



V CLABES

SEXTA CONFERENCIA
LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO
EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



NIVELACIÓN DE COMPETENCIAS BÁSICAS Y ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL PARA ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO DESTACADOS EN CONTEXTO DE LA UNAB

AGUIRRE Larrain, Francisca
DIAZ Poblete, Alejandra
QUENSE Abarzúa, María de los Ángeles
MARCHANT Mayol, Jorge
PAREDES Esparza, Rodolfo

Dirección General de Docencia, Vicerrectoría Académica, Universidad Andrés Bello, Chile
rparedes@unab.cl

Línea Temática Políticas y Gestión Institucional

Tipo de comunicación. Poster

Resumen. En Chile, en el año 2016 ingresaron 1.161.222 estudiantes a la educación superior. De acuerdo a cifras obtenidas desde el Ministerio de Educación, el 32,5% de quienes ingresan y provienen de colegios municipales, desertan en primer año, en tanto se estima que el 50% no egresa del programa en el cual inició su proceso. En este contexto, la intervención propuesta desde la Dirección General de Docencia de la Vicerrectoría Académica de la UNAB, a través de la implementación de la Beca de Nivelación Académica (BNA) financiada por el Ministerio de Educación del Gobierno de Chile, busca abordar el fenómeno desde una mirada multidimensional, en tanto existen diversos factores que de manera independiente como interrelacionadamente impactan a la hora de lograr el éxito académico de los estudiantes.

En el diseño e implementación de este programa, se ha considerado un abordaje sistémico, en el marco de una política orientada a la retención y para ello se han definido 4 aspectos críticos que de manera articulada e integrada buscar impactar en este objetivo: Diagnóstico y caracterización de los estudiantes, tutorías académicas, talleres de habilidades y aprendizaje y seguimiento y acompañamiento integral de los estudiantes.

Durante la implementación de las distintas acciones, los estudiantes beneficiarios han realizado una importante valoración positiva del proceso, manifestando su satisfacción con las estrategias ofrecidas, reconociendo el impacto que estas tendrán en su proceso académico. El diagnóstico, ha permitido caracterizar a los estudiantes y definir estrategias focalizadas, en tanto las tutorías académicas, han ido generando un avance progresivo en el rendimiento académico de los estudiantes, aumentando la cobertura y el nivel de adhesión en relación al obtenido el año 2015. El nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los talleres de habilidades y aprendizaje refleja que efectivamente estos contribuyen a su proceso formativo aportándoles herramientas útiles para la mejora en su desempeño. Por último, el acompañamiento integral, intencionado en la disminución de brechas y establecimiento de vínculos, ha permitido que los estudiantes cuenten con nuevos referentes dentro de la universidad facilitando su integración y permanencia. Esta estrategia coordinada por la Vicerrectoría Académica nos permite generar una plataforma única y articulada de acompañamiento a estudiantes destacados en contexto, contribuyendo a la retención, aprobación y rendimiento de los estudiantes, abordando las competencias genéricas que los ayudarán para una inclusión efectiva en la vida universitaria y asegurar su éxito académico¹.

¹ Financiamiento Proyecto UAB1511

Descriptorios o Palabras Clave: retención, talleres formativos, habilidades genéricas, tutoría

Introducción.

La Universidad Andrés Bello por medio de la Vicerrectoría Académica (en adelante VRA) implementó el año 2013 un nuevo modelo educativo el que busca tener un sistema de enseñanza centrado en los aprendizajes de los estudiantes y establecer como principios institucionales la excelencia, responsabilidad, respeto, pluralismo e integridad. Este cambio en la visión de cómo enfrentar los procesos de aprendizaje para los estudiantes la UNAB, dice relación con el uso de metodologías de aprendizaje activo, es decir, que vuelquen todos los esfuerzos en pos de que sea el estudiante el centro de todas las estrategias de la institución. Bien es conocido que el uso de metodologías de aprendizaje activo, el uso de TICs, el fomento de aulas interactivas, la incorporación de herramientas multimediales y la necesidad de considerar a nuestros estudiantes como nativos digitales, entre otras variables, han significado grandes esfuerzos por el sistema universitario público y privado para la instauración de nuevas estrategias educativas, que aumenten la calidad de la oferta educativa pero, que a su vez, sean capaces de disminuir la brecha de segregación e inequidad que se presenta en nuestra sociedad. Sin embargo, estos esfuerzos son aún poco patentes para estudiantes que provienen del sistema de educación público y subvencionado, lo que normalmente hace que presenten un nivel mayor de vulnerabilidad, que se refleja en un bajo rendimiento académico al primer año, lo que aumenta la posibilidad de perder sus beneficios económicos y con ello la posibilidad de continuar sus estudios universitarios.

El trabajo que se está realizando en retención, busca ser un complemento en la instauración del modelo educativo UNAB en todas las aulas, generando un programa de nivelación de competencias básicas y acompañamiento integral para estudiantes de primer año pertenecientes a los quintiles socio- económicos 1 al 3 (60% más vulnerables), el que busca entregar un soporte en todas las dimensiones de la vida universitaria, tanto académicas como psicosociales, con el objetivo de asegurar su inserción y éxito académico. Para ello, se ha considerado un abordaje sistémico junto con la definición de cuatro aspectos críticos que de manera articulada e integrada buscan impactar en este objetivo: Diagnóstico y caracterización de los estudiantes, tutorías académicas, talleres de habilidades y aprendizaje y seguimiento y acompañamiento integral de los estudiantes, los que serán abordados y profundizados en el presente trabajo.

La gestión institucional de este proceso ha sido planificada y coordinada desde la VRA, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el modelo educativo de la UNAB, proporcionando un trabajo colaborativo entre la Vicerrectoría Académica, Dirección General de Docencia, Unidad de Coordinación Institucional, Dirección de Procesos Académicos y estudiantiles, Dirección de Innovación Educativa, Unidades Académicas participantes, Dirección de Financiamiento Estudiantil y la Dirección General de Procesos.

Contexto

La UNAB es una institución privada de educación superior que desde sus inicios en 1988 ha planteado ser un centro integrador de los diferentes estratos socioculturales de la sociedad chilena, donde los estudiantes reciban una sólida formación, que al egresar les permita ser profesionales transformadores de su sociedad. Producto del proceso de planificación estratégica de 2013 la Universidad gestó la declaración de su actual misión, atendiendo al desarrollo y a los

desafíos internos de las funciones académicas: **“Ser una Universidad que ofrece a quienes aspiran a progresar una experiencia educacional integradora y de excelencia para un mundo globalizado, apoyada en el cultivo crítico del saber y en la generación sistemática de nuevo conocimiento”**, misión que obliga a proyectar la ambiciosa visión de: **“Ser reconocida entre las mejores universidades del país”**.

Hoy la UNAB es la Universidad más grande del país en número de estudiantes y en matrícula de primer año. El año 2014 la matrícula total fue de 39.516 estudiantes de pregrado en las sedes de Santiago (6 campus), Viña del Mar y Concepción, de los cuales 13.219 fueron nuevos, con promedio PSU (Prueba de Selección Universitaria) de 557,6 puntos, provenientes en un 59.3% de Colegios Subvencionados, en un 20.5% de colegios particulares y en un 20,5% de la educación Municipal (Oficina de Análisis Institucional, OAI, UNAB). El análisis de caracterización de los estudiantes nuevos que la VRA realiza todos los años, evidencia una diversidad de formación, de estratos socioeconómicos así como de realidades socioculturales al momento de ingresar a la Universidad, lo que plantea un gran desafío.

En el año 2014 el 52% de los estudiantes nuevos era recién egresado de la educación media, 23% había trabajado el año 2013, 57% es de sexo femenino, 52% tenía un hermano en la educación superior, 67% vivía en la casa de sus padres, 10% de ellos tenía un hermano estudiando en la UNAB, 5% tiene hijos, 21% trabajaba al menos 10 horas a la semana, 42% había realizado un Preuniversitario el año anterior y, como es usual en las nuevas generaciones: el 83% utiliza WhatsApp y el 70% usa Facebook como herramienta de comunicación diaria.

Asimismo, al analizar la geolocalización de los estudiantes, según su residencia en la Región Metropolitana, se confirma la “experiencia

educacional integradora” que ofrece la UNAB, puesto que acoge estudiantes de todas las comunas de Santiago aumentando la posibilidad de convivir con personas de diferentes estratos sociales, con una gran variedad de bagajes culturales y experiencias de vida.

En el año 2013 nace el actual Modelo Educativo UNAB, por Decreto Universitario N°2049/2013, que se sustenta en tres pilares fundamentales: la Educación Centrada en el Aprendizaje, los Valores Institucionales y la Innovación. Este modelo involucra la orientación de las prácticas pedagógicas hacia la generación de situaciones significativas de aprendizaje, que favorezcan la búsqueda de soluciones en distintos contextos del ámbito de realización de nuestros egresados. Este modelo de innovación curricular contempla áreas de formación básica, disciplinaria, profesional, inglés y de educación general. Asimismo, las Facultades han ido crecientemente y exhaustivamente revisando los Perfiles de Egreso (características o aprendizajes esperados en los estudiantes al egresar) y los currículos de cada uno de los programas que ofrecen, con el fin de resguardar una cabal consistencia con el Modelo Educativo vigente y así con la Misión Institucional. Esto se lleva a cabo con el acompañamiento de la Dirección de Innovación Educativa de la Vicerrectoría Académica. A la fecha, desde 2012, sobre el 50% de los programas de pregrado han sido sometidos a esta exhaustiva revisión.

Tabla 1. Composición de los estudiantes nuevos 2014, según quintil de Ingreso (*)					
Quintil de Ingreso	1	2	3	4	5
%	26,4%	21,4%	17,3%	19,7%	15,2%
(*) Considera sólo a los estudiantes con la información de ingreso, eso significa el 59% de los estudiantes nuevos 2014. OAI, UNAB.					

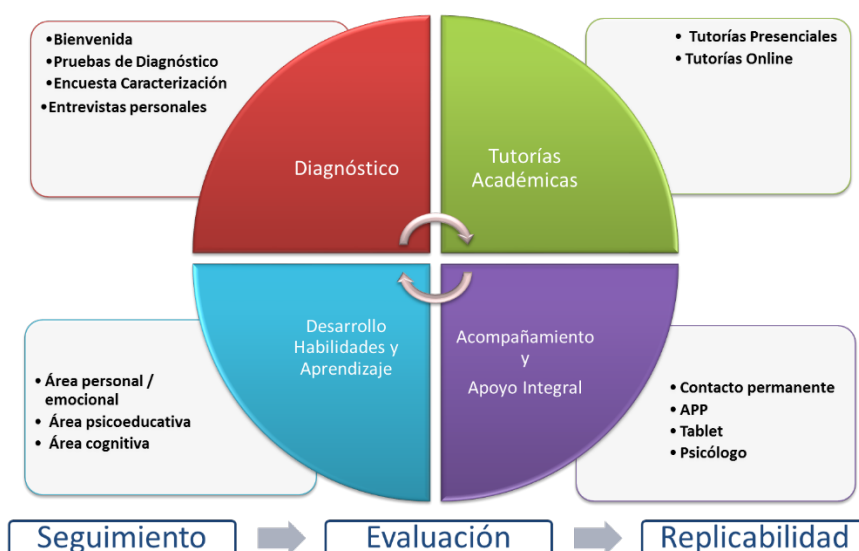
Pese a las diferentes estrategias que se llevan a cabo para mantener una baja deserción de estudiantes, estos valores aún se mantienen en niveles significativos. Los niveles de deserción a nivel global son de un 14%, lo que se eleva a un 23% si se considera sólo estudiantes de primer año y que llega a un 26,2% si se considera sólo el Campus República. Considerando esta información a nivel de programas se encuentran situaciones variadas, en donde existen programas que focalizan esta situación encontrando que algunos de ellos poseen un alto número de estudiantes que desertan al primer año como es el caso de Ingeniería Comercial en Santiago con 136 desertores para el año 2014 u otras situaciones en que cerca del 45% de los estudiantes desertan al primer año como se observa en Medicina Veterinaria e Ingeniería en Construcción en la Sede Santiago, Nutrición y Dietética en la Sede Concepción. El análisis detallado de esta condición ha sido la base a utilizar para la determinación de programas en donde se focalizarán las acciones de esta intervención y donde se intencionó la Beca de Nivelación Académica (en adelante BNA).

Por otro lado, al observar el rendimiento académico de los estudiantes de primer año, se puede señalar que las ciencias básicas son las áreas en donde se presentan los mayores niveles de reprobación de cursos. Al respecto se puede indicar que cursos como Álgebra I o Cálculo I muestran porcentajes de reprobación del 45% y 40% respectivamente, situación que se repite en cursos como Química General que presenta un 37% de reprobación. Situaciones de mayores niveles de reprobación se pueden ver en cursos específicos como es el caso de anatomía general en que se observan reprobaciones de hasta un 54%, Biología Celular con un 46% o Química Orgánica I con un 47% de reprobación. Esta situación ya se visualiza durante las pruebas de diagnóstico que se realizan en todas las ciencias básicas. Al respecto y como ejemplo se puede señalar que el Departamento de Ciencias Biológicas aplica una Prueba de Diagnóstico en Biología que posee un promedio de aprobación histórico de esta prueba que no supera el 40%. La carrera con mayor tasa de aprobación es Medicina (95% aprobación), seguida de Odontología (55%) y Tecnología Médica (54%). Las carreras con menores tasas de aprobación son Educación Física Sede República (0%), Nutrición y Dietética, Ingeniería Ambiental, Química y Farmacia, Medicina Veterinaria y el Programa de Licenciatura en Biología, con tasas de aprobación menores al 30%, lo que muestra la precariedad de conocimientos que presentan los estudiantes de algunos programas. Nuevamente, estos niveles de conocimientos previos y sus rendimientos académicos han sido considerados para elección de los programas que participan de esta BNA.

La VRA, junto a los departamentos que dictan los cursos de ciencias básicas en las áreas de Matemáticas, Física, Química y Biología, ha llevado a cabo diversas estrategias para la mejora de los resultados de sus estudiantes. Por un lado, la capacitación docente con la implementación de metodologías activas, ha generado resultados muy prometedores de nivelación de estudiantes, como el piloto realizado en el curso de química de la sede Concepción; en donde estudiantes recibieron dos estrategias diferentes de curso, una tradicional y una basada en metodologías de aprendizaje activo. Se demostró que en el curso no intervenido los estudiantes de los cuartiles 2 y 3 (según puntaje PSU) presentan promedios de notas y porcentajes de aprobación muy por debajo de lo observado para el cuarto cuartil de ingreso PSU (40%, 60% de aprobación en cuartil 2 y 3 respectivamente y 73% en cuarto cuartil), mientras que en el curso intervenido los cuartiles 2 y 3 alcanzan porcentajes de aprobación por sobre el 70%, haciendo que de esta forma se pierda la diferencia entre estos estudiantes.

Modelo de intervención y resultados preliminares.

Atendiendo al contexto descrito y a la problemática presentada anteriormente, es que se ha propuesto un diseño de intervención que considera cuatro variables centrales, las cuales de manera interrelacionadamente buscan contribuir en la política de retención de la UNAB, generando una plataforma única y articulada de nivelación de competencias básicas (conocimientos, habilidades y actitudes) y acompañamiento integral a estudiantes destacados en contexto, impactando en su éxito académico e inserción a la vida universitaria.



- Diagnóstico y caracterización de los estudiantes

Para poder focalizar y dirigir adecuadamente las acciones se vuelve fundamental **conocer en profundidad, mediante entrevistas personales**, a los estudiantes focalizados de esta intervención para identificar factores protectores y de riesgo en relación a la permanencia universitaria permitiéndonos apoyar, acompañar y derivar oportuna y adecuadamente.

Una **caracterización** eficaz, permite a su vez anticipar acciones, en base al reconocimiento de ciertos aspectos, fundamentalmente vinculados a sus conocimientos en ciencias básicas, lecto escritura, hábitos de estudio, entre otros.

Por su parte, las **pruebas de diagnóstico**, al contar con un **curso de nivelación posterior** a su realización, permiten disminuir las brechas de conocimiento existentes y posicionar de mejor manera al estudiante al momento de ingresar a clases.

Los antecedentes obtenidos durante este proceso, permiten focalizar el trabajo, anticipar acciones e intencionar intervenciones de manera más estratégica y ajustada a las necesidades de los

estudiantes y a su vez, trazar lineamientos para la replicabilidad del modelo, permitiendo ampliar la cobertura a más estudiantes.

Los estudiantes focalizados este año, pertenecen a las carreras con mayor deserción, descritas en el apartado anterior, y se encuentran en los distintos campus de la UNAB (Bellavista, Antonio Varas, República, Casona de Las Condes, Concepción, Viña) a excepción de Campus Creativo y Los Leones.

Son estudiantes provenientes en su totalidad de colegios municipales, particular subvencionado o de administración delegada. El 65% por son mujeres, el 99% solteros, el 89% no trabaja (aun cuando esta situación ha ido variado con el transcurso del año). El ingreso promedio por hogar es de \$508.544, equivalente a 763 dólares.

Como factores de riesgo, identificados en el diagnóstico, se evidencia una importante carencia de conocimientos en ciencias básicas, lo que se traduce en la necesidad de una nivelación para poder abordar las asignaturas críticas de primer año. (Muchos de los estudiantes provienen de colegios técnicos profesionales donde no se abordan estos contenidos)

Identificamos también, escasas técnicas y estrategias de estudios y en muchos casos ausencia de nociones para una planificación estratégica del mismo. No se trae consigo un hábito ni herramientas a las que se puedan acceder considerando el cambio que significa el entrar a la universidad: flexibilidad horaria, complejidad de las asignaturas, tiempos disponibles, disminución del control externo, heterogeneidad dentro de la sala de clases.

Por último, se consideran como factor de riesgo, características de carácter más bien personal que pueden incidir en la incorporación a la vida universitaria. Por ejemplo, el proyecto de vida se torna importante al poder reconocer cómo la elección de una carrera universitaria se constituye como parte de un deseo mayor, en relación a un objetivo y de que manera son capaces de poner los medios adecuados para cumplir con aquello que se han trazado. Desde aquí mismo, se hace importante trabajar el ajuste de expectativas y la tolerancia a la frustración, particularmente considerando que son estudiantes que han sido destacados en su contextos, por lo que no están habituados a fracasos estudiantiles ni académicos y sin duda la universidad les representa un reto que los llevará a experimentar éxitos y también situaciones a las que deberán ser capaces de sobreponerse para conseguir los objetivos que se han planteado.

Como factores protectores por su parte, ha sido posible de reconocer en ellos características que permiten aventurar que se encuentran preparados para superar los obstáculos que se les presenten y la capacidad para reelaborar posibles situaciones frustrantes que surjan en el proceso.

Estudiantes que son capaces de afrontar con una mirada crítica y no idealizada su paso por la universidad, que tienen importantes reflexiones en torno a aquellos que les ha traído buenos resultados y aquello que no. Que son capaces de priorizar adecuadamente y en concordancia a los objetivos y metas que se han propuesto, logrando así los resultados esperados.

Se reconoce como factor protector, quienes intencionan la mejora continua de sus condiciones de estudio, que logran incorporar nuevas técnicas para articular y relacionar nuevos conocimientos. Se identifica también, en quienes han conformado grupos de estudio y que de manera sistemática se reúnen, desarrollando un hábito y logrando una óptima utilización del tiempo. Por último, se reconoce como factor protector importante el apoyo familiar en el proceso de incorporación a la vida universitaria, el que va desde la facilitación de espacios adecuados de estudios dentro del hogar, hasta la motivación y contención emocional para superar los obstáculos que se presenten.

- **Tutorías académicas**

Desde el año 2014, se han instaurado tutorías presenciales en espacios habilitados especialmente para ello (Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo Estudiantil, CIADE), dichas tutorías son realizadas por estudiantes de últimos años que reciben una capacitación en la Academia de Tutores que realiza la VRA en todas las sedes de la UNAB. En el primer semestre del año 2015 se alertaron 247 estudiantes en riesgo académico, que fueron contactados para recibir una tutoría en la ciencia básica que correspondiera a los 58 cursos que se alertaron de 8 programas en la sede Santiago y se obtuvieron buenos resultados de aprobación como en el caso del curso de Introducción a las Matemáticas en donde el 86% de los que asistieron a la tutoría aprobaron el curso, comparado el 41% de los alertados que no asistieron. Durante el 2016, a los estudiantes alertados se sumaron los estudiantes de la BNA, ampliándose la cobertura tanto en número de estudiantes como en sedes (Santiago, Viña del Mar y Concepción). En total, se realizaron durante el primer semestre 82 horas semanales de tutorías en anatomía, química, biología y matemáticas, teniendo inscritos 241 alumnos de todas las sedes y campus.

A su vez, se ha diseñado un plan de capacitación anual liderado por la Dirección de Innovación Educativa (en adelante DIE), que busca alinear y profesionalizar el trabajo de los tutores otorgando mayores garantías al proceso académico y formativo de los estudiantes.

En cuanto al tutor, se espera que contribuya en el desarrollo de habilidades educativas de estudiantes de primer año que les permitan abordar estratégicamente una asignatura crítica, mediante un trabajo sistemático y personalizado en pequeños grupos. El tutor, tiene como misión desarrollar un trabajo planificado de acuerdo a las necesidades específicas de cada alumno, promoviendo su capacidad de construir conocimiento en torno a una asignatura específica, potenciando su autonomía y facilitando su permanencia.

En este espacio, el tutor facilita bibliografía, medios y recursos disponibles en la UNAB para mejorar el aprendizaje, brindándoles a su vez, seguimiento y técnicas de estudio.

En relación a la percepción de participantes como principal fortaleza del espacio, se releva la posibilidad de contar con una instancia permanente y sistemática de refuerzo, donde el trabajar en pequeños grupos facilita los aprendizajes y la posibilidad de ir aclarando dudas. Se valora la cercanía y el conocimiento técnico de los tutores. Como oportunidad, reconocemos la posibilidad de una mejora continua de los procesos, el comienzo oportuno de las tutorías en el semestre, la capacitación constante de los tutores y la mejora en el acceso y disponibilidad de recursos pedagógicos para los tutores. Como debilidad del proceso, identificamos la necesidad de formar en estrategias y habilidades pedagógicas a los tutores, relevando la tutoría como un espacio de co-construcción de aprendizajes, con metodologías más participativas y facilitadora de los procesos.

Hasta ahora, la capacitación a los tutores ha estado centrada en formarlos en cuanto al modelo educativo, estrategias de colaboración entre pares, generar espacios reflexivos y motivacionales en torno al rol de ser tutor, acompañar procesos y promover el desarrollo de habilidades blandas (administración y organización del tiempo, trabajo en equipo para apoyar desempeños académicos).

Como un próximo paso en este desafío, se considera un trabajo aún más articulado con los departamentos de las asignaturas críticas quienes contribuyan desde su expertise técnica, velando por la adecuada enseñanza de la disciplina.

Como complemento a este espacio presencial de tutorías, se ha diseñado también, un trabajo conjunto con el departamento de matemáticas, en el cual se ha decidido incorporar una plataforma on line para la enseñanza, que permita a los estudiantes acceder a programas de

nivelación durante toda la asignatura fortaleciendo su proceso formativo y adecuando el proceso a sus ritmos y necesidades de aprendizaje.

Ya se encuentra disponible para los estudiantes beneficiarios que hayan reprobado la asignatura y requieran un apoyo adicional en esta materia.

- **Talleres de habilidades y aprendizaje**

Los talleres de habilidades y aprendizaje se constituyen como un espacio complementario a la formación en aula, el que busca promover el desarrollo del estudiante tanto desde el ámbito personal, psicoeducativo como cognitivo.

De esta forma, se han definido líneas de formación ofreciendo un espacio de desarrollo permanente para los estudiantes.

Las temáticas definidas y priorizadas, han sido validadas tanto desde la literatura, la experiencia local y las propias percepciones de los estudiantes, priorizando metodologías de trabajo activas, participativas, donde relatores facilitan procesos de enseñanza y aprendizaje.

La percepción de los estudiantes a la fecha, ha sido positiva, relevando la posibilidad de complementar su formación, de desarrollar habilidades personales y de contar con nuevas técnicas y estrategias para enfrentar de mejor manera los desafíos de la vida universitaria.

De esta forma, el objetivo se centra en disminuir aquellos factores de riesgo. Cada temática cuenta con un ciclo de talleres, que abordan temáticas específicas en talleres prácticos. Luego de cada taller, el estudiante recibe materiales de trabajo complementario y al finalizar el ciclo cuenta con asesorías individuales para aclarar conceptos, profundizar técnicas o recibir nuevas orientaciones por parte del capacitador.

- **Seguimiento y acompañamiento integral de los estudiantes.**

Este seguimiento tiene por objeto, ofrecer un acompañamiento cercano y permanente a los estudiantes. Su incorporación a la educación superior, supone afrontar diversos retos: económicos, sociales, personales, culturales, entre otros y con ello la necesidad de contar con referentes dentro de la universidad que les permita ir canalizando dudas, buscando distintos tipos de apoyos o bien incluso contar con profesionales o pares que les permitan ir significando de mejor manera el procesos y elaborando estrategias personales que les faciliten tanto su permanencia como éxito académico.

De esta forma, se dispone con profesionales en cada campus, (CIADE) donde los estudiantes pueden acudir a resolver dudas, tener un espacio de contención y derivación efectiva en el caso de considerarse necesario.

Se consideran como factores de acompañamiento integral, aquellos que tienen que ver con aspectos administrativos (inscripción de ramos, renuncias de asignaturas, criterios de aprobación); aspectos personales (necesidad de asesoría o atención psicológica, derivaciones a unidades específicas: DAE (Dirección de Asuntos Estudiantiles), Unidad de Inclusión, Empleos UNAB, entre otros), aspectos pedagógicos (talleres de técnicas y estrategias de estudio, asesorías individuales) y aspectos académicos (derivación a tutorías académicas según asignaturas)

Conclusiones globales

Se releva la importancia de contar con un diseño de intervención que responda a una mirada integral del fenómeno de la retención universitaria, siendo más que una suma de acciones independientes, donde los procesos se articulan entre sí y cuentan con indicadores para su evaluación y seguimiento. Resulta relevante que el diseño del plan de retención, sea acorde a los lineamientos estratégicos de la institución, a los desafíos que esta se ha propuesto y consistente al modelo educativo que se propone. Debe responder a un modo de ser, hacer y estar por parte de la universidad y las distintas personas que intervienen dentro del proceso educativo.

Así mismo, el trabajo articulado entre las distintas direcciones, la mirada sistémica del proceso y poner en el centro de este proceso a los estudiantes, está permitiendo la mejora continua de los procesos e ir sentando progresivamente las bases para ir aumentando la cobertura y alcance.

Al finalizar este año, será posible hacer una trazabilidad de los datos con indicadores académicos, los que permitirán hacer una evaluación completa del modelo y su impacto en los estudiantes.

Resulta interesante considerar, como en la medida que se han ido consolidando procesos, surgen nuevas posibilidades desafiando a la institución en su conjunto a desarrollar nuevas propuestas, metodologías y mejoras que impacten tanto en la incorporación, permanencia y éxito académico de los estudiantes.

Referencias

- Centro de Microdatos. (2008). Estudio sobre causas de la deserción universitaria. Chile: Universidad de Chile.
- Brunner, J. J. (2005). Educación en Chile: El Peso de las Desigualdades. En VV.AA., *Conferencias Presidenciales de Humanidades*. Santiago de Chile: Presidencia de la República.
- Coll, Marchesi, Palacios (1990) *Desarrollo Psicológico y Educación*: Madrid: Alianza
- Matus, O (2012) Guía de apoyo psicológico para universitarios. Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- MINEDUC (2012) Deserción en la Educación Superior en Chile. Centro de Estudios, MINEDUC
- Kozulin, A (2000) *Instrumentos Psicológicos: La educación desde una perspectiva socio cultural*. Barcelona, Paidós
- Tébar, L. (2003) *El perfil del profesor mediador*. Madrid, Santillana