyecto	
	Reunión 1: Reunión con los Centros de apoyo UPSO. Solicitud de material y apoyo en las intervenciones de las estrategias.	Cuarta semana de noviembre 2022		Coordinador centro de apoyo académico Coordinador centro de apoyo psicológico
	Reunión 2: Entrega de carta Gantt, material e información para la elaboración del diseño y estrategias del	Primera semana de diciembre 2022		Directora de carrera Coordinadora académica (2) Coordinadora Docente

	nuevo programa de manera colaborativa.			
Diseñar el programa de orientación y apoyo académico extracurricular que se va a presentar a las autoridades, incluyendo la descripción de las distintas estrategias de intervención y todos los componentes que conlleva un programa de estudio.	<p>Reunión 3: Brainstorming para el diseño del programa de orientación y apoyo académico.</p> <p>Osborn, Alex F. (1953), Brainstorming es una técnica efectiva para generar ideas innovadoras y creativas, ya que fomenta la participación activa de los miembros del equipo y promueve la libre expresión.</p>	Segunda semana de diciembre 2022		

<p>Reunión 4: Presentación del primer borrador y retroalimentación del equipo colaborador.</p>	<p>Tercera semana de diciembre 2022</p>		
<p>Reunión 5: Presentación del segundo borrador luego de los ajustes y modificaciones post retroalimentación de pares</p>	<p>Primera semana de enero 2023</p>		
<p>Reunión 6: Presentación del tercer borrador al equipo colaborador y autoridades, post evaluación de pares. Recibir retroalimentación por parte de las autoridades.</p>	<p>Cuarta semana de enero 2023</p>		<p>Decano Vicedecana Directora de carrera Coordinadora académica (2) Coordinadora Docente</p>

Evaluar entre pares y autoridades el proceso, diseño y estrategias de intervención propuestas en el programa de orientación y apoyo académico extracurricular durante su elaboración y propuesta final.	Primera evaluación del programa (reunión 5)	Primera semana de enero 2023	Directora de carrera Coordinadora académica (2) Coordinadora Docente
	Segunda evaluación del programa (reunión 6)	Cuarta semana de enero 2023	Decano Vicedecana Directora de carrera
	Reunión 7: Presentación final del programa a las autoridades y equipo colaborador. Tercera evaluación (final) y solicitud de aprobación para su implementación.	Cuarta semana de febrero 2023	Decano Vicedecana Directora de carrera Coordinadora académica (2) Coordinadora Docente

*Nota:* Elaboración propia.

### 3.5. Cómo y cuándo se evaluará cada objetivo de la intervención

En la siguiente tabla, se describen los diferentes objetivos de la intervención y establece los criterios para evaluar su cumplimiento. Esta tabla detalla el proceso de evaluación, incluyendo los indicadores que se utilizarán, los plazos para la evaluación y los participantes.

**Tabla 7***Guía de evaluación de la intervención*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividad a evaluar</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Técnica o instrumento</b>	<b>Participantes</b>
Elaborar un plan de acción de trabajo colaborativo con la coordinación y Dirección de carrera, para el diseño del programa de orientación y apoyo académico extracurricular.	Reunión 2: Presentación del plan de actividades e inducción de contenidos, objetivos y metas para la participación en la elaboración del nuevo programa de orientación y apoyo académico.	Primera semana de diciembre 2022.	Encuesta con escala de Likert, herramienta desarrollada por Rensis Likert. Tal como menciona el autor Matas, A. (2018), este instrumento es utilizado en investigación social y en ciencias de la conducta. Permite medir actitudes y opiniones subjetivas de manera simple y flexible. En este caso, se usará para recopilar información sobre el grado de comprensión de contenidos, objetivos y metas de los participantes con respecto a la inducción, además del grado de motivación para la colaboración en la	- Directora de carrera - Coordinadora académica (2) - Coordinadora Docente

			elaboración del programa.	
Diseñar el programa de orientación y apoyo académico extracurricular que se va a presentar a las autoridades, incluyendo la descripción de las distintas estrategias de intervención y todos los componentes que conlleva un	Reunión 4: Presentación del primer borrador. Retroalimentación del equipo colaborador.	Tercera semana de diciembre 2022.	Finalizadas las reuniones, se aplicará una encuesta con escala de Likert para medir la opinión y percepción de los participantes en relación al desarrollo del diseño del programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> </ul>
	Reunión 5: Presentación del segundo borrador luego de los ajustes y modificaciones post retroalimentación de pares.	Primera semana de enero 2023.		

programa de estudio.	Reunión 6: Presentación del tercer borrador al equipo colaborador y autoridades, post evaluación de pares. Recibir retroalimentación por parte de las autoridades.	Cuarta semana de enero 2023		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano</li> <li>- Vicedecana</li> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> </ul>
	Reunión 7: Presentación del diseño final a los colaboradores y autoridades, post evaluación y retroalimentación recibida por parte de ellos.	Cuarta semana de febrero 2023		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano</li> <li>- Vicedecana</li> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> </ul>
Evaluar entre pares y autoridades el proceso, diseño y estrategias de intervención propuestas en el programa de orientación y apoyo	Primera evaluación de la planificación e inducción para la elaboración del proceso y diseño del programa (reunión 2)	Primera semana de diciembre 2022	Al finalizar cada reunión, se aplicará una encuesta con escala de Likert para medir la opinión y percepción de los participantes en relación al desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> </ul>

académico extracurricular durante su elaboración y propuesta final.	Segunda evaluación del procesos y diseño del programa (reunión 4)	Tercera semana de diciembr e 2022	del diseño del programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano</li> <li>- Vicedecana</li> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> </ul>
	Tercera evaluación del proceso y diseño del programa (reunión 5)	Primera semana de enero 2023		
	Cuarta evaluación del proceso y diseño del programa. (reunión 6)	Cuarta semana de enero 2023		

	<p>Quinta evaluación (reunión 7). Presentación final del programa y solicitud de aprobación para su implementación.</p>	<p>Cuarta semana de febrero 2023</p>	<p>Se utilizará una encuesta con lista de cotejo para evaluar el nuevo Programa de Orientación y Apoyo Académico, para asegurarse de que todos los aspectos importantes del programa se hayan considerado e incluido en el diseño final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decano</li> <li>- Vicedecana</li> <li>- Directora de carrera</li> <li>- Coordinadora académica (2)</li> <li>- Coordinadora Docente</li> <li>- Directora del centro de apoyo académico</li> </ul>
--	---	--------------------------------------	--	---

### 3.6. Análisis de factibilidad

La intervención propuesta para mejorar la retención de los estudiantes de primer año, a través de la elaboración de un nuevo programa de orientación y apoyo académico, es técnicamente viable debido a la variedad y disponibilidad de herramientas para el desarrollo y aplicación de nuevas estrategias con el fin de ayudar a los estudiantes a tener éxito en sus estudios.

Es crucial diseñar y desarrollar estrategias adecuadas que incluyan asesoramiento y apoyo académico, atención de salud mental y orientación en la nueva etapa universitaria, adaptadas a las necesidades de los estudiantes y aplicadas en el momento adecuado. Si se implementan correctamente, estas estrategias pueden ser efectivas para ayudar a los estudiantes a establecer un plan a largo plazo para alcanzar sus objetivos académicos

En cuanto a los recursos humanos, la institución cuenta con el personal capacitado y disponible para implementar el programa. La dirección de carrera, aprobó la solicitud de participación del equipo de coordinación de la carrera, con el objetivo de mejorar la retención de los estudiantes de primer año. Las reuniones con el equipo colaborador, se llevarán a cabo durante las reuniones semanales que realiza la directora de carrera con el equipo. En cuanto a

los recursos materiales, el diseño del programa no tendrá costos económicos asociados a la elaboración e implementación, ya que se apoyará en el equipo de la carrera y centro de apoyo académico. La institución cuenta con los recursos necesarios para elaborar e implementar el programa si es solicitado, incluyendo espacio físico, los equipos tecnológicos y otros materiales requeridos.

Es importante tener en cuenta que el diseño y desarrollo de la innovación, pueden presentar obstáculos como la motivación, compromiso y tiempo adicional para el desarrollo de nuevas propuestas. Para enfrentar los obstáculos mencionados anteriormente, se debe de considerar la carga de trabajo existente y cómo se distribuirá para no afectar las responsabilidades presentes, permitiendo flexibilidad necesaria para la adaptación. Es importante crear un ambiente motivador, fomentando la colaboración y comunicación abierta, asegurando que todos comprendan la importancia y el impacto de la innovación en la carrera y estudiantes.

Finalmente, es importante contar con el apoyo de la alta dirección para la elaboración e implementación de las distintas estrategias del programa. Se les comunicó que se iba a realizar una investigación para intervenir en la deserción, quienes expresaron una respuesta favorable a la propuesta.

### **3.7. Aplicación de la intervención e innovación**

El proceso de creación del nuevo programa de orientación y apoyo académico involucró diversas etapas, desde la planificación y elaboración, hasta la evaluación del desarrollo y diseño final. Además, se llevó a cabo una evaluación completa de los recursos disponibles para el programa, lo que incluyó espacios, personal y herramientas necesarias. Estas etapas fueron clave para asegurar que el programa se creara de manera efectiva y exitosa.

Primero, se llevó a cabo una planificación detallada para establecer cómo se llevaría a cabo la creación del programa. Esto incluyó la determinación de plazos y fechas específicas para cada etapa del proceso, lo que permitió que el equipo de implementación trabajara con un calendario claro y concreto.

Luego, se definieron los objetivos y metas del programa, para asegurarse de que estuvieran alineados con las necesidades y recursos disponibles. Es decir, se identificaron las áreas de enfoque y las expectativas en términos de resultados.

Una vez que se completó la planificación inicial, se procedió a la etapa de elaboración del programa. Durante esta fase, se crearon los contenidos y se establecieron los procesos para su implementación. Esto incluyó la creación de materiales educativos, la definición de procedimientos y la identificación de los responsables de la ejecución de cada tarea.

Finalmente, se evaluó el desarrollo y el diseño final del programa antes de su implementación. Se revisaron los contenidos para asegurarse de que el programa respondiera a las necesidades y objetivos establecidos.

El equipo de trabajo desempeñó un papel fundamental en el proceso de elaboración del programa, y cumplimiento de las actividades planificadas, pero también surgieron algunas necesidades imprevistas. Una de ellas fue la resistencia que algunos colaboradores mostraron al abordar la implementación de algunas estrategias, así como su preocupación por el tiempo adicional que requerirían la dedicación e implementación de éstas. Con el fin de afrontar estas inquietudes y asegurar el compromiso de todos los implicados en el éxito del proyecto, fue necesario realizar un esfuerzo adicional en motivación, comunicación y sensibilización. Se explicó detalladamente la importancia de las estrategias y su impacto en beneficio de los estudiantes y carrera, a fin de garantizar la comprensión y la colaboración de todos los involucrados.

A medida que avanzaba el proceso, surgió un problema relacionado con la limitación de tiempo de los altos directivos para evaluar el diseño previo a la propuesta final. Esto significó que no hubo una retroalimentación oportuna, lo que resultó en una solicitud de modificación en el diseño final del programa. Esta modificación incluyó una ampliación del universo originalmente previsto, debiendo incluir un nuevo perfil de alumno el cual no había sido investigado previamente.

A pesar de que se requirió modificar el universo original de la propuesta final, los altos directivos solicitaron que el programa se implementará de inmediato en la carrera. Se espera que la ampliación del universo y la inclusión de un nuevo perfil de alumno no afecten la aplicación del programa ni el desarrollo de las estrategias elaboradas a partir de las características y factores

de riesgo de los alumnos investigados. De lo contrario, esto podría tener un impacto negativo los resultados finales de retención.

### 3.8. Evaluación del plan de intervención e innovación

En la siguiente tabla se puede observar el plan de evaluación de la intervención e innovación en base a los objetivos específicos, para la medición del éxito.

**Tabla 8**

*Métodos de evaluación y verificación de la intervención*

<b>OBJETIVO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ACCIONES PARA LOGRAR OBJETIVO</b>	<b>META INMEDIATA</b>	<b>ESTÁNDAR MÍNIMO</b>	<b>META IMPACTO</b>	<b>MÉTODO VERIFICACIÓN</b>
Elaborar un plan de acción de trabajo colaborativo con la coordinación y Dirección de carrera, para el diseño del programa de orienta	Aprobación de la Planificación de actividades por parte de los miembros del equipo participante  Claridad en contenido, objetivos y	Entrega de la Carta Gantt  Entrega de información y material relevante	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un resultado sobre el 80% de acuerdo con la planificación de actividades e inducción del programa.	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un resultado bajo el 70% de acuerdo con la planificación de actividades e inducción	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un resultado sobre el 90% de acuerdo con la planifica	A través de un cuestionario con Escala de Likert, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en

-ción y apoyo académico-extracurricular.	metas para la elaboración del diseño del programa			del programa.	ción de actividades e inducción del programa.	desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”
Diseñar el programa de orientación y apoyo académico-extracurricular que se va a presentar a las autoridades, incluyendo la descripción de las distintas	Aprobación del proceso y diseño del programa	Elección de los temas que se incluirán en el programa.  Diseño de estrategias por cada tema	Obtener por parte de dirección y colaboradores, un resultado sobre el 80% de aprobación en el proceso y diseño del programa	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un resultado bajo el 70% de aprobación en el proceso y diseño del programa	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un resultado sobre el 90% de aprobación en el proceso y diseño del programa	A través de una encuesta con Escala de Likert, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”

estrategias de intervención y todos los componentes que conlleva un programa de estudio.						
Evaluar entre pares y autoridades el proceso, diseño y estrategias de intervención propuestas en el programa de orienta-	Aprobación del proceso de elaboración del diseño del nuevo programa	Elaborar y aplicar herramientas de medición para evaluar el nivel de aprobación.	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 80% de aprobación en el proceso de elaboración y diseño del programa.	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 70% de aprobación en el proceso de elaboración y diseño del programa.	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 90% de aprobación en el proceso de elaboración y diseño del programa.	A través de una encuesta con Escala de Likert, utilizando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5

ción y apoyo académico o extracurricular durante su elaboración y propuesta final.	Aprobación de la propuesta final del nuevo programa		Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 85% de satisfacción en la propuesta final del diseño del programa	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 80% de satisfacción en la propuesta final del diseño del programa	Obtener por parte de Dirección y colaboradores, un 90% de satisfacción en la propuesta final del diseño del programa	significa “totalmente de acuerdo” A través de una escala de cotejo.
--	---	--	--	--	--	--

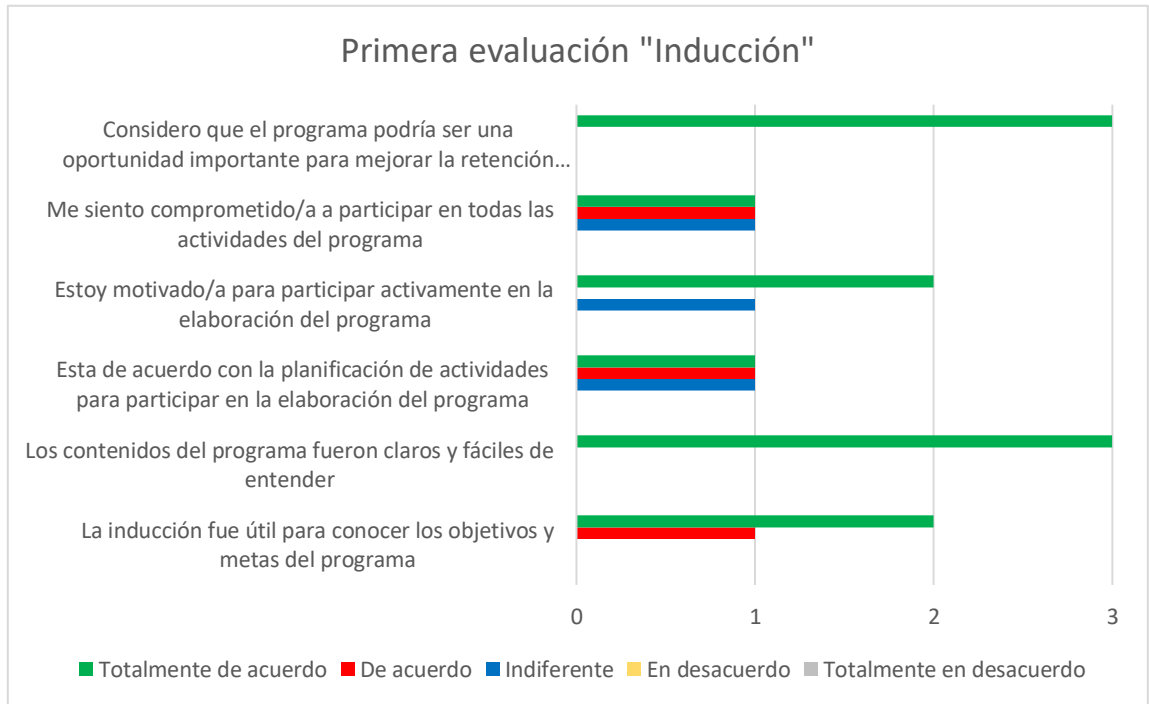
*Nota:* Elaboración propia.

Para evaluar el primer objetivo propuesto, se les realizó una encuesta al equipo colaborador, utilizando la Escala de Likert y retroalimentación por parte de ellos. Según los resultados de la encuesta, el equipo estuvo en promedio en un 81% de acuerdo con toda la información expuesta en la reunión de inducción y planificación de actividades para el nuevo programa de orientación y apoyo académico. Esto indica que se ha cumplido con éxito la meta inmediata del proyecto, que era lograr un acuerdo del 80% en la reunión inicial.

Sin embargo, también se identificó que una de las personas del equipo colaborador mostró indiferencia durante la reunión. Esto podría ser perjudicial para la participación del resto del equipo, ya que en un grupo reducido como este (tres personas), es importante que todos estén motivados y comprometidos con el proyecto para lograr los objetivos.

### Gráfico 10

Resultados de la encuesta aplicada al equipo colaborador en la etapa de inducción



Nota: Elaboración propia.

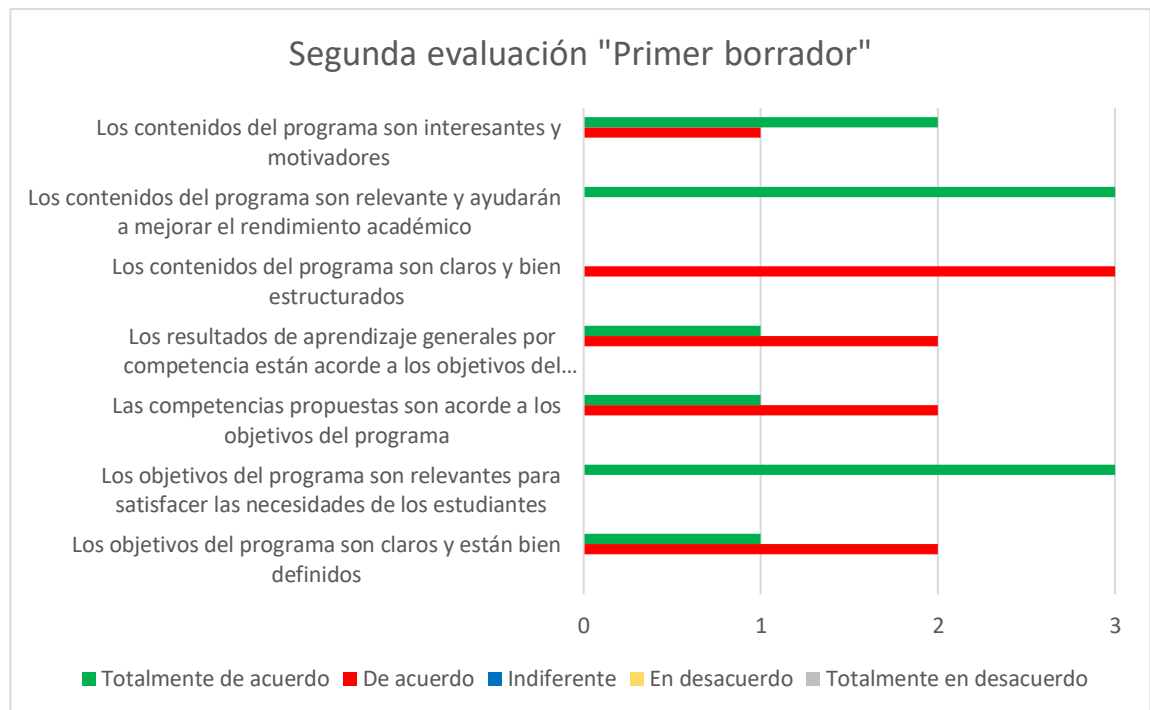
Según los resultados de la encuesta realizada al equipo colaborador después de haber presentado y revisado en conjunto el primer borrador del programa de orientación y apoyo académico, se obtuvo una aprobación del 91% en los objetivos, competencias, resultados de aprendizaje y contenidos expuestos. Este porcentaje superó la meta establecida del 90% de aprobación, lo que indica que el equipo colaborador está satisfecho con el primer borrador del programa.

De todas maneras, se identificó la necesidad de ser más explícito y detallista en la presentación de los objetivos y contenidos. Además, se recibió retroalimentación específica para adecuar algunos contenidos y trabajarlos con nuevas metodologías. Es importante tener en cuenta estas sugerencias para mejorar la calidad del programa, y asegurarse de que cumpla con las expectativas de los estudiantes y equipo colaborador.

### Gráfico 11

Resultados de aprobación del equipo colaborador del primer borrador del programa.

Nota: Elaboración propia.



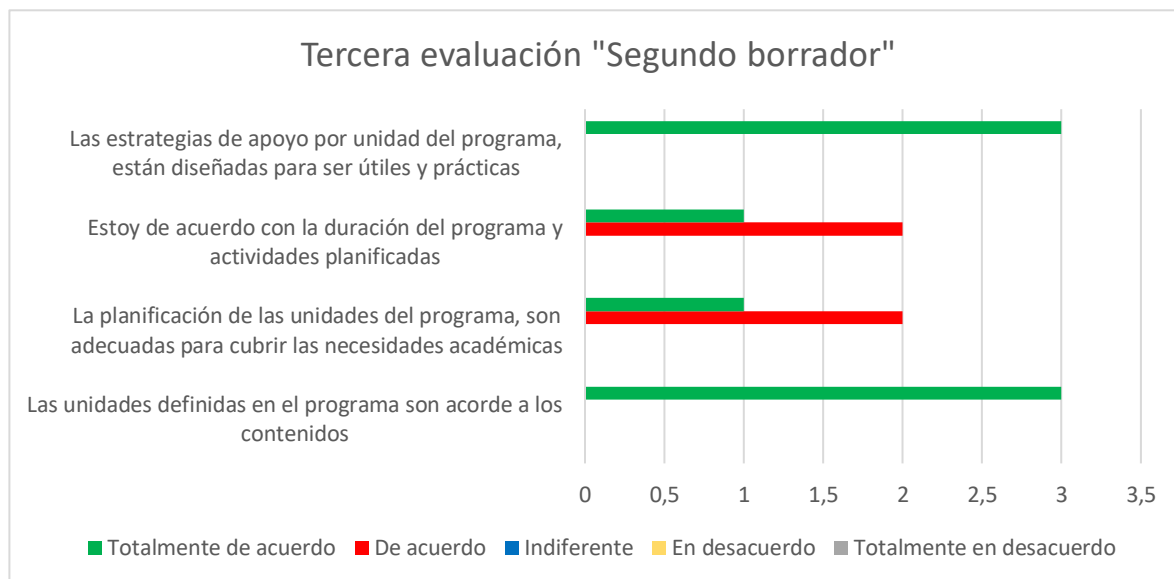
De acuerdo con los resultados de la encuesta realizada al equipo colaborador después de haber presentado y revisado el segundo borrador del programa de orientación y apoyo académico, se obtuvo una aprobación promedio del 93% en la definición de las distintas unidades, sus contenidos, planificación y estrategias de apoyo. Este porcentaje superó la meta establecida del 90% de meta impacto, lo que indica que el equipo colaborador está satisfecho con el segundo borrador.

Sin embargo, se recibió retroalimentación específica para adecuar algunas unidades, cambiando su orden planificado y unificando y separando algunas. Es importante tener en cuenta estas sugerencias para mejorar la estructura del programa y asegurarse que cumpla con los objetivos planteados.

Es positivo que el equipo colaborador siga mostrando interés y compromiso en el proceso de revisión. La retroalimentación recibida es una herramienta importante para asegurarse de que el programa sea lo más efectivo y útil posible para los estudiantes.

### Gráfico 12

*Resultados de aprobación del equipo colaborador del primer borrador del programa.*



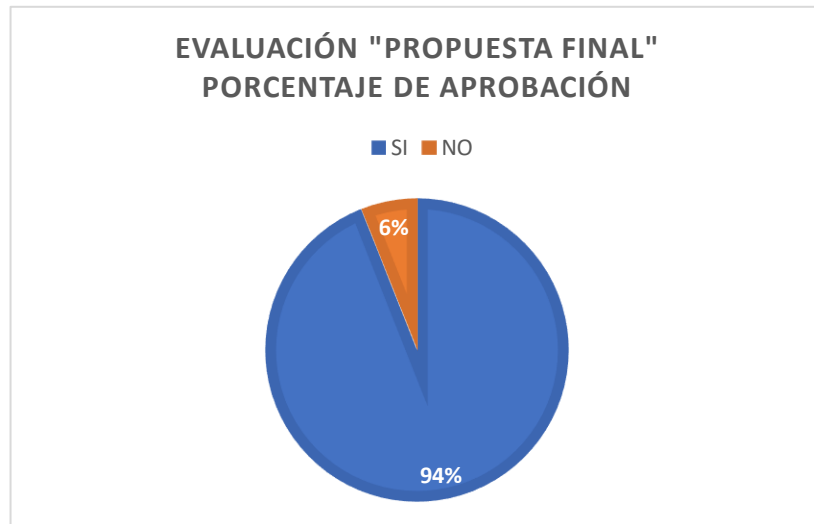
*Nota:* Elaboración propia.

En la evaluación final, se sumaron dos personas que no estaban previstas desde un principio, pero a solicitud del Decano de la carrera, participó de la última reunión y evaluación la Directora de Carrera de otra sede y la Directora del Centro de Apoyo Académico de la institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada al equipo colaborador y altos directivos de la carrera, luego de haber presentado y revisado el diseño final del programa de orientación y apoyo académico, se obtuvo una aprobación del 94% en todos los componentes del programa y las estrategias de apoyo. Este porcentaje superó la meta impacto establecida del 90% de aprobación. Lo que indica que tanto el equipo colaborador como los altos directivos de la carrera están satisfechos con el diseño final del programa.

### Gráfico 13

*Resultados de aprobación de la propuesta final del programa de orientación y apoyo académico*



*Nota:* Elaboración propia.

Una de las estrategias más exitosas del programa fue el plan de seguimiento personalizado durante el primer semestre de los alumnos, según los factores de riesgo que se obtuvieron en la investigación. Esta iniciativa fue reconocida y valorada positivamente por los altos directivos de la carrera. Es importante destacar que la misma es una herramienta importante para asegurarse que el programa sea lo más efectivo para los estudiantes, y que pueda ser mejorado en futuras implementaciones.

Además, se solicitó la implementación inmediata del programa en los alumnos de primer año, lo que indica que hay un fuerte compromiso y entusiasmo por parte de los altos directivos de la carrera, y satisfacción con el diseño expuesto. Sin embargo, se pidió que se ampliara el universo previsto, lo que podría afectar los resultados finales una vez terminada la aplicación del programa y el año universitario. Hay que tener en cuenta que la ampliación del universo con un perfil no investigado previamente, puede alterar la eficacia del programa, por lo que es necesario realizar una evaluación cuidadosa y separar el universo en dos partes.

A continuación, se muestran algunos de los comentarios y sugerencias realizadas por los altos directivos de la carrera y de UPSO:

*“Este plan nace como respuesta a la preocupación de recibir alumnos post pandemia quienes necesitan mayor acompañamiento en su inserción universitaria. Se planifica en sesiones factibles de hacer y con especial foco en alumnos con menores puntajes de ingreso en la PAES” (Directora de Carrera, sede CCP).*

*“Felicitaciones por dar el paso de ir acompañando a los estudiantes de primer año de manera integral, validando las variables psicosocioafectivas las cuales son trascendentales en el proceso de adaptación a la vida universitaria y luego en la permanencia de esta” (Directora Centro de Apoyo Académico).*

*“El programa apunta a combatir la falta de comprensión de los alumnos sobre el funcionamiento de la carrera y la universidad y a potenciar su motivación, sobre todo a quienes estén con bajo desempeño académico. Al ser una carrera tan numerosa, es imposible saber exactamente cuál es el estado de cada alumno. Este programa nos va a permitir entregar información valiosa, responder muchas dudas, acercar la carrera a los alumnos, y permitir que quienes tengan problemas de algún tipo lo manifiesten a tiempo a sus coordinadores.*

*“Se sugiere incluir a los alumnos que pasan desde Bachillerato a la carrera. Si bien no son nuevos en la universidad, el paso entre carreras puede ser abrupto y los resultados académicos así lo demuestran. Hacer seguimiento a ellos, nos permitirá entregarles oportunamente las herramientas necesarias para mejorar su desempeño académico y acortar la brecha entre quienes ingresaron directamente a la carrera y quienes pasaron por el programa, y aún tienen dificultades” (Directora de Carrera, sede Stgo).*

*“Muy buen programa y muy útil para la realidad de los estudiantes de primer año de la carrera. No me queda clara la distinción entre competencias transversales, genéricas y específicas. ¡Felicitaciones!” (Vicedecana).*

## CONCLUSIONES

La deserción de estudiantes universitarios es un problema que afecta a muchas instituciones de educación superior en todo el mundo, y la carrera de Ingeniería Comercial en la Universidad UPSO no es una excepción. Sin embargo, a través de esta investigación, se han identificado los motivos y factores de riesgo que influyen en la deserción de los estudiantes de primer año de la carrera, lo que significa un gran avance para el desarrollo de soluciones efectivas.

Ante lo mencionado, se propuso un nuevo programa llamado “Taller de Orientación y Apoyo Académico”, que ha sido diseñado para ofrecer a los estudiantes una experiencia personalizada que les ayude a adaptarse al ambiente universitario, superar las barreras de aprendizaje y mejorar su rendimiento académico. La teoría de Tinto (1993, 2003) es la base sobre la cual se desarrolló el programa. Según el autor, la integración de los estudiantes es fundamental para su éxito en la universidad. Esto significa que los estudiantes no deben mantenerse alejados o aislados, sino involucrarse en la dinámica académica y social de la institución. En otras palabras, deben comprometerse, relacionarse, colaborar, participar, interactuar y compartir con sus compañeros y profesores.

Tinto (1975, 1993) argumenta que el proceso de integración se produce cuando los estudiantes se adaptan a los valores, normas y patrones de conducta del ambiente universitario. En ese sentido, este nuevo programa es una herramienta valiosa para facilitar este proceso de integración al proporcionar a los estudiantes un ambiente de apoyo y seguimiento continuo que les permita comprender mejor las expectativas de la institución y desarrollar habilidades académicas, sociales y emocionales necesarias para tener éxito en la universidad.

Los resultados de la encuesta realizada al equipo colaborador y altos directivos de la carrera demostraron una alta aprobación en el diseño final del programa, solicitando su implementación inmediata. A pesar que su implementación no es parte de esta investigación, cabe mencionar que ya está siendo implementado, y la asistencia y resultados preliminares son alentadores. La Unidad I, “Introducción al mundo universitario”, ya fue aplicada y evaluada, logrando una asistencia del 76% y un 86% de aprobación por parte de los estudiantes, obteniendo diversos comentarios positivos de agradecimiento y también de carácter

retroalimentativo, lo cual permite mejorar la efectividad del programa.

A continuación, se pueden visualizar algunas opiniones de los estudiantes al finalizar la primera unidad.

*“Super buena actividad”.*

*“Es una buena dinámica que enseña los beneficios de la Universidad y todos los servicios que ofrece”.*

*“Me ayudó mucho a entender las reglas”.*

*“Yo tuve una duda y me la contestaron claramente, buena la charla :D”.*

*“La mayoría de la información la aprendí por cuenta propia, la fecha del taller está muy atrasada como para ser útil”.*

*“Realmente me pareció muy útil, desde que entré a la universidad tenía estas dudas y que haya habido esta instancia fue súper bueno”.*

*“Que hicieran esta actividad en la primera semana, incluso el primer día para los alumnos de primer año”.*

*“Encuentro muy bueno esto ya que te cuenta un poco de cómo funciona la u, lo que muchas otras universidades no hacen”.*

Además, se destaca que el programa no solo se enfoca en la implementación de estrategias específicas en sus unidades, sino que también propone un seguimiento personalizado durante el primer semestre de los estudiantes, lo que permite intervenir de manera preventiva antes posible situaciones de riesgo identificadas en la investigación. Por lo tanto, es necesario continuar monitoreando y evaluando el programa continuamente, y de ser necesario, ajustarlo a nuevas necesidades que pueden ir apareciendo en su aplicación, y de esa manera asegurar su mayor efectividad para nuestros estudiantes.

Se espera que la implementación del programa “Taller de Orientación y apoyo Académico” demuestre ser una estrategia efectiva para la retención y mejora en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes, para que pueda ser aplicada en otras carreras de la institución.

Es importante destacar que al reducir la tasa de abandono de los estudiantes tiene una serie de beneficios económicos y publicitarios para la institución. En primer lugar, si se logra disminuir la deserción con el nuevo Taller de Orientación y Apoyo Académico, el proceso de acreditación será más favorable, lo que se traducirá en resultados positivos. La acreditación es

un proceso clave que evalúa la calidad y rendimiento de una institución universitaria, y si se obtiene con éxito, la carrera de Ingeniería Comercial y UPSO serán percibidas como una carrera e institución de alta calidad en términos de educación y apoyo de los estudiantes.

Además, la disminución de la tasa de abandono de los estudiantes también trae consigo beneficios económicos significativos para la institución. Al retener a los estudiantes, se aumenta la matrícula y, por lo tanto, se generan más ingresos.

Otro beneficio importante es la publicidad positiva que se puede obtener a través del boca a boca de los estudiantes. Si los estudiantes están satisfechos con su experiencia educativa y sienten que la institución les entrega un buen apoyo, es más probable que compartan esa experiencia con otros estudiantes potenciales, lo que puede llevar a un aumento de solicitudes y matrículas.

En resumen, esta investigación resalta la importancia de abordar la deserción estudiantil en las instituciones de educación superior y la necesidad de implementar programas de apoyo, buscando fomentar la integración de los estudiantes en el ambiente universitario para mejorar su retención y rendimiento académico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Astin, A. W. (1984). Student involvement: A developmental theory for higher education. *Journal of college student personnel*, 25(4), 297-308

Bean, J. P. (1982). Student attrition, intentions, and confidence: Interaction effects in a path model. *Research in Higher Education*, 17(4), 291-320.

Bean, J. P., & Eaton, S. B. (2000). The psychology underlying successful retention practices. *Journal of college student retention*, 2(1), 1-19.

Braxton, J. M., Milem, J. F., & Sullivan, A. S. (2000). The influence of active learning on the college student departure process: Toward a revision of Tinto's theory. *Journal of higher education*, 71(5), 569-590

Donoso, S. & Schiefelbein, E. (2007). Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes en la universidad: una visión desde la desigualdad social. *Estudios Pedagógicos XXXIII*, Nº 1: 7-27, 2007.

Education at a Glance. (2016). OECD Indicators. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/19991487>

García, F. & Mendoza, R. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV(1), 15-29. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194118804003>

OECD (2016). Education at a Glance. Paris: OECD. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/19991487>

Osborn, Alex F. (1953). *Applied imagination: Principles and procedures of creative thinking*. New

York SIES (2022). Informe 2022, Retención de 1er año de pregrado, Cohorte 2017 – 2021.  
Recuperado de:

[https://www.mifuturo.cl/wpcontent/uploads/2022/09/Retencion\\_Pregrado\\_2022\\_SIES.pdf](https://www.mifuturo.cl/wpcontent/uploads/2022/09/Retencion_Pregrado_2022_SIES.pdf)

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Stinebrickner, R., & Stinebrickner, T. (2007). The Effect of Credit Constraints on the College Drop-Out Decision: A Direct Approach Using a New Panel Study. *The Review of Economics and Statistics*, 89(4), 718-734.

Strauss, A. & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>

Tinto, V. (1975). Dropout from Higher Education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research* 45: 89-125.

Tinto, V. (1982). Limits of Theory and Practice in Student Attrition. *The Journal of Higher Education*, Vol. 53, N° 6: 687-700 (Nov. – Dec. 1982). Recuperado de:  
<http://www.jstor.org/stable/1981525>

Tinto, V. (1987). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. Chicago: The University of Chicago Press

Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed ed.). Chicago: The University of Chicago Press

Tinto, V. (2004). *Completing college: Rethinking institutional action*. Chicago: University of Chicago Press.

Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4ta. Ed.). Bogotá: ECOE.

Zabala, M.; Álvarez, M.; Vázquez, M.; González, I. y Bazán, A. (2018). Factores internos, externos y bilaterales asociados con la deserción en estudiantes universitarios. *Interacciones, Revista de Avances en Psicología*, n° 4, (1) pp. 59-69. Recuperado de: <https://revistainteracciones.com/index.php/rin/issue/view/11>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Tabla

**Tabla 1**

*Competencias del perfil de egreso de Ingeniería Comercial de UPSO*

<b>Competencias Genéricas</b>	<b>Competencias Transversales</b>	<b>Competencias Específicas</b>
Ética	Trabajo en Equipo	Habilidades Interpersonales y Personales
Emprendimiento y liderazgo	Pensamiento Reflexivo	Integración y Aplicación de Conocimientos
Responsabilidad Pública	Capacidad de Resolución de Problemas	Orientación al Desarrollo Profesional
Autonomía	Capacidad de Gestión	Proactividad
Eficiencia	Manejo de Tecnologías de la Información	Detección de Oportunidades de Negocios
Visión Global		
Visión Analítica		
Comunicación		

*Nota:* Adaptado del Proyecto Educativo de Ingeniería Comercial de UPSO, Tabla 1 Detalle de Competencias del Perfil de Egreso del Ingeniero Comercial UPSO (P. 35), 2018, por Ingeniería Comercial de UPSO.

## Anexo N°2: Diseño de encuesta

### Protocolo

1. Mi nombre es Constanza Agüero, Coordinadora Académica de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO. Actualmente, me encuentro cursando el Magíster en Innovación Curricular y Evaluación Educativa de la Facultad de Educación, de la Universidad del Desarrollo, y estoy desarrollando el proyecto de investigación “Evaluación formativa y retroalimentación”, para el curso de Seminario de Intervención. Quisiera solicitar tu participación en esta encuesta, de forma anónima. Te pido su autorización para grabar, transcribir, analizar y exponer sus respuestas en caso de necesitarlo. El material obtenido, es completamente confidencial, sin entregar a una tercera persona bajo tu nombre.

Si acepta ser grabado, ¿puede repetir que acepta ser grabado en cinta?  
Tu ayuda será un aporte significativo.

Para partir esta encuesta, necesito que me confirmes los siguientes datos:

Nombre	
Sexo	
Ciudad de origen	
Establecimiento educacional	
Puntaje NEM	
Puntaje Matemáticas	
Puntaje de Ingreso	
Edad de Ingreso a la carrera	
Ciudad de origen	
Motivo registrado por la desvinculación	
Cantidad de créditos reprobados	

Cantidad de ramos reprobados por segunda vez	
Ramos reprobados.	

Ahora seguimos con las preguntas. Si algo te incomoda, me dices para que no continúe.

Dimensiones de las variables	Indicadores	Ítems
<b>Residencia</b>	Comuna en que reside	Anotar comuna
	Tiempo de traslado	Anotar el tiempo
	Con quién vive	Solo / Familia / Amigos / Pareja
<b>Recibe ayuda socioeconómica:</b>	Si o no	No
		Si, beca por puntaje
		Si, CAE
		Si, crédito
	En el caso de recibir ayuda, ¿qué hubiese pasado si no la hubiese tenido? (respuesta abierta)	
		<b>Muy bueno    Bueno    Indiferente    Malo    Muy malo</b>
<b>Percepción de la carrera.</b>	Calidad Docente	
	Infraestructura	
	Claridad en la información entregada por	

	parte de la carrera	
	Apoyo académico por parte de la carrera	
	¿Tuvo algún tipo de problema con la carrera? (respuesta abierta)	
		<b>Muy bueno    Bueno    Indiferente    Malo    Muy malo</b>
<b>Motivación</b>	Grado de motivación comienzo del primer semestre	
	Grado de motivación comienzo del segundo semestre	
	Grado de motivación finales del segundo semestre	
		<b>1                    2                    3                    4</b>
<b>Preferencia</b>	Número de preferencia en la postulación a la Universidad	

	Número de preferencia en la carrera	
		No Si Si dice que sí, preguntar si asistió Si No
<b>Conoce las áreas de apoyo de la Universidad</b>	PSI	
	CADA	
	Tutorías de pares	
	Si dice que no en ambas preguntas <u>sobre la tutoría entre pares</u> , preguntar ¿Por qué no asistió, si es parte del reglamento de la carrera? (respuesta abierta)	

¿Qué te pareció la entrevista?, ¿quisieras agregar alguna observación o comentario respecto a lo preguntado?

Te agradezco tu tiempo, y dedicación en la entrevista. Muchas gracias

### **Anexo N°3: Diseño de entrevista**

#### **Protocolo:**

Mi nombre es Constanza Agüero, Coordinadora Académica de la carrera de Ingeniería Comercial de UPSO. Actualmente, me encuentro cursando el Magíster en Innovación Curricular y Evaluación Educativa de la Facultad de Educación, de la Universidad del Desarrollo, y estoy desarrollando el proyecto de investigación “Evaluación formativa y retroalimentación”, para el curso de Seminario de Intervención.

Quisiera solicitar tu participación en esta entrevista, de forma anónima. Te pido tu autorización para grabar, transcribir, analizar y exponer tus respuestas en caso de necesitarlo. El material obtenido, es completamente confidencial, sin entregar a una tercera persona bajo tu nombre. Su ayuda será un aporte significativo.

**Objetivo y temas a tratar:** El propósito de esta investigación, es determinar cuáles son los factores incidentes en un alumno desertor durante su primer año de carrera.

**Clasificación de la entrevista:**

- a. Método: Cualitativa
- b. Técnica: Entrevista semi
- c. Fecha: agosto 2022
- d. Duración: 45 minutos
- e. Lugar: Facultad de Ingeniería Comercial UPSO
- f. Contexto: Telefónico
- g. Tipo de participantes: Alumnos que ingresaron y desertaron en año 2021.
- h. Criterio de selección de participante: Aleatorio, dentro del grupo de alumnos que abandonó la carrera por motivos académicos o voluntarios.

**Interacción Inicial**

Nuevamente, te quisiera preguntar si tienes algún problema si grabo esta entrevista.

Toda la información será confidencial, los nombres se cambiarán y borrarán de los datos y todos los datos se almacenarán en mi computadora protegida con contraseña. Si acepta ser grabado, ¿puede repetir que acepta ser grabado en cinta?

**Preguntas**

1. Partamos por lo primero, ¿Tu renuncia fue voluntaria o académica?, ¿Cuáles fueron los motivos que te llevaron a tomar la decisión de abandonar la carrera?

- 2.1 En el caso de haber tenido una crisis vocacional, preguntar: ¿En qué etapa del año la tuviste?, ¿Cómo la enfrentaste?, ¿La carrera influyó sobre tu crisis vocacional?
- 2.2 En el caso de haber tenido un mal desempeño académico, preguntar: ¿Cuáles fueron los motivos que te llevaron a tener un mal desempeño?, ¿Tuviste problemas de adaptación?, ¿Tuviste algún problema con la universidad, carrera, profesor o compañero?
- 2.2.1 ¿Estabas informado sobre la causal de eliminación de primer año?
3. De forma personal y emocional, ¿cómo te sentías?
4. ¿Qué te motivó a estudiar la carrera de Ingeniería Comercial?
5. ¿Algún miembro de tu familia es Ingeniero Comercial?
6. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales elegiste la Universidad?
7. ¿La Universidad cumplió con tus expectativas? ¿Podrías ejemplificar tu respuesta?
8. ¿Sientes que a la Facultad le faltó entregar mayor información, herramientas, facilidades, etc, para evitar tu deserción?
9. ¿Qué te pareció la entrevista?, ¿quisieras agregar alguna observación o comentario respecto a lo conversado?

Te agradezco tu tiempo, y dedicación en la entrevista. Muchas gracias.

**Pauta**

Para cada entrevista completar el siguiente cuadro

Registro de Entrevista N°	
Participante(s) entrevistado(s)	
Tipo de entrevista	
Entrevistador	
Hora	

Ubicación	
Lista de interacciones y preguntas diseñadas y realizadas en la entrevista	
Registro de respuestas e impresiones del entrevistador	
Resumen entrevista	

#### **Anexo N°4: Transcripción de entrevista (selección)**

**P:** Partamos por lo primero, ¿Tu renuncia fue voluntaria o académica?, ¿Cuáles fueron los motivos que te llevaron a tomar la decisión de abandonar la carrera?

**Estudiante 1:** *“Yo me fui, no me echaron, me fue mal todo el año, la encontré difícil, preferí cambiarme a una más fácil”.*

**Estudiante 2:** *“Me echaron de la universidad y no pude meterme de nuevo. Me fue realmente mal...no me importaba ir a clases...en más de un ramo ni pude dar el examen por la asistencia...(silencio)...reconozco que fue mi culpa, preferí salir y al otro día no me daba”.*

**P:** En el caso de haber tenido una crisis vocacional, preguntar: ¿En qué etapa del año la tuviste?, ¿Cómo la enfrentaste?, ¿La carrera influyó sobre tu crisis vocacional?

**Entrevistado 2:** *“Naaaaaa...yo quería seguir ahí, pero no me dejaron...ni una oportunidad me dieron de seguir”.*

**Entrevistado 3:** *“Cero crisis vocacional, me gusta la carrera, me quise ir porque me costó mucho el primer año, no tenía tiempo para nada y más encima me iba mal....amigos de otra universidad les iba bien y no hacían nada comparado a mi...hablé con mis papás y apoyaron el cambio”.*

**P:** En el caso de haber tenido un mal desempeño académico, preguntar: ¿Cuáles fueron

los motivos que te llevaron a tener un mal desempeño?, ¿Tuviste problemas de adaptación?, ¿Tuviste algún problema con la universidad, carrera, profesor o compañero?

**Entrevistado 2:** *"(sonríe y emite una carcajada)...el carrete me ganó, me farreé el año"*

**Entrevistado 3:** *"No sé, de verdad que estudiaba...dejaba de hacer mil cosas, hasta me perdía juntas por tener clases temprano...así y todo no me podía ir bien, me aburrí de ir a las ayudantías, no servían de nada, puros rojos".*

**Entrevistado 4:** *"Lo mismo que te dije antes, no cachaba que te podían echar, no pesqué mis notas...uno es muy cabro chico...inmaduro".*

**P:** ¿Estabas informado sobre la causal de eliminación de primer año?

**Entrevistado 1:** *"Algo había escuchado, se que algunos los echaron por notas...igual por eso también me fui...me echaban de la casa si me echaban (tono burlesco con risas)".*

**Entrevistado 2:** *"Ni me preocupé por eso, nica me echaban...uno jura que eso es imposible que pase".*

**Entrevistado 3:** *"Si sabía, tuve susto todo el año, pero no me echaron, lo pasé pésimo eso sí, más estresado...un alivio el cambio".*

**P:** De forma personal y emocional, ¿cómo te sentías?

**Entrevistado 2:** *"Estaba en otra, pasándolo bien, lo que importaba...primero el carrete y después la u (lo dice riendo)".*

**Entrevistado 3:** *"Cansado, superado...preocupado todo el rato ...a veces ni dormía".*

**P:** ¿Qué te motivó a estudiar la carrera de Ingeniería Comercial?

**Entrevistado 1:** *"Desde chico es lo que más escuchai...todos son comerciales y les va bien...me gustan los números".*

**Entrevistado 2:** *"Matemáticas era lo que me iba mejor, mis amigos iban a meterse a lo mismo....hay más pega pa cuanto terminí".*

**P:** ¿La Universidad cumplió con tus expectativas? ¿Podrías ejemplificar tu respuesta?

**Entrevistado 1:** *"Cuando entré encontraba todo bien, después me fui desmotivando...era uno más...los profesores ni ahí si todo el curso se echaba el ramo...como es posible que dejen hacer eso...ni te ayudaban".*

**Entrevistado 2:** *"Sí pero no (ríe)...es filete la universidad pero charcha que no te dejen seguir...aunque sea partir de nuevo...una vez fui a reclamar por la asistencia, el profesor no me*

*dejaba dar el examen por una, y la secretaria ni me dejó hablar...era solo una, no le costaba nada”.*

**Entrevistado 3:** *“Pensé que era más fácil...ni te pescan si te va mal”.*

**Entrevistado 4:** *“Cuando me echaron no (ríe)...ya me pongo serio...yo creo que si, al final uno es el que la caga, upsss perdón...igual podrían darte una advertencia más dura...nunca caché lo de esa tutoría extra”.*

**P:** ¿Sientes que a la Facultad le faltó entregar mayor información, herramientas, facilidades, etc, para evitar tu deserción?

**Entrevistado 1:** *“Siii....más cercanía, uno iba a clases y nada más...te mandan mail a cada rato, ni los leíamos”.*

**Entrevistado 2:** *“Otra oportunidad, parece chiste repetido (ríe)...te lo juro que me hubiese puesto las pilas después de eso”.*

**Entrevistado 3:** *“Más apoyo en todo sentido...cuesta adaptarse, el colegio es nada que ver...uno entra y todo cambia y nadie te ayuda a seguir”.*

**Entrevistado 4:** *“Ser más duros y concretos en la información que dan...uno entra sin cachar ni una y no pesca lo que te dicen...quizás si me hubiesen advertido más veces, hubiese atinado”*

## **Anexo N°5: Diseños de pautas de evaluación**

### **Diseño de la pauta de evaluación de la inducción.**

Estimado/a, quisiera solicitar tu participación en esta encuesta de forma anónima. Te pido la correspondiente autorización para grabar, transcribir, analizar y exponer tus respuestas en caso de necesitarlo. El material obtenido, es completamente confidencial, sin entregar a una tercera persona bajo tu nombre.

Parto por agradecer tu participación en la primera reunión sobre el nuevo Programa de Orientación y Apoyo Académico, tu aporte y retroalimentación son muy importantes, ya que ayudará a mejorar el programa y asegurar que sea útil para satisfacer las necesidades académicas

de los alumnos. Al evaluar la claridad de la inducción, contenidos, planificación de actividades y su compromiso y motivación para participar, podremos adaptar el programa para que sea lo más efectivo posible.

Por favor, tómate tu tiempo para responder cada pregunta con sinceridad y precisión en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
La inducción fue útil para conocer los objetivos y metas del programa					
Los contenidos del programa fueron claros y fáciles de entender					
Está de acuerdo con la planificación de actividades para participar en la elaboración del programa					
Estoy motivado/a para participar activamente en la elaboración del programa					

Me siento comprometido/a a participar en todas las actividades del programa					
Considero que el programa podría ser una oportunidad importante para mejorar la retención de los estudiantes					

Por favor, comparte cualquier opinión, comentario o aporte adicional que tengas sobre lo expuesto en la reunión.

Gracias por tu tiempo.

Autorizo a exponer de manera confidencial lo expuesto en esta entrevista.

Si

No

---

Firma

### **Diseño de la pauta de evaluación de la primera entrega del borrador del programa**

Estimado/a, quisiera solicitar tu participación en esta encuesta de forma anónima. Te pido la correspondiente autorización para grabar, transcribir, analizar y exponer tus respuestas en caso de necesitarlo. El material obtenido, es completamente confidencial, sin entregar a una tercera persona bajo tu nombre.

Tu aporte y retroalimentación son muy importantes, ya que ayudará a mejorar el programa y asegurar que sea útil para satisfacer las necesidades académicas de los alumnos. Al evaluar el avance y diseño del primer borrador del Programa de Orientación y Apoyo Académico, podremos adaptar el programa para que sea lo más efectivo posible.

Por favor, tómate tu tiempo para responder cada pregunta con sinceridad y precisión en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Los objetivos del programa son claros y están bien definidos					
Los objetivos del programa son relevantes para satisfacer las necesidades de los estudiantes					
Las competencias propuestas son acordes a los objetivos del programa					

Los resultados de aprendizaje generales por competencia están acorde a los objetivos del programa					
Los contenidos del programa son claros y bien estructurados					
Los contenidos del programa son relevantes y ayudarán a mejorar el rendimiento académico					
Los contenidos del programa son interesantes y motivadores					

Por favor, comparte cualquier opinión, comentario o aporte adicional que tengas sobre lo expuesto en la reunión.

Gracias por tu tiempo.

Autorizo a exponer de manera confidencial lo expuesto en esta entrevista.

Si

No

---

Firma

### Diseño de la pauta de evaluación de la segunda presentación del borrador del programa

Estimado/a, quisiera solicitar tu participación en esta encuesta de forma anónima. Te pido la correspondiente autorización para grabar, transcribir, analizar y exponer tus respuestas en caso de necesitarlo. El material obtenido, es completamente confidencial, sin entregar a una tercera persona bajo tu nombre.

Desde ya agradezco tu participación en la primera reunión sobre el nuevo Programa de Orientación y Apoyo Académico, tu ayuda y retroalimentación son muy importantes, a la hora de ayudar a mejorar el programa y asegurar que sea útil para satisfacer las necesidades académicas de los alumnos. Al evaluar el avance y diseño del segundo borrador del Programa de Orientación y Apoyo Académico, podremos adaptar el programa para que sea lo más efectivo posible.

Por favor, tómate tu tiempo para responder cada pregunta con sinceridad y precisión en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
Las unidades definidas en el programa son acordes a los contenidos					

La planificación de las unidades del programa, son adecuadas para cubrir las necesidades académicas					
Estoy de acuerdo con la duración del programa y actividades planificadas					
Las estrategias de apoyo por unidad del programa, están diseñadas para ser útiles y prácticas					

Por favor, comparte cualquier opinión, comentario o aporte adicional que tengas sobre lo expuesto en la reunión.

Gracias por tu tiempo.

Autorizo a exponer de manera confidencial lo expuesto en esta entrevista.

Si

No

\_\_\_\_\_

Firma

**Diseño de la pauta de evaluación de la presentación final del programa**

## Evaluación Programa Taller de Orientación y Apoyo Académico

### Instrucciones:

1. Examina detalladamente el programa, y lee cuidadosamente cada elemento de la lista de cotejo, para asegurar que se entiende lo que se está evaluando.
2. Para cada elemento de la lista de cotejo, determina si el programa cumple con los criterios establecidos.
3. Si es posible, proporciona ejemplos concretos de cómo el programa cumple con cada criterio.
4. Si el programa no cumple con uno o más criterios de la lista de cotejo, proporciona sugerencias específicas sobre cómo podría mejorarse.
5. Asegúrate de ser objetivo y basar tus respuestas con evidencia concreta en lo posible.
6. Finalmente, revisa tus respuestas para asegurarte de que hayas respondido cada elemento de la lista y de que hayas proporcionado evidencia para apoyar las respuestas.

	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>I. Presentación</b>			
¿Se proporciona información clara y detallada sobre el contenido del curso y los temas que se cubrirán?			
¿Se establecen claramente las unidades y competencias de cada unidad?			
¿Las competencias de cada unidad proporcionan una idea clara de lo que los estudiantes deben saber y ser capaces de hacer al final de cada unidad?			
	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>II. Objetivos y metas del programa:</b>			
¿Los objetivos y metas del programa son claros, específicos y medibles?			

¿Están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y la institución?			
¿Se enfocan en la mejora del desempeño académico y el desarrollo personal de los estudiantes?			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>III. Contenido y actividades del programa:</b>			
¿El programa incluye una variedad de actividades y recursos para apoyar el aprendizaje de los estudiantes?			
¿Se adaptan las actividades y recursos a las necesidades y características individuales de los estudiantes?			
¿Se fomenta la participación activa de los estudiantes en las actividades del programa?			
¿Se promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre los estudiantes?			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>IV. Enfoque pedagógico del programa:</b>			
¿El programa utiliza un enfoque pedagógico centrado en el estudiante y basado en el aprendizaje significativo?			
¿Se fomenta el pensamiento crítico, la reflexión y el análisis en los estudiantes?			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>V. Evaluación y seguimiento del programa:</b>			

¿El programa tiene un sistema de evaluación y seguimiento para medir su eficacia y eficiencia?			
¿Se utilizan diversas herramientas y métodos de evaluación para obtener información sobre el desempeño y la satisfacción de los estudiantes?			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>VI. Personal y recursos del programa:</b>			
¿El programa cuenta con personal altamente calificado y experimentado para brindar orientación y apoyo académico a los estudiantes?			
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>VII. Colaboración y coordinación del programa:</b>			
¿El programa colabora y se coordina con otras unidades y servicios de la institución para garantizar una atención integral y efectiva a los estudiantes?			

Comentarios generales, sugerencias a modo de retroalimentación:

Gracias por tu tiempo.

Autorizo a exponer de manera confidencial lo expuesto en esta entrevista.

Si o No

\_\_\_\_\_

Firma

## Resultados de la evaluación final

	Ev. 1		Ev. 2		Ev. 3		Ev. 4		Ev. 5		Ev. 6		Ev. 7	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>I. Presentación</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Se proporciona información clara y detallada sobre el contenido del curso y los temas que se cubrirán?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Se establecen claramente las unidades y competencias de cada unidad?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Las competencias de cada unidad proporcionan una idea clara de lo que los estudiantes deben saber y ser capaces de hacer al final de cada unidad?	X		X		X		X		X		X		X	
<b>II. Objetivos y metas del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Los objetivos y metas del programa son claros, específicos y medibles?		X	X		X		X		X		X		X	
¿Están alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y la institución?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Se enfocan en la mejora del desempeño académico y el desarrollo personal de los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
<b>III. Contenido y actividades del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿El programa incluye una variedad de actividades y recursos para apoyar el aprendizaje de los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Se adaptan las actividades y recursos a las necesidades y características individuales de los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Se fomenta la participación activa de los estudiantes en las actividades del programa?	X		X			X	X		X		X			X
¿Se promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre los estudiantes?	X		X			X	X		X		X			X
<b>IV. Enfoque pedagógico del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿El programa utiliza un enfoque pedagógico centrado en el estudiante y basado en el aprendizaje significativo?	X		X		X		X		X		X		X	
¿Se fomenta el pensamiento crítico, la reflexión y el análisis en los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
<b>V. Evaluación y seguimiento del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿El programa tiene un sistema de evaluación y seguimiento para medir su eficacia y eficiencia?	X		X		X		X			X	X		X	
¿Se utilizan diversas herramientas y métodos de evaluación para obtener información sobre el desempeño y la satisfacción de los estudiantes?	X		X		X		X		X			X	X	
<b>VI. Personal y recursos del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿El programa cuenta con personal altamente calificado y experimentado para brindar orientación y apoyo académico a los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
<b>VII. Colaboración y coordinación del programa:</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿El programa colabora y se coordina con otras unidades y servicios de la institución para garantizar una atención integral y efectiva a los estudiantes?	X		X		X		X		X		X		X	
<b>Porcentaje de aprobación</b>	<b>94</b>		<b>100</b>		<b>88</b>		<b>100</b>		<b>94</b>		<b>94</b>		<b>88</b>	

**Anexo N°6: Diseño del Programa “Taller de Orientación y Apoyo Académico”**

Programa extracurricular	Orientado por Competencias
-----------------------------	-------------------------------

**Programa**  
**Taller de Orientación y Apoyo Académico**

**A. Antecedentes Generales**

1.	<b>Unidad Académica</b>	FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS					
2.	<b>Carrera</b>	INGENIERÍA COMERCIAL					
3.	<b>Código del ramo</b>						
4.	<b>Ubicación en la malla</b>	Primer año					
5.	<b>Créditos</b>	0					
6.	<b>Tipo de asignatura</b>	Obligatorio		Electivo		Optativo	<b>X</b>
7.	<b>Duración</b>	Bimestral		Semestral	<b>X</b>	Anual	

## **B. Aporte al Perfil de Egreso**

“El Ingeniero Comercial de UPSO es un profesional formado en el campo de la administración, capaz de comprender la evolución de la economía nacional y mundial, y capaz de realizar en forma exitosa funciones de gestión y creación de negocios. Se caracteriza por su capacidad emprendedora, liderazgo y trabajo en equipo, comprometido con el desarrollo del país, actuando con rectitud en su quehacer académico y profesional, y preparado para enfrentar el mundo del trabajo”

Tomando el perfil como lo esperado de un Ingeniero Comercial recibido de la institución es que el programa Taller de Orientación y Apoyo Académico está diseñado para fomentar la autonomía y el pensamiento reflexivo para que los estudiantes desarrollen una capacidad analítica que les permita comprender mejor su entorno y carrera. De esta manera, podrán tomar decisiones fundamentadas sobre sus estudios universitarios con responsabilidad, lo que es fundamental para mantener el compromiso con su formación académica.

Además, el taller promueve el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, lo que ayudará a que los estudiantes establezcan relaciones efectivas y resuelvan conflictos que puedan presentarse con sus compañeros, profesores y futuros empleadores de manera constructiva y favorable.

Asimismo, el trabajo en equipo y las habilidades interpersonales son esenciales en cualquier ámbito de desarrollo, por ello, la iniciativa propuesta busca proporcionar a los estudiantes herramientas para colaborar con sus compañeros de manera activa, competente y solidaria, creando una comunidad de apoyo entre pares.

Finalmente, el taller fomenta la proactividad, lo que ayuda a los alumnos a desarrollar una actitud de iniciativa y creatividad en su enfoque hacia su carrera, para que así puedan enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades que se presenten.

Por otro lado, la propuesta tiene como objetivo acercar a los estudiantes estrategias de eficiencia y técnicas de estudio, lo que les permitirá maximizar el tiempo y recursos que dediquen a esta área, aumentando su capacidad para cumplir con sus tareas y metas.

En resumen, el programa Taller de Orientación y Apoyo Académico, en base a las competencias mencionadas, tiene un gran impacto en el perfil de egreso de los estudiantes, permitiéndoles desarrollar habilidades y actitudes clave para el éxito académico y profesional.

**C. Competencias y Resultados de Aprendizaje que desarrolla la asignatura.**

Competencias	Resultados de Aprendizaje Generales
<p><u>Competencias</u></p> <p><u>Genéricas</u></p> <p><b>Autonomía</b></p> <p><b>Comunicación</b></p> <p><b>Eficiencia</b></p>	<p>Capacidad de tomar decisiones de manera informada y responsable.</p> <p>Identificar y establecer objetivos y metas. Aprender a autoevaluarse y reflexionar sobre el propio aprendizaje. Desarrollar la autoorganización y la planificación. Mejorar la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas y cambiantes. Por último, aprender a asumir responsabilidades personales y tomar la iniciativa.</p> <p>Acrescentar las habilidades de comunicación, escucha y comprensión, identificando y comprendiendo las necesidades y puntos de vista de los demás, respetándolos y contribuyendo a la resolución de problemas y la toma de decisiones.</p> <p>Desarrollar la capacidad de proporcionar retroalimentación constructiva y aceptarla de manera efectiva, para poder mejorar y desenvolverse en la comunicación</p> <p>Aprender a administrar el tiempo de manera efectiva. Establecer prioridades y manejar múltiples tareas y responsabilidades. Identificar y utilizar los recursos necesarios de manera eficiente. Ejercitar la facultad de solucionar problemas de manera efectiva. Desarrollar la habilidad de trabajar con mentalidad de mejora continua y la capacidad de medir y evaluar los resultados de mejora.</p>

<u>Competencias</u>	
<u>Transversales</u>	
<b>Trabajo en equipo</b>	<p>Ampliar la capacidad de colaborar con otros, respetando y valorando las diferencias individuales. Profundizar en la comunicación asertiva, proporcionando y recibiendo retroalimentación constructiva.</p> <p>Desarrollar la capacidad de establecer metas y objetivos comunes, la capacidad de contribuir de manera efectiva a la toma de decisiones y a la resolución de problemas.</p> <p>Incrementar la toma de responsabilidades y cumplir con objetivos de equipo y aprender a trabajar en un ambiente de confianza y respeto mutuo.</p>
<b>Pensamiento reflexivo</b>	<p>Reflexionar críticamente sobre las propias experiencias, cuestionar supuestos y prejuicios. Identificar y evaluar diferentes perspectivas y enfoques. Desplegar competencias como: la identificación y resolución de problemas complejos, la capacidad de aprender de la experiencia y la aplicación de pensamiento reflexivo para el desarrollo personal.</p>

Competencias  
específicas

**Habilidades**  
**interpersonales y**  
**personales**

Ampliar la capacidad de anticiparse y responder a los cambios en el entorno, tomar la iniciativa y asumir responsabilidad. Profundizar en la concreción de metas, objetivos y la búsqueda de oportunidades y soluciones innovadoras.

Desarrollar la autonomía y la autogestión, la capacidad de perseverar ante los desafíos y la capacidad de contribuir al bienestar y éxito personal y colectivo.

Aumentar la interacción con el entorno, mostrando empatía y comprensión.

Mejorar el reconocimiento, la gestión de emociones y la capacidad de establecer relaciones interpersonales saludables.

**Proactividad**

Aprender a trabajar en equipo, liderar y ser liderado. Ejercitar la adaptabilidad a diferentes situaciones y contextos y la capacidad de aprender de la retroalimentación y los errores.

Aplicar la facultad de anticiparse y adaptarse a los cambios en el entorno. Profundizar en la toma de iniciativa y asumir responsabilidades. Establecer metas y objetivos, buscar oportunidades y soluciones innovadoras. Aprender a ser autónomo y a autogestionarse, perseverar ante los desafíos y la capacidad de contribuir al bienestar y éxito personal y colectivo.

--	--

#### D. Unidades de Contenidos y Resultados de Aprendizaje

Unidades de Contenidos	Competencia	Resultados de Aprendizaje
<p><b>Unidad I</b></p> <p><b>Semana 13 de marzo</b></p> <p><b>“Introducción al ambiente universitario”</b></p> <p>Información sobre las políticas y reglas de la universidad y carrera.</p> <p>Información sobre los recursos disponibles y servicios de apoyo.</p> <p>Información sobre la cultura universitaria y las expectativas académicas.</p> <p>Información detallada sobre cómo se llevará a cabo el seguimiento académico de cada estudiante para</p>	<p>Autonomía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Pensamiento reflexivo</p> <p>Habilidades interpersonales y personales</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Conocimiento y comprensión de las políticas y reglas de la universidad y carrera, así como de los recursos y servicios de apoyo disponible para los estudiantes.</p> <p>Conocimiento y comprensión de la cultura universitaria y las expectativas académicas en cuanto a la conducta y el desempeño académico.</p> <p>Capacidad para familiarizarse con la estructura de la universidad y la carrera, identificar y acceder a recursos y servicios de apoyo necesarios de manera efectiva.</p> <p>Habilidad para comunicar y colaborar efectivamente con los profesores, el personal universitario y los compañeros de clase para obtener información y resolver problemas.</p> <p>Habilidad para reflexionar sobre la propia experiencia universitaria y ajustar el enfoque académico y la estrategia de estudio en consecuencia.</p> <p>Habilidades para tomar decisiones informadas y responsables en el contexto universitario, participando de manera activa en la comunidad</p>

monitorear su progreso, así como las estrategias de intervención para mejorar el rendimiento en caso de ser necesario (anexo).

universitaria.

Habilidad para optimizar su rendimiento académico y utilizar eficazmente las herramientas de seguimiento e intervención académica.

<p><b>Unidad II</b></p> <p><b>Semana 20 de marzo</b></p> <p><b>“Protagonista de tu vida universitaria”</b></p> <p>Se les enseñará a aplicar la teoría de Mindset para el desarrollo de habilidades y competencias importantes para el éxito académico. en sus objetivos.</p> <p>Las unidades de contenidos a considerar serán las siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Introducción al Mindset</li> <li>-La importancia de la visualización del éxito</li> <li>-Aceptación de fracasos y errores.</li> <li>-Retroalimentación constructiva.</li> <li>-Mantener una mentalidad positiva.</li> </ul>	<p>Autonomía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Pensamiento reflexivo</p> <p>Habilidades interpersonales y personales</p> <p>Eficiencia</p> <p>Proactividad</p> <p>Pensamiento reflexivo</p>	<p>Al aprender sobre la teoría del Mindset los alumnos podrán utilizar los pilares de esta para mejorar su rendimiento académico y adoptar una mentalidad de crecimiento.</p> <p>Además, podrán adoptar técnicas de visualización que los ayudará a mantenerse motivados y enfocados en sus objetivos. Asimismo, podrán aprender a gestionar el fracaso y errores, utilizándolos como oportunidades para mejorar su desempeño académico.</p> <p>También podrán desarrollar habilidades para dar y recibir retroalimentación de manera efectiva. Finalmente, conocerán y se familiarizarán con técnicas para mantener una actitud positiva y enfocada en el éxito, incluso cuando se enfrenten a desafíos y obstáculos.</p>
--	---	--

<p><b>Unidad III</b></p> <p><b>“Autogestión del tiempo y aprendizaje consciente”</b></p> <p><b>Semana 24 de abril</b></p> <p>Autogestión del tiempo</p> <p><b>Semana 1 de mayo</b></p> <p>Aprendizaje consciente</p> <p>Se proporcionarán herramientas y estrategias para que los alumnos aprendan a gestionar su tiempo y recursos de manera efectiva.</p> <p>Además, se enseñarán técnicas de estudio para mejorar la lectura crítica, la escritura académica, la toma de apuntes, el trabajo colaborativo y la preparación para evaluaciones.</p>	<p>Proactividad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Pensamiento reflexivo</p>	<p>Los estudiantes podrán aplicar las técnicas y estrategias aprendidas para gestionar su tiempo y recursos, y mejorar su rendimiento académico. Serán capaces de desarrollar habilidades de estudio y autogestión que les permitan anticiparse a los estudios, planificar su trabajo académico y lograr sus metas educativas.</p>
--	---	--

<p><b>Unidad IV</b></p> <p><b>“Autocuidado y regulación emocional”</b></p> <p><b>Semana 15 de mayo</b></p> <p>Se abordará la importancia del autocuidado y la regulación emocional en el ámbito académico.</p> <p>Los estudiantes aprenderán a enfrentar situaciones de ansiedad, autoexigencia y frustración. Asimismo, se les enseñará cómo enfrentar situaciones de bajo rendimiento académico, desmotivación, cansancio y ganas de abandonar sus estudios.</p> <p>Se proporcionarán herramientas y estrategias para identificar las causas de</p>	<p>Autonomía</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Pensamiento reflexivo</p> <p>Habilidades interpersonales y personales</p> <p>Proactividad</p>	<p>Los estudiantes habrán adquirido las habilidades y herramientas necesarias para identificar y manejar situaciones de ansiedad, autoexigencia, frustración, con el fin de mantener su motivación y mejorar su bienestar emocional y académico, para lograr sus objetivos educativos y personales.</p>
---	--	---

<p>estos problemas y para desarrollar habilidades de afrontamiento y motivación.</p> <p>Aprenderán a establecer metas alcanzables, manejar el estrés y la ansiedad, y a utilizar recursos de apoyo académico, con el objetivo de mejorar su desempeño académico y calidad de vida.</p>		
<p><b>Unidad V</b>  <b>“Planificación académica”</b>  <b>Semana 15 de junio</b></p> <p>Se les enseñará a los estudiantes como está estructurada la malla curricular de la carrera y como planificar adecuadamente las asignaturas que debe cursar, identificando los prerrequisitos y</p>	<p>Autonomía</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Los alumnos estarán equipados con todas las habilidades y conocimientos necesarios para planificar adecuadamente sus asignaturas y manejar su carga académica, lo que les permitirá lograr sus objetivos académicos de manera más efectiva durante su trayectoria universitaria.</p>

<p>priorización de las materias según su nivel de importancia y dificultad.</p> <p>Se proporcionarán estrategias y herramientas para manejar la carga académica y evitar el agotamiento.</p>		
--	--	--

### **E. Estrategias de Enseñanza**

Con las siguientes estrategias, los estudiantes podrán desarrollar habilidades y herramientas para tomar decisiones de manera informada y responsable, que contribuyan a mantener el compromiso con su formación académica y alcanzar sus metas.

1. Fomentar la participación activa de los estudiantes en las sesiones del taller, promoviendo el diálogo y la discusión de temas relevantes.
2. Proporcionar herramientas y recursos que les permitan tomar decisiones fundamentadas y responsables respecto a su carrera, tales como la planificación de su tiempo y recursos, la identificación de sus fortalezas y debilidades, y la evaluación crítica de las opciones disponibles.
3. Establecer objetivos claros y alcanzables en cada sesión del taller, de modo que los estudiantes puedan medir su progreso y sentirse motivados a seguir adelante.
4. Proporcionar retroalimentación constructiva a los participantes sobre su desempeño y su progreso, para que puedan identificar áreas de mejora y seguir trabajando en ellas.

5. Fomentar la colaboración y trabajo en equipo, ya que esto les permite aprender de los demás y desarrollar habilidades interpersonales clave.

6. Promover la reflexión crítica sobre su propio proceso de aprendizaje, de modo que puedan identificar lo que funciona mejor para ellos y ajustar su estrategia de estudio en consecuencia.

7. Proporcionar recursos adicionales, como tutorías y asesorías, para que los estudiantes puedan obtener apoyo adicional en caso de que lo necesiten.

## **F. Estrategias de Evaluación**

Para evaluar el logro de los resultados de aprendizaje, se contemplan las siguientes evaluaciones:

Evaluación de Ticket de Salida: esta evaluación consta de preguntas breves sobre los conceptos claves y habilidades adquiridas en la sesión. Los estudiantes deben responder a las preguntas antes de terminar el encuentro.

Ejemplo:

1. ¿Cuáles son algunas estrategias para mejorar la concentración durante el estudio?
2. ¿Qué es la toma de ramos y cómo puede ayudar al proceso de aprendizaje?
3. ¿Cómo se puede manejar el estrés durante los exámenes?

Retroalimentación: en este caso se realiza una encuesta al finalizar la sesión para obtener comentarios sobre la efectividad de la misma y la calidad de la enseñanza. Los participantes pueden proporcionar retroalimentación específica sobre qué estrategias o actividades les resultaron más o menos útiles.

Ejemplo:

1. ¿Cómo calificarías la calidad de la sesión de hoy?
2. ¿Qué actividades o estrategias encontraste más útiles para mejorar tus habilidades de estudio?
3. ¿Hubo algo que encontraste confuso o que te gustaría que se explicara con más detalle?

Autoevaluación: en esta evaluación los estudiantes podrán reflexionar sobre su propio proceso de aprendizaje y progreso. Pueden autoevaluar su nivel de habilidad y comprensión antes y

después de la sesión.

Ejemplo:

1. Antes de la sesión, ¿cómo calificarías tu capacidad para manejar el estrés durante los exámenes?
2. Después de la sesión, ¿sientes que tienes una comprensión más clara de cómo tomar notas efectivamente durante las clases?
3. ¿Crees que estás mejor equipado para establecer metas académicas alcanzables después de completar esta sesión?

## **Anexo**

### **Unidad I: Seguimiento académico**

**Objetivo general:** Mejorar el rendimiento académico y la retención de estudiantes identificados como en situación de riesgo en la asistencia, evaluaciones, comportamiento y participación en actividades académicas.

**Objetivos específicos:**

- Identificar a los estudiantes con factores de riesgo en la asistencia, evaluaciones, comportamiento y participación en actividades académicas a través de un seguimiento sistemático.
- Implementar estrategias de intervención temprana para prevenir el abandono académico, tales como la identificación de señales de alerta, seguimiento regular de los estudiantes y la colaboración con el departamento de apoyo académico para mejorar el rendimiento y la retención de los estudiantes en riesgo.
- Proporcionar apoyo personalizado a los estudiantes identificados con factores de riesgo mediante la asignación de un coordinador académico e implementación de consejerías.

**Factores de riesgo:**

- Baja asistencia a clases- Baja asistencia a ayudantías.
- Primer certamen calificado con nota bajo 4.0

- Problemas de conducta informado por el docente
- Problemas emocionales, psicológicos o familiares.

Para identificar y analizar estos factores de riesgo, se utilizarán los siguientes indicadores y/o criterios:

1- Baja asistencia a clases:

- Alumno que haya acumulado más del 50% de inasistencias permitidas por cada asignatura a mitad del semestre.

2- Baja asistencia a ayudantías:

- Alumno que no se presente durante dos ayudantías seguidas.
- Alumno que obtenga en dos controles nota 1.0 por no presentarse.
- Alumno que tenga promedio menor a 4.0 a mitad del semestre.

3- Primer y segundo certamen calificado con nota bajo 4.0:

- Alumnos cuyo puntaje fue menor a 650 en NEM o PAES de Matemática, y obtuvieron menos de un 4.0 en Álgebra e Introducción a la Economía.
- Alumnos provenientes de bachillerato, que obtuvieron menos de un 4.0 en dos asignaturas (Cálculo I, Contabilidad Financiera o Principios de Macroeconomía).
- Alumnos que obtuvieron menos de un 4.0 en tres asignaturas (se excluye el puntaje y vía de ingreso).

4- Problemas de conducta advertidos por el docente.

- Alumno irrespetuoso con el docente o compañeros.
- Alumno que interrumpe frecuentemente las clases.

5- No participa de las actividades del programa de orientación y apoyo académico:

- Se contactará al alumno cuyo puntaje fue menor a 650 en NEM o PAES de Matemática y se haya ausentado a dos de las actividades.

### **Estrategias de intervención**

Identificación temprana: Se llevará a cabo un monitoreo regular de la asistencia, calificaciones y participación en actividades académicas para identificar a los estudiantes con factores de riesgo. Además, se establecerá un sistema de alerta temprana para que los profesores notifiquen a los coordinadores académicos sobre los estudiantes con problemas de conducta o rendimiento académico.

Consejerías y apoyo personalizado: Se brindará a los estudiantes identificados con factores de riesgo un coordinador que los guiará y apoyará en su proceso académico. El coordinador establecerá metas académicas realistas y de ser necesario, se trabajará en conjunto con el centro de apoyo académico, proporcionando herramientas y recursos para ayudar al estudiante a alcanzar sus objetivos.

Monitoreo y seguimiento continuo: Se realizará un monitoreo continuo del progreso académico de los estudiantes identificados con factores de riesgo para evaluar la efectividad de las estrategias de intervención y hacer ajustes según sea necesario.

Intervenciones de grupo: Se llevarán a cabo talleres y actividades grupales enfocados en temas relevantes para los estudiantes identificados con factores de riesgo. Estos talleres incluirán estrategias para mejorar el rendimiento académico, habilidades de estudio, manejo del tiempo, resolución de conflictos, y otras habilidades relevantes.

## **Estrategias de evaluación**

Evaluación continua: Se llevará a cabo un seguimiento continuo del progreso académico de los estudiantes identificados con factores de riesgo para evaluar la efectividad de las estrategias de intervención y hacer ajustes según sea necesario.

Evaluación de salida: Al final del semestre se realizará una evaluación de salida para medir el impacto del programa en el rendimiento académico y la retención de los estudiantes identificados con factores de riesgo.

Autoevaluación: Los alumnos también serán invitados a participar en su propia evaluación para identificar su propio progreso académico.

## Anexo N°8: Consentimientos



### Consentimiento Informado

(Participante de entrevista, Directora Carrera del Establecimiento Educacional)

He sido invitado/a participar en una investigación de título "Magister en Innovación Curricular y Evaluación", la cual cuenta con el respaldo y financiamiento de la Institución y cuyo(a) investigador(a) responsable es **Constanza Agüero Larrondo**.

Entiendo que este estudio busca investigar sobre la deserción de los estudiantes de primer año dentro de la carrera e institución.

Sé que mi participación consistirá en autorizar a levantar datos e información de la carrera e institución. Me han explicado que la información recogida, será confidencial, no individualizada, y que los nombres de las y los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que toda la información obtenida en este estudio es confidencial, cuyo acceso está limitado al equipo de investigadores, titulares del proyecto, quienes son responsables de resguardar y manejar bajo estricto anonimato la información obtenida. Por tanto, los datos recogidos serán utilizados sin ningún tipo de información que individualice a la carrera, institución y a mi como persona.

Entiendo que mi participación es voluntaria y no habrá retribución por ella, que puedo solicitar las respuestas entregadas por mí, si así lo requiero, y me puedo retirar en cualquier etapa, sin tener que dar una justificación de la causa y en el momento que lo considere pertinente. De ser así, esto no tendrá consecuencia alguna y mis datos serán eliminados de los registros en el caso, por ejemplo, que ya haya respondido la encuesta.

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con el(ia) investigador(a) responsable al correo (constanzaaguero@udd.cl), en el momento que lo estime pertinente para cualquier asunto relativo a mi participación. Además, en caso de cualquier otra consulta sobre mis derechos como participante de este estudio puedo contactarme con el Dr. Francisco Ceric, Presidente del Comité de Ética Institucional UDD, fceric@udd.cl o con la Sra. Ximena Ballivian, secretaria del Comité de Ética de la Universidad del Desarrollo al e-mail xballivian@udd.cl (Dirección de Investigación UDD). Dicha institución no tiene acceso a mis datos obtenidos del estudio. En pleno conocimiento de esto:

\_\_\_\_\_

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma Investigador(a) a cargo: \_\_\_\_\_

**Consentimiento Informado**

Yo María José Rojas Muñoz Valdivia

declaro que he sido informado e invitada a participar en una investigación para la elaboración de un nuevo programa de orientación y apoyo académico, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento del Centro de Innovación Docente, Universidad del Desarrollo.

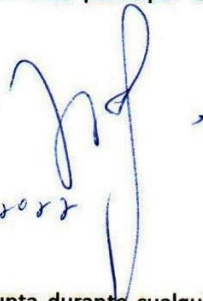
Entiendo que este estudio busca investigar en profundidad la deserción de los estudiantes de primer año de la carrera e institución y sé que mi participación se llevará a cabo en participar en las reuniones semanales de coordinación y consistirá en participar responder una encuesta que demorará alrededor de 5 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:



Fecha: diciembre 2022

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con Francisco Ceric, Presidente del Comité de Ética Institucional UDD, fceric@udd.cl, 562-23279437