

**Evaluación del acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la  
Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016.**

Estudiante: Vladimir Leonardo Celis Agudelo

Énfasis: Evaluación de Programas

Director: Gabriel José Angulo Linero

Trabajo para optar al título de Magíster en Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de  
la Educación

Facultad de Ciencias de la Educación

Universidad Externado de Colombia

Bogotá, Colombia

2018

## Tabla de contenido

<b>Resumen Analítico en Educación - RAE.....</b>	<b>5</b>
<b>Título de la investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>Problema de Investigación .....</b>	<b>19</b>
<i>Planteamiento del problema .....</i>	<i>19</i>
<i>El sistema educativo colombiano y el programa Ser Pilo Paga.....</i>	<i>19</i>
<i>Pregunta de investigación.....</i>	<i>28</i>
<b>Objetivos .....</b>	<b>28</b>
<i>Objetivo general.....</i>	<i>28</i>
<i>Objetivos específicos.....</i>	<i>29</i>
<b>Antecedentes del problema .....</b>	<b>29</b>
<b>Justificación del problema.....</b>	<b>33</b>
<b>Marco de referencia .....</b>	<b>34</b>
<i>Marco conceptual.....</i>	<i>34</i>
Ampliación del acceso y participación en la Educación superior .....	34
Discriminación Positiva o Acción Afirmativa.....	36
Adaptación cultural.....	37
Políticas de bienestar universitario (en universidades).....	37

<i>Marco normativo, legal y político</i> .....	40
<b>Diseño metodológico</b> .....	<b>42</b>
<i>Enfoque de investigación</i> .....	42
<i>Tipo de investigación</i> .....	43
<i>Corpus de investigación</i> .....	44
<i>Supuestos teóricos o anticipaciones de sentido</i> .....	47
<i>Validez</i> .....	47
<i>Consideraciones Éticas</i> .....	48
<i>Instrumentos aplicados para desarrollar el objetivo del trabajo</i> .....	48
<b>Análisis de la información y resultados</b> .....	<b>50</b>
<i>Descripción de la población y de la muestra</i> .....	50
<i>Percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y a los programas de acompañamiento ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia</i> .....	52
<i>Comparación entre las características y las estrategias del acompañamiento de la Universidad Externado de Colombia con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga</i> .....	54
<i>Sugerencias de mejora al acompañamiento prestado por la universidad</i> .....	55
<b>Conclusiones</b> .....	<b>56</b>

**Referencias.....59**

**Anexos .....66**

*Anexo 1. Consentimiento informado ..... 66*

*Anexo 2. Entrevista a los estudiantes .....67*

*Anexo 3. Entrevista al experto .....68*

<b>Resumen Analítico en Educación - RAE</b>	
	Página 1 de 2
1. Información General	
Tipo de documento	Tesis de grado
Acceso al documento	Universidad Externado de Colombia. Biblioteca Central
Título del documento	Evaluación del acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016.
Autor(a)	Vladimir Leonardo Celis Agudelo
Director	Gabriel José Angulo Linero
Publicación	2018
Palabras Claves	Acompañamiento, estudiantes, becas educación superior, adaptación.

1. Descripción
<p>Esta investigación evaluó el acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016. De manera específica, se encargó en primer lugar de identificar las percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y al acompañamiento ofrecido por la Universidad</p>

Externado de Colombia. Como segundo objeto de estudio realizó una comparación de las características y las estrategias de los programas de acompañamiento de la Universidad Externado de Colombia con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga. Para finalmente realizar sugerencias de mejora al acompañamiento, en el marco de las políticas institucionales de bienestar de la Universidad Externado de Colombia.

La principal conclusión de este estudio es que la cercanía del estudiante con su núcleo familiar, influye de manera positiva en su adaptación a la vida universitaria.

## 2. Fuentes

- Akhtar, N., Pratt, C. B., & Bo, S. (2015). Factors in the cross-cultural adaptation of African students in Chinese universities. *Journal of Research in International Education, 14*(2), 98-113. <https://doi.org/10.1177/1475240915592107>
- Anthony, B., & Schee, V. (2008). The Utilization of Retention Strategies At Church-Related Colleges: A Longitudinal Study. *J. College Student Retention, 10*(2), 207-222. <https://doi.org/10.2190/CS.10.2.f>
- Briggs, A. R. J., Clark, J., & Hall, I. (2012). Building bridges: understanding student transition to university. *Quality in Higher Education, 1*-19. <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.614468>
- Carnicer, J. G., Garrido, C. C., & Garrido, D. C. (2014). Bienestar en universitarios: de las perspectivas teóricas a un estudio exploratorio Well-being in college: from theoretical contributions to an exploratory study. En *I Congrés Internacional d'Educació Emocional X Jornades d'Educació Emocional* (pp. 89-103). Barcelona. Recuperado a partir de

[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58636/1/89\\_103.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58636/1/89_103.pdf)

Carpi, A., Ronan, D. M., Falconer, H. M., Boyd, H. H., & Lents, N. H. (2013). Development and Implementation of Targeted STEM Retention Strategies at a Hispanic-Serving Institution. *Journal of Hispanic Higher Education*, 12(3), 280-299.

<https://doi.org/10.1177/1538192713486279>

Cifuentes, A. S., Montenegro, Y., & Mejía González, M. A. (2013). Evaluación del impacto de los programas de apoyo relacionados con la permanencia estudiantil en la universidad Santo Tomás de la modalidad presencial de pregrado, Bogotá. Bogotá: UDIES - Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil.

Clayton, M. (2012). On Widening Participation in Higher Education Through Positive Discrimination. *Journal of Philosophy of Education*, 46(3), 414-431.

<https://doi.org/10.1111/j.1467-9752.2012.00858.x>

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education* (7ma ed.). Nueva York: Routledge.

Congreso de Colombia. (1992). Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. DO: 40.700. Recuperado a partir de

<http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Normal1.jsp?i=34632>

Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (s. f.). El sistema de educación superior de Colombia. Recuperado 24 de septiembre de 2014, a partir de <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>

Consejo Nacional de Educación Superior. (2014). *Acuerdo por lo Superior -2034: Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de*

*la paz.* (Consejo Nacional de Educación Superior, Ed.).

Constitución política de Colombia. (1991). [Const.]. Recuperado 20 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Croft, A. C., Harrison, M. C., & Robinson, C. L. (2009). Recruitment and retention of students—an integrated and holistic vision of mathematics support. *International Journal of Mathematical Education in Science and Technology*, 40(1), 109-125.  
<https://doi.org/10.1080/00207390802542395>

Crosby, F. J., Iyer, A., & Sincharoen, S. (2006). Understanding Affirmative Action. *Annu. Rev. Psychol*, 57, 585-611. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190029>

Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Todos por un nuevo país*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Dhillon, J., & Wang, H. (2005). *What do we mean by student support? Staff and students' perspectives of the provision and effectiveness of support for students* (Learning and Teaching Projects 2005/06).

Edirisingha, P. (2009). Swimming in the deep-end: an e-mentoring approach to help mature students' transition to higher education. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, (1).

El observatorio de la Universidad Colombiana. (2016). 98.4% de recursos de Ser Pilo Paga se ha ido a las universidades privadas. Recuperado 24 de junio de 2016, a partir de [http://universidad.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7005:984-de-recursos-de-ser-pilo-paga-se-han-ido-a-las-universidades-privadas&catid=16:noticias&Itemid=198](http://universidad.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=7005:984-de-recursos-de-ser-pilo-paga-se-han-ido-a-las-universidades-privadas&catid=16:noticias&Itemid=198)

- Essack, S. Y., Naidoo, I., & Barnes, G. (2010). Government funding as leverage for quality teaching and learning. *Higher Education Management and Policy*, 22(3), 1-13.  
<https://doi.org/10.1787/hemp-22-5km39qsftr0x>
- Fack, G., & Grenet, J. (2015). Improving college access and success for low-income students: Evidence from a large need-based grant program. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(2), 1-34. <https://doi.org/10.1257/app.20130423>
- Guillory, R. M. (2009). American Indian/Alaska Native College Student Retention Strategies. *Journal of Developmental Education*, 33(2), 14-24.
- Heller, D. E. (2006). Merit Aid and College Access. En *Symposium on the Consequences of Merit-Based Student Aid*. Madison. Recuperado a partir de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.544.2863&rep=rep1&type=pdf>
- Henry, G. T., & Rubenstein, R. (2002). Merit-Based Financial Aid on Paying for Grades : Impact of Educational Quality. *Journal of Policy Analysis and Management*, 21(1), 93-109.  
<https://doi.org/10.1002/pam.1042>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Herrera, S. G., Morales, A. R., Holmes, M. A., & Terry, D. H. (2011). From Remediation to Acceleration: Recruiting, Retaining, and Graduating Future Culturally and Linguistically Diverse (CLD) Educators. *Journal of College Student Retention*, 13(2), 229-250.  
<https://doi.org/10.2190/CS.13.2.e>
- Horng, E. L., Evans, B. J., Antonio, anthony l., Foster, J. D., Kalamkarian, H. S., Hurd, N. F., & Bettinger, E. P. (2013). Lessons learned from a data-driven college access program: The

- National College Advising Corps. *New Directions for Youth Development*, 2013(140), 55-75.  
<https://doi.org/10.1002/yd.20078>
- Karimshah, A., Wyder, M., Henman, P., Tay, D., Capelin, E., & Short, P. (2013). Overcoming Adversity among Low SES Students. A Study of Strategies for Retention. *Australian Universities' Review*, 55(2), 5-14.
- Kennedy, H. (1997). *Learning Works Widening Participation in Further Education*. Coventry.
- Kim, Y. Y. (2001). *Becoming intercultural : an integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Oklahoma: Sage Publications.
- Mechur Karp, M., & West Stacey, G. (2013). *Why Are Nonacademic Supports Important for Community College Students? How Can Nonacademic Supports Improve Student Outcomes?* Nueva York. Recuperado a partir de <https://ccrc.tc.columbia.edu/media/k2/attachments/what-we-know-about-nonacademic-student-supports.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (s. f.). Programa Ser Pilo Paga. Recuperado 30 de abril de 2016, a partir de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-348446.html>
- Ministerio de Educación Nacional. (2015). Créditos condonables para la excelencia en la educación superior. Ser Pilo Paga. Reglamento operativo. Recuperado a partir de [http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Reglamento Operativo Ser Pilo Paga 2.pdf](http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Reglamento%20Operativo%20Ser%20Pilo%20Paga%202.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2016a). Colombia, la mejor educada en el 2025, 129. Recuperado a partir de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-355154\\_foto\\_portada.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-355154_foto_portada.pdf)

- Ministerio de Educación Nacional. (2016b). Financiación de la educación superior. Recuperado 25 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235797.html>
- Montenegro Fonseca, L. V. (2016). *Evaluación de la inducción estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá Desde el año 2011 (Tesis de maestría)*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). *Revisión de políticas nacionales de educación: educación en Colombia. [Traducción al español del Ministerio de Educación Nacional (MEN)]*. Paris: OECD Publishing.  
<https://doi.org/10.1787/9789264250604-en>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/el Banco Mundial. (2012). *Evaluación de Políticas Nacionales de Educación. La educación Superior en Colombia*. <https://doi.org/10.1787/9789264180710-es>
- Palomba, R. (2002). *Calidad de Vida: Conceptos y medidas*. Santiago de Chile: Cepal.  
Recuperado a partir de  
[http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1\\_ppt.pdf](http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf)
- Pineda Báez, C., & Pedraza Ortiz, A. (2009). Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (28), 1-30.
- Shafaei, A., & Razak, N. A. (2016). Internationalisation of higher education: Conceptualising the antecedents and outcomes of cross-cultural adaptation. *Policy Futures in Education*, 14(6),

701-720. <https://doi.org/10.1177/1478210316645017>

Smith, M. J. (2008). Employing Critical Perspectives to Improve Outreach to Low-SES African-American and Latino Students and Their Parents. *Journal of College Admission*, 17-23.

Sommerfeld, A. K. (2016). Education as a collective accomplishment: how personal, peer, and parent expectations interact to promote degree attainment. *Social Psychology of Education*, 19(2), 345-365. <https://doi.org/10.1007/s11218-015-9325-7>

Stake, R. E. (1975). *Program Evaluation, Particularity Responsive. Occasional Paper Series*.

Recuperado a partir de <http://srim.blog.stisitelkom.ac.id/files/2012/12/PROGRAM-EVALUATION-PARTICULARY-RESPONSIVE-EVALUATION.pdf>

Stefani, L. (2007). Encouraging Student Engagement and Attainment. *Reflections*, 1-2.

Tinto, V. (1993). *Leaving college : rethinking the causes and cures of student attrition* (segunda). Chicago: University of Chicago Press.

Tinto, V. (1998). Colleges as Communities: Taking Research on Student Persistence Seriously. *The Review of Higher Education*, 21(2), 167-177.

Unesco. (1998a). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. En *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. París: Unesco. Recuperado a partir de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>

Unesco. (1998b). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Recuperado 26 de agosto de 2016, a partir de [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)

Universidad Externado de Colombia. (s. f.). Quiénes somos - Universidad Externado de Colombia. Recuperado 25 de enero de 2017, a partir de

<http://portal.uexternado.edu.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://1a1c5d54b55cb73039da8ed3fa676721>

Universidad Externado de Colombia. (2015). Programa de acompañamiento Ser Pilo Paga. Bogotá.

Vieira, C., & Vieira, I. (2014). What Drives University Applications? An Attempt to Explain Aggregate Demand for Higher Education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 36(6), 616-631. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2014.957894>

Wilson, K. L., Murphy, K. A., Pearson, A. G., Wallace, B. M., Reher, V. G. S., & Buys, N. (2016). Understanding the early transition needs of diverse commencing university students in a health faculty: informing effective intervention practices. *Studies in Higher Education*, 41(6), 1023-1040. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.966070>

Wrench, A., Garrett, R., & King, S. (2014). Managing health and well-being: student experiences in transitioning to higher education. *Asia-Pacific Journal of Health, Sport and Physical Education*, 5(2), 151-166. <https://doi.org/10.1080/18377122.2014.906059>

### 3. Contenidos

<a href="#"><u>Resumen Analítico en Educación - RAE</u></a> .....	5
<a href="#"><u>Título de la investigación</u></a> .....	19
<a href="#"><u>Problema de Investigación</u></a> .....	19
<a href="#"><u>Planteamiento del problema</u></a> .....	19

<i><u>El sistema educativo colombiano y el programa Ser Pilo Paga</u></i> .....	19
<i><u>Pregunta de investigación</u></i> .....	28
<b><u>Objetivos</u></b> .....	<b>28</b>
<i><u>Objetivo general</u></i> .....	28
<i><u>Objetivos específicos</u></i> .....	29
<b><u>Antecedentes del problema</u></b> .....	<b>29</b>
<b><u>Justificación del problema</u></b> .....	<b>33</b>
<b><u>Marco de referencia</u></b> .....	<b>34</b>
<i><u>Marco conceptual</u></i> .....	34
<i><u>Ampliación del acceso y participación en la Educación superior</u></i> .....	34
<i><u>Discriminación Positiva o Acción Afirmativa</u></i> .....	36
<i><u>Adaptación cultural</u></i> .....	37
<i><u>Políticas de bienestar universitario (en universidades)</u></i> .....	37
<i><u>Marco normativo, legal y político</u></i> .....	40
<b><u>Diseño metodológico</u></b> .....	<b>42</b>
<i><u>Enfoque de investigación</u></i> .....	42
<i><u>Tipo de investigación</u></i> .....	43
<i><u>Corpus de investigación</u></i> .....	44

<u>Supuestos teóricos o anticipaciones de sentido</u> .....	47
<u>Validez</u> .....	47
<u>Consideraciones Éticas</u> .....	48
<u>Instrumentos aplicados para desarrollar el objetivo del trabajo</u> .....	48
<b><u>Análisis de la información y resultados</u></b> .....	<b>50</b>
<u>Descripción de la población y de la muestra</u> .....	50
<u>Percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y a los programas de acompañamiento ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia</u> .....	52
<u>Comparación entre las características y las estrategias del acompañamiento de la Universidad Externado de Colombia con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga</u> .....	54
<u>Sugerencias de mejora al acompañamiento prestado por la universidad</u> .....	55
<b><u>Conclusiones</u></b> .....	<b>56</b>
<b><u>Referencias</u></b> .....	<b>59</b>
<b><u>Anexos</u></b> .....	<b>66</b>
<u>Anexo 1. Consentimiento informado</u> .....	66
<u>Anexo 2. Entrevista a los estudiantes</u> .....	67

<a href="#"><u>Anexo 3. Entrevista al experto</u></a> .....	68
---	----

#### 4. Metodología

El enfoque de investigación que se implementó en este estudio es de corte cualitativo, el cual, con sus técnicas de recolección de información (observación, entrevista, grupo de discusión, entre otras), permite acercarse a las experiencias personales de los investigados, con lo que se logra conocer, las percepciones de los individuos respecto a un tema particular de acuerdo con el contexto en el que se encuentran. Es por lo anterior que este enfoque resulta pertinente para este estudio, adicionalmente, dado que no se busca realizar una generalización de los resultados, por el contrario, el objetivo es analizar un caso concreto con sus características únicas y sin modificarlas, se prefiere este enfoque al cuantitativo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

De manera específica, se realizaron cuestionarios para la caracterización de la población estudiada, así como entrevistas a estudiantes y un experto con el propósito de obtener unos datos más específicos. Para el análisis de dichos datos se emplearán técnicas de codificación que permitan identificar las percepciones de los estudiantes respecto a los programas de acompañamiento, su adaptación a la vida universitaria y su alineamiento con los objetivos de estos programas.

Para poder identificar y comparar las necesidades de los estudiantes con los programas de acompañamiento, es necesario interactuar de manera directa con los involucrados en estos procesos, para así conocer sus percepciones en la transición a la vida universitaria.

El tipo de investigación implementada fue descriptiva, ya que su fin es: “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2006, p. 80). En este caso particular, la identificación de las percepciones de los estudiantes (personas) y su comparación con las características y estrategias del programa de acompañamiento de la Universidad (proceso), permite que efectivamente, se lleve a cabo una investigación de tipo descriptivo.

Ahora bien, dentro del campo de la evaluación, este estudio se enfocó en la evaluación comprensiva definida por Stake (1975) quien afirma que los programas educativos pueden ser muy amplios en sus funciones, así mismo, el propósito de este enfoque de evaluación es “hacer una declaración amplia de lo que se observa en un programa, referenciando la satisfacción o insatisfacción que las personas sienten hacia el” (p. 9).

En general, el proceso seguido para desarrollar la investigación fue el siguiente: tomó información de los programas de acompañamiento que permitiera conocer cuáles son los objetivos de su implementación, luego con esto, se elaboró un cuestionario y una entrevista para conocer la percepción de los estudiantes respecto al cumplimiento de estos objetivos e identificar si es necesario replantear o adicionar funciones a estos programas, para procurar así su mejora.

## 5. Conclusiones

El desarrollo de este estudio se enfocó primordialmente en conocer las percepciones de los diferentes actores involucrados en el entorno comprendido por la Universidad Externado de Colombia, el programa SPP y los estudiantes beneficiarios de este, se ha podido conocer e identificar las necesidades de mejora que requiere el acompañamiento a los estudiantes SPP, tanto desde las respuestas de encuestas a un gran número de estudiantes, como desde entrevistas a profundidad realizadas a cuatro estudiantes y a la directora del departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Externado de Colombia.

La primera conclusión que surge de este ejercicio es que la cercanía del estudiante con su familia es un factor muy importante en su adaptación a la vida universitaria, esto puede estar relacionado al apoyo que recibe desde su hogar para enfrentarse a los desafíos de la universidad.

Como segunda conclusión se tiene que los estudiantes cuentan con poca información sobre los procesos asociados al inicio de los estudios universitarios, lo que acentúa las dificultades ya existentes para su proceso de integración.

La tercera y última conclusión, si bien no está relacionada directamente con el objetivo principal de este estudio, afecta lo que los estudiantes piensan sobre el programa SPP, ya que los ingresos recibidos por el crédito no son suficientes para el sostenimiento de los estudiantes, aunque esto no depende de las universidades que reciben estos estudiantes, debe tenerse en cuenta para el diseño de programas de apoyo a la comunidad estudiantil que ingresa a la universidad con similares condiciones.

<b>Fecha de elaboración del</b>	13	02	2018
<b>Resumen:</b>			

## **Título de la investigación**

Evaluación del acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016.

## **Problema de Investigación**

### **Planteamiento del problema**

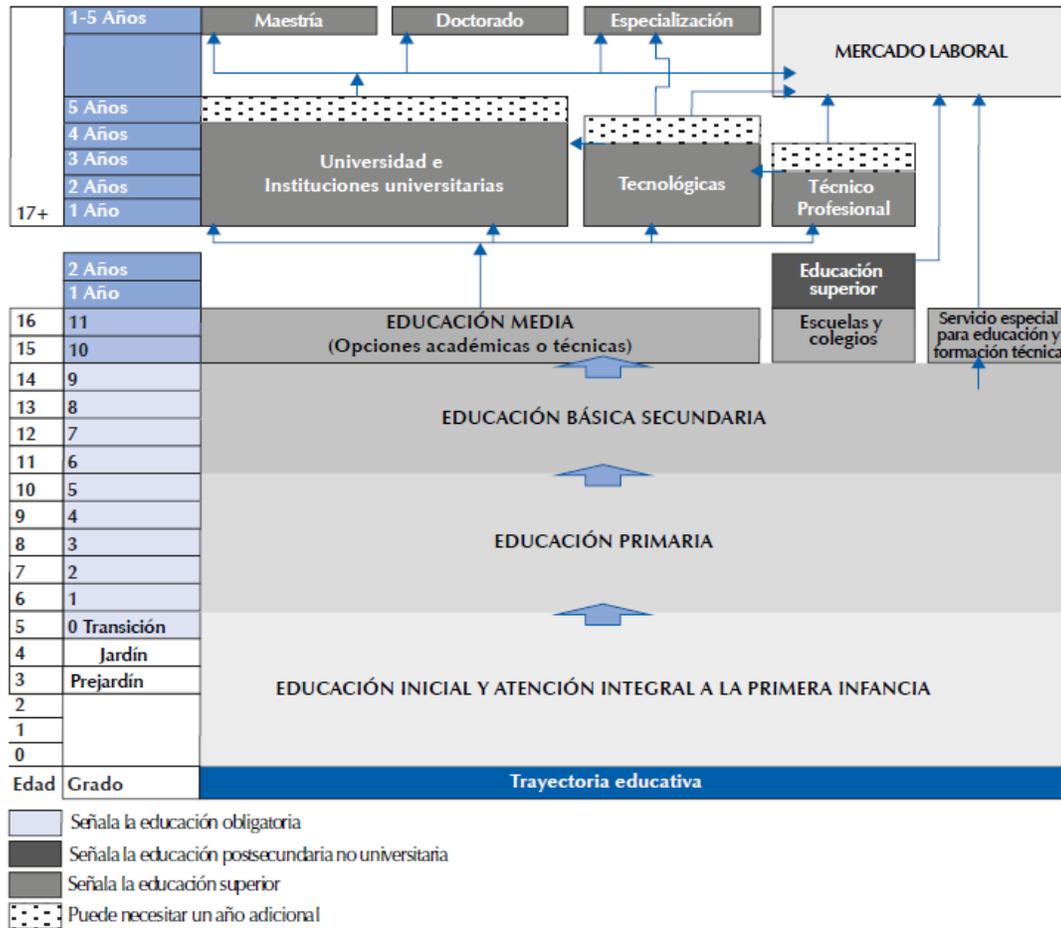
Con el propósito de identificar los componentes del problema que se analizará en este estudio, es necesario conocer el contexto del sistema educativo colombiano y el programa involucrado en la evaluación a realizar. La primera parte de esta sección se encarga de presentar la contextualización del problema y la segunda expone los posibles problemas a los que se enfrentan los estudiantes cuando ingresan a la universidad.

### **El sistema educativo colombiano y el programa Ser Pilo Paga**

La educación en Colombia es un derecho al que todos los ciudadanos pueden acceder, esto está establecido en los artículos 44 y 67 de la Constitución Política de Colombia (1991), además, allí también se estableció que la educación entre los cinco y los quince años de edad será obligatoria y gratuita en todos los establecimientos que el Estado disponga para la prestación de este servicio.

La organización del sistema educativo colombiano comprende cuatro niveles básicos: La educación preescolar, que ocurre de cero a seis años; la educación básica, de los seis a los catorce años; la educación media, entre los catorce y los quince años y la educación superior después de los 16 años aproximadamente (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), 2016). La Figura 1 describe de una mejor manera este escenario:

**Figura 1. Estructura del sistema educativo colombiano.**



**Fuente:** tomado de OCDE (2016). *Revisión de políticas nacionales de educación: educación en Colombia. [Traducción al español del Ministerio de Educación Nacional (MEN)]*. Paris: OECD Publishing, p.25.

Como se puede apreciar, una vez el estudiante termina su educación media, puede escoger el tipo de educación que desea recibir<sup>1</sup> entre la educación técnica, tecnológica y universitaria, con sus correspondientes niveles de profundización (maestrías y doctorados para los pregrados y especializaciones para los tres tipos de educación superior) para posteriormente integrar el mercado laboral (CNA s. f.).

Ahora bien, el contexto de la educación superior en Colombia, aunque tiene ciertos aspectos positivos, también requiere de acción de parte del Gobierno para avanzar en esta materia. En un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial (2012) para el sistema de educación en Colombia, se encontró entre otras cosas que:

- No se ha logrado que el acceso a la educación superior sea equitativo, aunque este objetivo siempre ha tenido apoyo.
- Existe una alta inequidad en la preparación de los estudiantes de bachillerato para afrontar la educación superior, comparado tanto con América Latina como internamente, en donde en la segunda se evidencia que aquellos graduados de colegios privados están mejor preparados que los graduados de colegios públicos.
- Si se quieren solucionar los problemas encontrados en el estudio, es necesario que el Estado intervenga diferentes sectores como la financiación, la institucionalidad, los

---

<sup>1</sup> En muchas ocasiones existen barreras para tomar esta decisión, en su mayoría financieras, Vieira y Vieira (2014), plantean un modelo en el que la demanda por educación superior de los individuos se encuentra restringida por los niveles de ingreso, tanto de los estudiantes, como de sus padres o aquellos que financian al interesado.

sistemas de aseguramiento de calidad y los aspectos culturales asociados a la percepción de la educación superior.

Dentro de estos compromisos, el de la financiación es uno de los más importantes, en donde el Gobierno colombiano debe garantizar que se está haciendo esto con la educación. Aquí, se llega al programa Ser Pilo Paga, encargado de atender parcialmente esta área.

Ser Pilo Paga fue diseñado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN), con el objetivo de “fomentar la excelencia y calidad de la educación superior a estudiantes con menores recursos económicos y destacados con excelentes puntajes en las pruebas saber 11 del Año 2014 y en adelante” ((MEN), s. f.). Este programa, está alineado con el documento "Acuerdo por lo Superior 2034, Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz" del Consejo Nacional de Educación Superior (2014). Este documento a su vez es resultado de las políticas educativas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo para el gobierno colombiano en el periodo 2014-2018 (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

La primera versión del programa tuvo su inicio el 1 de octubre de 2014, actualmente (marzo de 2018) se encuentra en su cuarta versión. En su versión inicial se destinaron 155.000 millones de pesos para financiar el primer año, estos recursos provienen del MEN (2016).

El programa consiste en una serie de créditos condonables para estudios de pregrado en universidades con acreditación de alta calidad, enfocados a beneficiar a los 10.000 bachilleres con los mejores resultados en las pruebas SABER 11 y que también demuestren por medio de su calificación en el SISBEN que son personas de escasos recursos que no pueden costear sus estudios de educación superior. En caso de requerirlo, el estudiante también puede solicitar apoyo de sostenimiento (de hasta cuatro Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes) y al

igual que el pago de matrícula, es condonable. La única condición para condonar el 100% del crédito es que el estudiante termine los estudios financiados. Los procesos administrativos del programa están a cargo del ICETEX (MEN, 2015).

Considerando este programa, las universidades que reciben estos estudiantes, en su mayoría privadas según el Observatorio de la Universidad Colombiana (2016), han diseñado diferentes programas de acompañamiento para garantizar la permanencia de los becados en las instituciones escogidas. Es necesario entonces, conocer el entorno al que se enfrentan los estudiantes en sus primeros semestres de universidad y analizar las propuestas de las universidades para garantizar una adaptación adecuada.

Aquellas personas que terminan sus estudios de bachillerato y comienzan su pregrado pasan por un proceso muy importante de adaptación. Específicamente, encuentran un entorno totalmente diferente al que estaban acostumbrados en el bachillerato, ya que, en la universidad descubren diferentes culturas, conductas sociales y se abre un nuevo mundo de conocimiento (Wilson et al., 2016). Es posible que esto genere problemas de integración a los estudiantes, que pueden ver afectado su desempeño académico, personal y social. Al respecto, Sommerfield (2016) encuentra que las expectativas que tenga el estudiante, sus padres y sus pares, presentan una relación directa con el logro académico.

En esta misma línea, (Wrench, Garrett, y King, 2014) realizan un estudio para Australia, en el cual encuentran que, los estudiantes de primer semestre de las universidades de ese país no se sienten completamente preparados para afrontar la vida universitaria; los autores también encuentran algunos factores que los participantes del estudio identificaron como los más importantes en la transición hacia sus estudios de pregrado:

- Poseen poco conocimiento del nuevo ambiente de aprendizaje al que se enfrentan.

- No estaban al tanto de la independencia que existe entre profesores y estudiantes, contrario a lo que ocurre en el colegio.
- Aquellos que tenían que desplazarse a otras ciudades para estudiar, percibieron que estaban más solos y que se encontraban aislados de la comunidad universitaria.
- Su salud y bienestar general se deterioró debido a los altos niveles de estrés, ansiedad, soledad, dieta, sueño y bajos niveles de actividad física (pp. 162-163, traducción propia).

Otro estudio realizado en Inglaterra por Briggs, Clark, y Hall (2012), concluye que la formación de la identidad de los estudiantes, es un objetivo que se debe perseguir con el fin de lograr una educación completa, ya que esta promueve el sentido de pertenencia hacia una institución y permite afrontar de una mejor manera los desafíos que entregan las diferentes áreas de la vida, entre ellas, la universitaria.

De la misma forma, las universidades enfrentan nuevos desafíos respecto al mundo educativo actual, tales como “el aumento en la diversidad de la población universitaria, la globalización y la mercantilización de la educación, la competencia entre universidades y la internacionalización del currículo” (Stefani, 2007, p. 1). Lo anterior, implica que las Instituciones de Educación Superior (IES) están en la obligación de ofrecer programas educativos dirigidos a atraer y retener esa población diversa, que no tengan en cuenta únicamente el currículo ofrecido, por el contrario, deben tener una visión holística del entorno en el que se desenvuelve el estudiante.

Con relación a la movilidad internacional de estudiantes y su adaptación a nuevas culturas, Akhtar, Pratt, y Bo (2015), encontraron que para el caso de estudiantes africanos que migraban a China por medio de becas para continuar con sus estudios, estos no se sentían incluidos tanto en el entorno como en la cultura nueva (muy diferente a la de sus países de

origen) en la que se encontraban, lo que influyó negativamente, tanto en su desempeño académico como en su transición a la vida en China.

Teniendo en cuenta lo anterior, muchas universidades en el mundo desarrollan programas de acompañamiento, que buscan la fácil adaptación de los estudiantes al entorno universitario por medio de guías, consejeros y eventos<sup>2</sup>. En Colombia, las universidades cuentan con oficinas de asuntos estudiantiles y departamentos de Bienestar Estudiantil o Universitario, en donde aquellos que son admitidos en primer semestre para programas de pregrado, pueden encontrar apoyo en los diferentes aspectos de su vida universitaria<sup>3</sup>.

Antes de pasar al caso específico de la Universidad Externado de Colombia (2015), es necesario conocer un poco del contexto de esta institución.

La Universidad Externado de Colombia, se encuentra ubicada en la parte central de la ciudad de Bogotá, Colombia; cuenta con 269 programas de pregrado y posgrado enfocados hacia el estudio de las ciencias sociales y humanas, es de carácter privado y cuenta con acreditación de alta calidad hasta el año 2020. La universidad desde su Programa de Permanencia y Retención Estudiantil, realiza un seguimiento los estudiantes beneficiarios de SPP, en donde se establece el siguiente proceso:

---

<sup>2</sup> En inglés se conocen como Student Assistance and Outreach Services.

<sup>3</sup> Algunos ejemplos de estas oficinas son:

Universidad Externado:

<http://portal.uexternado.edu.co/irj/portal/anonymouse?NavigationTarget=navurl://1a1c5d54b55cb73039da8ed3fa676721>

Universidad de Iowa: <http://www.studentassistance.dso.iastate.edu/>

Universidad Nacional de Colombia: <http://www.bienestarbogota.unal.edu.co/>

El estudiante hace su inscripción a la universidad por los medios establecidos para tal fin, el departamento de admisiones verifica que el estudiante cumpla con los requisitos para SPP y lo reporta a la facultad en la que el estudiante manifiesta interés en estudiar. A continuación, la facultad se encarga de seleccionar y entrevistar a los estudiantes, una vez tiene los resultados de este proceso, se encarga de enviarlos al Departamento de Admisiones, con el fin de que sean actualizados en la página web de la Universidad y el estudiante conozca si fue admitido o no. En caso tal que el estudiante sea admitido al programa de pregrado escogido, debe realizar los trámites asociados al pago de matrícula, en este caso, debe entregar la documentación solicitada por El ICETEX para legalizar su crédito.

Una vez se realiza esta actividad y el estudiante se matricula oficialmente en el programa escogido, el Departamento de Bienestar Universitario se encarga de realizar un seguimiento a las posibles alertas que puedan causar la deserción del estudiante, este proceso comprende una jornada de inducción y entrevista con el Psicólogo Orientador, rastreo constante del desempeño académico del estudiante para definir las rutas de este acompañamiento y reuniones con el estudiante para definir las acciones necesarias, con el objetivo final de evitar que el estudiante se retire del programa que se encuentra cursando.

De manera complementaria, el número de estudiantes que ha ingresado a la Universidad Externado de Colombia mediante el programa SPP, se distribuye entre programas de la siguiente manera (Tabla 1):

**Tabla 1. Distribución por programa de estudiantes matriculados a la Universidad Externado mediante Ser Pilo Paga.**

Facultad	Número de estudiantes matriculados					Total por programa
	2015-1	2015-2	2016-1	2016-2	2017-1	
Administración de Empresas	2	1	7	0	6	16
Administración Empresas Turísticas y Hoteleras	6	0	13	0	9	28
Patrimonio	1	0	1	0	2	4
Ciencias Sociales	9	0	9	0	16	34
Comunicación Social – Periodismo	5	0	11	0	0	16
Contaduría Pública	7	0	27	0	7	41
Derecho	10	1	18	1	30	60
Economía	3	0	17	1	12	33
Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales	22	0	30	0	37	89
<b>Total estudiantes por semestre</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>133</b>	<b>2</b>	<b>119</b>	<b>321</b>

**Fuente:** elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Externado de Colombia.

Como se puede apreciar, el periodo en el que se han matriculado más estudiantes SPP es en el primer semestre del año 2016 (133 estudiantes), luego se ha mantenido la matrícula en un promedio de 128 estudiantes, dado que este programa se lanza una vez al año, la mayoría de estudiantes se matriculan en el primer semestre académico. El programa que más estudiantes ha

recibido es Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales (FIGRI) con 89<sup>4</sup>, seguido de Derecho, Contaduría y Ciencias Sociales, con 60, 41 y 34 estudiantes respectivamente.

Se ha revisado en las páginas previas la información presentada sobre el contexto colombiano y sus necesidades de financiación de la educación superior, el establecimiento del programa SPP como el medio por el cual el gobierno busca aumentar la cobertura en educación superior y la evidencia que existe sobre las dificultades por las que pasan los estudiantes que ingresan a la universidad, lo anterior, sumado al acompañamiento que ofrecen las universidades para garantizar la continuidad del estudiante en su pregrado, lleva a definir que es necesario conocer a profundidad los aspectos que influyen en el proceso de adaptación del estudiante a la universidad, a saber: el acompañamiento de la universidad, las percepciones de los estudiantes y directivos sobre este tema. De acuerdo a lo anteriormente expresado, la pregunta y objetivo de investigación que surge son los siguientes:

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las percepciones las percepciones sobre el acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

---

<sup>4</sup> Cabe resaltar que este programa está dividido en dos, el Pregrado en Finanzas y Relaciones Internacionales y el Pregrado en Gobierno y Relaciones Internacionales, lo cual puede estar diferenciando este programa sobre los demás en lo que respecta a estudiantes admitidos.

Evaluar el acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016.

### **Objetivos específicos**

Identificar las percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y a los programas de acompañamiento ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia.

Comparar las características y las estrategias de los programas de acompañamiento de la Universidad Externado de Colombia con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga.

Realizar sugerencias de mejora a los programas de acompañamiento, en el marco de las políticas institucionales de bienestar de la Universidad Externado de Colombia.

### **Antecedentes del problema**

Respecto a las políticas de bienestar de las universidades, se puede encontrar un amplio acervo de literatura que estudia el tema<sup>5</sup>, en donde resultan muy importantes las estrategias destinadas a la retención y adaptación de estudiantes, entre las investigaciones más importantes sobre la permanencia de estudiantes se encuentran las de Tinto (1993, 1998), quien desarrolló modelos para aumentar la retención universitaria en el primer año de estudio y sugirió que las facultades deben estar en una reorganización y reestructuración constante para afrontar los diversos cambios en el entorno universitario.

---

<sup>5</sup> Para el año 2008 se contaba con alrededor de 2.500 referencias relacionadas a este tema (Anthony y Schee, 2008).

Anthony y Schee en 2008, realizaron una investigación longitudinal en universidades cristianas de Estados Unidos para establecer la relación entre las estrategias de retención de estudiantes y sus efectos en la tasa de deserción de los mismos, encontraron que aunque la implementación de estas estrategias ha venido aumentando en la muestra analizada, las cifras de retención de estudiantes de primeros semestres han disminuido. Los autores concluyeron que es necesario llevar a cabo acciones que permitan un contacto directo con los estudiantes de primeros semestres y conocer las necesidades que estos tienen, para así garantizar la continuidad de quienes ingresan a los programas de pregrado.

Otras investigaciones ampliaron el campo de acción que deben tener las universidades, sugiriendo que el acompañamiento debe hacerse desde el bachillerato, en donde estas instituciones pueden llevar a cabo un seguimiento de aquellos estudiantes de bajo nivel socioeconómico que sobresalgan por su rendimiento académico y ofrecer apoyo en los procesos de admisión y adaptación a la universidad, similar a los procedimientos empleados con las becas deportivas en Estados Unidos (Horng et al., 2013; Karimshah et al., 2013 y Smith, 2008).

Así como existe una cantidad considerable de literatura sobre este tema, también se tienen diferentes enfoques, por ejemplo, Croft, Harrison y Robinson (2009), realizaron una investigación en la universidad de Loughborough en Inglaterra, en donde encontraron que el acompañamiento personalizado en matemáticas sirvió para que los estudiantes de primeros semestres lograran un mejor rendimiento académico, con esto se garantizó la continuidad de sus estudios de pregrado. Estos hallazgos, están alineados con los de Guillory (2009), quien afirma que hay muchos actores involucrados en estos procesos de adaptación de los estudiantes y se debe tener en cuenta el entorno del que proviene el individuo para lograr que continúe con sus estudios después del primer año. Igualmente, Essack, Naidoo, y Barnes, (2010) respaldan la idea

de que los programas de monitoreo y asesoría de los estudiantes nuevos, promueve mejores tasas de permanencia y graduación en las universidades.

Tomando otro enfoque, Edirisingha (2009), estudió los efectos en la permanencia universitaria de la implementación de asesorías vía electrónica para los estudiantes de 21 años o más que comenzaban programas de pregrado en la universidad de Kingston (Reino Unido), entre los resultados más importantes de la investigación se tiene que, las asesorías electrónicas tuvieron un efecto positivo en su experiencia en la universidad y en las elecciones que realizaron en el primer año de estudio al momento de escoger las asignaturas y la distribución del tiempo.

En el caso de las políticas para garantizar el ingreso, la permanencia y la graduación de estudiantes que provienen de entornos Cultural y Lingüísticamente Diversos (CLD<sup>6</sup>), Herrera, Morales, Holmes y Terry (2011), evaluaron un programa encargado de capacitar a los profesores para atender las necesidades de los estudiantes latinos en universidades estadounidenses y encontraron que el tener un asesor que pudiera acompañarlos en los procesos asociados a los primeros años de universidad y comunicarse en su misma lengua, tenía resultados positivos en el rendimiento y continuidad de sus estudios universitarios. Resultados similares presenta el estudio de Carpi, Ronan, Falconer, Boyd y Lents (2013), quienes para el *John Jay College of Criminal Justice* en Estados Unidos, encontraron que la atención constante a los estudiantes hispanos, genera mayores tasas de graduación y aumenta la probabilidad de que el estudiante continúe con estudios de posgrado.

Finalmente, Wilson (2016), argumenta que las tres primeras semanas de ingreso a la universidad son las de mayor dificultad para los estudiantes nuevos, quienes presentan altos

---

<sup>6</sup> El término en inglés es: Culturally and Linguistically Diverse.

niveles de ansiedad y desorientación al tomar sus primeras clases y conocer los procesos de evaluación asignados a ellas.

Respecto a Colombia, Montenegro Fonseca (2016) realizó una evaluación de los programas de inducción que se llevan a cabo en la Universidad Nacional de Colombia para el periodo 2011-2015 y encontró que los estudiantes perciben una mejor adaptación con sus compañeros. Según este mismo estudio, la información que entregan los programas de Bienestar destinados a la adaptación del estudiante nuevo cuenta con una baja percepción de los estudiantes, requiriendo entonces, de acciones que permitan aumentar el impacto y complementar otros procesos de adaptación del estudiante.

De manera complementaria Cifuentes, Montenegro y Mejía González (2013) evaluaron el impacto en la deserción universitaria de los programas de apoyo de la Universidad Santo Tomás para 5 facultades (Psicología, Ingeniería, Cultura Física, Deporte y Recreación, Administración de Empresas y Filosofía y Letras) de 2010 a 2013, y afirman que estos programas tuvieron un efecto en la reducción de las tasas de deserción en más de un 50%. Igualmente, encontraron que los programas tuvieron un pequeño efecto –en comparación con el anterior-, en las tasas de mortalidad académica, esto se complementa con el argumento de que el hecho de perder una materia no influye en la deserción ya que “el estudiante que pierde se considera de atención prioritaria en los programas de acompañamiento, recibe apoyo, repite y permanece” (p.92).

Pineda Báez y Pedraza Ortiz en 2009, realizaron una evaluación de los programas de retención estudiantil en la Universidad de la Sabana (Bogotá), en donde encontraron que si bien los estudiantes que solicitaban hacer parte de estos programas, llegaban con ciertas prevenciones respecto a su contenido y a sus efectos, una vez los conocían a profundidad, aceptaban la ayuda que estos ofrecían y lograban mejores resultados, no solo académicos, también del orden

personal, familiar y social. Lo anterior, según los autores, ocurrió gracias a las características de los programas analizados, los cuales proveían atención constante y enfocada al problema particular de cada participante.

Los estudios aquí presentados realizan en su mayoría una ponderación cuantitativa del acompañamiento de la universidad y sus efectos en la continuidad del estudiante, a excepción del estudio de Pineda Báez y Pedraza Ortiz (2009) que realiza su evaluación desde el enfoque cualitativo. Existe una sugerencia constante en las investigaciones consultadas: las IES deben evaluar y ajustar constantemente las políticas de inclusión y adaptación de sus estudiantes, especialmente de aquellos que provienen de ambientes culturales diversos.

### **Justificación del problema**

Para reconocer la importancia del tema de estudio de esta investigación, es necesario tener en cuenta que estas becas son entregadas por el MEN, son recursos públicos, para los cuales debe garantizarse su correcto aprovechamiento, al procurar que los beneficiarios del programa permanezcan en las universidades que escogieron, se garantiza que la inversión realizada se vea realizada.

Adicionalmente al realizar la evaluación de estos programas de acompañamiento, se pueden realizar observaciones y recomendaciones para su avance, las cuales permitirán que estos mejoren de manera continua y así, contribuyan a una correcta transición y adaptación de los estudiantes respecto a los cambios que trae consigo comenzar la universidad. Como se evidenció en la literatura consultada, una de las recomendaciones más recurrentes tiene que ver con la evaluación constante de estos programas y su actualización de acuerdo a nuevas problemáticas que puedan surgir. Igualmente, la OCDE (2016), sugiere evaluar el programa Ser Pilo Paga para

decidir su continuación y ampliación, esta evaluación, desde sus resultados y recomendaciones, contribuirá a ampliar el acervo de información para implementar mejoras en el programa.

Finalmente, la universidad objeto de estudio puede basarse en los resultados del mismo para realizar cambios en el programa allí establecido, en donde se pueden identificar variables o características que contribuyan a una mejor adaptación de los estudiantes a la vida universitaria. Todo lo anterior, es consecuente con la línea de evaluación de programas de la maestría, en donde se encuentra inscrito este trabajo.

### **Marco de referencia**

#### **Marco conceptual**

##### **Ampliación del acceso y participación en la Educación superior**

Para discutir estos conceptos que pueden ser confundidos como sinónimos, es importante retomar la consideración de la Unesco sobre acceso, quien se respalda en la Declaración Universal de Derechos Humanos para plantear de las condiciones de acceso a la educación

[...] el acceso a la educación superior ha de ser igual para todos, en función de los méritos respectivos. Por consiguiente, en el acceso a la educación superior no se podrá admitir ninguna discriminación fundada en la raza, el sexo, el idioma, la religión o en consideraciones económicas, culturales o sociales, ni en discapacidades físicas (1998a, p. 2).

Se establece aquí que no pueden existir barreras de ningún tipo para que las personas puedan acceder a la educación superior, y que cualquier persona que lo desee, pueda tener la educación que necesita. De manera concreta sobre el ingreso a la educación superior, la Unesco afirma que

La admisión en la educación superior – se estipula en la Declaración de la Conferencia Mundial- debe estar basada en el mérito, las capacidades, el esfuerzo, la perseverancia y la

determinación de los aspirantes y, dentro de la perspectiva del aprendizaje a lo largo de toda la vida, podrá tener lugar en toda edad, teniendo en cuenta debidamente las competencias adquiridas con anterioridad (1998a, pp. 2-3).

Unido a esta definición, se encuentra el concepto de *Participación*, el cual se refiere a:

Ampliar la participación significa aumentar el acceso al aprendizaje y proveer las oportunidades para el éxito y progreso a una parte más amplia de la población [...] (Kennedy, 1997, p. 15).

Es decir, no es suficiente aumentar el acceso de todos los que estén en capacidad de lograr educación superior, es necesario entonces, garantizar que una parte considerable de la población (minorías, etnias, inmigrantes, entre otros) pueda lograr este objetivo. Teniendo en cuenta este argumento, el ingreso económico no puede ser un impedimento para que alguien con las capacidades adecuadas acceda a estudios de educación superior. Debido a lo anterior, las IES y el Gobierno diseñan estrategias para financiar la educación superior de aquellos que presentan esta dificultad (Heller, 2006).

De manera general se pueden encontrar dos tipos de programas destinados a subsidiar la educación superior, los subsidios basados en las necesidades y los basados en el mérito<sup>7</sup>. Los subsidios basados en las necesidades son aquellos que financian la educación superior para los estudiantes de bajo ingreso por medio del pago de matrículas y transferencias directas de recursos (Fack y Grenet, 2015). En contraste, los subsidios basados en el mérito se entregan con base en el desempeño académico de aquél que lo recibe, actualmente estos programas son

---

<sup>7</sup> En inglés: *Need-Based Grant* y *Merit-Based Grant* respectivamente.

preferidos por encima de los primeros, dado que pueden generar estímulos a obtener buenas calificaciones en los estudiantes que los reciben<sup>8</sup> (Henry y Rubenstein, 2002).

### **Discriminación Positiva o Acción Afirmativa**

Crosby, Iyer y Sincharoen (2006), afirman que el concepto de Acción Afirmativa puede tener varios significados, que dependen del enfoque desde donde se analice y ha adquirido una interdisciplinariedad en las ciencias sociales y de comportamiento. La definición concisa que entregan es la siguiente:

La acción afirmativa ocurre cuando una organización emplea recursos (incluyendo tiempo y dinero) para asegurarse que la gente no sea discriminada respecto a su género o grupo étnico (p. 587, traducción propia).

Según los autores, la Acción Afirmativa difiere de la igualdad de oportunidades en el sentido de que la primera, toma parte en el proceso de disminuir la discriminación, mientras que la segunda se encarga de “asegurarse que la discriminación no sea tolerada una vez se identifique” (p.587).

La aplicación de este concepto en el ámbito educativo está definida por Clayton (2012) como:

[...] la discriminación positiva en la admisión en educación superior involucra un permiso para seleccionar individuos de grupos poco representados los cuales están menos preparados que otros aspirantes para tener éxito en los programas que escogen (p. 416, traducción propia).

---

<sup>8</sup> Este es el argumento de los encargados de la política educativa, sin embargo, existe poca evidencia de que ocurra en realidad, la referencia mencionada profundiza en este tema.

Así mismo, el autor afirma que la aplicación de este concepto contribuye a la ampliación de la participación, ya que, en la mayoría de los casos los grupos que no encuentran un espacio en la educación superior, son aquellos que se encuentran poco preparados para acceder a ella.

### **Adaptación cultural**

Este concepto es el más importante de este análisis, ya que es el que justifica la existencia de los diferentes departamentos de bienestar estudiantil y los grupos de acompañamiento específicos.

Cuando cualquier individuo realiza un desplazamiento hacia un lugar geográfico diferente de su hogar, está enfrentado a diferentes desafíos, entre ellos, la adaptación cultural a ese nuevo entorno. Este proceso, lleva a que el individuo pase por un proceso de transformación en la que adquiere nuevo conocimiento respecto a las estrategias comunicación en el nuevo ambiente (Kim, 2001), pero también tiene el desafío de participar en este nuevo sistema; es decir, se trata de un “proceso dinámico relacionado a la interacción constante de los individuos con su entorno” (Shafaei y Razak, 2016, p. 706).

Lo anterior, resulta útil cuando se analizan los cambios por los que pasan los beneficiarios de las becas SPP, ya que desde la definición del programa se busca beneficiar a estudiantes sobresalientes de escasos recursos, los cuales provienen de entornos socioeconómicos difíciles. Esto trae consigo una serie de cambios que el aspirante debe asumir, lo que, como se discutió anteriormente, puede dificultar el proceso de adaptación del individuo y derivar en mal rendimiento académico, estos requieren a su vez de asesoría y atención constante de las universidades.

### **Políticas de bienestar universitario (en universidades)**

Cuando se habla de este concepto en las universidades, el término calidad de vida aparece constantemente, por ejemplo, para la Universidad Externado de Colombia (s. f.), el departamento de Bienestar tiene como objetivo principal: “adelanta[r] acciones encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de toda la comunidad externadista” (s.p).

Según Palomba (2002), aunque estos conceptos son muy similares, no pueden confundirse, mientras el bienestar es la satisfacción que se obtiene cuando se disfrutan los bienes que se poseen la calidad de vida es un:

Término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades (s.p).

Esto quiere decir, que el bienestar es una parte subjetiva de la calidad de vida de las personas, que solo puede ser determinado por cada individuo y por lo tanto, para conocer si existe esta condición, se requiere del contacto directo con el afectado.

Ahora bien, para desarrollar el concepto de Bienestar desde un enfoque académico, Carnicer, Garrido y Garrido (2014), plantean que existen dos tipos de Bienestar: el bienestar subjetivo (enfocado al placer) y el bienestar psicológico (relacionado con el potencial humano y su desarrollo). Este estudio se apoya en la definición de bienestar psicológico, la cual tiene en cuenta la “autoaceptación, relaciones positivas con los demás, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida, y crecimiento personal.” (Carnicer et al., 2014, p. 92).

Todas estas características, están relacionadas con el nivel de desempeño que puede alcanzar una persona en cualquier ámbito de su vida, en donde se encuentra incluido el paso por la universidad y su adaptación a este entorno, esto se complementa con el hecho de que cuando el

estudiante ingresa a la universidad busca mejorar su desarrollo tanto personal como académico (Dhillon y Wang, 2005). Al tener en cuenta estas ideas para diseñar los propósitos de los programas de bienestar en las universidades, se garantiza que se vea al estudiante como un individuo que además de su rol como estudiante, presenta otras particularidades que requieren atención.

Finalmente, la Universidad de Columbia identifica cuatro aspectos primordiales con los que cuentan los mecanismos de apoyo no académico<sup>9</sup> en las universidades comunitarias en Estados Unidos (Mechur Karp y West Stacey, 2013):

*Crear relaciones sociales*, ya que cuando el estudiante se relaciona con sus compañeros y profesores, desarrolla un alto sentido de pertenencia por la institución a la que pertenece.

*Aclarar las aspiraciones del estudiante y mejorar el nivel de compromiso*, una vez el estudiante establece de manera seria y enfocada, cuáles son sus metas, tiene la capacidad de tomar una decisión seria, respecto a los estudios que quiere realizar.

*Desarrollar competencias complementarias a las académicas*, estas permiten que aquellos estudiantes que no conocen el entorno universitario, se vean superados por el cambio fuerte que se presenta en los aspectos culturales, de conducta y las demandas logísticas de la universidad.

*Hacer que la vida en la universidad sea viable*, algunos estudiantes pueden presentar problemas de tipo personal o familiar, los cuales pueden llevar al abandono de sus estudios.

Adicionalmente, desde la universidad objeto de estudio, el concepto de bienestar está alineado con la formación integral del estudiante, en donde tiene como pilares de atención la

---

<sup>9</sup> Nonacademic Support Mechanisms

salud, el deporte, el área cultural y la orientación y apoyo, este último está alineado con la investigación aquí presentada (Universidad Externado de Colombia, s. f.).

Teniendo en cuenta la información presentada en este apartado, una definición del concepto de Bienestar, acorde a este trabajo está relacionada con el conjunto de características (sociales, personales y psicológicas) que permiten que los individuos además de lograr su máxima satisfacción, logren autoaceptarse y promover acciones, tanto para su progreso personal como el de aquellos que los rodean.

### **Marco normativo, legal y político**

La educación superior en Colombia está regida por la ley 30 de 1992 (Ley 30, 1992) en la cual se organizan todos los aspectos relacionados con la educación superior como las instituciones, los programas, los diferentes tipos de títulos y exámenes de Estado, la vigilancia y el fortalecimiento de las instituciones que apoyan el sistema de educación colombiano.

Igualmente, esta ley considera a la educación superior como “un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral” (Art. 1), al cual se puede acceder una vez se ha terminado satisfactoriamente los estudios de educación media y tanto el Estado como particulares pueden prestarlo ((CNA) s. f.). La vigilancia de este sistema está a cargo del MEN (Ley 30, 1992 art. 33).

Respecto al acceso, la ley mencionada en su artículo 31 atribuye al Presidente de la República (por medio del MEN), la responsabilidad de garantizar que todo aquel que esté en capacidad de recibir este tipo de conocimiento lo pueda recibir: “Facilitar a las personas aptas el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, al arte y a los demás bienes de la cultura, así como los mecanismos financieros que lo hagan viable” (Ley 30, 1992 art. 33, numeral e). Esto

está alineado con lo que estableció la Unesco (1998b) sobre el acceso a la educación superior por medio del mérito.

Para el tema de la financiación se define que respecto a la oferta, el Estado es el encargado de dirigir recursos del presupuesto para las IES estatales u oficiales, los cuales pueden complementarse con ingresos propios. Las IES privadas deben garantizar sus propios recursos pero pueden solicitar apoyo financiero por medio de créditos a fondos del Estado, tanto para infraestructura con la Financiera de Desarrollo Territorial S. A. (Findeter), como para programas de mejoramiento con el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior (Fodeseop) (Ley 30, 1992; MEN 2016b).

Respecto al tema de bienestar universitario, esta misma Ley, en sus artículos 117 a 120, establece que todas las IES deben contar con programas de bienestar universitario, en donde el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), será el encargado de definir las políticas generales respecto a estos programas. Así mismo, cada IES dentro de su presupuesto, debe garantizar que al menos el 2% de este, se emplee en el bienestar universitario de la institución.

De igual manera, para la demanda, se establecen los créditos educativos y subsidios de sostenimiento del ICETEX para garantizar el acceso y permanencia de los estudiantes de educación superior (MEN 2016b). Ahora bien, de manera específica, dentro del Plan Nacional de Desarrollo para el periodo 2014-2018 (reglamentado por la Ley 1753 de 2015), se establece que para garantizar el acceso con calidad a la educación superior de estudiantes de bajos recursos con buen desempeño académico se entregarán créditos condonables y becas para estudiar en IES con acreditación de alta calidad (DNP 2015, p. 97 y 363).

Por lo anterior, el MEN planteó unas líneas estratégicas cuyo objetivo es atender esta y otras áreas de la educación: “Excelencia Docente, Jornada Única, Colombia Bilingüe, Colombia

Libre de Analfabetismo y Más Acceso a la Educación Superior de Calidad” (MEN 2016a, p. 2). En la sección relacionada al acceso a la educación superior se encuentra inscrito el programa Ser Pilo Paga, con el que se busca: “fomentar el camino de la excelencia en la educación, que se constituye en pilar para la consolidación de la paz y la equidad para todos los colombianos.” (MEN 2016a, p. 122). Para este estudio, se considera el programa como una política del gobierno actual, ya que, si bien se está promoviendo el ingreso a la educación superior de personas que bajo otras condiciones difícilmente podrían acceder a ella, su aplicación en el largo plazo como política de Estado puede resultar insostenible, debido a los altos costos que acarrea su implementación, así como contribuir a la privatización de la educación superior por medio de transferencias a IES privadas (El observatorio de la Universidad Colombiana, 2016).

### **Diseño metodológico**

#### **Enfoque de investigación**

El enfoque de investigación que se implementó en este estudio es de corte cualitativo, el cual, con sus técnicas de recolección de información (observación, entrevista, grupo de discusión, entre otras), permite acercarse a las experiencias personales de los investigados, con lo que se logra conocer, las percepciones de los individuos respecto a un tema particular de acuerdo con el contexto en el que se encuentran. Es por lo anterior que este enfoque resulta pertinente para este estudio, adicionalmente, dado que no se busca realizar una generalización de los resultados, por el contrario, el objetivo es analizar un caso concreto con sus características únicas y sin modificarlas, se prefiere este enfoque al cuantitativo (Hernández et al., 2006).

De manera específica, se realizaron cuestionarios para la caracterización de la población estudiada, así como entrevistas a estudiantes y un experto con el propósito de obtener unos datos más específicos. Para el análisis de dichos datos se emplearán técnicas de codificación que

permitan identificar las percepciones de los estudiantes respecto a los programas de acompañamiento, su adaptación a la vida universitaria y su alineamiento con los objetivos de estos programas.

### **Tipo de investigación**

Para poder identificar y comparar las necesidades de los estudiantes con los programas de acompañamiento, es necesario interactuar de manera directa con los involucrados en estos procesos, para así conocer sus percepciones en la transición a la vida universitaria.

El tipo de investigación implementada fue descriptiva, ya que su fin es: “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2006, p. 80). En este caso particular, la identificación de las percepciones de los estudiantes (personas) y su comparación con las características y estrategias del programa de acompañamiento de la Universidad (proceso), permite que efectivamente, se lleve a cabo una investigación de tipo descriptivo.

Ahora bien, dentro del campo de la evaluación, este estudio se enfocó en la evaluación comprensiva definida por Stake (1975) quien afirma que los programas educativos pueden ser muy amplios en sus funciones, así mismo, el propósito de este enfoque de evaluación es “hacer una declaración amplia de lo que se observa en un programa, referenciando la satisfacción o insatisfacción que las personas sienten hacia el” (p. 9).

En general, el proceso seguido para desarrollar la investigación fue el siguiente: tomó información de los programas de acompañamiento que permitiera conocer cuáles son los objetivos de su implementación, luego con esto, se elaboró un cuestionario y una entrevista para

conocer la percepción de los estudiantes respecto al cumplimiento de estos objetivos e identificar si es necesario replantear o adicionar funciones a estos programas, para procurar así su mejora.

Las fases definidas para la investigación siguieron los pasos definidos por diversos manuales sobre metodología de la investigación (Hernández et al., 2006):

- Planteamiento del problema y objetivos de investigación
- Revisión de la literatura
- Elaboración del marco referencial
- Definición del diseño metodológico utilizada para analizar el problema
- Recolección de la información requerida para el estudio
- Aplicación de técnicas para analizar la información recolectada
- Presentación de resultados y recomendaciones

### **Corpus de investigación**

El universo poblacional escogido para realizar el estudio comprende a todos los estudiantes de pregrado beneficiados por SPP, en la Universidad Externado de Colombia, en los años que se ha implementado el programa (2014-2017), de esta población se tomarán entrevistas a algunos estudiantes escogidos de manera aleatoria.

### Categorías de análisis

Objetivo General o pregunta de investigación	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Actores que se van a consultar	Instrumentos
Evaluar el acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 - 2016.	Identificar las percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y a los programas de acompañamiento ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia	Percepción de los beneficiarios del programa SPP sobre los programas de acompañamiento	Sobre la adaptación a la vida universitaria.	Estudiantes beneficiarios de SPP en la Universidad Externado	Entrevista y cuestionario
	Sobre la adaptación al entorno				
	Comparar las características y las estrategias de los programas de acompañamiento de las universidades con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga.	Programa de acompañamiento	Tipo de programas Características de los programas. Propósitos Beneficiarios	Experto del Departamento de Bienestar de la Universidad Externado	Entrevista
		Necesidades de los estudiantes	Necesidades económicas, afectivas, académicas, físicas, alimenticias		

<b>Objetivo General o pregunta de investigación</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Actores que se van a consultar</b>	<b>Instrumentos</b>
	Realizar sugerencias de mejora a los programas de acompañamiento, en el marco de las políticas institucionales de bienestar de la Universidad Externado de Colombia.	Sugerencias de mejora			Revisión documental, entrevista y cuestionario.

**Fuente:** elaboración propia.

### **Supuestos teóricos o anticipaciones de sentido**

Desde la literatura consultada sobre la adaptación de los estudiantes a la Universidad, es probable que en el contexto específico de este estudio, existan dificultades en los estudiantes para adaptarse a la vida universitaria, las cuales requieran de acción efectiva por parte del Departamento de Bienestar de la Universidad. Adicionalmente, respecto a los programas de bienestar universitario deben estar en constante evaluación de su oferta y adecuarla a las dinámicas del entorno del estudiante, como se referenció previamente en la sección de antecedentes.

### **Validez**

Previamente a la implementación de los instrumentos, se realizaron pilotajes con pares académicos para verificar que el diseño empleado recoge de manera directa la información que se desea compilar. También se contó con la asesoría de expertos que contribuyan a la calidad de los instrumentos a implementar.

Para garantizar la validez interna del diseño de este estudio, se realizó un pilotaje del cuestionario y la entrevista diseñadas por cuatro expertos, así:

Se recibió la asesoría inicial por parte del director del trabajo de grado, el profesor Gabriel Ángulo. La segunda retroalimentación la realizó el profesor Francesco Bogliacino (Universidad Nacional de Colombia), experto en temas de economía experimental y aplicación de encuestas. La tercera asesoría la realizó la profesora Adriana Arcila, experta de la Universidad Externado en evaluación de programas. Finalmente, la cuarta asesoría se recibió de la de la profesora Alba Nury Martínez, experta de la Universidad Externado en evaluación de programas.

En todos los casos se recibieron comentarios sobre el planteamiento de las preguntas, las escalas en las que se presentaban las respuestas, incluir la descripción del procedimiento para realizar la encuesta, entre otros. Cuando al solicitar la revisión de la cuarta experta, los comentarios eran iguales a los emitidos por los demás expertos, se determinó que el pilotaje estaba completo. Con lo anterior, se garantizó que al aplicar los instrumentos, se obtuviera la información que realmente se requiere para el análisis.

### **Consideraciones Éticas**

En todo momento se informó a los entrevistados el objetivo y condiciones de las entrevistas y cuestionarios, así mismo, se entregó un consentimiento informado (Anexo 1) en el que se describen las características del instrumento, el cual firmaron el entrevistado y el investigador para dejar constancia del acuerdo establecido. Al finalizar la entrevista, a cada estudiante se le entregó un bono de una tienda como recompensa por su participación, solo se informó de la existencia de este obsequio una vez terminó la conversación para así asegurar que la participación del estudiante en la entrevista fuera voluntaria.

En esta investigación, se garantizó que la información recolectada se use con fines investigativos únicamente, no se elaboraron juicios sobre las respuestas de los estudiantes. Igualmente, todos los datos que se recolectaron en las entrevistas y cuestionarios realizados, fueron tratados de forma confidencial y no se revelan datos que permitan la identificación de los entrevistados. Adicionalmente, se informó que los datos recogidos se utilizarían únicamente para esta investigación y que, una vez se realizara la transcripción de la entrevista, los archivos de audio se eliminarían. También se resaltó que las respuestas no se presentarían de manera individual o con algún tipo de identificación.

### **Instrumentos aplicados para desarrollar el objetivo del trabajo**

Se utilizaron dos instrumentos, el primero, consistió en un cuestionario de preguntas cerradas, las cuales, estaban enfocadas en conocer las opiniones de los estudiantes beneficiarios de SPP respecto a su adaptación a la universidad. También se buscó establecer un nivel de satisfacción de los estudiantes participantes respecto al acompañamiento del departamento de Bienestar por medio de este instrumento. Las posibles respuestas se basaron en una escala de calificación de 4 niveles que van desde la opción totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo (Cohen, Manion, y Morrison, 2011). Con las respuestas obtenidas en este punto, se corrigió la aplicación del siguiente instrumento (Anexos 2 y 3).

El cuestionario se diseñó en Google.docs y se envió a los estudiantes vía correo electrónico por medio del departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Externado de Colombia, quienes autorizaron la realización tanto de la encuesta, como de las entrevistas.

El segundo instrumento, se trató de una entrevista estructurada, con la cual obtuvo información precisa sobre las percepciones y necesidades de los estudiantes entrevistados. También se realizó una entrevista estructurada a un experto del departamento de Bienestar de la Universidad Externado de Colombia, desde sus respuestas se analizó el alineamiento entre las percepciones de los estudiantes y los encargados de las acciones en el departamento de Bienestar Universitario.

En total la entrevista constó de nueve preguntas abiertas, en las que se indagó sobre el contexto en el que se encuentra el estudiante y las posibles dificultades que afronta en su adaptación a la universidad. La entrevista finalizó con interrogantes respecto a la percepción del programa.

Las preguntas del cuestionario y de la entrevista fueron revisadas y comentadas por expertos<sup>10</sup>, para asegurar que los instrumentos aplicados, extrajeran de forma efectiva la información deseada para el estudio (validez interna). Igualmente, con este proceso, se buscó que las preguntas planteadas no resultaran incómodas para los entrevistados, tanto en su redacción, como en el tema que se preguntó.

El tiempo de duración de la entrevista se dio en el rango de los 10 y los 25 minutos.

### **Análisis de la información y resultados**

#### **Descripción de la población y de la muestra**

Como se presentó anteriormente, la población de estudiantes beneficiarios del programa SPP en la Universidad Externado de Colombia, consta de 321 estudiantes distribuidos en los diferentes programas de pregrado ofrecidos por la universidad

Una vez recopilada la información, se procedió a realizar dos procesos independientes, para el caso de las encuestas enviadas a los estudiantes, se recogió la información en un archivo de Excel y se procedió a obtener las estadísticas descriptivas<sup>11</sup> de las respuestas entregadas por los estudiantes cuando fue conveniente, lo anterior teniendo en cuenta que las preguntas que presentaban opciones de respuesta múltiple requerían de un análisis diferente. En total, se

---

<sup>10</sup> El profesor Francesco Bogliacino de la Universidad Nacional de Colombia, las profesoras Adriana Arcila, Alba Martínez y el profesor Gabriel Angulo de la Universidad Externado de Colombia.

<sup>11</sup> Se debe tener en cuenta que para esta investigación, la encuesta se utilizó como una aproximación a la caracterización de la población estudiada, sin embargo, la información recopilada aquí respecto a las percepciones de los estudiantes, se usará más adelante para complementar los resultados obtenidos en las entrevistas.

recibieron 112 aportes de una población de 321 estudiantes, lo que resulta en un 34% de respuestas a la encuesta.

Las tablas 5, 6 y 7 entregan información sobre las características de la muestra.

**Tabla 5. Número de respuestas distribuidas por semestre académico.**

Semestre	Número de respuestas
1	62
2	2
3	31
4	0
5	17
<b>Total respuestas</b>	<b>112</b>

**Fuente:** elaboración propia con datos de la encuesta aplicada.

**Tabla 6. Número de respuestas distribuidas por género.**

Género	Número de respuestas
Mujer	76
Hombre	36

**Fuente:** elaboración propia con datos de la encuesta aplicada.

**Tabla 7. Estadística descriptiva de la edad de los estudiantes que respondieron la encuesta (valores en años).**

<b>Media</b>	17,7
<b>Mediana</b>	18
<b>Moda</b>	17
<b>Desviación estándar</b>	0,9551981
<b>Rango</b>	4
<b>Mínimo</b>	16
<b>Máximo</b>	20

**Fuente:** elaboración propia con datos de la encuesta aplicada.

De las tablas podemos extraer que se obtuvieron respuestas de todos los semestres excepto del cuarto, el primero fue el de mayor participación. También, en términos de

representatividad de género, las mujeres contribuyeron con el 68% de las respuestas y los hombres con el 32%, conservando así la mayoría de participación femenina en la población estudiada. Respecto a la edad, se tiene que en promedio, los encuestados tenían aproximadamente 17 años y 8 meses, igualmente, los estudiantes de 17 años fueron los que más contribuyeron a las respuestas de la encuesta. Finalmente, el rango de edad de la encuesta estuvo entre los 16 y los 20 años, esto es consecuente con las edades de ingreso a la universidad y el tránsito entre semestres.

Para la aplicación de las entrevistas se contó con la participación de cuatro estudiantes de diferentes programas de pregrado de la Universidad Externado de Colombia y con la directora del Departamento de Bienestar Universitario de la misma institución.

A continuación, se presentan los principales hallazgos desde el análisis de la información recolectada teniendo como referente de análisis, los objetivos específicos definidos previamente.

### **Percepciones de los participantes de Ser Pilo Paga, respecto a su adaptación a la universidad y a los programas de acompañamiento ofrecidos por la Universidad Externado de Colombia**

Desde la perspectiva de los estudiantes encuestados, 90 de los 112 que respondieron, indicaron que factores personales como la autoestima, la confianza y la capacidad de interactuar con otros influyeron en su adaptación a la vida universitaria; al revisar con detalle las respuestas de la encuesta, se identificó que áreas como la acogida por las directivas de la facultad y las relaciones con los compañeros del pregrado resultaron ser muy importantes cuando el estudiante pasa por el proceso de adaptación a la vida universitaria.

Cuando en la entrevista se indagó a los estudiantes sobre este tema, para el caso de los estudiantes que provienen de ciudades diferentes a Bogotá, estos afirmaron que si bien se sentían

aceptados por la comunidad universitaria del Externado, el estar lejos de sus familias influyó de manera negativa en su adaptación.

Uno de los entrevistados afirmó sobre las complejidades de la adaptación a la universidad:

“La responsabilidad es la característica más compleja, en mi caso, la cultura paisa es muy tradicional, entonces no es común que uno salga de la casa hacia otros lugares [...], también lo es salir de tu círculo familiar y no ver a tu familia cada semana” (Entrevista No. 2 – sep 2017).

Ahora bien, respecto al acompañamiento de la universidad a través de su Departamento de Bienestar, afirmaron la preocupación constante que tiene esta dependencia por el estudiante, uno de los entrevistados comparte una experiencia personal que respalda esta afirmación:

“Entre otras cosas, Leonardo [el psicólogo del Departamento de Bienestar del Externado], por situaciones de salud que presenté en la universidad el semestre anterior [...] ha estado pendiente y he tenido apoyo [...]” (Entrevista No. 1 – sep 2017).

Las opiniones de los estudiantes que residían en Bogotá antes de ser beneficiarios de SPP se encuentran alineadas con las de aquellos que no, ya que también afirman que la comunidad universitaria los acogió y permitió que su adaptación fuera exitosa, sin embargo, mencionaron que el proceso de conocer personas nuevas, complejizó las primeras semanas en la universidad:

“La gente nueva, porque es salir de un círculo, yo vengo de un colegio distrital y es una cosa súper fuerte porque solo somos dos personas de colegios distritales y pensé que iba a ser difícil, pero mis compañeros siempre han sido muy lindos y me han hecho sentir cómoda” (Entrevista No. 2 – sep 2017).

### **Comparación entre las características y las estrategias del acompañamiento de la Universidad Externado de Colombia con las percepciones y las necesidades de los estudiantes Ser Pilo Paga**

Desde la perspectiva de la directora del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Externado de Colombia, Rosabel Sánchez, los estudiantes presentan dificultades para adaptarse a la carga curricular del pregrado, esto ha venido disminuyendo con cada promoción de estudiantes de SPP que se matriculan en la universidad. Lo anterior, según afirma la directora, puede estar relacionado con la poca orientación vocacional entregada a los primeros beneficiarios de SPP, que también influyó de manera directa en el rendimiento académico.

Respecto a la adaptación al entorno, la directora argumenta que existe una fuerte falta de información de los estudiantes respecto al entorno al que se estaban adaptando, en donde el sistema de clases, las calificaciones y el control de asistencia a clases, entre otros aspectos, resultan ser de una diferencia marcada a lo que se vive en los colegios. Adicionalmente, en muchos casos los estudiantes tenían poco conocimiento de los procesos de legalización del crédito y matrícula con la universidad.

Desde las encuestas, 88 de 112 estudiantes afirmaron que el grupo de amigos se constituyó en un factor importante al momento de conocer y adaptarse al entorno.

Los estudiantes entrevistados reconocieron nuevamente, que el tener que desplazarse a una ciudad como Bogotá con un dinamismo más complejo al de sus ciudades de origen respecto a la movilidad y las costumbres, se convirtió al principio en un aspecto complicado en su adaptación, lo cual cambió una vez adquirieron más experiencia en este tema. Los estudiantes que residían en la ciudad antes de SPP no manifestaron haber tenido dificultades en sus procesos adaptativos.

Desde la visión de la directora de Bienestar Universitario, las necesidades económicas, afectivas, académicas, físicas, alimenticias de los estudiantes se constituyen en las áreas más importantes y que requieren más atención, tanto de las universidades, como de los encargados de entregar los subsidios a los estudiantes, ya que en casos de coyuntura como el ocurrido en el primer semestre del año 2017, en donde se presentaron retrasos en la entrega de los subsidios a los estudiantes beneficiados, estos debieron asumir sus costos de sostenimiento para poder continuar sus estudios (El Espectador, 2017).

### **Sugerencias de mejora al acompañamiento prestado por la universidad**

Los estudiantes manifiestan que hace falta un mayor acompañamiento por parte de la universidad respecto al apoyo en alimentación que se les presta, en las respuestas de la encuesta manifestaron que es necesario aumentar la cantidad en los bonos de alimentación entregados por la universidad.

En la entrevista, los estudiantes, informaron que los ingresos recibidos por el crédito no son suficientes para afrontar el costo de vida en la ciudad, lo que ha causado en algunos casos que deban buscar trabajos parciales para sostenerse. Al igual que en las subcategorías analizadas anteriormente, el estar lejos de sus familias es un factor primordial para los estudiantes entrevistados.

A modo de síntesis para el acompañamiento a los estudiantes beneficiarios de SPP en la Universidad Externado de Colombia, se requiere:

- Fortalecer los procesos de acompañamiento al estudiante en los procesos de matrícula.
- Considerar el establecimiento de subsidios de alimentación por parte de la universidad para todos los estudiantes.
- Establecer una bolsa de empleo para todos los estudiantes.

- Analizar la posibilidad de implementar acompañamiento focalizado para los estudiantes que se trasladan hacia Bogotá.

### **Conclusiones**

El desarrollo de este estudio se enfocó primordialmente en conocer las percepciones de los diferentes actores involucrados en el entorno comprendido por la Universidad Externado de Colombia, el programa SPP y los estudiantes beneficiarios de este, se ha podido conocer e identificar las necesidades de mejora que requiere el acompañamiento a los estudiantes SPP, tanto desde las respuestas de encuestas a un gran número de estudiantes, como desde entrevistas a profundidad realizadas a cuatro estudiantes y a la directora del departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Externado de Colombia.

La primera conclusión que surge de este ejercicio es que la cercanía del estudiante con su familia es un factor muy importante en su adaptación a la vida universitaria, esto puede estar relacionado al apoyo que recibe desde su hogar para enfrentarse a los desafíos de la universidad, esto está alineado con los hallazgos de Wrench, Garrett, y King (2014) sobre las dificultades que presentaron los estudiantes que debían desplazarse. De forma más general, Akhtar, Pratt, y Bo (2015) también identifican el desplazamiento del estudiante como un atenuante en su transición y adaptación.

Como segunda conclusión se tiene que los estudiantes cuentan con poca información sobre los procesos asociados al inicio de los estudios universitarios, lo que acentúa las dificultades ya existentes para su proceso de integración. Nuevamente, el estudio de Wrench, Garrett, y King (2014) presenta conclusiones en esta misma línea.

La tercera y última conclusión, si bien no está relacionada directamente con el objetivo principal de este estudio, afecta lo que los estudiantes piensan sobre el programa SPP, ya que los

ingresos recibidos por el crédito no son suficientes para el sostenimiento de los estudiantes, aunque esto no depende de las universidades que reciben estos estudiantes, debe tenerse en cuenta para el diseño de programas de apoyo a la comunidad estudiantil que ingresa a la universidad con similares condiciones, esto está alineado con los desafíos que tienen las universidades en el mundo educativo actual (Stefani, 2007).

Acorde con las conclusiones presentadas, se hacen las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones:

- Estudiar la viabilidad de establecer un programa de acompañamiento que permita la continuidad de los estudiantes en los programas de pregrado a los que ingresan, que tome en cuenta no solo a estudiantes SPP, también tenga en cuenta a individuos de similares condiciones que se encuentren estudiando.
- Conocer los programas de acompañamiento en otras IES y analizar sus particularidades, con el objetivo de vislumbrar diferencias que puedan incidir en los procesos de adaptación por los que pasan los estudiantes.
- Analizar el programa SPP desde el marco de la política de financiación de la educación superior, para determinar su eficiencia enfocada a atender a los estudiantes que cuentan con las aptitudes para ingresar a la universidad, pero no así con el presupuesto para asumir este compromiso.

Dentro de las limitaciones de este estudio se tiene que aunque los resultados puedan ser una aproximación a las percepciones de los estudiantes de la Universidad Externado de Colombia, no es posible generalizar a otras poblaciones similares, como pueden ser estudiantes de otras universidades ubicadas en la misma ciudad, lo cual puede ser objeto de una investigación más grande. Adicionalmente, el número de estudiantes entrevistados puede ser más

alto, con lo que se puede realizar una triangulación más amplia, por razones de tiempo esto no se pudo realizar. Con relación a esta limitación se pueden complementar las entrevistas individuales con la aplicación de grupos focales que permitan conocer si existe alguna diferencia entre las opiniones entregadas en la entrevistas y lo que perciben los estudiantes como grupo.

## Referencias

- Akhtar, N., Pratt, C. B., & Bo, S. (2015). Factors in the cross-cultural adaptation of African students in Chinese universities. *Journal of Research in International Education*, 14(2), 98-113. <https://doi.org/10.1177/1475240915592107>
- Anthony, B., & Schee, V. (2008). The Utilization of Retention Strategies At Church-Related Colleges: A Longitudinal Study. *J. College Student Retention*, 10(2), 207-222. <https://doi.org/10.2190/CS.10.2.f>
- Briggs, A. R. J., Clark, J., & Hall, I. (2012). Building bridges: understanding student transition to university. *Quality in Higher Education*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.614468>
- Carnicer, J. G., Garrido, C. C., & Garrido, D. C. (2014). Bienestar en universitarios: de las perspectivas teóricas a un estudio exploratorio Well-being in college: from theoretical contributions to an exploratory study. En *I Congrés Internacional d'Educació Emocional X Jornades d'Educació Emocional* (pp. 89-103). Barcelona. Recuperado a partir de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58636/1/89\\_103.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58636/1/89_103.pdf)
- Carpi, A., Ronan, D. M., Falconer, H. M., Boyd, H. H., & Lents, N. H. (2013). Development and Implementation of Targeted STEM Retention Strategies at a Hispanic-Serving Institution. *Journal of Hispanic Higher Education*, 12(3), 280-299. <https://doi.org/10.1177/1538192713486279>
- Cifuentes, A. S., Montenegro, Y., & Mejía González, M. A. (2013). Evaluación del impacto de los programas de apoyo relacionados con la permanencia estudiantil en la universidad Santo Tomás de la modalidad presencial de pregrado, Bogotá. Bogotá: UDIES - Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil.

- Clayton, M. (2012). On Widening Participation in Higher Education Through Positive Discrimination. *Journal of Philosophy of Education*, 46(3), 414-431.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9752.2012.00858.x>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education* (7ma ed.). Nueva York: Routledge.
- Congreso de Colombia. (1992). Ley 30 de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. DO: 40.700. Recuperado a partir de <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34632>
- Consejo Nacional de Acreditación (CNA). (s. f.). El sistema de educación superior de Colombia. Recuperado 24 de septiembre de 2014, a partir de <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>
- Consejo Nacional de Educación Superior. (2014). *Acuerdo por lo Superior -2034: Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz*. (Consejo Nacional de Educación Superior, Ed.).
- Constitución política de Colombia. (1991). [Const.]. Recuperado 20 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Croft, A. C., Harrison, M. C., & Robinson, C. L. (2009). Recruitment and retention of students— an integrated and holistic vision of mathematics support. *International Journal of Mathematical Education in Science and Technology*, 40(1), 109-125.  
<https://doi.org/10.1080/00207390802542395>
- Crosby, F. J., Iyer, A., & Sincharoen, S. (2006). Understanding Affirmative Action. *Annu. Rev. Psychol*, 57, 585-611. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.57.102904.190029>
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Todos*

*por un nuevo país*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Dhillon, J., & Wang, H. (2005). *What do we mean by student support? Staff and students' perspectives of the provision and effectiveness of support for students* (Learning and Teaching Projects 2005/06).

Edirisingha, P. (2009). Swimming in the deep-end: an e-mentoring approach to help mature students' transition to higher education. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, (1).

El observatorio de la Universidad Colombiana. (2016). 98.4% de recursos de Ser Pilo Paga se ha ido a las universidades privadas. Recuperado 24 de junio de 2016, a partir de [http://universidad.edu.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7005:984-de-recursos-de-ser-pilo-paga-se-han-ido-a-las-universidades-privadas&catid=16:noticias&Itemid=198](http://universidad.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=7005:984-de-recursos-de-ser-pilo-paga-se-han-ido-a-las-universidades-privadas&catid=16:noticias&Itemid=198)

Essack, S. Y., Naidoo, I., & Barnes, G. (2010). Government funding as leverage for quality teaching and learning. *Higher Education Management and Policy*, 22(3), 1-13. <https://doi.org/10.1787/hemp-22-5km39qsfr0x>

Fack, G., & Grenet, J. (2015). Improving college access and success for low-income students: Evidence from a large need-based grant program. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(2), 1-34. <https://doi.org/10.1257/app.20130423>

Guillory, R. M. (2009). American Indian/Alaska Native College Student Retention Strategies. *Journal of Developmental Education*, 33(2), 14-24.

Heller, D. E. (2006). Merit Aid and College Access. En *Symposium on the Consequences of Merit-Based Student Aid*. Madison. Recuperado a partir de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.544.2863&rep=rep1&type=pdf>

- Henry, G. T., & Rubenstein, R. (2002). Merit-Based Financial Aid on Paying for Grades : Impact of Educational Quality. *Journal of Policy Analysis and Management*, 21(1), 93-109.  
<https://doi.org/10.1002/pam.1042>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Herrera, S. G., Morales, A. R., Holmes, M. A., & Terry, D. H. (2011). From Remediation to Acceleration: Recruiting, Retaining, and Graduating Future Culturally and Linguistically Diverse (CLD) Educators. *Journal of College Student Retention*, 13(2), 229-250.  
<https://doi.org/10.2190/CS.13.2.e>
- Hornig, E. L., Evans, B. J., Antonio, anthony I., Foster, J. D., Kalamkarian, H. S., Hurd, N. F., & Bettinger, E. P. (2013). Lessons learned from a data-driven college access program: The National College Advising Corps. *New Directions for Youth Development*, 2013(140), 55-75. <https://doi.org/10.1002/yd.20078>
- Karimshah, A., Wyder, M., Henman, P., Tay, D., Capelin, E., & Short, P. (2013). Overcoming Adversity among Low SES Students. A Study of Strategies for Retention. *Australian Universities' Review*, 55(2), 5-14.
- Kennedy, H. (1997). *Learning Works Widening Participation in Further Education*. Coventry.
- Kim, Y. Y. (2001). *Becoming intercultural : an integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*. Oklahoma: Sage Publications.
- Mechur Karp, M., & West Stacey, G. (2013). *Why Are Nonacademic Supports Important for Community College Students? How Can Nonacademic Supports Improve Student Outcomes?* Nueva York. Recuperado a partir de <https://ccrc.tc.columbia.edu/media/k2/attachments/what-we-know-about-nonacademic->

student-supports.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (s. f.). Programa Ser Pilo Paga. Recuperado 30 de abril de 2016, a partir de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/w3-article-348446.html>

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Créditos condonables para la excelencia en la educación superior. Ser Pilo Paga. Reglamento operativo. Recuperado a partir de [http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Reglamento Operativo Ser Pilo Paga 2.pdf](http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Reglamento%20Operativo%20Ser%20Pilo%20Paga%202.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (2016a). Colombia, la mejor educada en el 2025, 129. Recuperado a partir de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-355154\\_foto\\_portada.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-355154_foto_portada.pdf)

Ministerio de Educación Nacional. (2016b). Financiación de la educación superior. Recuperado 25 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235797.html>

Montenegro Fonseca, L. V. (2016). *Evaluación de la inducción estudiantil de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá Desde el año 2011 (Tesis de maestría)*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2016). *Revisión de políticas nacionales de educación: educación en Colombia. [Traducción al español del Ministerio de Educación Nacional (MEN)]*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264250604-en>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/el Banco Mundial. (2012). *Evaluación de Políticas*

*Nacionales de Educación. La educación Superior en Colombia.*

<https://doi.org/10.1787/9789264180710-es>

Palomba, R. (2002). *Calidad de Vida: Conceptos y medidas*. Santiago de Chile: Cepal.

Recuperado a partir de

[http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1\\_ppt.pdf](http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf)

Pineda Báez, C., & Pedraza Ortiz, A. (2009). Programas exitosos de retención estudiantil universitaria: las vivencias de los estudiantes. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (28), 1-30.

Shafaei, A., & Razak, N. A. (2016). Internationalisation of higher education: Conceptualising the antecedents and outcomes of cross-cultural adaptation. *Policy Futures in Education*, 14(6), 701-720. <https://doi.org/10.1177/1478210316645017>

Smith, M. J. (2008). Employing Critical Perspectives to Improve Outreach to Low-SES African-American and Latino Students and Their Parents. *Journal of College Admission*, 17-23.

Sommerfeld, A. K. (2016). Education as a collective accomplishment: how personal, peer, and parent expectations interact to promote degree attainment. *Social Psychology of Education*, 19(2), 345-365. <https://doi.org/10.1007/s11218-015-9325-7>

Stake, R. E. (1975). *Program Evaluation, Particularity Responsive. Occasional Paper Series.*

Recuperado a partir de <http://srim.blog.stisitelkom.ac.id/files/2012/12/PROGRAM-EVALUATION-PARTICULARY-RESPONSIVE-EVALUATION.pdf>

Stefani, L. (2007). Encouraging Student Engagement and Attainment. *Reflections*, 1-2.

Tinto, V. (1993). *Leaving college : rethinking the causes and cures of student attrition* (segunda). Chicago: University of Chicago Press.

Tinto, V. (1998). *Colleges as Communities: Taking Research on Student Persistence Seriously.*

*The Review of Higher Education*, 21(2), 167-177.

Unesco. (1998a). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. En *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. París: Unesco. Recuperado a partir de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>

Unesco. (1998b). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. Recuperado 26 de agosto de 2016, a partir de [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)

Universidad Externado de Colombia. (s. f.). Quiénes somos - Universidad Externado de Colombia. Recuperado 25 de enero de 2017, a partir de <http://portal.uexternado.edu.co/irj/portal/anonymous?NavigationTarget=navurl://1a1c5d54b55cb73039da8ed3fa676721>

Universidad Externado de Colombia. (2015). Programa de acompañamiento Ser Pilo Paga. Bogotá.

Vieira, C., & Vieira, I. (2014). What Drives University Applications? An Attempt to Explain Aggregate Demand for Higher Education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 36(6), 616-631. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2014.957894>

Wilson, K. L., Murphy, K. A., Pearson, A. G., Wallace, B. M., Reher, V. G. S., & Buys, N. (2016). Understanding the early transition needs of diverse commencing university students in a health faculty: informing effective intervention practices. *Studies in Higher Education*, 41(6), 1023-1040. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.966070>

Wrench, A., Garrett, R., & King, S. (2014). Managing health and well-being: student experiences in transitioning to higher education. *Asia-Pacific Journal of Health, Sport and Physical Education*, 5(2), 151-166. <https://doi.org/10.1080/18377122.2014.906059>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Consentimiento informado**

*Título de investigación:* Evaluación del acompañamiento a los beneficiarios del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia en los años 2014 a 2016.

Yo, \_\_\_\_\_ una vez informado sobre los propósitos, objetivos, que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a \_\_\_\_\_, a aplicar la entrevista.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará bajo la responsabilidad del investigador.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

\_\_\_\_\_  
Nombre del participante

\_\_\_\_\_  
Firma de Participante  
C.C.

\_\_\_\_\_  
Nombre de Investigador Principal

\_\_\_\_\_  
Firma de Investigador Principal  
C.C.

\_\_\_\_\_  
Ciudad y Fecha

## **Anexo 2. Entrevista a los estudiantes**

*Universidad Externado de Colombia*

*Facultad de Educación*

*Maestría en Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación*

Apreciado estudiante:

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer sus percepciones respecto al acompañamiento de la universidad respecto a su adaptación a la vida universitaria, lo invitamos a responder las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible. La información será recopilada de manera anónima y será usada única y exclusivamente con fines investigativos.

1. ¿Por qué escogió la Universidad Externado para sus estudios de pregrado?
2. ¿Qué carrera escogió y por qué?
3. ¿Cómo se ha sentido en esta nueva etapa en la universidad, respecto a los profesores, compañeros de clase y en general con todo el ambiente universitario?
4. ¿Cuál cree que ha sido la característica más compleja en su adaptación al entorno universitario y por qué?
5. ¿Cuáles son las fortalezas que percibe del acompañamiento desde el departamento de bienestar a los estudiantes de Ser Pilo Paga?
6. ¿Considera que el acompañamiento de la universidad es suficiente para su paso por la universidad? ¿Por qué?
7. ¿Considera que el programa Ser Pilo Paga es suficiente para su paso por la universidad? ¿Por qué?
8. ¿Conoce a otros estudiantes beneficiarios de Ser Pilo Paga? ¿Puede identificar las dificultades que han tenido para adaptarse a la universidad?
9. ¿Cuáles cree que son las características que se pueden mejorar en el acompañamiento de la universidad con los estudiantes Ser Pilo Paga y por qué?
10. ¿Cuáles cree que son las características que se pueden mejorar en el programa Ser Pilo Paga y por qué?

### **Anexo 3. Entrevista al experto**

*Universidad Externado de Colombia*

*Facultad de Educación*

*Maestría en Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación*

Apreciado experto:

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer sus percepciones respecto al acompañamiento de la universidad respecto a la adaptación de los estudiantes a la vida universitaria, lo invitamos a responder las siguientes preguntas (o afirmaciones) con la mayor sinceridad posible. Usted puede decidir en cualquier momento no continuar con la entrevista o elegir no responder alguna pregunta. La información será recopilada de manera anónima y será usada única y exclusivamente con fines investigativos.

Fecha de realización:

Hora y lugar:

¿Cuáles son los lineamientos que tiene la Universidad Externado de Colombia para atender la población que ingresa del programa Ser Pilo Paga?

¿Cómo se relacionan dichos lineamientos con la misión y los propósitos de formación que tiene la Universidad?

¿Qué tipo de programas se están implementando para atender a los estudiantes del programa Ser Pilo paga?

¿Quién o quiénes son los responsables de ejecutar estos programas?

¿Qué tipo de recursos han sido necesario para ejecutar los programas mencionados?

¿Se crearon programas nuevos de bienestar universitario o se adaptaron los ya existentes?

¿Cuál cree que ha sido la característica más compleja en la adaptación al entorno universitario de estos estudiantes y por qué?

¿Cuál cree usted es la percepción que tienen los estudiantes sobre los programas de acompañamiento que realiza la Universidad?

¿Considera usted que es suficiente el acompañamiento que brinda la universidad a los estudiantes SPP? ¿Por qué?

¿Tienen planes de mejoramiento planeados a futuro para el acompañamiento a este tipo de población?

¿Cómo evaluaría usted el acompañamiento que realiza la Universidad a los estudiantes del programa Ser Pilo paga?