

**Permanencia de los Estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad  
Externado de Colombia**

**Tutora:**

**Sorángela Miranda Beltrán. PhD**

Presentado por:

**Leonardo Alfredo Díaz Velásquez**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

**Magister en Educación**

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN.**

**ÉNFASIS GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EDUCACION**

**BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2019**

## CONTENIDO

<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>9</b>
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Pregunta de investigación	12
1.3 Objetivos	12
1.4 Objetivos específicos	12
1.5 Antecedentes	13
1.6 Justificación	19
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b>	<b>21</b>
2.1 Marco conceptual	21
2.2 Marco normativo	28
2.3 Marco contextual	30
<b>III. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
3.1 Enfoque de investigación	33
3.2 Tipo de investigación	35
3.3 Categorías de análisis.	36
3.4 Población y muestra de investigación	37
3.5 Técnicas e instrumentos	40
3.6 Validez	42
3.7 Consideraciones éticas	43
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS</b>	<b>43</b>
4.1 Hallazgos	46
4.2 Triangulación de Información	49

4.3 Interpretación de la Información	59
4.4 Discusión	69
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
5.1 Conclusiones	73
5.2 Recomendaciones	76
5.3 Limitaciones	78
<b>VI. REFERENCIAS</b>	<b>78</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	<b>85</b>

**Lista de tablas**

Tabla 1 matriz categorial

Tabla 2 matriz de reducción y codificación de instrumentos

Tabla 3 códigos iniciales asignados.

Tabla 4 códigos finales

Tabla 5 Matriz de triangulación de instrumentos

Tabla 6 Alcance programas de apoyo para Ser Pilo Paga

**Anexos**

Anexo 1 instrumentos

Anexo 2 Validación de expertos

Anexo 3: formato de consentimiento informado.

<b>Resumen Analítico en Educación – RAE</b>	
<b>Página 1 de 3</b>	
<b>1. Información General</b>	
<b>Tipo de documento</b>	Tesis de Maestría
<b>Acceso al documento</b>	Universidad Externado de Colombia. Biblioteca Central
<b>Título del documento</b>	Permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia
<b>Autor(a)</b>	Leonardo Alfredo Díaz Velásquez
<b>Director</b>	Sorangela Miranda Beltrán PhD
<b>Publicación</b>	Artículo resultado de investigación.
<b>Palabras Clave</b>	Permanencia, retención, persistencia, Ser Pilo Paga,
<b>2. Descripción</b>	
<p>Esta investigación de corte descriptivo analítico da cuenta de los factores asociados a la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. Se revisan los elementos asociados a la retención y persistencia de los estudiantes como categorías diferentes que permiten abordar el fenómeno. Las perspectivas estudiantil e institucional permiten entender la permanencia de los estudiantes, evidenciando puntos de encuentro y oportunidades alrededor de cómo viven los estudiantes del programa los factores asociados al fenómeno y cómo responde la institución educativa a las necesidades diferenciales que tienen los estudiantes del Programa.</p>	
<b>3. Fuentes</b>	
<p>Canal, N (2006) <i>Técnicas de investigación. Sesgos más frecuentes. En Revista Seden</i>. Recuperado el 19 de octubre de 2018 en: <a href="https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf">https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf</a></p> <p>Gibbs (2011) <i>El análisis de datos en la investigación cualitativa</i>. Madrid. Ediciones Morata.</p> <p>González, L (2015). <i>Estrategias para la permanencia en educación superior: experiencias significativas</i>. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. Sanmartín Obregón y CIA.</p> <p>Guerra, D. (2015). Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones de educación superior. Ministerio de Educación</p> <p>Guzmán, Durán, Franco (2009). La deserción en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención. Bogotá. Imprenta Nacional</p> <p>Hernández, R, Fernández, C, Baptista P (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Mc Graw Hill, México DF</p> <p>Lukas, J y Santiago, K (2009). Evaluación Educativa. Madrid. Alianza Editorial.</p> <p>Orozco, B (2010). La descripción <i>analítica: algunos criterios metodológicos</i> en: Trazos, tesis y tramos, México, Ediciones Díaz de Santos.</p> <p>Ortiz, J (2011). <i>Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación</i>. Salud en Tabasco, vol 12 no 3 septiembre-diciembre pp2.0-540.</p>	

Padua J, (1981). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las ciencias sociales*. México. Fondo de Cultura Económica.

Pineda Báez, C., Pedraza Ortiz, A., & López de Mesa, C. (2011). *Persistencia y graduación: hacia un modelo de retención estudiantil para instituciones de educación superior*. Bogotá: Colciencias, Universidad de La Sabana, 2011.

Swail, W. Redd, K y Perna, L (2003) *Retaining minority students on higher education: A framework for success*. Higher education report 2 (30)

Tinto, V. (2006). *Research and practice of student retention: What next?* Journal of College Student Retention: Research, Theory and Practice, 8(1), 1-19.

Tinto, V. (2017) *Reflections on student persistence*. Student Success, 8(2),1-8. Doi: 10.5204/ssj.v8i2.376

Valarino, E. Yáber, G. Cemborain, M (2012). *Metodología de la Investigación paso a paso*. México DF. Trillas.

Vasilachis, I (2006) *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona. Gedisa

#### 4. Contenidos

Para dar respuesta a la presente investigación el documento está dividido en cinco capítulos que se presentan a continuación:

Capítulo Uno, se define y limita el problema de investigación alrededor de la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. Se define como objetivo de este trabajo, el interés por analizar los factores asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado. Este se justifica en función del conocimiento y las posibilidades que permite la realización de este trabajo, tanto para los estudiantes en cuanto puede facilitar el logro de sus objetivos académicos, como para la institución, pues permite la mejora continua de procesos administrativos asociados con factores evaluados para acreditación de alta calidad y la responsabilidad social asociada con la graduación de estudiantes, particularmente los estudiantes que presentan mayores riesgos de deserción. Finalmente se revisan los antecedentes asociados con la permanencia en Instituciones de Educación Superior.

Capítulo Dos Se exploran los elementos conceptuales, contextuales y normativos asociados a la permanencia en Instituciones de Educación Superior. Conceptualmente se trabaja la permanencia desde los conceptos de retención, como estrategia del aparato educativo para facilitar la graduación de los estudiantes (Pineda 2010) y la persistencia entendida como lo que hace el estudiante en pro de mantenerse dentro del sistema educativo y conseguir sus metas en este (Tinto 2017). Se describe la institución en la que se realizará el estudio y la normatividad vigente aplicable al fenómeno, desde los marcos y acuerdos internacionales que lo sustentan, pasando por la ley nacional y decretos que reglamentan la educación superior en Colombia, así como los procesos de acreditación de alta calidad en este sector.

Capítulo Tres se define la aproximación metodológica desde un paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y el tipo de estudio a realizar, en este caso la descripción analítica. Se explican los criterios para la selección de la muestra. También se define la ruta para el diseño y la validación de los instrumentos y las consideraciones éticas a tener en cuenta.

Capítulo Cuatro se presenta el análisis realizado a la información obtenida y los resultados del proceso investigativo. Se exponen teniendo en cuenta las fases de selección y organización de la información, triangulación teórica, de instrumentos y análisis de la información recolectada. Finalmente se realiza la

discusión teniendo en cuenta los antecedentes, el marco conceptual desarrollado y los hallazgos de la investigación.

Capítulo Quinto se desarrollan las conclusiones dando respuesta a la pregunta de investigación. También se presentan las recomendaciones y limitaciones evidenciadas en el presente trabajo.

### 5. Metodología

Esta investigación se enmarca en el paradigma interpretativo y el enfoque cualitativo, para poder dar cuenta de un fenómeno que ha sido identificado como multicausal y complejo en la literatura. Para esto se elige la descripción analítica, que en función de los objetivos planteados, permite identificar y describir las relaciones entre los principales factores que intervienen en el fenómeno y analizarlos a partir de las categorías de análisis definidas como retención y persistencia. La aplicación de instrumentos da cuenta de perspectivas personales e institucionales alrededor de las categorías de análisis.

Para lograr esto, se realizó un ejercicio de muestreo no probabilístico por conveniencia, a partir de la selección intencional de tres expertos que trabajan en la institución, directamente con procesos asociados a la permanencia de los estudiantes, así como de estudiantes voluntarios pertenecientes al Programa Ser Pilo Paga. Los grupos que se conformaron teniendo en cuenta que los estudiantes voluntarios pertenecieran a la misma convocatoria del Programa (1,2,3 y 4), contaron todos con participantes hombres y mujeres, estudiantes de diferentes facultades, provenientes de Bogotá y de otras regiones del país y que han obtenido resultados académicos distintos, desde quienes han logrado sus objetivos con facilidad, hasta quienes han presentado mayores dificultades, estudiantes con rezagos académicos importantes, ganadores de matrículas de honor, entre otros elementos diversos que se reconocen en las características de los estudiantes participantes. La información recopilada con cada instrumento se triangula y se analiza a partir de las categorías de retención y persistencia.

### 6. Conclusiones

Se definen los factores más relevantes para la población Ser Pilo Paga de la Universidad Externado, así como el alcance de los programas de apoyo. Se concluye que los factores asociados a la permanencia pueden funcionar como factores protectores o de riesgo, que muchos pueden ser modificados a partir del trabajo en las necesidades que se identifique y que cuando estos no pueden ser modificados, ya sea por condiciones externas, dificultad o desinterés, otros de los factores relevantes pueden generar relaciones que mitiguen el elemento que se configura como generador de riesgo. También se evidencia un interés de la institución por facilitar el alcance del logro académico de los estudiantes. Las diferentes perspectivas de análisis permiten fortalecer el conocimiento y el trabajo entorno a la permanencia de los estudiantes, fortaleciendo sus capacidades entorno a factores específicos, o desarrollando otros que puedan suplir estas condiciones que generan riesgo.

**Fecha de elaboración del  
Resumen:**

**9**

**07**

**2019**



## **Capítulo I. Problema de Investigación**

### **Planteamiento del Problema**

Los procesos de gestión de la permanencia en la educación superior se han vuelto cada vez más importantes debido a diferentes factores. En primer lugar, y tomando como referencia el Ministerio de Educación Nacional (2015), se entiende que: “Las políticas desarrolladas por el Gobierno Nacional en los últimos años, para ampliar las posibilidades de acceso y la cobertura del sistema de educación superior, han traído nuevos retos a las instituciones, las cuales se han visto en la necesidad de reforzar sus acciones para promover no solo el ingreso de esos nuevos estudiantes, sino también la culminación exitosa de sus estudios” (p. 8). Para esto se desarrollan acciones, programas y políticas educativas alrededor de la permanencia estudiantil desde los diferentes actores involucrados. En segundo lugar, es importante señalar que en los lineamientos entregados por el (CNA) Consejo Nacional de Acreditación (2014) para la acreditación institucional, se evalúa la deserción y las estrategias de integración del estudiante a la institución educativa. Específicamente la evaluación de la permanencia se encuentra en el Factor estudiantes Característica 5: admisión y permanencia de estudiantes.

Además del aseguramiento de la gestión de procesos administrativos de calidad y del trabajo para responder a los lineamientos otorgados por el CNA, otra razón por la que los procesos de gestión de la permanencia toman importancia, es identificada por Guzmán, Duran y Franco (2009), quienes afirman que, con la ampliación de cobertura quienes ingresan a la educación superior son estudiantes que presentan mayores riesgos académicos, económicos y sociales. En 1998 la proporción de estudiantes que iniciaban la educación superior provenientes de familias con ingresos menores a 2 salarios mínimos era

del 23% sobre el total de estudiantes, sin embargo, para el año 2008 esta proporción sube al 50% de los matriculados en educación superior. Además de los ingresos familiares, la ampliación de cobertura ha permitido el acceso de estudiantes con bajos resultados en las pruebas SABER 11. Es decir que ingresan los grupos sociales con mayores niveles de vulnerabilidad en mayor proporción que antes a instituciones de educación superior. Así la permanencia y la graduación de los estudiantes con mayor riesgo se convierte en “un problema tanto de eficiencia como de equidad. Muestra de ello, es el número significativo de jóvenes que inician estudios superiores y no consiguen complementarlos” (OCDE citado por González, 2015 p. 11).

Según el (SPADIES) Sistema Para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior (2017), para el 2016 la tasa de deserción fue del 18% y la tasa de deserción por cohorte fue del 60% aproximadamente, encontrando una mayor proporción de deserción en las familias de menores ingresos (35% aproximadamente para familias con un salario mínimo de ingreso y 25% en las familias con ingresos mayores a 15 SMMLV, tras un año de ingreso a los programas de educación superior), así como en los estudiantes con menor rendimiento en las Pruebas Saber. Lo anterior implica que las instituciones deben realizar esfuerzos para lograr el buen desempeño académico de sus estudiantes y la integración al sistema, sin descuidar los logros que deben obtener para su aprobación.

Es en este contexto en el cual investigar sobre la promoción de permanencia cobra importancia en las Instituciones de Educación Superior, las cuales diseñan y ejecutan sus programas de apoyo estudiantil a partir de los conocimientos existentes sobre el fenómeno, sus diagnósticos y necesidades. Estos programas tienen por objeto generar las condiciones que permitan favorecer la permanencia de los estudiantes que ingresan a la institución

(Guzmán et al 2009), en este caso presentando mayores riesgos de diferentes tipos para conseguir la graduación más allá del acceso a la Educación Superior.

En concordancia con lo anterior y dentro de las políticas propuestas para favorecer el ingreso de estudiantes a la Educación Superior en Colombia, en el año 2014 se lanzó el programa Ser Pilo Paga el cual facilitó el acceso de 40.000 estudiantes con altos rendimientos en las pruebas SABER 11, provenientes de familias de bajos ingresos, a universidades con acreditación institucional de alta calidad, dentro de las cuales se encuentra la Universidad Externado de Colombia. Esta ha recibido durante los 4 años (2015-2018), aproximadamente 400 estudiantes pertenecientes a este programa del (MEN) Ministerio de Educación Nacional. en sus diferentes facultades y programas académicos.

Por lo anterior, el interés del presente trabajo se centra en analizar los factores asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. Para esto se busca en primera instancia identificar y describir los factores para la población Ser Pilo Paga y se define el alcance de la oferta institucional de apoyos para esta población. Luego, se realiza un análisis que permite nuevas comprensiones alrededor del fenómeno y genera algunas recomendaciones para la mejora continua de procesos administrativos asociados con la gestión de la permanencia. Se pretende entonces, dar cuenta de dinámicas institucionales y factores personales que se puedan asociar a los procesos de permanencia, desde las perspectivas de la retención y persistencia.

## **1.2 Pregunta de Investigación**

Para poder lograr los resultados esperados se plantea el siguiente interrogante:

¿Cómo intervienen los factores relevantes en la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia?

Esta pregunta permite analizar el fenómeno de la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. En este sentido responde preguntas acerca de ¿Cuáles son esos factores? ¿Cómo favorecen la permanencia de los estudiantes?, ¿Cuál es el alcance del apoyo que reciben los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia? Y ¿Cómo se pueden generar mayores impactos desde la gestión de procesos asociados con el fenómeno? De estas preguntas pretende ocuparse esta tesis.

## **1.3 Objetivo General**

Analizar los factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.

## **1.4 Objetivos Específicos.**

Identificar los factores de mayor incidencia asociados a la permanencia de los estudiantes del programa.

Describir los factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes en función de las categorías de análisis propuestas.

Definir el alcance de la oferta institucional de programas de apoyo de la Universidad para la población estudiada.

Generar recomendaciones para la mejora en los procesos de gestión y evaluación de la permanencia en la Universidad.

### **1.5 Antecedentes**

Para la construcción de antecedentes, se revisaron diferentes bases de datos como Académica Premier, ScienceDirect, Directory of Open Access Journals, Academic Search Complete, SciELO, entre otras, y se seleccionaron documentos académicos publicados en los últimos años. Al realizar la búsqueda de los antecedentes, se encontró una gran diversidad de investigaciones de diferente tipo que ayudan a establecer la ruta de trabajo de la presente investigación.

Se identificaron estudios que caracterizan, establecen o validan factores relacionados a la permanencia y generan propuestas para programas de retención y evaluación. Entre estas encontramos las investigaciones de Patiño y Cardona (2012), Regueyra y Rojas (2013), Herrero, Merlino, Ayllón, y Escanés, (2013), Timarán y Jiménez (2015), Gómez y Padilla (2016) y Miranda y Guzmán (2017). Estos trabajos evidencian las diferentes metodologías que se han usado para describir y predecir la ocurrencia de la deserción según caracterizaciones poblacionales, además de permitir también la validación para poblaciones específicas de los factores asociados a la deserción y la permanencia que se encuentran en las teorías consultadas.

Dentro del interés de caracterizar poblaciones alrededor de la deserción y el abandono escolar, Patiño y Cardona (2012) revisan los estudios que se han efectuado en América Latina y el Caribe para identificar los factores comunes que inciden en el aumento de la deserción. Las dificultades económicas, la historia personal y familiar de los estudiantes y las falencias en la educación media son los factores mayormente ligados a la deserción en esta población. Reconocen que es necesario ir más allá de las estadísticas en las investigaciones pues queda la impresión que cualquier factor puede ser causa de

deserción y es necesario establecer cuáles son las relaciones más importantes entre factores que favorezcan la deserción o la permanencia para el diseño de políticas efectivas y replicables que permitan hacerle frente al fenómeno. En este sentido se identifica esta necesidad de establecer las relaciones más importantes entre los factores como el reto al que se enfrenta la realización de este trabajo.

Alrededor de la caracterización de poblaciones, también se encontró el trabajo de Regueyra y Rojas (2013), quienes definieron los factores asociados al éxito académico en una población de estudiantes en Costa Rica. La edad de ingreso, el tipo de colegio, la cercanía con la Universidad y la participación en programas de apoyo institucional, son los elementos más importantes para predecir el éxito académico en esta población. Gómez y Padilla (2016) evaluaron la relación de las características individuales y del hogar con el abandono escolar de adolescentes en Colombia. Encontraron que las mujeres con hijos eran el grupo con mayores niveles de abandono escolar y que a mayor edad, el porcentaje de adolescentes no escolarizados es mayor. Concluyen que las estrategias utilizadas para disminuir la deserción deben ser focalizadas en las poblaciones con mayores condiciones de vulnerabilidad y riesgo, generando comprensiones alrededor del perfil con mayor riesgo de abandono. Esta caracterización confirma el foco sobre el que deben articularse los esfuerzos institucionales para favorecer la permanencia sobre las poblaciones con mayores condiciones de vulnerabilidad. En este caso la Población Ser Pilo Paga de la Universidad.

Las investigaciones mencionadas hasta aquí ponen en evidencia la multiplicidad de causas asociadas a la deserción, y mantienen la impresión alrededor de la idea que cualquier factor puede favorecerla. En ese sentido, justifican la necesidad de ir más allá de la identificación de factores para dar cuenta de las relaciones entre estos. Además,

confirman la importancia del diseño de políticas de atención a las poblaciones, o los estudiantes que presentan mayor riesgo y de establecer programas de apoyo, que permitan responder a formas complejas y particulares en las que operan estas relaciones entre los factores alrededor de la permanencia, para una población particular.

También se encontraron antecedentes en los cuales, a partir de la aplicación de modelos de duración y minería de datos, se identifican los factores más importantes asociados con la deserción de poblaciones particulares. Miranda y Guzmán (2017) buscaron determinar las variables asociadas a la deserción de una población universitaria a través de la minería de datos, definiendo que las características socioeconómicas y el puntaje de ingreso a la Universidad, son los predictores más importantes con los cuales se podía pronosticar en un 75% de los casos la retención de los estudiantes. En Herrero et al (2013) se aplica un modelo de duración para generar alertas y predecir el comportamiento de la deserción, a partir de los datos de los estudiantes con los que contaba la institución. Encuentran que la importancia de los factores asociados a la deserción cambia con el trayecto del semestre.

Timarán y Jiménez (2015) establecieron patrones de deserción estudiantil, a partir de la minería de datos en los estudiantes de los programas de pregrado de la Universidad de Nariño e Institución Universitaria CESMAG. Concluyeron que los factores socioeconómicos y las malas calificaciones en los primeros semestres eran los mejores predictores, además reconocieron la dificultad de recolección de información cualitativa de los estudiantes para ampliar la información analizada.

Estas investigaciones señalan algunos de los factores asociados para población colombiana y latinoamericana, además de evidenciar el problema de la validación

cualitativa de los resultados cuantitativos. También evidencian a partir de la validación cuantitativa de factores y perfiles de riesgo la necesidad de ir más allá en los análisis de la permanencia, para establecer relaciones entre los factores a partir del análisis cualitativo de estos.

En el proceso de revisión, se encuentran otros estudios que se encargan de validar factores específicos asociados a la permanencia y la deserción en diferentes poblaciones. Navarro et al (2017), realizan un análisis para establecer una correlación entre los niveles de autoeficacia percibida por estudiantes universitarios y su permanencia o deserción en una muestra de una institución universitaria en Barranquilla. Encontraron que la media en los promedios de autoeficacia era mayor en los estudiantes que desertaban. Esta investigación muestra que no todos los elementos que aparecen en la literatura pueden ser validados para todas las poblaciones. Se fortalece la necesidad de investigar las dinámicas propias de la población de la Universidad que se puedan asociar al fenómeno y reconocer los elementos principales.

Continuando con el interés de validar factores asociados a la permanencia, Barragán y González (2017) modelaron la interacción de una muestra de estudiantes en redes sociales, con el objetivo de estimar como su participación en estas contribuye en su integración social y académica. Concluyen que debe orientarse el uso de las redes hacía el uso académico por parte de los estudiantes. En esta investigación se valida que la integración social no necesariamente está ligada con la integración académica, que depende de otros factores y por ende para un proceso de adaptación adecuado se deben contemplar estos elementos por separado.



En este punto se hace necesario reconocer que Tinto (2006), afirma que aún existe la necesidad de trabajar en pro del aumento de los índices de retención y la identificación, o actualización de factores asociados del fenómeno, en vista que a partir de lo hecho hasta ahora no se ha logrado el impacto esperado. Es precisamente a partir de esta necesidad, que el presente trabajo buscará ir más allá de la identificación de factores para poder dar cuenta de las relaciones entre estos y describir el fenómeno de la permanencia para la población Ser Pilo Paga de la Universidad Externado de Colombia.

En este sentido, se referencian las investigaciones de Garzón y Gil (2017), quienes presentan estudios relacionados con fenómeno de la procrastinación académica (entendida como el acto de postergar la realización de actividades) y su incidencia en la deserción de estudiantes. Encuentran una relación inversa entre la procrastinación y el rendimiento académico y concluyen que esta puede ser evaluada desde el ingreso a la universidad, entrenada y favorecida a través de programas que permitan modificarla. Navarro et al (2017), se interesaron por medir la autoeficacia de quienes desertan y quienes se mantienen en sus estudios. Rueda y Pinilla (2014), por su parte compararon las estadísticas de deserción con las motivaciones de los desertores, para generar una reflexión acerca de la responsabilidad social Universitaria en lo referente a la retención estudiantil. Estos acercamientos representan intentos diversos de acercarse al fenómeno buscando generar comprensiones particulares del mismo o de sus elementos asociados.

En el campo de la retención estudiantil, el trabajo realizado por Ariza, Torres y Varela (2013), evalúa el compromiso y la participación de los estudiantes que hacen parte del programa de apoyo a la permanencia y sostenibilidad académica de la institución. Plantean que, a partir del compromiso del estudiante el programa ayuda a nivelar y hasta

superar los resultados académicos de estudiantes que no estaban en el programa. Esta investigación permite pensar que la participación en estos programas no solo disminuye el riesgo, sino que mejora y nivela a los participantes de los programas, logrando mejores resultados que aquellos que parecían mejor preparados pero que no participaron de los mismos. En este sentido la oferta de programas y la participación comprometida de los estudiantes tiene una gran importancia al hablar de permanencia en educación superior.

Alrededor de los programas de retención, Pineda, Pedraza y Moreno (2011), exponen los resultados de un estudio conducido por la Universidad de la Sabana, donde investigan acerca de los programas de retención de las instituciones, sus características, las dimensiones que trabaja y la relación de costos de estos. Encuentran que el papel del docente es fundamental debido a su posibilidad de motivar el aprendizaje en los estudiantes y que es necesario mayor conocimiento del fenómeno de la deserción en el aula.

En cuanto a los antecedentes encontrados alrededor del fenómeno en la Universidad Externado, Saab (2014) diseña un programa de acompañamiento académico para la facultad de Comunicación Social-Periodismo de la Universidad, que es actualmente el programa de acompañamiento académico de la Facultad. Adicionalmente se encontraron dos tesis de pregrado que abordan el tema. La primera de García y Buitrago (2012), que abarca la mortalidad académica en la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, donde se define que la pérdida de materias en los primeros semestres está ligada a la deserción en esa facultad y una mirada a la deserción desde los Derechos Humanos donde se realiza una lectura del fenómeno en clave de derechos, realizada en la facultad de Ciencias Sociales por Blanco (2010).

Los diferentes antecedentes revisados evidencian la necesidad de contextualizar las investigaciones alrededor de la permanencia según las condiciones particulares de las poblaciones que quieran ser estudiadas, puesto que cada día se hace más claro que el fenómeno puede depender de muchos factores diferentes, por lo que su comprensión se produce acercándose a las condiciones particulares de cada caso. Además de esto, definen la necesidad de concentrar los esfuerzos realizados alrededor de las poblaciones que presenten mayores condiciones de vulnerabilidad. Por lo anterior se identificarán y describirán los factores asociados a la permanencia de la población Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia, dando cuenta de las condiciones propias del fenómeno en su contexto.

### **1.6 Justificación**

A partir de la realización de este estudio se espera analizar los factores clave en la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga y aplicar sus resultados en la gestión de los procesos asociados al fenómeno, impactando los índices de permanencia y retención. También se podrá incorporar el ejercicio investigativo a los procesos de gestión en este caso de la permanencia en la Universidad, permitiendo un conocimiento mayor del fenómeno y optimizando los recursos que se destinan para tal fin, tanto a nivel institucional como del estudiante que pertenece al programa. Es importante recordar que la permanencia y la retención, se han convertido en elementos a evaluar para la acreditación de alta calidad de las instituciones. En ese sentido este trabajo se convierte en una de las acciones puntuales que se llevan a cabo para la mejora constante en la gestión de procesos asociados a la permanencia, que además de acercarse al conocimiento del fenómeno con las

especificidades propias de la institución, también permita establecer elementos estratégicos para la gestión de la misma. En palabras de Guzmán et al (2009).

“Por lo tanto, y debido a que el tema de la deserción ha sido considerado como uno de los factores que más incide en la accesibilidad y cobertura de la educación, su medición y estudio deben ser parte de la evaluación de la eficiencia del sistema educativo y de la calidad de los procesos y de los programas que ofrecen las instituciones, de ahí que sea una obligación establecer mecanismos académicos y administrativos para controlar este fenómeno” (p. 14).

Lo anterior significa que a partir de este trabajo se evidenciarán los efectos de algunos programas que ha establecido la Universidad para atender favorecer la permanencia de sus estudiantes. Además, podrá impactar ese segmento que presenta mayores riesgos de deserción y que proviene de poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad, cumpliendo una función social que favorezca no solo la permanencia en la institución, sino también las posibilidades de movilidad social de estas personas (Guzmán et al 2009).

También hay que tener en cuenta que según Guzmán et al (2009) “El fomento de la permanencia estudiantil, dada la naturaleza compleja y multicausal del fenómeno, es transversal a las políticas educativas” p 97. Lo que implica que este trabajo puede aportar para articular los diferentes esfuerzos que se realizan en diferentes instancias de la universidad, contribuyendo en el esfuerzo de mejora continua de los procesos de bienestar universitario y de otras dependencias, que influyen en la retención de estudiantes en la Universidad. De esta manera también se justifica la realización de este ejercicio, en el marco de la línea de investigación en gestión y evaluación de la educación de la maestría en

educación de la Universidad Externado, generando comprensiones y recomendaciones para la gestión de procesos administrativos propios de las instituciones educativas, en este caso ligadas a los procesos de permanencia, los cuales importan a quien realiza la investigación debido su experiencia profesional, relacionada hasta el momento a la gestión de procesos de bienestar universitario en la educación superior.

## **Capítulo II. Marco de Referencia**

A continuación, se presentan los elementos conceptuales, contextuales y normativos alrededor de los cuales se desarrolla este trabajo. Se inicia con el desarrollo del marco conceptual que se acerca al concepto de permanencia a partir de la retención que supone la capacidad de la institución educativa para lograr la continuidad de los estudiantes, y la persistencia entendida a partir de lo que los esfuerzos y capacidades de los estudiantes para mantenerse en su programa. Luego se mencionan elementos contextuales y normativos relevantes para el desarrollo del presente trabajo.

### **2.1 Marco Conceptual**

Los diferentes trabajos desarrollados alrededor de la permanencia tienen como referente el trabajo de Tinto (1975), quien afirma que es necesario tener en cuenta las condiciones de ingreso a la universidad (tales como los antecedentes familiares, atributos personales y nivel de escolarización), para analizar el proceso de integración social y académica que tiene cada estudiante con la Institución de Educación Superior. Su trabajo empieza a integrar en un modelo, los distintos acercamientos que existían a la fecha (desde la psicología, la sociología y la economía), las causas de deserción y los procesos de integración por los que atraviesa el estudiante en cada caso, generando un marco desde el

que se empiezan a conducir las diferentes investigaciones que se asocian a la permanencia y deserción tanto a nivel personal, familiar, social, económico, entre otros.

Según este modelo, algunos factores externos y las experiencias que los estudiantes tienen en la institución educativa, determinan el proceso de adaptación académica y social de los mismos y su éxito o fracaso en el proceso. Así, las destrezas y habilidades de los individuos, su historia escolar, las intenciones y los compromisos que asumen, inciden en los modos en que los estudiantes enfrentan las experiencias académicas y sociales que suponen la vida universitaria. (Tinto, 1993).

Las características individuales, los antecedentes familiares y el nivel de cualificación previo de los individuos, genera los objetivos con los que el estudiante ingresa a la Institución de Educación Superior. En este punto, los objetivos de los estudiantes interactúan con los objetivos institucionales bajo la influencia de factores diversos de tipo sociales, como los eventos familiares, la capacidad económica y la salud del estudiante, y de tipo institucionales, como los métodos de enseñanza, el apoyo institucional y financiero, generando procesos de integración social y académica que se manifiestan en la decisión del retiro o la permanencia del estudiante (Tinto 1993). Es así como se construye el abordaje de la permanencia estudiantil como un fenómeno complejo, multifactorial y contextualizado a las características propias de las instituciones y poblaciones sobre las que se quieren construir comprensiones del fenómeno.

Este modelo explicativo, ha servido como insumo para el diseño de los programas de apoyo que tienen el objetivo de facilitar la retención y permanencia de los estudiantes (Pineda 2010). Para Pineda (2010), se hace necesario que las instituciones acompañen los procesos de los estudiantes para que incrementen las posibilidades de éxito académico que

se concreta en la graduación. A estos esfuerzos institucionales se les conoce como programas de apoyo. Estos tienen el objetivo de disminuir los riesgos de deserción y generar condiciones que faciliten la permanencia de los estudiantes en las instituciones. En este sentido se define la retención estudiantil como la “estrategia que desarrolla el aparato educativo de una institución para garantizar la trayectoria completa del estudiante y por lo tanto apoyar su proyecto de vida o intención al ingreso” (Pineda, 2010) p 9. Los programas de apoyo por su parte “brindan las garantías para la terminación de los diferentes ciclos y etapas en los tiempos establecidos, asegurando el conocimiento necesario y el desarrollo de habilidades y actitudes incluíbles para desenvolverse en la vida” (Pineda 2010 p 10).

Así, la retención se convierte en uno de los elementos centrales de la permanencia que para el presente trabajo se abordará desde la perspectiva de Swail, Redd y Perna (2003), quienes reconocen la existencia de tres fuerzas que interactúan sobre la experiencia del estudiante. En primer lugar, Los factores cognitivos que se relacionan con las habilidades y dificultades académicas del estudiante y que facilitan o dificultan el proceso de integración académica del estudiante. Los factores sociales corresponden al nivel de integración del estudiante con su entorno y la institución. Finalmente, los factores institucionales tienen que ver con la habilidad que tiene una institución para responder a las necesidades de sus estudiantes. Esta habilidad se evidencia en la retención y en la percepción que tiene el estudiante sobre como la institución puede o no ayudar en el logro de sus objetivos. Los factores cognitivos y sociales son condiciones que favorecen o dificultan la integración del estudiante con la institución educativa. En ese sentido se encuentran las creencias, capacidades cognitivas, hábitos de estudio, actitudes ante el aprendizaje, entre otros elementos que reconocen los autores, influyen los procesos de

permanencia de los estudiantes en Educación Superior. Las fuerzas institucionales corresponden a los servicios académicos y de apoyo, es decir a la oferta institucional para la retención.

Además de las fuerzas que interactúan con la experiencia del estudiante, Swail et al (2003), plantean categorías desde las cuales se pueden clasificar los apoyos institucionales. Reclutamiento y admisión, servicios académicos, servicios estudiantiles, apoyo financiero y programas relacionados con el currículo y la instrucción.

En Pineda (2010) se encuentra el desarrollo conceptual de cada uno de estos grupos. En los programas de promoción y admisión, se reconocen varios tipos. Algunos son programas informativos y de orientación que buscan facilitar la ubicación del estudiante en un programa y una institución adecuada para él. También se reconocen dentro de esta categoría los programas que promueven la participación familiar en el proceso educativo. Se señala que una vinculación positiva de los padres facilita el desarrollo de la autonomía y la integración del estudiante a la institución. (Carney Hall citado por Pineda 2010). Otros programas son los que facilitan la transición a la universidad, como los programas de inducción, los preuniversitarios y las nivelaciones académicas.

Los programas de ayuda financiera buscan mitigar el riesgo de abandono por dificultades financieras. Entre estos se encuentran las becas, los auxilios de transporte, de vivienda y alimentación, los préstamos condonables y las figuras laborales que existen en diferentes áreas de la universidad para los estudiantes. Se reconoce la dificultad que genera el acceso a créditos educativos por parte de las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad, puesto que estos créditos no los obtienen quienes más lo necesitan (Pineda 2010). Por lo anterior, más allá de los créditos es necesario que las instituciones generen



programas de apoyo financiero que permitan el ingreso de aquellos que presentan los mayores riesgos de deserción, o mayores índices de vulnerabilidad socioeconómica.

Los servicios académicos, se definen como aquellos que están orientados a trabajar las deficiencias académicas que presentan los estudiantes universitarios. Las tutorías, consejerías, asesorías, monitorias, mentorías, cursos de nivelación, remediales y vacacionales. La denominación de estos programas varía dependiendo de las instituciones (Pineda 2010).

Swail et al (2003) definen los servicios estudiantiles, como aquellos que promueven la integración social de los estudiantes, el desarrollo físico, espiritual, afectivo, psíquico y social de los miembros de la institución. Están orientados a la generación de las dinámicas que permitan a los estudiantes involucrarse con el medio universitario y con sus compañeros. Para Pineda (2010), esto se traduce en Colombia en los programas de bienestar universitario. Se ha logrado comprobar que los estudiantes que se involucran en los programas de bienestar universitario presentan menor deserción que aquellos que no lo hacen, demostrando como estos programas favorecen la integración académica y social del estudiante (Pinto 2007).

Finalmente, dentro de la clasificación de los programas de apoyo propuestos por Swail et al (2003) se reconocen aquellos que se relacionan con el currículo y los procesos pedagógicos. Estos programas se refieren a la utilización de propuestas pedagógicas y curriculares actualizadas que permitan el aprendizaje a partir de distintos estilos, para mantener la motivación y persistencia del estudiante. Se requiere que se involucren factores de gran relevancia actual como son la movilidad, la internacionalización, la actualización pedagógica, entre otros. (Pineda, 2010).

En relación con los procesos pedagógicos, la capacitación constante de profesores en cuanto a estrategias pedagógicas, facilitan la comprensión de los temas e involucran a los estudiantes en diferentes redes que favorecen el aprendizaje y la permanencia en la institución. En el texto de Pineda (2010) se identifican principios para la educación de pregrado entre los que se encuentran el contacto entre los estudiantes y profesores, la cooperación, las estrategias pedagógicas, la retroalimentación inmediata, el tiempo independiente dedicado al estudio, la posibilidad de altos logros y el respeto por la diversidad y los estilos diferenciales de aprendizaje.

Contrario a la retención, como concepto que permite entender la permanencia de los estudiantes desde una perspectiva institucional, la deserción se entiende como un abandono que puede ser explicado por diferentes tipos de variables (socioeconómicas, individuales, institucionales y académicas) y que puede ser analizada desde diferentes niveles (individual, institucional o estatal) (Guzmán2009). Los estudiantes que no desertan son aquellos que persisten a pesar de las dificultades que enfrentan, para el logro de sus objetivos. Así Guerra (2015 p 9) define la persistencia como “el deseo y acciones de un estudiante para permanecer dentro del sistema de educación superior hasta lograr la meta de obtener el título al que aspira”. Este concepto también es mencionado por Tinto (2017), para el autor esta persistencia se expresa en la motivación que tienen los estudiantes, la cual se forma a partir de tres aspectos fundamentales. La autoeficacia, el sentido de pertenencia y el valor percibido frente al currículo. La persistencia se expresa en la culminación del proceso académico y de un plan de estudios, así exista cambio de programas o instituciones. Esta concepción desarrollada por Tinto (2017), será utilizada para el desarrollo del concepto de persistencia.

La autoeficacia se refiere a la creencia que tienen las personas acerca de sus posibilidades de tener éxito en una situación particular. Estas creencias provienen de sus experiencias previas y de la capacidad que tienen las personas para el control de su entorno. Esta es variable y no es igualmente aplicable a todo tipo de situación de parte de los individuos (Chemers, Hu y García, citado por Tinto 2017). Un alto sentido de la autoeficacia promueve en las personas el logro de las metas que se trazan. Tinto (2017) reconoce que, si bien la creencia de la posibilidad de alcanzar el logro puede ayudar a persistir, para completar su proceso y graduarse se debe enganchar al estudiante en la institución para que se genere el sentido de pertenencia y el estudiante se pueda reconocer como parte de esta. El estudiante se va moldeando diariamente con las experiencias que se viven dentro del ambiente universitario. En este punto entender que no todos los enganches que se puedan generar repercutirán positivamente en el estudiante y es necesario promover aquellos espacios que mantengan la motivación para aprender y para persistir (Walton y Cohen citado por Tinto 2017).

También se reconoce que la motivación para persistir, se forma a partir de las percepciones del valor de lo que están aprendiendo. En este sentido, Tinto (2017) reconoce que los estudiantes necesitan percibir que sus aprendizajes son de calidad suficiente para que el tiempo y esfuerzo invertidos sea útil ahora y en el futuro.

Es así como la retención y la persistencia, se convierten en los elementos de análisis centrales para dar cuenta del fenómeno de la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia

## 2.2 Marco Normativo

En las evaluaciones de políticas nacionales de educación en Colombia de la OCDE, se reconoce el aumento en la cobertura, del 24% al 46% entre los años 2002 y 2014, identificando la necesidad de trabajar en la retención y la disminución de los índices de deserción en las instituciones puesto que encontraron una tasa aproximada de 44% para las Universidades en Colombia. El presente ejercicio busca dar cuenta de las particularidades que permitan responder de manera eficaz y eficiente a la necesidad de aumentar los índices de retención y graduación.

Por su parte, la constitución política de Colombia, la cual en el artículo 67 consigna que la educación es un servicio público que cumple una función social y en el artículo 69 se establecen las garantías que tienen las universidades para la autonomía en sus procesos. Sin embargo, en el marco de la autonomía universitaria existen diferentes Leyes y Decretos que regulan las actividades universitarias, de las cuales para este caso se revisaron aquellas que tienen por objeto la deserción y retención estudiantil en el contexto universitario. Es importante reconocer que el trabajo de promoción de la permanencia hace parte de la función social de la educación, teniendo en cuenta la posibilidad de movilidad social y el éxito académico de quienes presentan mayores riesgos cumpliendo la función social que le ha sido encomendada, de cualificar poblaciones para permitir el desarrollo de las sociedades.

Así, la ley 30 de 1992 en el artículo 117 señala que las Instituciones de Educación Superior deberán adelantar programas de bienestar, que son entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico afectivo, y social de los estudiantes. Se reglamenta la necesidad de contar con algunos de los programas de apoyo

que se ofrecen a los estudiantes. En esta ley también se establece el sistema nacional de acreditación de alta calidad.

En la resolución 3010 de 2008, se reconoce el registro calificado de alta calidad para los programas ofertados. En este se califican los programas de apoyo y las acciones tendientes a disminuir los índices de deserción, dentro de las cuales este trabajo se convierte en parte de las acciones que permitirán la comprensión del fenómeno dentro de la universidad y permitirán así el mejoramiento del impacto de las acciones emprendidas para este fin.

La ley 115 de 1994 define que la educación deberá permitir el pleno desarrollo de la personalidad sin limitaciones distintas a los derechos de otras personas y el orden jurídico, promover el respeto a la vida y los derechos humanos con principios de convivencia pluralismo, solidaridad y equidad. Así se favorece la formación integral y el desarrollo de habilidades sociales que permitan el cumplimiento de los objetivos trazados en la ley para las instituciones educativas. En cuanto a la permanencia, se desarrollan programas para que los diferentes obstáculos o limitaciones que se presenten durante el proceso puedan ser superados y no se conviertan en factor que impida el logro de los objetivos, promoviendo solidaridad y equidad, cuando el foco de estas acciones se presta en los segmentos poblacionales con mayores niveles de vulnerabilidad socioeconómica.

Los registros calificados que se establecen en la ley 30 de 1992, son reglamentados en la ley 1188 de 2008 y por el decreto 1295 de 2010. En estos se establecen los programas de retención como requisito para la obtención de registros calificados y el funcionamiento de las instituciones que ofrecen programas de formación en educación superior.

Particularmente en la condición 6 del decreto 1295 de 2010, se evalúa la calidad de los

programas. El punto 6.5 se relaciona con bienestar universitario y estipula particularmente que se debe realizar seguimiento a las variables asociadas a la deserción y que se deben implementar estrategias encaminadas para disminuirla, situación a la que se responde desde la misma realización de la investigación.

Además de las leyes y decretos mencionados previamente existen algunos lineamientos institucionales asociados al tema de investigación que merecen ser mencionados. El Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país” establece que se debe consolidar el modelo de gestión de permanencia y graduación dando prioridad al tema en el marco de la gestión y acreditación de las Instituciones de Educación Superior. Por su parte, como se mencionó anteriormente los lineamientos para acreditación emitidos por el Consejo Nacional de acreditación establecen los elementos a evaluar para la acreditación de alta calidad, en lo referente a los índices de deserción y las acciones que deben adelantar las instituciones para favorecer la permanencia y graduación. Finalmente anotar que el decreto 1075 de 2015 en el capítulo 4 sección dos, define los incentivos a la permanencia y la calidad en la educación superior, entregando los lineamientos para los créditos condonables del tipo de los que reciben los estudiantes del programa Ser Pilo Paga, así como las responsabilidades de las Instituciones y los estudiantes.

### **2.3 Marco Contextual**

El presente trabajo se realizará en la Universidad Externado de Colombia, Institución de Educación Superior, ubicada en la ciudad de Bogotá Colombia (aunque imparte programas de posgrado en otras ciudades del país). Está compuesta por 10 Facultades, de las cuales 9 tienen programas de pregrado y posgrado, siendo la Facultad de Ciencias de la Educación la única que no cuenta con programas de pregrado.

La Universidad ofrece carreras enmarcadas dentro de las Ciencias Sociales. Se compone por las facultades de: Administración de Empresas, Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales y Humanas, Comunicación Social-Periodismo, Contaduría Pública, Derecho, Economía, Estudios del Patrimonio y Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales.

Esta cuenta con una gran diversidad en su población estudiantil, debido a que los programas de estas facultades ofrecen proyectos distintos que convocan estudiantes donde se encuentra representada la diversidad Nacional, ejemplificándose en el Programa de Interacciones Multiculturales que beca a estudiantes de diferentes etnias indígenas de todo el territorio nacional para que realicen estudios profesionales aplicables y necesarios en sus comunidades. También recibe una gran variedad de estudiantes debido a los valores de sus carreras que oscilan entre 4.000.000 y 11.000.000 de pesos, permitiendo que una amplia gama de personas de diferentes condiciones socioeconómicas pueda acceder a la Universidad. A esto se le agregan todos los estudiantes con créditos o becados por programas especiales.

Ser Pilo Paga hace parte de los programas de acceso a la educación del Ministerio de Educación que busca apoyar a 40.000 estudiantes con puntajes sobresalientes en las pruebas SABER 11 y con condiciones socioeconómicas menos favorables, a partir del pago de las matrículas de la carrera que escoja y a la que ingrese, en universidades acreditadas en alta calidad. Estos desembolsos funcionan bajo el modelo crédito-beca según el cual cuando el estudiante termine su proceso educativo podrá condonar el valor de los recursos recibidos para la realización de sus estudios. En caso contrario, los estudiantes que no logren finalizar sus programas formativos, deberán devolver el monto recibido en los

## PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

desembolsos por concepto de matrícula. Además de esto los estudiantes reciben apoyo de sostenimiento semestral que varía entre uno y cuatro salarios mínimos mensuales dependiendo del lugar de residencia y procedencia.

En el Externado para el primer semestre de 2018 hubo 406 estudiantes activos en todas las facultades de La Universidad, exceptuando la Facultad de Ciencias de la Educación. Estos estudiantes pertenecen a las 4 convocatorias que ha realizado el MEN, en el marco del programa desde el año 2014 (se realiza una convocatoria anual), en las que han cambiado algunas de las condiciones de acceso y permanencia en el programa como son los puntajes mínimos en pruebas de estado para poder aplicar, o el número de semestres en los que se pueden realizar cambios de carrera o de universidad.

Es importante mencionar también que la Universidad es una institución federada en donde las Facultades tienen una gran autonomía académica, presupuestal y administrativa, que se justifica a partir de la libertad de criterio y desde la visión institucional, en la que se busca la formación de profesionales íntegros con independencia de carácter. En esta autonomía cada Facultad tiene su propio programa académico (PAF), realiza su propia planeación, y otros procesos que generan grandes diferencias administrativas, en su manera de gestionar sus procesos misionales y en la cultura organizacional de las Facultades. Todo esto permite que existan diferencias significativas en cuanto a la administración de procesos similares en cada una. Por lo anterior, existen muchos de programas de apoyo, con diferentes alcances y enfocados en distintas poblaciones.

En la Universidad, el apoyo académico es responsabilidad de las facultades, los apoyos Financieros se manejan a través de la Dirección Financiera de la Universidad y otros tipos de apoyo son responsabilidad de Bienestar Universitario, Biblioteca, entre otros.



Sin embargo, debido a la naturaleza federada de la institución, los programas que existen tienen alcances muy distintos. Hay algunos que están dirigidos a todos los estudiantes, como lo son los servicios de consejería y orientación, médicos, la Sala Pitágoras, talleres de refuerzo de la biblioteca, entre otros, pero también hay diferentes programas de apoyo focalizados para estudiantes de facultades o programas específicos, que responden a los diferentes tipos de necesidades que representan riesgos para su permanencia en la Institución.

### **Capítulo III. Diseño Metodológico**

#### **3.1 Enfoque de Investigación**

Para llevar a cabo esta investigación se ha definido el acercamiento al fenómeno de estudio desde el paradigma interpretativo y enfoque cualitativo. La elección de paradigma interpretativo corresponde con una visión compleja de la realidad referida en Núñez (2017), donde se afirma que la completa objetividad no es algo loggable, en la medida en que son los sujetos quienes acceden a la realidad y que este acceso se encuentra mediado por sus creencias, intereses, los conocimientos del investigador, así como las verdades históricas, entre otros elementos. Por lo anterior y en coherencia con los planteamientos de Vasilachis (2006), se hace necesario dar voz a los diferentes actores para comprender la complejidad de los significados que los actores construyen, y así poder identificar cuales factores institucionales y personales son los más importantes, además de las dinámicas propias de su funcionamiento que permitan el acercamiento al fenómeno de la permanencia de esta población.

En palabras de Vasilachis (2006), el enfoque cualitativo, obedece a un proceso interpretativo de indagación que construye una imagen compleja y holística de un

fenómeno que se estudia en una situación natural. Los investigadores “indagan en situaciones naturales intentando dar sentido o interpretar los fenómenos en términos del significado que las personas les otorgan” (Vasilashis 2006 p 2). En este sentido el presente trabajo buscará analizar los factores que intervienen en la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga, teniendo en cuenta la diversidad de actores y las situaciones contextuales asociadas con las categorías de análisis, que permitan un acercamiento complejo a la permanencia de los estudiantes. Este se realizará a partir de los desarrollos teóricos expuestos de los conceptos de retención y persistencia.

Vasilashis (2006) identifica tres principios que se encuentran en este tipo de investigaciones independiente de todas las diferencias que las diferentes técnicas y tipos de investigación puedan generar. El primero tiene que ver con que la investigación cualitativa se funda en una posición filosófica altamente interpretativa de los fenómenos sociales, es decir que se interesa por las formas de interpretar, experimentar, producir y comprender el mundo social, a partir de los sentidos que son otorgados por sus participantes. El segundo principio de la investigación cualitativa supone que esta se basa en métodos de recolección de datos que son flexibles y sensibles a los contextos sociales en los que se dan los fenómenos. Finalmente analiza y explica los fenómenos teniendo en cuenta el contexto en el que se presenta y busca generar comprensiones complejas y detalladas de los hechos sociales (Vasilashis 2006).

Siguiendo al autor, el presente estudio se centra en el acercamiento al fenómeno de la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga, teniendo en cuenta los elementos propios del contexto, pues desde los desarrollos teóricos se ha reconocido como los factores asociados a la permanencia de los estudiantes, pueden variar dependiendo de las

condiciones contextuales tanto de las poblaciones como de las instituciones, convirtiéndose en propósito de la presente investigación la validación de estos elementos, a partir de la identificación de los mismos y la descripción de su operación.

### **3.2 Tipo de Investigación**

Esta investigación se enmarca en el paradigma interpretativo y el enfoque cualitativo, el alcance que contempla este documento es descriptivo analítico, pues en palabras de Orozco (2010) la descripción analítica busca la comprensión de un fenómeno asumiendo relaciones multicausales, las cuales son características teóricamente identificadas y mencionadas en el problema que aborda este trabajo. De esta manera la descripción analítica permitirá identificar y profundizar en los factores relevantes que den cuenta del fenómeno en la población estudiada.

Los estudios de tipo descriptivo analítico buscan captar las regularidades y cualidades de los fenómenos que les permitan producir explicaciones acerca de la realidad observada. En este caso no se manipulan los elementos contextuales ni se utiliza ninguna situación simulada para intentar la reproducción de un hecho, por el contrario, se realiza la indagación en el sitio donde el fenómeno presenta su ocurrencia (Ortiz 2011).

Para la realización del mismo se definieron fases que corresponden con las propuestas por Valles (1997). En la primera fase de reflexión se identifica el problema y las preguntas de investigación, así como la perspectiva paradigmática. Estos elementos se encuentran expuestos previamente. La segunda fase corresponde a la realización del campo. En esta fase se reconoce el diseño metodológico del proyecto, la elección de técnicas, desarrollo, validación y aplicación de instrumentos, para sistematizar la información y realizar los análisis de la información. Para la tercera fase se contempla la realización del

análisis final de los resultados y la escritura y presentación del informe de la investigación realizada. Para Hernández (2014), las investigaciones tienen una fase conceptual, una fase empírico analítica y otra inferencial que también corresponden con las elegidas para el presente trabajo.

### 3.3 Categorías de Análisis

Para poder cumplir los objetivos de la investigación se construyeron dos categorías principales de análisis que dan cuenta del fenómeno de la permanencia como se evidencia en el desarrollo teórico previo. Retención y persistencia. A continuación, se presenta la matriz categorial construida con el objetivo de poder analizar el fenómeno de la permanencia en los estudiantes del programa Ser Pilo Paga, en la Universidad Externado de Colombia.

Tabla 1  
*Matriz categorial.*

Analizar los factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia

Objetivo	Categoría	Subcategoría (Primer orden)	Instrumentos	Fuentes
Analizar los factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia	Retención	Factores Sociales	Entrevistas profundidad	Coordinadores de programas
			Grupos Focales	Estudiantes del programa de la Universidad
		Factores cognitivos	Entrevistas profundidad	Coordinadores de programas
			Grupos Focales	Estudiantes del programa de la Universidad
	Persistencia	Factores institucionales	Matriz de análisis documental	Documentos orientadores
			Grupos Focales	Estudiantes del programa de la Universidad
		Autoeficacia	Entrevistas profundidad	Coordinadores de programas
			Grupos Focales	Coordinadores de programas

		Estudiantes del programa de la Universidad
Percepción de valor	Entrevistas profundidad	Coordinadores de programas
	Grupos Focales	Estudiantes del programa de la Universidad
Sentido de pertenencia	Entrevistas profundidad	Coordinadores de programas
	Grupos Focales	Estudiantes del programa de la Universidad

Fuente: Elaboración propia

Se reconoce que en los trabajos que se realizan alrededor del fenómeno de la permanencia, se están validando nuevos factores que expliquen mejor el fenómeno, pues aunque los desarrollos teóricos y los factores identificados hasta el momento han permitido explicar la permanencia, no se han logrado aún los resultados esperados en cuanto al impacto en los índices, además el enfoque sobre la permanencia implica la búsqueda no solo de factores de riesgo, sino también la promoción de factores de protección que permitan favorecer la retención de estudiantes en las instituciones de educación superior. (Tinto 2006)

### 3.4 Población y Muestra de la Investigación

La población sobre la cual se realizará el estudio son los estudiantes del programa Ser Pilo Paga que se encuentran estudiando los diferentes programas que ofrece la Universidad Externado de Colombia. Para el semestre 2018-1 la población estaba conformada por 406 estudiantes activos en los diferentes programas de pregrado, que se encuentran entre primer y séptimo semestre. Más o menos la mitad de los estudiantes pertenecientes a este programa son de la ciudad de Bogotá y el resto vienen de diferentes regiones del país. En su mayoría, son jóvenes que están entre los 16 y los 22 años.

Para la realización de este ejercicio se ha definido un muestreo no probabilístico por conveniencia e intencional, a partir de la participación de expertos y voluntarios (Hernández et al 2014), que permita elegir los casos sobre los cuales se realizará el análisis de los factores asociados a la permanencia de la población. Además, se selecciona este tipo de muestreo, pues no se busca generalizar los resultados sino por el contrario comprender elementos particulares, que permitan la identificación y descripción de los factores más importantes asociados al fenómeno para la población estudiada, al interesarse sobre todo en las relaciones que se puedan establecer entre los factores, más allá de su identificación y validación a manera de perfil. Este muestreo, además de seleccionar algunos directivos y coordinadores que participan en los procesos de retención de estudiantes, se interesó por la participación voluntaria de los estudiantes del programa. Para esto se tuvo en cuenta que los participantes pertenecieran a las diferentes convocatorias del programa, realizando un grupo focal por convocatoria. Se generaron grupos de características heterogéneas, entre quienes expresaron su interés voluntario para participar en este trabajo.

En el proceso de selección de muestra también se reconoce que debido a las diferencias administrativas y de oferta que se pueden presentar en las diferentes facultades respecto a los programas de apoyo, se seleccionan los programas que tienen un alcance mayor respecto a la cantidad de estudiantes Ser Pilo Paga que pueden atender. En ese sentido, se seleccionaron los departamentos de matemáticas, idiomas y bienestar universitario para la realización de las entrevistas a profundidad a expertos, pues en estos escenarios, es en donde tienen acceso la mayoría de los estudiantes independiente de condiciones particulares relacionadas con los programas. Hernández et al, (2014), sugieren los tamaños de la muestra a partir del tipo de estudio que se pretende realizar. Para los

estudios de caso en profundidad sugieren que se evalúen entre 3 y 5 casos. En el presente trabajo se tienen en cuenta 3 casos de directivos que dirigen o coordinan los programas y 4 grupos focales, uno por cada convocatoria de estudiantes que han ingresado a la Universidad en el marco del programa Ser Pilo Paga.

En palabras de Canal (2006) se realiza un muestreo no convencional por conveniencia, debido al conocimiento previo del fenómeno que tiene quien realiza la investigación. Se seleccionaron intencionalmente los expertos a entrevistar mencionados anteriormente. También se invitó a todos los estudiantes del programa para participar en los grupos focales. La convocatoria para los grupos se realizó teniendo en cuenta que los voluntarios invitados pertenecieran a la misma convocatoria del programa Ser Pilo Paga (1,2,3 y 4). Es importante señalar que en todos los grupos se contó con presencia de estudiantes procedentes de diferentes regiones del país, hombres y mujeres, estudiantes de distintas Facultades.

Se realizaron 4 grupos focales, que se conformaron por grupos de entre 4 y 7 estudiantes que participaron en cada uno de los grupos. La voluntariedad en la participación se justifica desde la perspectiva de Padua (1981), quien reconoce que los entrevistados deben tener un alto grado de motivación para participar en las conversaciones y así generar la mayor colaboración posible asociada con su interés voluntario en la participación. Finalmente se obtuvo una participación de 23 estudiantes del programa y 3 expertos quienes dirigen o coordinan programas de apoyo a estudiantes de amplio alcance dentro de la Universidad.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos**

Para lograr los objetivos se diseñaron y validaron cuestionarios para realizar entrevistas a profundidad y de grupos focales, los cuales serán complementados con información obtenida a partir de revisión documental de los documentos reglamentarios del programa Ser Pilo Paga. Para Valarino, Yaber y Cerborain (2012) los cuestionarios son una técnica de recolección de información que sirve para realizar análisis cualitativo. Sandoval (1997), reconoce la entrevista individual en profundidad como un instrumento básico en la investigación cualitativa. El autor considera que la propia estructura del relato porta significados, por lo cual es mejor no dirigir tanto la conversación sobre todo al principio del proceso. Por lo anterior se diseñaron preguntas abiertas que permiten indagar profundamente las categorías definidas con sus respectivas subcategorías, como se muestra en la matriz categorial. Lo anterior, teniendo presente que son una guía conversacional que puede ser alterada durante el desarrollo de la misma, si el contexto de la entrevista permite acercarse a la profundidad de las categorías a partir de preguntas que puedan surgir en la dinámica de la conversación. También se pueden obviar algunas preguntas cuando la conversación permita abordar los temas propios de estas sin necesidad de realizar explícitamente la pregunta planteada en el instrumento.

Sandoval (1997) también reconoce que la entrevista de grupo focal se centra en abarcar profundamente un número reducido de tópicos o problemas. Para este caso la retención y persistencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad. También reconoce el autor que el grupo focal se realiza con personas que tengan una característica común relevante desde el punto de vista de la investigación. Para este caso pertenecer al Programa Ser Pilo Paga en cada una de sus convocatorias.



El análisis documental como lo describe (Sandoval, 1997), permite describir los acontecimientos cotidianos y problemáticas comunes de un fenómeno social, así como los intereses y las perspectivas de la realidad. Así se seleccionaron los reglamentos de cada una de las convocatorias para completar el relato sobre los elementos propios de la permanencia de los estudiantes que pertenecen al programa, también para entender posibles diferencias propias de las convocatorias.

Para el caso de este trabajo, se desarrollaron cuestionarios para realizar entrevistas a profundidad con los directores o coordinadores de los programas y grupos focales con los estudiantes. Estos fueron validados y ajustados de acuerdo con las sugerencias de los expertos evaluadores. En el anexo 1 se encuentran los instrumentos diseñados y aplicados en el presente trabajo.

Este proceso inició escogiendo los cuestionarios de entrevistas, los grupos focales y la matriz de análisis documental como los instrumentos a desarrollar en el proyecto, por su utilidad para lograr los objetivos planteados. Los instrumentos fueron desarrollados planteando muchas preguntas dentro de cada una de las categorías y subcategorías definidas para el acercamiento, las cuales fueron siendo combinadas y reducidas durante el proceso de construcción. Estos a su vez fueron validados por tres expertos, magísteres en pedagogía, educación y psicología respectivamente, que se desempeñan como terapeutas y profesionales en instituciones educativas, quienes hicieron recomendaciones que fueron tenidas en cuenta para la realización de ajustes y su posterior aplicación. A partir de las observaciones realizadas por los validadores de los instrumentos se suprimieron algunas preguntas y otras fueron modificadas según las sugerencias, para su posterior pilotaje y

aplicación. El anexo 2, muestra la validación respectiva realizada por los expertos. Para la validación se usó el formato propuesto por Miranda (2015) relacionado en el anexo 2.

Se realizó una entrevista y un grupo focal de pilotaje, en la que se evidencio que los instrumentos permitirán el abordaje del fenómeno según las categorías de análisis propuestas y en virtud de evidenciar el funcionamiento de los elementos que intervienen en la permanencia de los estudiantes.

### **3.6 Validez**

Los instrumentos para la recolección de información fueron corregidos y posteriormente validados por expertos, previo a su aplicación en campo. Además de esta, al momento de utilizar los desarrollos teóricos para la construcción de los instrumentos, se consigue la validez de contenido de los reactivos diseñados en función de las categorías de análisis, al ser estos contruidos para dar cuenta en profundidad de los elementos propios de las categorías de análisis señaladas para este trabajo. La investigación alcanza la validez de criterio en la medida que se llevan a cabo los análisis de la información, pues diferentes instrumentos apuntan a criterios similares y permiten establecer este tipo de validez. (Valarino et al 2012).

### **3.7 Consideraciones Éticas**

La información recopilada se trata de manera confidencial y para uso investigativo. Los participantes son invitados y aceptan voluntariamente vía consentimiento informado su participación. El formato de consentimiento informado se encuentra relacionado en el Anexo 3. Los datos personales de los participantes están protegidos y la información compartida en las entrevistas o grupos focales, no es de naturaleza sensible. Con los resultados de la investigación se espera poder impactar de manera positiva la permanencia

de los estudiantes en la Universidad y generar mejoras en la administración de recursos. Finalmente se señala, como se referencia en Valarino et al (2012), que se respetan los resultados, conforme emergieron en la interpretación realizada. Se respetan siempre las ideas ajenas y se cuida de la información sensible, que pudo emerger, asociada a los participantes de este proceso.

#### **Capítulo IV. Análisis y Resultados.**

Valarino et al (2012) se refieren al proceso de análisis de datos como aquel que permite ordenar, categorizar, fraccionar, descomponer, manipular y resumir datos para responder a las preguntas de investigación. La interpretación por su parte, supone inferir significados a partir del proceso de análisis de información. Este es el esquema utilizado para la elaboración de este informe. Dentro de los tipos de análisis Valarino et al (2012) reconocen el cuantitativo y cualitativo. En este último, quien investiga crea categorías para interpretar los datos y describe detalladamente sus hallazgos en función de estas, dándole sentido al fenómeno que pretende describir y respondiendo así las preguntas de investigación como se describe en el presente documento. Las categorías retención y persistencia, con las subcategorías presentadas en la matriz categorial (Tabla 1), sirvieron de punto de partida para la reducción, organización y triangulación de la información recolectada a partir de la aplicación de los instrumentos.

En este punto y siguiendo a Valles (1997) inicia la fase de análisis de información. Lukas y Santiago (2009) reconocen tres pasos para en análisis y la interpretación de resultados que se siguen en el presente trabajo. Primero se realiza la reducción de datos, a partir de la selección de la información obtenida al aplicar los instrumentos diseñados.

Sandoval (1997) también reconoce que para este proceso se deben diseñar matrices que permitan la selección de la información relevante recopilada.

En la primera fase del análisis, se transcriben los grupos focales y las entrevistas realizadas, para luego seleccionar la información relevante correspondiente a cada reactivo planteado en los instrumentos (Anexo 1). Al finalizar este proceso, se reducen y organizan los datos como sugiere Sandoval (1997), en una matriz que permita comparar los segmentos seleccionados para cada categoría y en cada uno de los instrumentos diseñados para la recolección de la información. La tabla 2 que se presenta a continuación, corresponde a la matriz en la que se registraron los segmentos seleccionados de las entrevistas. Este proceso se realizó también para los grupos focales y los documentos revisados, generando además la posibilidad de realizar un primer ejercicio de triangulación de la información seleccionada para cada instrumento.

Tabla 2  
*Matriz de reducción y codificación de instrumentos “Entrevistas”*

Categoría	Subcategorías	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Códigos asignados
Retención	Factores Sociales				
	Factores cognitivos				
	Factores institucionales				
	Autoeficacia				
Persistencia	Percepción de valor				
	Sentido de pertenencia				

Fuente: Elaboración propia

Tras el registro de la información en las matrices elaboradas para cada instrumento, se comparó la información seleccionada y reducida, en función de elementos comunes

observables y así se inició el proceso de codificación abierta (Gibbs 2011), que permitió identificar los elementos relevantes para poder describir el fenómeno de la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. A continuación, se presentan los códigos iniciales asignados.

Tabla 3:  
*Códigos iniciales asignados.*

<b>Código</b>	<b>Etiqueta</b>	<b>Definición</b>
Marcos	M	Elementos normativos asociados con su condición de estudiante de La Universidad y participante del programa Ser Pilo Paga
Redes de apoyo	RA	Relaciones sociales representativas y afectivas de los estudiantes
Afirmaciones institucionales	AI	Afirmaciones asociadas con la institución. (Lo que se dice de la institución)
Afirmaciones estudiantiles	AE	Afirmaciones asociadas con los estudiantes. (Lo que se dice de los estudiantes)
Transformaciones	T	Cambios que se han presentado a partir del ingreso de los estudiantes Ser Pilo Paga a la Universidad
Corresponsabilidad	CO	Elementos en que se evidencia responsabilidad institucional y estudiantil.
Económicos	E	Factores asociados con los recursos económicos con que cuentan los estudiantes
Priorización	P	Elementos que los estudiantes y la institución priorizan alrededor de la relación del estudiante y la institución
Focalización	F	Factores diferenciales que se evidencian respecto a las necesidades insatisfechas
Características institucionales	CI	Elementos no normativos propios del funcionamiento de los diferentes espacios universitarios.
Ser Pilo Paga	SPP	Factores no normativos propios del programa Ser Pilo Paga.
Comportamientos exitosos	CE	Conductas que se traducen en procesos de adaptación y rendimiento académico que son exitosas para los diferentes actores.

Fuente: elaboración propia

Al terminar el proceso de reducción y codificación inicial, se reorganiza la información a partir de los códigos asignados en la Tabla 3, manteniendo la organización de la información según las categorías de análisis propuestas. Al realizar la lectura de la información seleccionada y reorganizada, los códigos fueron modificados siguiendo la propuesta de Strauss y Corbin (Citado por Gibbs 2011) para generar códigos analíticos que

permiten responder más claramente a los objetivos de investigación definidos para el presente trabajo. La tabla 4 muestra los códigos finales sobre los cuales se realiza el análisis para dar respuesta a la pregunta de investigación.

Tabla 4  
*códigos finales.*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Código</b>	<b>Etiqueta</b>
Retención	Factores sociales	Redes de apoyo	RA
		Aspectos económicos	E
		Habilidades de adaptación	HA
	Factores cognitivos	Resultado académico	NA
		Hábitos de estudio	HE
		Calidad del aprendizaje	CA
	Factores institucionales	Marcos normativos	MN
		Oferta apoyo institucional	OI
		Impacto servicios	IS
		Autoeficacia	Capacidades personales
Persistencia	Sentido de pertenencia	Experiencias previas.	EP
		Experiencias universitarias	EU
		Identidad	ID
	Percepción de valor	Efectos adaptación	EA
		Motivaciones para persistir	MP
		Utilidad de los aprendizajes	UA

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presentan los hallazgos del proceso investigativo, teniendo en cuenta que los códigos finales de análisis, corresponden a los factores de mayor incidencia asociados a las categorías de análisis propuestas y en este sentido a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en La Universidad Externado de Colombia.

#### **4.1 Hallazgos.**

Tras la realización del proceso de codificación final y la primera triangulación de cada uno de los instrumentos en función de las categorías de análisis, se reconocen los elementos más importantes para tener en cuenta al momento de hablar de la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. A continuación, se

describen estos elementos para cada una de las categorías y subcategorías de análisis planteadas y señaladas en la Tabla 4.

Alrededor de la retención se identifican diferentes elementos que dan cuenta del fenómeno de la permanencia. Entre los factores sociales relevantes asociados a la retención, se encontraron las *redes de apoyo*, que están compuestas por las relaciones significativas de los estudiantes, las cuales existen desde antes de su ingreso a la institución o son construidas después del ingreso, tanto con otras personas como con escenarios institucionales. Los *aspectos económicos* son otro elemento relevante, el cual supone la disposición y administración de recursos, que permiten la participación en diferentes dinámicas propias de la vida universitaria y que pueden convertirse en un factor social relevante para la retención. El último de los elementos identificados para el análisis de los factores sociales asociados a la retención, tiene que ver con las *habilidades de adaptación*. Estas habilidades permiten a los estudiantes hacer frente a los retos que implican los cambios que se presentan en sus dinámicas de vida cotidiana, demandadas por el ingreso a la universidad.

En cuanto a los factores cognitivos, se identificaron los *resultados académicos* (*notas*), como elementos que pueden definir el acceso a beneficios propios de la vida universitaria y tienen un impacto directo en la imagen que tiene el estudiante sobre sí mismo. Otro factor relevante asociado a los factores cognitivos, tiene que ver con los *hábitos de estudio* que se expresan en las actividades que realizan los estudiantes alrededor del aprendizaje y que favorecen el logro de sus objetivos. Estos están asociados con la organización del tiempo y los modos en que logran sus resultados académicos. El último de los elementos cognitivos se asocia con la *calidad del aprendizaje* que perciben los

estudiantes. Esta se evidencia en el sentido que encuentran a lo que aprenden y las posibilidades de articulación de estos aprendizajes con su proyecto de vida.

Al revisar la información seleccionada en la subcategoría de factores institucionales, se identifican en primera instancia los *marcos normativos*, que definen las reglas de permanencia en la institución y en el programa Ser Pilo Paga. Estos marcos son elementos centrales porque definen las responsabilidades, límites y condiciones de participación y permanencia en la Universidad y el programa Ser Pilo Paga. Además de los marcos normativos, se reconoce la oferta de *apoyo institucional*, que está compuesta por programas de apoyo de diferente tipo y con alcances diferentes a los que pueden acceder los estudiantes de La Universidad. Estos se han transformado en el tiempo, a partir de los aprendizajes que se han generado durante el tiempo que los estudiantes Ser Pilo Paga han cursado los diferentes programas de La Universidad. Finalmente se reconoce el *impacto* que tiene para los estudiantes participar en cada uno de estos programas, como elemento central a la hora de analizar el fenómeno en función de los factores institucionales que favorecen la retención. Este impacto tiene que ver principalmente con la utilidad que perciben los estudiantes alrededor de su participación en los programas, así como del conocimiento y la posibilidad de acceso de los estudiantes a los mismos.

Dentro de los elementos asociados a la persistencia y particularmente relacionado con la autoeficacia, se encuentran las *capacidades personales*, las cuales se evidencian en la relación que encuentran los estudiantes entre sus resultados académicos y la capacidad que tienen ellos para el control de los mismos. Además de las capacidades, las *experiencias previas* también son importantes en cuanto son determinantes directas de las creencias que



tienen los estudiantes y los modos en que dan respuesta a lo que la vida universitaria supone para ellos.

El sentido de pertenencia como elemento de análisis asociado a la persistencia, se compone de *Experiencias Universitarias* y particularmente el significado que cada estudiante les otorga, pues a partir de estos se generan unos marcos a partir de los cuales el estudiante se relaciona con la universidad y el programa Ser Pilo Paga. Estas experiencias, devienen en una *identidad institucional* que se desarrollan en función de los valores institucionales y la relación que se establece entre el estudiante y la institución. Finalmente se reconocen los *efectos* de la *adaptación* a la vida universitaria como elementos asociados al sentido de pertenencia. Las relaciones que los estudiantes construyen y los modos de afrontar la vida universitaria, tienen consecuencias particulares para la persistencia de los estudiantes.

Respecto a la percepción de valor, se identificaron como elementos relevantes la *motivación para persistir* que se configura alrededor de los sentidos que los estudiantes han construido sobre sus esfuerzos y sus logros, los cuales a su vez se relacionan con la *utilidad* percibida tanto de su participación en el programa Ser Pilo Paga, como su programa académico.

#### **4.2 Triangulación de la Información.**

Para complementar el proceso de triangulación de instrumentos iniciado y descrito previamente, se integra la información de los diferentes instrumentos según los códigos señalados en la Tabla 4 y descritos en el aparte anterior. Lukas y Santiago (2009) refieren la triangulación como una técnica clave para el análisis de la información, pues esta supone

llegar a los resultados por diferentes caminos. A continuación, se presenta la matriz final sobre la que se realizó en proceso de triangulación.

Tabla 5  
*Matriz de triangulación de instrumentos*

Categoría	Subcategorías	Códigos	Documentos	Entrevistas	Grupos focales	Análisis
Retención	Factores Sociales	Redes de apoyo. RA				
		Económicos. E Habilidades de adaptación. HA				
	Factores cognitivos	Rendimiento académico (notas): NA				
		Hábitos de estudio. HE Calidad del aprendizaje. CA				
Persistencia	Factores institucionales	Marcos normativos: MN Oferta de apoyo institucional: OI Impacto participación. IS				
		Autoeficacia	Capacidades personales CP Experiencias previas. EP			
	Percepción de valor	Experiencias universitarias. EU Identidad Institucional. ID Efectos de adaptación. EA				
		Sentido de pertenencia	Motivación para persistir. MP Utilidad de los aprendizajes. UA			

Fuente: Elaboración propia

La triangulación de instrumentos permitió confirmar los códigos que fueron identificados como factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes, así como evidenciar las relaciones entre los diferentes factores, al comparar los elementos encontrados en los documentos orientadores, las entrevistas a directivos y coordinadores, y los grupos focales realizados a estudiantes como proponen Valarino et al (2012), quienes

reconocen también que la triangulación de técnicas e instrumentos, es parte del proceso de la investigación cualitativa.

En los diferentes instrumentos aplicados, se reconocen referencias que dan cuenta de los diferentes factores identificados, aunque no en todos de la misma manera. Los documentos orientadores se analizaron a la luz de la categoría retención. Las entrevistas y grupos focales, dieron cuenta de las dos categorías de análisis propuestas para este trabajo desde diferentes perspectivas, la institucional y la estudiantil. Para el caso de los documentos orientadores, existe una amplia referencia a los elementos normativos y las condiciones de acceso y permanencia al programa Ser Pilo Paga. Se delega la mayoría de responsabilidades por la permanencia de los estudiantes a las instituciones. Las entrevistas, dan cuenta de la perspectiva institucional y las relaciones con los estudiantes, incluyendo los conocimientos e imaginarios asociados a estos. Los grupos focales se centran en la perspectiva del estudiante, las relaciones y las experiencias de estos con la institución en función de las categorías de análisis propuestas.

Las diferentes perspectivas que se reconocen en las entrevistas y los grupos focales, facilitan acercarse a la complejidad del fenómeno pues permiten comparar las comprensiones de los diferentes actores alrededor del mismo fenómeno y las categorías de análisis. Esta comparación permite validar la importancia de los factores identificados asociados a la permanencia de los estudiantes Ser Pilo Paga, desde la perspectiva institucional y personal a partir de la triangulación de instrumentos. También se evidencia como se construyen las relaciones entre los estudiantes y la institución que facilitan la permanencia de estos en la institución y en el programa.

La triangulación teórica permite validar también los hallazgos, en función al marco conceptual construido para el presente trabajo. Se reconoce en primera medida que los factores sociales identificados como relevantes en la población, se encuentran en la literatura utilizada para describir el fenómeno de la permanencia y el éxito académico. Swail et al (2003) identifican los asuntos financieros, el legado educativo, la actitud hacia el aprendizaje, el bagaje religioso, madurez, las habilidades de adaptación, las habilidades comunicativas, las actitudes hacia los demás, expectativas, compromiso, influencia de otras personas y el estilo de vida, como los elementos que componen esta categoría. Se evidencia una relación directa entre los factores económicos y los asuntos financieros reconocidos por Swail et al (2003), así como lo referente a las habilidades de adaptación. Es importante señalar que, en el presente trabajo, las actitudes que asume el estudiante hacen parte de estas habilidades de adaptación, así como muchos de los demás factores identificados por los autores.

Al revisar la teoría de Tinto (2017), se reconoce que son estos factores los que generan los procesos de integración social que más adelante llevarán al estudiante a persistir o desistir según como se construyan estas interacciones con las instituciones.

Los factores cognitivos desarrollados por Swail et al (2003), identifican el rigor académico, la calidad del aprendizaje, aptitudes, contenidos, pensamiento crítico, usos tecnológicos, habilidades para estudiar, para aprender, el manejo del tiempo y las actividades extracurriculares, como los elementos asociados a los factores cognitivos. En el presente trabajo se identifica el desempeño académico, que no aparece explícitamente en los elementos desarrollados por los autores pero que se puede inferir como consecuencia de las dinámicas que se presentan entre otros factores (aptitudes y habilidades principalmente).

Alrededor de los hábitos de estudio, se reconocen el rigor académico, las diferentes habilidades y el manejo del tiempo, como los elementos centrales desarrollados en la teoría y la calidad del aprendizaje que también es reconocida por los autores como elementos relevantes.

Siguiendo lo expuesto anteriormente, también es importante reconocer que los factores sociales y cognitivos, interactúan como menciona Tinto (2003), para consolidar los procesos de adaptación social y académica, que definen la experiencia universitaria del estudiante. Los factores sociales y académicos que identifican los autores emergen en los relatos de los participantes y se reconoce la relevancia de los mismos, dando importancia tanto a los factores asociados como a los procesos de integración propuestos en la teoría.

La triangulación de instrumentos alrededor los factores institucionales, permite validar la importancia del conocimiento de los marcos normativos en función de la permanencia de los estudiantes, así como los impactos que puede tener el acceso y la participación en los programas de apoyo. En relación a la oferta institucional, se evidencia el alcance del apoyo que reciben los estudiantes del programa Ser Pilo Paga. Swail et al (2003), reconocen distintos tipos de programas de apoyo para los estudiantes universitarios. Estos son los programas de apoyo financiero, servicios estudiantiles, académicos, de admisión y relacionados con el currículo y la admisión. En la tabla 6 se describen los programas de apoyo a los que los estudiantes del programa Ser Pilo Paga tienen acceso, así como las transformaciones evidenciadas en los mismos a partir su ingreso a la institución. Esta clasificación corresponde al alcance de la oferta de apoyo institucional que tiene la Universidad para los estudiantes. Teniendo en cuenta la perspectiva desde la que se realizó el trabajo, donde el apoyo académico al ser responsabilidad de las facultades, se tuvo en

cuenta las percepciones de los estudiantes alrededor de este tipo de apoyo, exceptuando las voces del departamento de matemáticas y la coordinación de inglés, quienes, debido al alcance transversal de sus programas, dirigen programas de apoyo académico que cubren a un gran porcentaje de la población estudiantil de La Universidad.

Tabla 6

*Alcance programas de apoyo para Ser Pilo Paga*

<b>Tipos de programas de apoyo (Swail et al 2003)</b>	<b>Elementos de apoyo institucionales identificados</b>	<b>Estado Inicial</b>	<b>Estado 2018-2</b>
	Bonos de alimentación	En el momento en que ingresan los estudiantes no se reconocen apoyos de alimentación para los estudiantes del programa Ser Pilo Paga. Sin embargo, La Universidad ya entregaba bonos de alimentación a los estudiantes indígenas y algunos casos especial.	Durante el segundo semestre de 2015, se entregan 2 bonos válidos por un almuerzo en la cafetería, para la población Ser Pilo Paga. Estos bonos fueron cambiados para que fueran válidos por el menú estudiantil a razón del número creciente de los estudiantes beneficiarios. También empezaron a ser validados para comprar alimentos diferentes al almuerzo en reconocimiento a la necesidad de ampliar las posibilidades de acción de los estudiantes que reciben estos bonos.
Apoyo financiero	Apoyo a intercambios	Al momento del ingreso de los estudiantes pilos a la universidad el apoyo que existía en la institución tenía que ver con el reconocimiento del 80% del valor de la matrícula para los intercambios académicos.	Además del apoyo a intercambios académicos, La Universidad ha apoyado el costo de los voluntariados de algunos estudiantes Ser Pilo Paga fuera del país, en programas principalmente de AIESEC, que han permitido a los estudiantes el desarrollo de habilidades sociales y de la solidaridad por personas que presentan graves situaciones de vulnerabilidad.
	Cálculo 1 intersemestral gratis	Todas las materias intersemestrales debían ser costeadas por los estudiantes.	A partir de la implementación de la materia de precalculo, los estudiantes del programa Ser Pilo Paga, que aprueben precalculo podrá tomar Calculo I en periodo intersemestral sin pagar, para nivelarse con el resto de estudiantes que ingresaron directamente a Calculo 1.

PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

	Menú estudiantil	La cafetería no contaba con precios diferenciales o menú estudiantil.	Se crea el menú estudiantil, para todos los estudiantes de la Universidad con el que pueden almorzar por 2000 pesos menos en la cafetería. Para poder comprarlo, hay que presentar el carné estudiantil. Este es un poco más pequeño que el almuerzo normal, pero se mantiene su calidad en cuanto a nutrición.
Reclutamiento y admisión	Entrevistas de alertas tempranas para estudiantes	En los procesos de admisión a La Universidad, cada facultad define sus propios criterios para el ingreso de estudiantes a los programas de formación.	A partir del ingreso de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga, se inicia la realización de entrevistas de alertas tempranas, que no son un criterio de selección, sino que tienen por objetivo generar alertas económicas, académicas, de adaptación, entre otras, para que sean tenidas en cuenta por las facultades.
	Inducción	La inducción de los estudiantes del Programa Ser Pilo Paga, no se diferencia de la inducción de los demás estudiantes que ingresan a las diferentes facultades. Durante el proceso de inducción	A partir de la segunda convocatoria se realiza una jornada de inducción para los estudiantes del programa en la que participa el Rector, el Ministerio de Educación e Ictex, que se encuentra centrada en los elementos propios de programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado.
Servicios académicos	Sala Pitágoras	La sala presta servicios continuos de asesoría en matemáticas para los estudiantes de los diferentes programas. El interesado debe asistir presencialmente y solicitar el apoyo de los profesores que se encuentran asignados en los espacios.	Se han ampliado los horarios de atención y el cubrimiento de profesores, el trabajo del departamento de matemáticas se ha concentrado en el análisis de la información de resultados académicos y el diseño de dispositivos de apoyo, como la materia de precalculo.
	Workshops de idiomas	Estos son espacios personalizados para resolver dudas en idiomas. Los solicita cada estudiante quien debe indicar los temas que quiere trabajar en el espacio. Se inició un proceso de acompañamiento personalizado para los estudiantes del programa Ser Pilouniversidad. Paga,	Todos los estudiantes pueden acceder a los Workshops por igual. El programa de acompañamiento personalizado para los estudiantes del programa, se abandonó al no evidenciar diferencias significativas entre los estudiantes del programa y el resto de los estudiantes de la universidad.

PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

Servicios estudiantiles	Apoyo psicológico	Al momento del ingreso a la Universidad bienestar contaba con un orientador de tiempo completo en bienestar universitario y dos psicólogas de medio tiempo en el servicio médico.	Para el 2018-2 se cuenta con dos psicólogas de tiempo completo en el servicio médico y dos orientadores en bienestar, así como una trabajadora social. Se espera la contratación de psicólogos clínicos para el servicio médico y otro orientador en bienestar universitario que pueda apoyar los procesos asociados con los hábitos de estudio, organización del tiempo y demás elementos que puedan ayudar a garantizar el éxito académico.
	Servicio médico	La universidad cuenta con servicio médico, psicológico y odontológico para toda la comunidad.	Los servicios se han ido ampliando y además del mantenimiento de la oferta médica, psicológica y odontológica, también se generan espacios de prevención de enfermedades y promoción de salud en jornadas y campañas que se articulan con bienestar universitario. (Nutrición, salud visual, auditiva, entre otros).
	Oferta cultural y deportiva	Los estudiantes cuentan con grupos y clases para el desarrollo de habilidades blandas, el deporte y el esparcimiento. A estos grupos se puede acceder para aprender y/o competir. Se reconoce el valor de la sede deportiva del alcázar, aunque su acceso no es fácil para los estudiantes del programa. En muchos casos por sus lugares de residencia o las limitaciones económicas que reportan.	La oferta ha crecido y sobre todo el departamento de Bienestar Universitario. Desde que los estudiantes Ser Pilo Paga ingresaron a La Universidad, se ampliaron los espacios para el deporte y la cultura, como se evidencia en la apertura del Solar. La sede deportiva ya no es el único escenario para el deporte sin embargo sigue siendo el principal. Se han definido apoyos representados en descuentos a la matrícula por la participación en los equipos de alto rendimiento en deportes, según condiciones particulares de logro y asistencia.
	Préstamo de computadores	Para el ingreso de los pilos se adquirieron más computadores para el préstamo en la biblioteca, que permiten apoyar los procesos académicos de los estudiantes.	Este elemento no ha presentado transformaciones claramente observables entre los estudiantes del programa.
Currículo e instrucción	Precalculo	Al momento del ingreso de los estudiantes Ser Pilo Paga, todos tenían las mismas condiciones que el resto de estudiantes de la universidad.	Se creó la materia de Precalculo a la que también pueden acceder el resto de los estudiantes. Esta busca nivelar en matemáticas a los estudiantes que no cuentan con las bases conceptuales para poder tener éxito en Calculo I.

Fuente: Elaboración propia, basado en los desarrollos teóricos de Swail et al (2003)

Los elementos descritos anteriormente, evidencian las transformaciones y los esfuerzos institucionales para la retención de estudiantes. En cada una de las categorías



definidas por Swait et al (2003) y referenciadas en la tabla 6, se encuentran acciones concretas y programas de apoyo a la permanencia. La Universidad ha generado apoyos financieros para que los estudiantes del programa tengan acceso a elementos diferentes que van desde el subsidio de alimentación, hasta el apoyo económico para la realización de intercambios. Además, ha incorporado el levantamiento de alertas tempranas durante el proceso de admisión, con el objetivo de poder hacer seguimiento a condiciones de riesgo particulares que se puedan identificar. Los estudiantes reconocen el valor de este acompañamiento, aunque esperarían que fuera más personalizado y realizan algunos comentarios al respecto. También se evidencian aprendizajes alrededor de los servicios académicos y estudiantiles, en las transformaciones que han ocurrido dentro de La Universidad para poder favorecer la permanencia de esta población, aunque no de manera exclusiva para estos. Estas transformaciones se han incorporado en los procesos de mejora continua que La Universidad implementa. Finalmente, los cambios asociados con el currículo son los más complejos. Estos se encuentran principalmente en el departamento de matemáticas tanto a nivel metodológico como estructural. En este sentido y debido a las diferencias que pueden existir en las Facultades de la Universidad, las transformaciones curriculares que se han dado en los programas académicos, no fueron exploradas más allá de este departamento. Desde la coordinación de inglés también se reconocen cambios estructurales asociados con la manera en que se realizan las clases, el cambio de los textos guías, así como algunas metodologías que fueron mencionadas durante la entrevista. Los servicios académicos y los asociados con el currículo desde una perspectiva institucional requieren mayor exploración a la realizada en el presente ejercicio.

En cuanto a las subcategorías asociadas a la persistencia (autoeficacia, percepción de valor y sentido de pertenencia), dentro de la triangulación de instrumentos se reconocen las relaciones con los elementos que identifica Tinto como relevantes (2017). Desde la perspectiva institucional se reconoce una relación entre la forma de asumir las experiencias universitarias y los resultados. La perspectiva estudiantil, además de confirmar este elemento, genera la reflexión alrededor de cómo las creencias y las experiencias previas de los estudiantes moldean los modos en que pueden asumir las experiencias universitarias.

Alrededor del sentido de pertenencia, Walton y Cohen (citados por Tinto 2017) hacen un énfasis especial alrededor de como los enganches o los efectos de adaptación, pueden mantener la motivación para aprender. Los autores reconocen que el enganche del estudiante va cambiando en función de las experiencias universitarias. Lo anterior es importante, pues este enganche genera dinámicas cotidianas particulares que facilitan la retención (Swail et al 2003) y su persistencia. Estos enganches se traducen en los efectos de adaptación y experiencias universitarias, generando una identidad en función de su relación con La Universidad. Estos elementos que fueron reconocidos en el presente trabajo. En los diferentes instrumentos se evidencia que los sentidos que construyen alrededor de su proceso educativo, así como la generación de relaciones con espacios de apoyo institucional, tiene un impacto directo sobre el papel que asumen los estudiantes en función de la relación que construyen con la institución y la satisfacción frente a sus procesos académicos.

Finalmente, frente al valor percibido por los estudiantes, Tinto (2017) reconoce que la percepción de la calidad de los aprendizajes debe ser alta, para que los estudiantes puedan reconocer valor asociado a los esfuerzos realizados. Esta subcategoría también

puede relacionarse con la visión económica de la permanencia, en donde la permanencia se da en función de la relación costo beneficio percibida por el estudiante, la cual se evidencia en los diferentes grupos focales realizados. En las entrevistas, se identifican los valores diferenciales que dan los estudiantes a los programas y como a partir de ellos pueden tener resultados muy distintos en su participación. Uno de estos tiene que ver con las posibilidades que les abre el aprendizaje y la graduación de una carrera. Por su parte para que la motivación se mantenga se identifica que se debe encontrar utilidad en los aprendizajes y deben poder vincular este valor con su proyecto de vida. La mayor motivación reportada tiene que ver directamente con la posibilidad de estudiar en una universidad de alta calidad que de no ser por el programa Ser Pilo Paga, no habría sido una posibilidad para la mayoría de los participantes. Así mismo, se reconoce que los imaginarios asociados al merecimiento de la beca-crédito y sus capacidades personales fortalecen la persistencia de los estudiantes.

#### **4.3 Interpretación de la Información**

Para la interpretación de los hallazgos, se realizó un análisis comparativo (Gibbs 2011), alrededor de las categorías de análisis, los códigos y los instrumentos aplicados. Este análisis tuvo en cuenta los elementos teóricos y los hallazgos de la investigación para dar cuenta de las particularidades del fenómeno de la permanencia en los estudiantes del Programa Ser Pilo Paga de la Universidad Externado.

Al realizar la interpretación de la información de los factores sociales asociados a la retención, en primera instancia se revisan las redes de apoyo de los estudiantes. El impacto que tienen estas en la cotidianidad de los estudiantes, siempre es significativo y en mayor medida para quienes deben mudarse y salir de su hogar para iniciar su proceso

universitario, pues en caso de no contar con redes en Bogotá deben generarlas rápidamente, para poder activarlas en caso de ser requeridas y en general para el acompañamiento a los procesos de adaptación. Además de las diferencias evidenciadas respecto a las redes para los estudiantes que dejan sus familias para venir a Bogotá a estudiar frente a los estudiantes que viven con sus padres o familias mientras estudian, las redes cumplen para los estudiantes dos funciones principales que tienen que ver con el apoyo emocional y el apoyo económico en momentos particulares. Lo anterior se evidencia en los grupos focales realizados como se ejemplifica a continuación.

*“El apoyo de la familia en los momentos difíciles es muy importante, porque cuando he tenido dudas y he querido dejar todo tirado, me han ayudado a calmarme y a ver más allá de los problemas que se presentan” (GF1).* La importancia de poder tener estas personas cerca también se hace evidente en la siguiente afirmación de una de las participantes. *“A veces estas dificultades se hacen más difíciles de llevar porque las personas que te quieren están lejos. Por ejemplo, yo solo puedo ver a mis papas cada cuatro meses porque mi casa es muy lejos por ejemplo para ir en un puente, y pues en la semana de receso o semana santa muchas veces no se cuenta con los recursos económicos para poder ir”.*

Además del elemento emocional también se ejemplifica la importancia de estas redes para el apoyo económico de los estudiantes. *“mi mamá maneja el subsidio, lo importante es que asegura el giro mensual más allá de si el subsidio ha llegado o no, y así yo no me preocupo por si se hacen los giros.... Cuando se demoran pues mi mamá se endeuda, pero siempre me asegura el giro y yo la verdad no he tenido que preocuparme por eso”.*

Alrededor de los aspectos económicos identificados, los estudiantes refieren la dificultad que supone para muchos pagar un examen intersemestral, razón por la cual las pérdidas suponen un impacto mayor en cuanto al rezago de los procesos académicos. En el GF2 se puede identificar otra dificultad que se desprende del acceso a recursos económicos y participación en actividades deportivas o de integración “*Faltan espacios deportivos en la universidad...si tienes como ir en carro funciona o si no, no... toca guardar la plata para los transportes entre semana, fotocopias o de pronto alguna comida extra por fuera, por eso es que uno no puede ir al alcázar*”, para otro estudiante este ha sido un factor que le ha generado sentimientos de exclusión. “*La exclusión que se da por no tener plata, porque no se puede ir ni a los paseos ni las fiestas*” En cuanto a las dificultades asociadas a la administración de recursos, se reconocen principalmente elementos como el uso indebido de los mismos, ya sea para aparentar frente a sus compañeros, o por distintas razones como las eventuales demoras en los desembolsos de los subsidios que no les permiten cumplir los planes que habían realizado, teniendo como base del cronograma las fechas en que recibirían estos desembolsos. Se entiende que la dependencia de los estudiantes exclusivamente de los recursos que son asignados como apoyo por el programa, generan altos riesgos para la permanencia, más cuando las redes de apoyo no cumplen satisfactoriamente su función.

Dentro de los factores sociales explorados se encuentran las habilidades de adaptación a la vida universitaria. Es necesario señalar que el estudiante debe asumir un alto grado de autonomía en su proceso académico, para resolver nuevos problemas que supone la vida universitaria.

Para la coordinación de inglés el éxito académico se consigue a partir de asumir la responsabilidad por las dificultades que se presenten durante el aprendizaje y por eso los estudiantes deben solicitar los apoyos y seleccionar los temas a trabajar. Para los estudiantes por su parte, el desarrollo de la autonomía que supone estudiar en la universidad es muy importante para poder lograr los objetivos que se trazan. También se generan discusiones (y justificaciones) de parte de los estudiantes, en relación a los comportamientos o la forma en que habían enfrentado diferentes escenarios asociados con retos de la vida universitaria. Esto tiene que ver con la búsqueda de ayuda y en general la forma en que solucionan algunas dificultades comunes a la vida universitaria.

Las actitudes hacia el aprendizaje se evidencian en el interés, la responsabilidad que se asume con el proceso y la manera de asumir los resultados académicos que obtienen. En el GF3 se identifica esta situación. *“Fue muy difícil cuando estudiaba, pero no me iba bien, yo me sentía mal y le decía al profesor que yo si había estudiado... En algún momento pensé que no era tan inteligente como pensaba, pero luego pensé que tenía que mejorar y varias notas malas me sirvieron para mejorar.”* Las actitudes hacia las metas por su parte se reconocen en la priorización de los estudiantes, las expectativas que tienen respecto a sus logros y la forma en que asumen la presión que estos les generan. En el GF2 se identifica esta relación con las metas *“La capacidad de mirar para adelante también funciona muy bien, puesto que al principio las carreras o los conocimientos no son tan aplicados y no se entiende bien para que se está aprendiendo.* Respecto a las actitudes hacia los demás, la generación de amistades y buscar ayuda son elementos identificados como relevantes, en el GF4 se confirma que *“Hay que ser abierto respecto a los problemas, hay muchos chicos que se quedan esperando una cita para psicología”*.

Estos factores sociales descritos previamente se insertan en diferentes niveles. Las habilidades de adaptación se relacionan con elementos más asociados con las personas, las redes de apoyo con sus relaciones sociales y los factores económicos con las posibilidades de acceso a bienes y servicios asociados con la vida universitaria en comparación con sus pares. Se reconoce la posibilidad de suplir las ausencias en alguno de los factores a partir de los otros dos. Cuando se reconocen falencias graves asociadas con algún factor, o falencias generales en más de uno, pueden comprometer la permanencia de los estudiantes y el logro de sus objetivos.

En relación a los *factores cognitivos*, es muy importante resaltar en primera instancia que desde una perspectiva institucional no se encuentran diferencias significativas entre los estudiantes del programa y el resto de estudiantes de la universidad. En todas las entrevistas realizadas, este fue un elemento central que fue resaltado. En la E2 se afirma que *“se trazó un plan especial para el acompañamiento a los estudiantes del programa, pero este se abandonó después de un año porque los estudiantes realmente tenían un nivel muy similar al de sus compañeros”*.

Por su parte los estudiantes del programa reconocen que la llegada a la Universidad en muchos casos los cuestionó en cuanto a sus capacidades, pues pasaban de ser los estudiantes brillantes de sus colegios, para encontrarse con muchas personas tan inteligentes como ellos o aún más. En este punto esta sensación a la que se refieren, se confirma o desmiente a partir de los resultados académicos. En el GF2 se reconoce que *“Al principio yo solo iba a Pitágoras si perdía el examen, pero luego me di cuenta que si iba más seguido me iba mejor, entonces en segundo semestre me la pasaba allá”*. Los deseos de seguir adelante con los esfuerzos asociados a su proceso educativo dependen en gran

medida de los resultados académicos que obtienen y sus creencias alrededor de estos resultados. La motivación disminuye en términos generales cuando las notas obtenidas por los estudiantes no corresponden a las creencias que tienen los estudiantes sobre sí mismos, o con el esfuerzo realizado para alcanzar el objetivo. Las creencias alrededor de los resultados negativos pueden generar una oportunidad que le permite a los estudiantes reconocer prácticas que no están siendo útiles, para modificarlas y así obtener mejores resultados.

Para obtener los resultados académicos deseados se reconoce la importancia de los hábitos de estudio. En este sentido la organización del tiempo y las prácticas que representan para ellos éxito académico, configuran el centro del relato alrededor de los hábitos. Para los estudiantes en el GF1 *“uno antes no tenía que hacer mayor cosa en la casa y eso es algo que cambia cuando uno entra a la universidad. Si uno no organiza el tiempo o cree que el esfuerzo del colegio le va a servir en la universidad, lo más seguro es que tenga problemas para pasar todas las materias”*. La calidad de los aprendizajes que perciben los estudiantes genera a su vez mayor compromiso con los resultados y esfuerzos propios de su proceso académico.

Dentro de los factores institucionales asociados a la permanencia, se encuentran las normas o marcos de referencia que definen las reglas de permanencia en la institución y en el programa, así como también la oferta de apoyo institucional en la que se reconocen los tipos de apoyo que reciben los estudiantes y las transformaciones que se han dado al interior de la institución a partir de la llegada de los estudiantes del programa. También se identifica el impacto que estos servicios tienen en la permanencia, en los que se destaca



tanto la utilidad percibida, el conocimiento de los programas con sus condiciones de acceso y participación.

En la Matriz de análisis documental usada para el análisis de los reglamentos operativos del programa, se evidencian algunas condiciones que afectan directamente la permanencia de los estudiantes. La naturaleza de crédito condonable, implica para los estudiantes el deber de graduarse, como requisito para la condonación del crédito, lo que significa que deberán pagar la totalidad del dinero que se haya desembolsado a razón de sus estudios, de no culminar sus programas de formación con éxito. Este elemento normativo ha funcionado para la retención de estudiantes quienes más allá de sus motivaciones persisten en algunos casos únicamente en función de la condonación del crédito.

Los cuatro reglamentos del programa son explícitos en cuanto a la responsabilidad de las instituciones de educación superior por favorecer la retención de los estudiantes, adelantando las acciones que considere pertinentes para el cumplimiento de los objetivos. Debido a lo anterior, la institución apoya la permanencia de los estudiantes a partir de sus programas de apoyo. Desde la oferta de apoyo de la universidad y en función de los lineamientos definidos por el programa Ser Pilo Paga, se reconocen apoyos de tipo diverso, los cuales fueron descritos en la triangulación de la información a la luz de la teoría de Swail et al (2003). Las transformaciones evidenciadas en la Tabla 6 y las justificaciones alrededor de la misma dan cuenta de los modos en que esta oferta se adapta a las necesidades identificadas para apoyar los procesos de los estudiantes. Se reconoce es este punto que la institución posee un alto interés en facilitar el logro de los objetivos de los estudiantes.

Alrededor de los impactos asociados a la participación de los estudiantes en estos programas de apoyo, destacar que están relacionados con la utilidad que los estudiantes perciben de su participación, en función de la ayuda que estos representan a su proceso y los costos de su participación. Por ejemplo, se reconoce la utilidad de los Workshops de inglés para la nivelación académica de un participante del GF1, así como la pérdida de la oportunidad de acceder a un concurso por su nivel de inglés de otro estudiante del GF2. También existen posibilidades de acceso diferenciales, pues hay programas restringidos para ciertas Facultades y otros a los que no pueden acceder, ya sea por los horarios, o porque la adaptación o el logro académico suponen mucho esfuerzo, lo que implica que la priorización deja por fuera la participación en muchos de estos programas, aun cuando se reconoce el valor asociado a ellos, pues lo reconocen como un elemento que no hace parte de los requisitos que deben cumplir y por ende secundario.

Para la interpretación de la persistencia como categoría, se definieron tres subcategorías de análisis. La autoeficacia, el sentido de pertenencia y el valor percibido. Dentro de los elementos relevantes identificados alrededor de la autoeficacia se reconocen en primera medida las capacidades de los estudiantes para hacer frente a los retos de su proceso educativo. El control que los estudiantes sienten tener alrededor de sus resultados académicos, refuerza las creencias sobre las capacidades para lograr sus objetivos. En la medida en que estos resultados no corresponden con las expectativas de los estudiantes, las creencias sobre estas capacidades se debilitan y dificultan el logro. En el GF2, se reconoce que hubo grandes dificultades asociadas a no tener el desempeño esperado al momento de iniciar su proceso educativo. Ante el control posterior de la mejora en los resultados, las

creencias alrededor de las capacidades de fortalecieron aún sobre resultados académicos adversos.

En otro escenario se ejemplifica como un participante no se explicaba la razón alrededor del reconocimiento de su inteligencia de parte de los profesores, cuando claramente en sus notas no se veía reflejada esa imagen o “inteligencia”. Por el contrario, estos comentarios tras los resultados negativos, generaban mayores dudas sobre la realidad de sus capacidades.

En este sentido los estudiantes también aprender a responder a las necesidades de su entorno. Para muchos lo importante es responder a lo que el profesor les evalúa más allá de pensar los contenidos de las asignaturas. Se reconoce esta capacidad como uno de los elementos centrales que los estudiantes asocian al éxito académico y que en ocasiones actúa en detrimento del sentido percibido de los aprendizajes y dificulta la articulación de los aprendizajes con el proyecto de vida de los estudiantes en el GF2 se afirma *“yo no entiendo para que nos enseñan eso ni tampoco para que sirve eso en el mundo real. El mismo profesor nos dijo que eso ya no se usa pero que igual era básico que lo aprendiéramos”*.

Otro elemento importante, se evidencia en las experiencias previas alrededor de su capacidad para resolver problemas. Así, estas permiten que los estudiantes se equivoquen y salgan adelante, se interesen e inviertan más tiempo y esfuerzo en sus aprendizajes. Este interés acompañado de esfuerzo es el elemento principal identificado en las entrevistas alrededor de los factores que posibilitan el éxito académico de los estudiantes. *“Es importante aprender a manejar la frustración y la solución de problemas. Buscar ayuda en los casos en que se identifique que no se cuentan con los recursos suficientes para la superación de las dificultades de manera individual”* E1.

Alrededor del sentido de pertenencia, se reconocen las experiencias universitarias (más allá del resultado académico), como determinantes de una relación específica con la institución. A partir de estas experiencias se construyen marcos de relación que determinan las relaciones institucionales de los estudiantes, así como su interés en buscar ayuda ante las adversidades. Estas tienen un impacto directo alrededor de la identidad que el estudiante va desarrollando a través del tiempo que está vinculado con la institución. Esta se construye alrededor de la calidad educativa, la historia de la institución, el estatus que sienten perteneciendo a esta comunidad educativa y las posibilidades de movilidad social que ser egresado de la universidad permite.

Las relaciones que se construyen tienen unos efectos de adaptación en los estudiantes quienes empiezan a vivir su vida universitaria como rutinas que pueden ser favorables o perjudiciales para ellos y sus objetivos. La vinculación a grupos estudiantiles, grupos de estudio, o la priorización de elementos como el esparcimiento, son elementos que pueden diferenciar en gran medida no solamente la relación que establecen los estudiantes con la institución, sino también la permanencia y el éxito académico. Se encuentra además que según el nivel de satisfacción que reportan los estudiantes en su cotidianidad, se enfocan más sobre aspectos positivos de los diferentes elementos del programa Ser Pilo Paga. Esto se evidencia por ejemplo en las declaraciones de los estudiantes que no han desarrollado sentido de pertenencia en el sentido que el programa es injusto, o la insatisfacción general de los participantes de los grupos con diferentes escenarios y apoyos a los que no han podido asistir.

En cuanto a la percepción de valor, se encuentra que las motivaciones para persistir aumentan, se mantienen o disminuyen, a partir del significado que los estudiantes dan a sus

logros. El estatus de la universidad, el reconocimiento familiar por los logros que están alcanzando y las ventajas que los estudiantes perciben por su participación dentro del proceso académico, son elementos clave para mantener la motivación. El valor que identifican los estudiantes alrededor de como los conocimientos que están adquiriendo, también les permiten entender el mundo más allá del resultado académico o del desarrollo de sus capacidades profesionales. En este sentido el último elemento central asociado a la percepción de valor, tiene que ver con la utilidad de los aprendizajes. En este sentido se reconoce la utilidad percibida sobre el acceso al programa de formación de su preferencia y no únicamente los que estaban al alcance financiero de sus familias. Esto no solo los beneficia a ellos sino también a sus familias a partir del orgullo que sienten de pertenecer a la Universidad y al programa Ser Pilo Paga. También a partir de los imaginarios asociados al futuro profesional al que podrán acceder a partir de su graduación de la institución. El valor más importante radica en la posibilidad de estudiar en una de las mejores universidades del país desde su percepción.

#### **4.4 Discusión**

Tras los resultados obtenidos a partir del proceso de análisis de la información, se confirman la multicausalidad, la complejidad y la dependencia contextual, como elementos propios del fenómeno encontrados en la literatura, desde el momento en que se incorporaron los modelos de integración social y académica (Tinto 1993). La realización del presente ejercicio investigativo permite señalar las condiciones particulares y contextuales de la institución y de la permanencia de los estudiantes del programa, identificando los factores más importantes y dando cuenta de las relaciones que emergen entre ellos.

Así mismo se reconocen los diferentes factores asociados a la retención que desarrollan Swail et al (2003) en su propuesta. Se encontraron diferencias en cuanto a lo que cada factor puede representar para los estudiantes, pero en general se reconoce en un primer momento que la mayoría de los elementos identificados por los autores, son importantes para la permanencia de la población Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia. La diferencia en cuanto a la representación de cada factor en los estudiantes puede tener muchas causas. Así, el factor que para un estudiante puede ser protector, para otro puede significar un riesgo, como ejemplo se mencionan las redes de apoyo, los hábitos de estudio, las motivaciones o las habilidades para la adaptación identificadas previamente. Esto se evidencia en las afirmaciones de los estudiantes acerca de cómo el reconocimiento que reciben de sus profesores, tiene diferentes efectos para ellos respondiendo a sus visiones sobre sí mismos y la creencia en sus capacidades.

El presente trabajo genera una doble posibilidad en función de los objetivos que las diferentes investigaciones revisadas plantean. Se hizo evidente que estas investigaciones servían para identificar factores sin generar la posibilidad de hablar acerca de los mismos más allá del reconocimiento de su importancia, o se centraban en validar algún o algunos factores para una población específica. En este caso se considera que se logran esfuerzos en ambos escenarios. Por un lado, se identifican los factores que son importantes para la permanencia de esta población particular y también se logran evidenciar relaciones que dan cuenta de cómo operan estos elementos para favorecer o dificultar la permanencia de los estudiantes. Las conversaciones sostenidas en el marco de la aplicación de los instrumentos construidos para el presente trabajo y el escenario metodológico escogido,

privilegian la cualidad y el significado, sobre la cuantificación de los elementos señalados, permitiendo dar cuenta de los objetivos de investigación.

Los desarrollos teóricos de Swail et al (2003), facilitan la clasificación de la oferta de apoyo institucional como se evidencia en la tabla 6, en donde se describen los elementos particulares de atención a esta población, así como las transformaciones que estos espacios han tenido, en cada una de las categorías definidas por los autores. Además, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se encuentra coherencia con las sugerencias realizadas desde los diferentes referentes teóricos consultados, en donde es importante validar para cada población las condiciones contextuales que favorezcan la permanencia para poder apoyar los procesos de los estudiantes.

Las diferencias diferentes perspectivas (estudiantil e institucional), que se obtuvieron gracias a las entrevistas y los grupos focales, permiten encontrar relaciones en cuanto a los desarrollos conceptuales sobre los que se construyó la investigación. Así, en Tinto (1993), se encuentra la descripción de los procesos de integración académica y social, que generan una experiencia del estudiante con la institución, que influye directamente en la decisión del estudiante de mantenerse en el programa. Esta perspectiva permitió indagar por los procesos y las relaciones entre los factores identificados. Por su parte Swail et al (2003) identifican el triángulo de la retención donde los factores sociales, institucionales y cognitivos generan los marcos para la retención. Estos elementos permiten identificar y validar los factores de importancia para la población. Sin embargo, en la medida que se indagaron las categorías de análisis se encontró una correspondencia entre los procesos de integración (académica y social) en función de los factores sociales y cognitivos para la retención. La diferencia conceptual se encuentra en la medida que unos desarrollos

(integración social y académica) dan más cuenta del proceso, mientras que los desarrollos de Swail et al (2003), se centran más en los elementos constitutivos del fenómeno. Los factores institucionales, se reconocen en la teoría de Tinto (1993) como las formas en que la institución da respuesta a las necesidades que surgen de los procesos de integración de los estudiantes.

Las similitudes y diferencias teóricas expuestas hasta aquí permitieron el proceso de identificación y descripción mencionado anteriormente, para lo cual la mayoría de las investigaciones consultadas favorecen la identificación y validación, o la descripción del funcionamiento de algún factor específico. Otras investigaciones consultadas concluyeron que el papel del docente es central para la retención de estudiantes (Pineda 2010). En este sentido se identificó que los estudiantes aprender a responder diferencialmente según los análisis que hacen de las expectativas de su profesor (no necesariamente relacionadas con los contenidos de la materia, sino con formas de presentación o enfoques particulares), puesto que es el profesor quien define si se consiguen o no los requisitos de aprobación de las materias. También se identificó que este papel fundamental puede tener efectos más allá de las intenciones de los profesores, en la medida que algunos de los intentos de motivación tienen un resultado contraproducente.

Respecto a la persistencia, es importante anotar que no existen elementos de contraste puesto que la propuesta de Tinto (2017) es nueva y no se encontró en las investigaciones revisadas su desarrollo. El único elemento encontrado en otras investigaciones obedece a la autoeficacia, alrededor de la cual se identificó que los índices son más altos en quienes desertan. Si bien la apuesta metodológica no permite generar comparación alguna con esta conclusión, si se hace evidente que para la toma de decisiones



asociadas con los cambios de carrera y universidad de los estudiantes del programa, hay un alto sentido de control del entorno que les facilita este tipo de decisiones. Se considera que esta categoría debe ser desarrollada a mayor profundidad en ejercicios posteriores o con marcos conceptuales que desarrollen los elementos identificados a mayor profundidad.

## **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.**

### **5.1 Conclusiones**

El presente trabajo permitió identificar los factores asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia, a partir de los elementos centrales identificados en la teoría y su validación desde la perspectiva institucional y estudiantil, tras el análisis de la información recolectada en los instrumentos. Los factores identificados están relacionados en la Tabla 4 y definidos en los hallazgos de la investigación. La retención involucra las redes de apoyo, los aspectos económicos y las habilidades de adaptación como elementos sociales relevantes. En relación a los factores cognitivos se encuentran los resultados académicos, hábitos de estudio y la calidad de los aprendizajes que perciben los estudiantes. Los factores institucionales relevantes para la permanencia son los marcos normativos, la oferta de apoyo institucional y los impactos que tiene la participación en estos programas. Para el caso de la persistencia, las capacidades personales y las experiencias previas, pueden dar cuenta de los elementos que constituyen la autoeficacia de los estudiantes. El sentido de pertenencia, se evidencia en la identidad institucional del estudiante que se construye a partir de las experiencias con la institución y los efectos que tiene el proceso de adaptación a la vida universitaria. Finalmente, los elementos relevantes asociados a la percepción de valor pasan por la utilidad del aprendizaje y sus motivaciones, es decir, de la posible

integración de los aprendizajes a su proyecto de vida. En este sentido los factores señalados para cada una de las categorías de análisis, dan cuenta del primer objetivo específico de la investigación.

Estos factores identificados están relacionados entre sí de diferentes maneras y se reconoce que para cada caso es necesario analizar su funcionamiento. Las relaciones que se construyen entre factores, no se forman de la misma manera para todos los estudiantes. Las dificultades asociadas a un factor particular, pueden ser apoyadas a partir de otros que cada estudiante ha desarrollado según su historia personal.

Se concluye que las diferencias individuales asociadas con los factores identificados, implican formas distintas de trabajar el fenómeno. Cuando las dificultades no son fáciles de transformar, se pueden fortalecer otros factores que permitan mitigar el impacto de aquel que genera más riesgo que protección. En este sentido los factores identificados deben ser analizados en función de si representan un riesgo o protección para cada uno de los casos y así favorecer la permanencia del estudiante que se encuentran en riesgo en un momento específico y a partir de situaciones particulares.

En relación al alcance de la oferta de apoyo institucional, se reconocen esfuerzos importantes para la retención de los estudiantes. Estos se evidencian en las transformaciones que han tenido los programas, y los nuevos elementos de apoyo que se han desarrollado a partir del ingreso de los estudiantes a la universidad que se encuentran relacionados en la Tabla 6. Hay diferencias considerables entre la forma que cada facultad realiza el apoyo académico, que no fueron exploradas a profundidad debido al alcance que se definió para el trabajo, donde se indagaron sobre los programas de apoyo que eran transversales a toda o la mayoría de la comunidad universitaria. Si bien no todos los casos

son de éxito, se reconoce un alcance adecuado en cuanto al apoyo que reciben los estudiantes del programa. Esto se evidencia en que se ha revertido una sola decisión de las que se tomaron a partir de la vinculación de estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad, como lo fue el apoyo personalizado para idiomas. Todos los demás elementos de apoyo desarrollados por la institución explorados en el presente trabajo, se mantienen a la fecha de la aplicación de instrumentos.

En todas las entrevistas se plantearon nuevos elementos para cada programa que estaban listos para su puesta en marcha. Los estudiantes reconocen que en términos generales y para la mayoría de los casos existe un interés institucional para la permanencia de los estudiantes. Al definir el alcance de la oferta en función de la propuesta de Swail et al (2003), se evidencian programas para cada categoría y se reconoce la necesidad de indagar en mayor profundidad y con cada Facultad, los elementos asociados a los servicios académicos y los relacionados con el currículo y la instrucción.

Para dar respuesta al objetivo general que plantea la investigación, se concluye que la permanencia se presenta como un fenómeno multifactorial relacionado con la sinergia entre los diferentes factores identificados como relevantes y que pueden ser, según el caso, factores de riesgo o protección. Los riesgos que se configuran para la permanencia, pueden ser mitigados ya sea con el fortalecimiento del factor que presenta falencias o a través de otros que puedan representar protección. Esto implica que los estudiantes no necesariamente deben desarrollar todas las habilidades y características que sugiere la literatura en función de su permanencia, sino que, por el contrario, para cada caso se deben analizar las fortalezas para que a partir de estas se pueda construir un escenario favorable que facilite la retención estudiantil.

A partir de la experiencia con los estudiantes del programa Ser Pilo Paga (entre otros), la institución ha transformado sus prácticas en diferentes niveles con el objetivo de favorecer la permanencia. Estos cambios han generado impactos positivos en los estudiantes quienes han podido evidenciar las transformaciones y la ampliación de servicios de apoyo para ellos. Estas transformaciones son el resultado del análisis institucional constante en torno a los desempeños y las necesidades observadas de sus estudiantes, particularmente aquellos que se encuentran en mayores condiciones de vulnerabilidad. En ese sentido, se reconoce que la institución se encuentra en un estado constante de transformación de algunas prácticas que favorezcan la permanencia de los estudiantes. Por lo anterior, la dinámica para entender el fenómeno en la Universidad, pasa por la retroalimentación constante que existe entre los estudiantes y la institución. En función a estos aprendizajes que se transforman los programas institucionales buscando favorecer la permanencia de los estudiantes que presentan riesgos.

El ejercicio realizado además de identificar y describir los elementos personales e institucionales que favorecen la permanencia de los estudiantes, permitió identificar algunas oportunidades para la mejora de los procesos asociados con este fenómeno. A continuación, se desarrollan algunas de las recomendaciones que surgen de la realización del presente trabajo y dan cuenta del cuarto objetivo específico planteado para esta investigación.

## **5.2 Recomendaciones.**

En atención a los resultados obtenidos en el presente trabajo se generan las siguientes recomendaciones alrededor de la gestión de la permanencia de los estudiantes del programa.

Para favorecer la retención de los estudiantes, la indagación alrededor de las alertas tempranas asociadas con la permanencia de los estudiantes pueden realizarse a partir de los factores identificados en el presente trabajo.

La generación de redes de apoyo se puede promover a partir de espacios conversacionales entre los estudiantes que presenten necesidades, o que tengan habilidades específicas que puedan apoyar a sus compañeros.

Durante los primeros momentos de la adaptación es posible fortalecer el acompañamiento para facilitar el proceso, sobre todo de quienes vienen de otras ciudades. Estos espacios pueden articularse con los requisitos que se exigen a los estudiantes pues estos reconocen que, debido a la necesidad del logro académico durante el inicio de la vida universitaria, solo se concentran en aquello que es obligatorio para la aprobación de su semestre.

Para el fortalecimiento de los comportamientos asociados con la persistencia en los estudiantes, es importante reconocer las posibilidades de transformación de los factores de riesgo por factores protectores, o el fortalecimiento de aquellos que pueden mitigar el riesgo cuando el fortalecimiento del factor de riesgo no sea posible, o implique una dificultad o esfuerzo que el estudiante no está dispuesto o en capacidad de realizar, tomando como ejemplo las relaciones familiares, pues no siempre van a estar dispuestos o en capacidad de transformar estas dinámicas.

También es importante reconocer algunas particularidades asociadas a las comunicaciones de los programas de apoyo y a la focalización de los mismos, pues se reconoce que no se enteran de muchos elementos que pueden ser útiles para ellos, así como

se reconocen que dentro de la misma población hay grandes diferencias que generan la necesidad de atención diferencial.

### **5.3 Limitaciones**

Dentro del desarrollo del presente trabajo y debido a las decisiones metodológicas realizadas se reconocen algunas limitaciones para tener en cuenta a la hora de revisar los hallazgos de la investigación. En primer lugar, es necesario indagar los elementos propios de los servicios académicos que no fueron explorados en profundidad por depender de las Facultades.

También es necesario tener en cuenta que la perspectiva metodológica asumida permite identificar los elementos y describirlos basados en las realidades de los participantes. Es posible complementar este trabajo con mediciones estadísticas que permitan validar la importancia de los factores identificados en función a las categorías de análisis. Lo anterior debido a que el estudio se centra en una población que podría dar cuenta de elementos generales de la población de estudiantes de La Universidad, para lo cual se pueden revisar estas relaciones estadísticas en función de la población total de estudiantes de La Universidad.

## **VI. Referencias.**

- Ariza Guarín C, Torres Valderrama L, & Varela Villalba Ó (2013). *Pertinencia de las acciones para la prevención de la deserción universitaria caso: Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga Perdido 2008-2011*. Revista Temas, 3(7), 11-28
- Barragán Moreno, S. P., & González Támara, L. (2017): *Acercamiento a la deserción estudiantil desde la integración social y académica*. Revista De La Educación Superior, 4663-86.  
doi:10.1016/j.resu.2017.05.004

Blanco Sánchez, S. M. (2010). *Deserción escolar: un estudio desde la perspectiva de los derechos humanos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2010.

Canal, N (2006) *Técnicas de investigación. Sesgos más frecuentes*. En *Revista Seden*. Recuperado el 19 de octubre de 2018 en: <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>

Castaño, E., Gallón, S, Gómez, K. & Vásquez, J. (2007). *Análisis de los factores asociados a la deserción y graduación estudiantil en la Universidad de Antioquia*. *Lecturas de Economía*, 65, 9-36.

Constitución Política de Colombia. Artículos 67 y 69. Recuperado de:

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html) el 15 de mayo de 2018

Decreto 1295 de 2010. Recuperado el 15 de mayo de 2018 en.

[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-229430\\_archivo\\_pdf\\_decreto1295.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf)

Galeano, M (2016). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Capítulo I* En:

Universidad EAFIT. Medellín Colombia.

Garzón Umerenkova, A. & Gil Flores, J. (2017). *El papel de la procrastinación académica como factor de la deserción universitaria*. *Revista Complutense De Educación*, Vol. 28, Iss 1, Pp 307-324 (2017), (1), 307. doi:10.5209/rev\_RCED.2017.v28.n1.49682

Gómez-Restrepo, C., Padilla Muñoz, A., & Rincón, C. J. (2016). *Deserción escolar de adolescentes a partir de un estudio de corte transversal: Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015*. *Revista Colombiana De Psiquiatría*, 45(Supplement 1), 105-112. doi:10.1016/j.rcp.2016.09.003

- García Fernández, M. A., & Buitrago Morales, E. C. (2012). *Deserción y mortalidad estudiantil*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Universidad Externado de Colombia Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. [Recurso electrónico]
- Gibbs (2011) *El análisis de datos en la investigación cualitativa*. Madrid. Ediciones Morata.
- González, L (2015). *Estrategias para la permanencia en educación superior: experiencias significativas*. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. Sanmartín Obregón y CIA.
- Guerra, D. (2015). *Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en instituciones de educación superior*. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia
- Guzmán, Durán, Franco (2009). *La deserción en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*. Bogotá. Imprenta Nacional
- Hernández, R, Fernández, C, Baptista P (2014). *Metodología de la investigación* sexta edición. Mc Graw Hill, México DF
- Herrero, V. Merlino, A. Ayllón, S. & Escanés, G. (2013). *Aplicación de un modelo de duración para la prevención de la deserción en una comunidad estudiantil*. *Revista electrónica de investigación educativa*, 15(3), 38-52. Retrieved October 20, 2017, from [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412013000300003&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412013000300003&lng=en&tlng=en).
- Ley 30 de 1992. Recuperado el 30 de marzo de 2018 en. [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_ley\\_3092.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf)
- Ley 115 de 1994. Recuperado el 15 de mayo de 2018 en: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)



Ley 1188 de 2008. Recuperado el 15 de mayo de 2018 en:

[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-159149\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-159149_archivo_pdf.pdf)

Ley 1075 de 2015. Recuperado el 15 de octubre de 2018 en

[http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto\\_1075\\_de\\_2015.pdf](http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto_1075_de_2015.pdf)

Lukas, J y Santiago, K (2009). *Evaluación Educativa*. Madrid. Alianza Editorial.

Ministerio de Educación Nacional (2014). *Acuerdo Nacional para disminuir la deserción en Educación Superior*. Recuperado el 30 de marzo de 2018 en.

[https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_archivo\\_pdf\\_politicas\\_estadisticas.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_archivo_pdf_politicas_estadisticas.pdf)

Ministerio de Educación Nacional (2014). *Por el cual se establecen lineamientos para la acreditación de alta calidad*. Recuperado el 30 de marzo de 2018 en.

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_Acuerdo\\_3\\_2014\\_Lin\\_Acr\\_IES.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Acuerdo_3_2014_Lin_Acr_IES.pdf)

Miranda, M. A., & Guzmán, J. (2017). *Análisis de la Deserción de Estudiantes Universitarios usando Técnicas de Minería de Datos*. *Formación Universitaria*, 10(3), 61-68.

Doi:104067/S0718-50062017000300007

Miranda, S. (2015). *Apropiación Pedagógica de las Tecnologías Por Parte de los Maestros de las Escuelas Públicas Bogotanas*. Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Sociales. Pontificia Universidad Javeriana, 546. Recuperado el 8 de noviembre de 2018, de

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/17026>

Navarro Charris, N. E. Redondo Bilbao, O. E. Contreras Salinas, J. A. Romero Díaz, C. H. & D'Andreis Zapata, A. C. (2017). *Permanencia y deserción versus autoeficacia de estudiantes universitarios: un desafío de la calidad educativa*. *Revista Lasallista De Investigation*, 14(1), 198-206. doi:10.22507/rli.v14n1a17

Núñez, J. (2017). *Los métodos mixtos en la investigación en educación: Cuadernos de Pesquisa V 47* no 164. P.632-649 abril-junio 2017.

OCDE (2012). *Evaluaciones de políticas nacionales de Educación*. OCDE y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento del Banco Mundial. Colombia.

Orozco, B (2010). *La descripción analítica: algunos criterios metodológicos* en: Trazos, tesis y tramos, México, Ediciones Díaz de Santos.

Ortiz, J (2011). *Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación*. Salud en Tabasco, vol 12 no 3 septiembre-diciembre pp2.0-540.

Padua J, (1981). *Técnicas de Investigación Aplicadas a las ciencias sociales*. México. Fondo de Cultura Económica.

Plan de desarrollo 2014-2018: Todos por un nuevo país. Recuperado el 15 de mayo de 2018 en: <https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion/Gestin/Plan%20de%20Acci%C3%B3n/PLAN%20NACIONAL%20DE%20DESARROLLO%202014%20-%202018%20TODOS%20POR%20UN%20NUEVO%20PAIS.pdf>

Patiño Garzón, L., & Cardona Pérez, A. M. (2012). *Revisión de Algunos Estudios sobre la Deserción Estudiantil Universitaria en Colombia y Latinoamérica*. *Theoría: Ciencia, Arte Y Humanidades*, 21(1), 9-20.

Pineda Báez, C., Pedraza Ortiz, A., & López de Mesa, C. (2011). *Persistencia y graduación: hacia un modelo de retención estudiantil para instituciones de educación superior*. Bogotá: Colciencias, Universidad de La Sabana, 2011.

Pineda-Báez, C., Pedraza-Ortiz, A., & Moreno, I. D. (2011). *Efectividad de las estrategias de retención universitaria: la función del docente*. *Educación Y Educadores*, 14(1), 119-135

Pinto, M., Durán, D., PEREZ, R., Reverón, C. & Rodríguez, A. (2007). *Cuestión de supervivencia: deserción, graduación y rezago en la Universidad Nacional de Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Regueyra Edelman, G. & Rojas Madrigal, C. (2013). *Una Mirada a la permanencia de una población de Trabajo Social*. *Actualidades Investigativas en Educación*, 13(3), 83-108.

Retrieved October 19, 2017, from

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-47032013000300004&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032013000300004&lng=en&tlng=en).

Resolución 3010 de 2008. Recuperado el 15 de mayo de 2018 en:

[https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-169098\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-169098_archivo_pdf.pdf)

Rueda, R. Z., & Pinilla, E. M. (2014). *La deserción estudiantil UIS, una mirada desde la responsabilidad social universitaria*. *Zona Próxima*, (21), 121-134.

Saab Monroy, A. (2014). *Programa de acompañamiento académico en la Facultad de Comunicación Social-Periodismo de la Universidad Externado de Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2014.

Sandoval, C (1997) *Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social*. Bogotá. ICFES.

SPADIES. Sistema para la Prevención de la Deserción en Instituciones de Educación Superior  
Consultado en agosto de 2017 en:

[https://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas\\_predefinidas.html?2](https://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas_predefinidas.html?2)

Swail, W. Redd, K y Perna, L (2003) *Retaining minority students on higher education: A framework for success*. *Higher education report 2* (30)

Timarán, R. & Jiménez, J. (2015). *Extracción de perfiles de deserción estudiantil en la Institución Universitaria CESMAG.*, Ivestigium IRE: Ciencias Sociales y Humanas, VI (1), 30-44.

Doi: <http://dx.doi.org/10.15658/CESMAG15.05060103>

Tinto, V. (1975). *Dropouts from Higher Education: A Theoretical Synthesis of the Recent Literature.* A Review of Educational Research, 45, 89-125.

Tinto, V. (1990). Principles of Effective Retention. Journal of the Freshmen Year Experience, 2 (1), 35-48.

Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition.* Chicago: The University of Chicago Press.

Tinto, V. (2006). *Research and practice of student retention: What next?* Journal of College Student Retention: Research, Theory and Practice, 8(1), 1-19.

Tinto, V. (2017) *Reflections on student persistence.* Student Success, 8(2),1-8. Doi: 10.5204/ssj.v8i2.376

Valarino, E. Yáber, G. Cemborain, M (2012). *Metodología de la Investigación paso a paso.* México DF. Trillas.

Vasilachis, I (2006) *Estrategias de investigación cualitativa.* Barcelona. Gedisa

## VII. Anexos

### Anexo 1: Instrumentos.

#### Entrevista

<b>UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA</b>		
<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN</b>		
<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN</b>		
<b>CUESTIONARIO</b>		
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		Código del Instrumento
Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.		
<b>ENTREVISTADO</b>		
<b>OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>		
Explorar las categorías de análisis desde una perspectiva institucional y a partir de los programas de apoyo en los que participan los estudiantes del programa.		<b>CARGO</b>
<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		
La presente es una guía de los elementos a explorar en cada categoría de análisis. Las preguntas serán realizadas en la medida que sean necesarias para profundizar los temas. La entrevistas se dará en tres momentos. 1. Apertura y contextualización del programa, 2. Desarrollo de las categorías de análisis y 3. Cierre. Esta se realiza a los coordinadores de programas en que los pilos se vinculan durante su paso por la universidad		
Categoría	Subcategoría de primer orden	Preguntas orientadoras
Retención	Factores institucionales	¿Cuáles son los objetivos del programa?

¿Cuáles son los servicios que presta el programa a los estudiantes?

---

¿Cómo se accede a los servicios del programa?

---

¿Con qué recursos cuenta el programa para su funcionamiento?

---

¿Cuál es la relación entre la oferta y la demanda de servicios propios del programa?

---

¿Cómo se articula el programa con otros departamentos o programas de La Universidad?

---

¿Cómo considera que los factores internos y externos del programa, afectan la participación estudiantil?

---

¿Cuáles considera que son los elementos más importantes para destacar del programa?

---

¿Qué retos y dificultades identifica para el desarrollo del programa y el cumplimiento de los objetivos del mismo?

---

¿Cómo se realiza el seguimiento al progreso de los estudiantes que participan del programa de apoyo, particularmente los estudiantes del programa Ser Pilo paga?

---

¿Se tienen informes de los estudiantes?

---

¿Cómo se evalúa el programa?

---

¿Ha ocurrido alguna transformación desde la concepción del programa a hoy a partir de la implementación del mismo, evaluaciones y aprendizajes?

---

	<p>¿Cuáles son las características de los estudiantes Ser Pilo Paga que participan del programa?</p> <hr/> <p>Factores Sociales</p> <hr/> <p>¿Cuales elementos sociales reconoce como clave en el logro o fracaso para el cumplimiento de los objetivos del programa?</p> <hr/>
	<p>¿En términos de capacidades académicas. ¿Se encuentra el programa dirigido a un tipo particular de estudiantes?</p> <hr/> <p>Factores cognitivos</p> <hr/> <p>¿Qué hábitos considera que facilitan el logro del objetivo del programa en los estudiantes?</p> <hr/>
	<p>¿Qué importancia puede tener la experiencia previa en el desempeño de los estudiantes del programa?</p> <hr/> <p>Autoeficacia</p> <hr/>
Persistencia	<p>¿Cuál es el valor que se espera generar al estudiante a partir de su participación en el programa de apoyo?</p> <hr/> <p>Percepción de valor</p> <hr/> <p>¿Cómo describiría la relación costo beneficio que tiene para el estudiante su participación en el programa?</p> <hr/>
	<p>¿Cómo se engancha el estudiante?</p> <hr/> <p>Sentido de pertenencia</p> <hr/> <p>¿Qué aspectos cabe resaltar (tanto positivos como negativos) de la forma como se produce el enganche del estudiante?</p> <hr/>

## Grupo Focal

<b>UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA</b>	
<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN</b>	
<b>MAESTRÍA EN EDUCACION</b>	
<b>GRUPO FOCAL</b>	
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Código del Instrumento</b>
Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.	<b>GF01</b>
<b>OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	<b>Participantes</b>
Explorar las categorías de análisis desde una perspectiva estudiantil teniendo en cuenta su experiencia en los programas de la universidad.	
	<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>
	_____
<b>Grupo Focal</b>	<b>Momentos</b>



PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

<b>Descripción</b>		1. Particularidades del programa Ser Pilo Paga y su experiencia en la Universidad
El desarrollo del grupo focal se llevará a cabo en tres momentos que están descritos a continuación. En estos se explorarán las diferentes categorías propuestas a partir de las preguntas orientadoras relacionadas con cada una. La aplicación se realiza a estudiantes del programa Ser Pilo Paga		2. Exploración de la experiencia en lo relacionado con la permanencia y los programas de apoyo a la luz de las categorías definidas.
		3. Cierre
Categorías	Subcategorías de primer orden	Preguntas Orientadoras
Retención	Factores Sociales	¿En qué programas de apoyo han participado?
		¿Cuáles son las percepciones generales que tienen de esos programas?

		<p>¿Cuáles son los elementos que ustedes consideran que disminuyen la posibilidad de que los estudiantes deserten de sus programas?</p>
	<p>Factores cognitivos</p>	<p>¿Cuáles dinámicas de estudio les han permitido tener mejores resultados?</p>
<p>¿Qué hábitos pueden resultar más perjudiciales para el logro de los objetivos académicos que demanda el programa?</p>		
<p>¿Qué capacidades les han permitido tener éxito en el desarrollo de sus actividades académicas?</p>		
<p>¿Cuáles de estas capacidades fueron fortalecidas o trabajadas en los programas de apoyo en los que participaron?</p>		
<p>¿Cuáles son los conocimientos clave para poder lograr aprobar los requisitos académicos del programa?</p>		
<p>¿Cuáles son las mayores dificultades que reconocen asociadas al programa específico?</p>		

	<p>¿Cuáles son los programas de apoyo que han representado mayor utilidad para ustedes?</p> <hr/>
	<p>¿En qué programas de apoyo han participado?</p> <hr/>
Factores institucionales	<p>¿Cuales son las percepciones generales que tienen de esos programas?</p> <hr/>
	<p>¿Existen espacios en los que hayan querido participar y no hayan podido?</p> <hr/>
	<p>¿Cuáles son las razones para no haber participado de estos?</p> <hr/>
	<p>¿Evidencian articulaciones en los diferentes programas de apoyo en los que participan?</p> <hr/>
	<p>¿Cómo funcionan estas articulaciones?</p>

		<p>¿Cómo ha sido su experiencia en cuanto a la participación en el programa Ser Pilo Paga?</p>
		<p>¿Existen elementos particulares a los que tengan acceso a partir de su participación en el programa?</p>
		<p>¿Cómo evalúan los programas en los que han participado?</p>
		<p>¿Cuáles son la fortalezas de los mismos?</p>

		<p>¿Desde su experiencia en los diferentes programas ¿Cómo considera que estos podrían mejorar?</p>
Persistencia	Autoeficacia	<p>¿Han dudado de sus capacidades en cuanto al logro de los objetivos académicos de su programa de formación?</p>
		<p>¿Cómo han sorteado estas situaciones y cómo esto ha afectado sus creencias alrededor de sus capacidades?</p>
		<p>¿Qué recursos personales les han permitido persistir?</p>
		<p>¿Se podrían establecer comparaciones con otros eventos presentados durante su historia personal, que hayan sido útiles durante su proceso de formación?</p>
	Percepción de valor	<p>¿Cuáles son los elementos que logran la calidad de un programa?</p> <p>Cómo se han cumplido o no, sus objetivos alrededor de participar de los programas de apoyo?</p>

	<p>¿Cuál es el valor asociado a participar en estos programas?</p> <hr/> <p>¿Cómo explicarían que vale la pena o no participar en los diferentes programas en los que han participado?</p> <hr/>
	<p>¿Qué significa para ustedes ser estudiantes del Externado?</p> <hr/>
	<p>¿Qué significa para ustedes ser estudiantes Ser Pilo Paga?</p> <hr/>
Sentido de pertenencia	<p>¿Qué piensan sobre la idea de terminar su programa académico en otra Universidad?</p> <hr/>
	<p>¿Cuáles elementos propios del ingreso a la universidad pueden convertirse en riesgo para no lograr los objetivos del programa?</p>

**Análisis documental.**

<b>MAESTRÍA EN EDUCACION</b>			
<b>MATRIZ ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>			
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>CODIGO DEL INSTRUMENTO</b>	
<b>Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.</b>			
<b>OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>		<b>DOCUMENTO REVISADO</b>	
Revisar la documentación del programa y los lineamientos de apoyo de la institución para dar cuenta de las categorías de análisis propias de la investigación			
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>FECHA DE APLICACIÓN</b>	
Se indagan los elementos propios de las categorías de análisis desarrolladas a la luz de los documentos orientadores del programa Ser Pilo Paga			
Analizar los factores relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia			
<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría (Primer orden)</b>	<b>Referencias documentales</b>	<b>Análisis preliminar</b>
Retención	Factores Sociales		
	Factores cognitivos		
	Factores institucionales		

## Anexo 2: Validación de Expertos



### UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

#### FACULTAD DE EDUCACIÓN

#### Maestría en Educación

#### *CONSTANCIA DE VALIDACIÓN*

En la ciudad de Bogotá D.C. a los 13 días del mes de noviembre de 2018, quién suscribe, **CATALINA RODRIGUEZ GOMEZ** con título de formación posgradual de: Magíster en Pedagogía, hago constar que he validado los 3 Instrumentos de recopilación de la información denominados: Matriz de Análisis Documental, cuestionarios de entrevista y grupo focal diseñados por el señor **LEONARDO ALFREDO DIAZ VELASQUEZ**, titular de la cédula de ciudadanía **No. 1.019.011.236 de Bogotá**, estudiante de la **Maestría en Educación**, cuya Tesis se denomina: Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia y tiene por objetivos:

#### **General**

Analizar los elementos relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia

#### **Específicos**

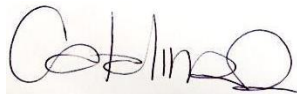


## PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

- Identificar los factores de mayor incidencia asociados a la permanencia de los estudiantes del programa.
- Definir el alcance de la oferta institucional de programas de apoyo de la Universidad para la población estudiada.
- Describir los elementos institucionales y personales que favorecen la permanencia en la Universidad
- Generar recomendaciones para la mejora en los procesos de gestión y evaluación de la permanencia en la Universidad

Considerando que los instrumentos presentados: Se considera que los instrumentos son pertinentes y adecuados para recopilar la información necesaria para la investigación. Cumplen con las características necesarias para dar cuenta de los objetivos. Por esta razón se valida el instrumento para ser aplicado como se presenta.

Dado en Bogotá - Colombia, a los 13 días del mes de noviembre de 2018.



---

Firma del Experto

C.C. 1.032.388.327 de Bogotá

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

*Tesis Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad*

*Externado de Colombia.*

**Nombres y apellidos del Validador Experto:** Catalina Rodríguez Gómez

**Institución o entidad a la que pertenece:** Colegio Jose Max León. **Fecha:** 13-11-2018

<i>Nombre del Instrumento: Matriz de Análisis Documental</i>					
<b>COMPONENTE</b>	<b>ASPECTO</b>	<b>NIVELES DE VALORACION</b> <i>(Acorde con los objetivos de la investigación).</i>			<b>OBSERVACIONES</b>
		De acuerdo	Medianament e de acuerdo	En desacuerdo	
<b>ELEMENTOS PRELIMINARES</b>	¿Aparecen los datos que permitan ubicar el lugar de donde se recopiló la información y los tiempos en los cuales se llevó a cabo el proceso?	x			<i>Se realiza esta observación</i>
	¿Se hace explícito para quienes va dirigido, el objetivo del instrumento?		x		<i>No es explícito en la matriz</i>
	¿Se orienta claramente sobre la forma de responder cada una de las preguntas?		x		<i>Puede ser más claro</i>
	¿La información presentada en cada uno	x			

PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

<b>ESTRUCTURA Y CONTENIDO</b>	de los ítems está claramente relacionada con los propósitos de la investigación?				
	¿Las preguntas son puntualmente descritas y apropiadas?	x			
	¿Los diferentes ítems o preguntas están relacionados entre sí y responden a los propósitos investigativos?	x			
	¿La redacción y el lenguaje utilizado en el instrumento son claros, coherentes y pertinentes para la población a la cual va dirigido?		x		<i>Puede ser más concreto y explícito.</i>
<b>INTENCIONALIDAD METODOLÓGICA</b>	¿El instrumento está pensado acorde con las necesidades metodológicas y las características propias del proceso investigativo?	x			
	¿En el instrumento se refleja la orientación hacia los datos relevantes acorde con el tema de interés de la investigación?	x			

Referencia

Miranda, S. (Febrero de 2015). Apropiación Pedagógica de las Tecnologías Por Parte de los Maestros de las Escuelas Públicas Bogotanas. *Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Sociales. Pontificia Universidad Javeriana*, 546. Recuperado el 8 de noviembre de 2018, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/17026>

## **MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

***Tesis Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad***

***Externado de Colombia.***

***Nombres y apellidos del Validador Experto: Catalina Rodríguez Gómez***

***Institución o entidad a la que pertenece: Colegio Jose Max León.***

***Fecha: 13-11-2018***

<i>Nombre del Instrumento: Entrevista a profundidad</i>					
<b>COMPONENTE</b>	<b>ASPECTO</b>	<b>NIVELES DE VALORACION</b> <i>(Acorde con los objetivos de la investigación).</i>			<b>OBSERVACIONES</b>
		De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	
<b>ELEMENTOS PRELIMINARES</b>	¿Aparecen los datos que permitan ubicar el lugar de donde se recopiló la información y los tiempos en los cuales se llevó a cabo el proceso?		x		<b><i>Puede mejorar</i></b>
	¿Se hace explícito para quienes va dirigido, el objetivo del instrumento?		x		<b><i>Hace falta</i></b>
	¿Se orienta claramente sobre la forma de responder cada una de las preguntas?		x		<b><i>Puede mejorar</i></b>

PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

<b>ESTRUCTURA Y CONTENIDO</b>	¿La información presentada en cada uno de los ítems está claramente relacionada con los propósitos de la investigación?	<b>x</b>			
	¿Las preguntas son puntualmente descritas y apropiadas?	<b>x</b>			
	¿Los diferentes ítems o preguntas están relacionados entre sí y responden a los propósitos investigativos?	<b>x</b>			
	¿La redacción y el lenguaje utilizado en el instrumento son claros, coherentes y pertinentes para la población a la cual va dirigido?	<b>x</b>			
<b>INTENCIONALIDAD METODOLÓGICA</b>	¿El instrumento está pensado acorde con las necesidades metodológicas y las características propias del proceso investigativo?	<b>x</b>			
	¿En el instrumento se refleja la orientación hacia los datos relevantes acorde con el tema de interés de la investigación?	<b>x</b>			

Referencia

Miranda, S. (Febrero de 2015). Apropiación Pedagógica de las Tecnologías Por Parte de los Maestros de las Escuelas Públicas Bogotanas. *Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Sociales. Pontificia Universidad Javeriana*, 546. Recuperado el 8 de noviembre de 2018, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/17026>

## **MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

***Tesis Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad***

***Externado de Colombia.***

***Nombres y apellidos del Validador Experto: Catalina Rodríguez Gómez***

***Institución o entidad a la que pertenece: Colegio Jose Max León.***

***Fecha: 13-11-2018***

<i>Nombre del Instrumento: Grupo Focal</i>					
<b>COMPONENTE</b>	<b>ASPECTO</b>	<b>NIVELES DE VALORACION</b> <i>(Acorde con los objetivos de la investigación).</i>			<b>OBSERVACIONES</b>
		De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	
<b>ELEMENTOS PRELIMINARES</b>	¿Aparecen los datos que permitan ubicar el lugar de donde se recopiló la información y los tiempos en los cuales se llevó a cabo el proceso?		x		
	¿Se hace explícito para quienes va dirigido, el objetivo del instrumento?		x		
	¿Se orienta claramente sobre la forma de responder cada una de las preguntas?	x			

PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES SER PILO PAGA EN LA UNIVERSIDAD EXTERNADO

<b>ESTRUCTURA Y CONTENIDO</b>	¿La información presentada en cada uno de los ítems está claramente relacionada con los propósitos de la investigación?	x			
	¿Las preguntas son puntualmente descritas y apropiadas?	x			
	¿Los diferentes ítems o preguntas están relacionados entre sí y responden a los propósitos investigativos?	x			
	¿La redacción y el lenguaje utilizado en el instrumento son claros, coherentes y pertinentes para la población a la cual va dirigido?	x			
<b>INTENCIONALIDAD METODOLÓGICA</b>	¿El instrumento está pensado acorde con las necesidades metodológicas y las características propias del proceso investigativo?	x			
	¿En el instrumento se refleja la orientación hacia los datos relevantes acorde con el tema de interés de la investigación?	x			

Referencia

Miranda, S. (Febrero de 2015). Apropiación Pedagógica de las Tecnologías Por Parte de los Maestros de las Escuelas Públicas Bogotanas. *Tesis Doctoral. Facultad de Ciencias Sociales. Pontificia Universidad Javeriana*, 546. Recuperado el 8 de noviembre de 2018, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/17026>



**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**Maestría en Educación**

*CONSTANCIA DE VALIDACIÓN*

En la ciudad de Bogotá D.C. a los 13 días del mes de noviembre de 2018, quién suscribe, **ELIANA MARICEL PINEDA SORZA** con título de formación posgradual de: Magister en Psicología Clínica, hago constar que he validado los 3 Instrumentos de recopilación de la información denominados: Matriz de Análisis Documental, cuestionarios de entrevista y grupo focal diseñados por el señor **LEONARDO ALFREDO DIAZ VELASQUEZ**, titular de la cédula de ciudadanía **No. 1.019.011.236 de Bogotá**, estudiante de la **Maestría en Educación**, cuya Tesis se denomina: Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia y tiene por objetivos:

**General**

Analizar los elementos relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia

**Específicos**

- Identificar los factores de mayor incidencia asociados a la permanencia de los estudiantes del programa.

- Definir el alcance de la oferta institucional de programas de apoyo de la Universidad para la población estudiada.
- Describir los elementos institucionales y personales que favorecen la permanencia en la Universidad
- Generar recomendaciones para la mejora en los procesos de gestión y evaluación de la permanencia en la Universidad

Considerando que los instrumentos presentados:

Son pertinentes y adecuados para los objetivos planteados y para la población participante en el estudio. Por lo tanto, se aprueban con correcciones mínimas.

Dado en Bogotá - Colombia, a los 13 días del mes de noviembre de 2018.



---

Firma del Experto

C.C. 1032383660

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**Maestría en Educación**

*CONSTANCIA DE VALIDACIÓN*

En la ciudad de Bogotá D.C. a los 13 días del mes de noviembre de 2018, quién suscribe, **CINDY JULIETH GALVIS ORTIZ** con título de formación posgradual de: Magíster en Educación, hago constar que he validado los 3 Instrumentos de recopilación de la información denominados: Matriz de Análisis Documental, cuestionarios de entrevista y grupo focal diseñados por el señor **LEONARDO ALFREDO DIAZ VELASQUEZ**, titular de la cédula de ciudadanía **No. 1.019.011.236 de Bogotá**, estudiante de la **Maestría en Educación**, cuya Tesis se denomina: Permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia y tiene por objetivos:

**General**

Analizar los elementos relevantes asociados a la permanencia de los estudiantes del programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia

**Específicos**

- Identificar los factores de mayor incidencia asociados a la permanencia de los estudiantes del programa.

- Definir el alcance de la oferta institucional de programas de apoyo de la Universidad para la población estudiada.
- Describir los elementos institucionales y personales que favorecen la permanencia en la Universidad
- Generar recomendaciones para la mejora en los procesos de gestión y evaluación de la permanencia en la Universidad

Considerando que los instrumentos presentados:

Se aprueban los tres instrumentos propuestos por el maestrante, con recomendaciones descritas en la matriz de validación de cada instrumento.

Dado en Bogotá - Colombia, a los 13 días del mes de noviembre de 2018.



Firma del Experto

C.C. 1.030'542.349

**Anexo 3: Consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Permanencia de los Estudiantes Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.**

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, autorizo de manera libre y voluntaria, la utilización de la información recogida durante el mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_, a través de instrumentos de recopilación de datos, apoyos audiovisuales y demás recursos necesarios, autorizando su utilización con fines académicos en el trabajo de campo adelantado por Leonardo Díaz Velásquez maestrante de la facultad de educación de la Universidad Externado de Colombia para el Estudio: Permanencia de los estudiantes del Programa Ser Pilo Paga en la Universidad Externado de Colombia.

\_\_\_\_\_

**Nombre:**

**C.C.**

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