

PRIMEROS RESULTADOS PROGRAMA RETENCIÓN CARE 2018, USM

Mónica Cortés Orellana - Universidad Técnica Federico Santa María - monica.cortes@usm.cl

María Pilar Gárate Chateau - Universidad Técnica Federico Santa María - mariapilar.garate@usm.cl

Camila Belmar Soto - Universidad Técnica Federico Santa María - care@usm.cl

RESUMEN

El problema de la retención académica universitaria en Chile tiene cifras preocupantes, la gran mayoría de las deserciones universitarias se dan dentro del primer año de carrera y existen pocos estudios que puedan prevenir estos indicadores, muchos programas comienzan su acción posterior al primer semestre académico, pues sus notas tienden a ser predictores más eficaces de permanencia. En la Universidad Técnica Federico Santa María, existe un compromiso por reducir el número de desertores, para ello, el programa CARE funciona como piloto desde año 2017 y reformula su acción en 2018 brindando apoyo a 64 estudiantes en el Campus Valparaíso. El presente estudio detalla el modo en que este programa actúa, el análisis de datos orientados para brindar un apoyo integral y personalizado a cada estudiante. Se aplicó una encuesta de satisfacción para evaluar la percepción de los mismos estudiantes sobre este programa, quienes califican al programa como “útil” sobre el 91% al igual que cuando refieren al material compartido (videos y textos de apoyo) y sobre el 94% considera el programa de forma “satisfactoria” a “muy satisfactoria”, llegando a recomendarlo a otros de primer año. Hasta fines del primer semestre

2018 el 95,3% de los estudiantes CARE, permanecen como “estudiante regular”.

PALABRAS CLAVES: Retención académica, adaptación académica universitaria.

INTRODUCCIÓN

El programa CARE busca prevenir la deserción estudiantil de primer año atendiendo de forma integral a los estudiantes. Para ello, se gestionó desde marzo del 2018 un modelo predictivo, que busca detectar de forma anticipada los estudiantes con mayor riesgo de reprobación del ramo de matemáticas (indicador de deserción, retraso y baja prioridad entre los estudiantes). La misión del programa es brindar apoyo y cuidado integral personalizado a los estudiantes de primer año de la UTFSM, para facilitar el proceso adaptativo considerando todas las dimensiones de su desarrollo

Durante el año 2017, CARE en su plan piloto, aplicó una encuesta de bienestar realizada a un total de 495 estudiantes matriculados ese mismo año, donde el 20% de los estudiantes reportaron haber tenido un problema de salud mental durante los últimos años, y el 7% había tenido alguna vez pensamientos suicidas. Con esta realidad, se generaron entrevistas individualizadas y derivaciones al servicio psicológico institucional para evaluación. Atendiendo a reconocer y prevenir dificultades que pueden volverse más severas, cayendo en conductas riesgosas para los estudiantes como: auto-medicación, consumo abusivo de alcohol o drogas, dañarse a sí mismos, o incluso quitarse sus propias vidas.

Como resultado de la reflexión del piloto realizado en 2017, el Programa CARE 2018, enfoca sus esfuerzos bajo dos premisas: 1) No existe una metodología única para atacar la deserción académica, se necesita indagar las individualidades; 2) Existen dificultades comunes en primer año académico y distintivas respecto al género ante evaluar: Estilos de aprendizaje, patrones de estudio, entorno social/apoyo, compromiso académico, mecanismos de adaptación.

DESARROLLO

Planteamiento del problema

El Sistema de Información de Educación Superior del Mineduc reportó este año que casi la mitad de las universidades chilenas tienen un nivel de deserción de estudiantes de primer año por sobre el promedio de los planteles. Entre los estudiantes el 21,1% pertenecientes a universidades públicas y privadas abandonaron la carrera en el primer año en 2016. Entre las instituciones, 28 presentan un nivel de deserción superior a la media.

La tasa de retención en la universidad Técnica Federico Santa María se encuentra en un 81% al primer año 2017 y un 66,3 % al segundo año de matrícula (Fuente mifuturo.cl). La universidad se ha propuesto aumentar la tasa a un 84% (Informe de Autoevaluación Institucional 2016), implementando mejoras a partir del primer semestre del año 2017, el programa CARE, también tiene inferencia secundaria con la meta de incrementar la tasa de aprobación en el ciclo básico a un 75%, así como un incremento en la tasa de titulación oportuna.

Bajo este contexto, Robert J. Sternberg en el *Inside Higher Ed Journal*, identifica algunos factores que influyen en la deserción estudiantil en la educación superior entre los cuales destacan: a) Falta de conocimiento informal acerca de ser un universitario, b) Inadecuado desarrollo de habilidades de autocontrol, c) Dispareja resiliencia y autoeficacia. d) Tendencia a creer que las habilidades son fijas y no flexibles. Esto tiene una clara correlación con lo observado por Hurtado, Reyes, Saavedra, Zúñiga & Madrid, 2012 en la universidad, en donde describen cómo uno de los puntos desafiantes para mejorar los índices de deserción estudiantil es la capacidad de aprendizaje autónomo.

MARCO TEÓRICO

La educación superior en Chile ha generado cambios importantes, existe una alta demanda por ingresar a la universidad por sobre tener algún estudio técnico, debido a un aumento en las expectativas salariales. La gran demanda ha generado un incremento de las instituciones que ofrecen la posibilidad, como también, una heterogeneidad de las personas que acceden a estos estudios. Pese a esto, en Chile, solo uno de cada diez estudiantes había completado una carrera propuesta al año 2005 (Canales A., De los Ríos, D. 2007).

Las explicaciones ante las cifras de deserción en Chile no logran ser concluyentes, pero algunas señalan a la Prueba de Selección Universitaria (PSU), que no logra pronosticar de buena manera el éxito académico durante el primer año académico, como si lo hace las notas de enseñanza media (NEM) en un estudio sobre el desempeño académico y los instrumentos de selección en la Universidad de Chile (Vergara, G., Peredo, H. 2017).

Otra justificación a la alta tasa de abandono se encuentra en el momento en que los estudiantes deben elegir carrera y universidad. Un gran número cuenta con escaso asesoramiento, apoyo tutorizado, poca o nula implicación familiar y muchos deciden sus carreras por factores económicos, resultando ser un obstáculo en su acceso universitario. Estudios chilenos en adolescentes señalan que, a mayores niveles de ansiedad escolar, las personas presentan dificultades perceptivas para evaluar de forma positiva sus relaciones sociales con sus pares o padres, además, que al momento de mirarse a sí mismos se visualizan físicamente menos atractivos o atléticos, más inestables emocionalmente en el plano personal y con una menor autoestima, con escasa capacidad académica a nivel general y en la asignatura de matemáticas. Otro estudio concuerda con estos indicadores donde sin evaluar específicamente la ansiedad escolar y el autoconcepto, pero sí variables psicoeducativas relacionadas con esas, se confirma que los sujetos con niveles más elevados de ansiedad social presentan mayor probabilidad de tener autoestima baja (Delgado et al., 2013 en Gonzales et al 2016, Chile)

Por otra parte, aquellos programas que han estudiado el éxito ante la retención rescatan que cuando se posibilita la transformación interior de las personas y al mismo tiempo se fortalece sus posibilidades

de integración académica y social dentro de la universidad, es entonces cuando las experiencias y aprendizajes trascienden y permean otros contextos incrementando el sentido de compromiso y responsabilidad desinteresado y espontáneo en general (Pineda, C., Pedraza, A., 2011). En este mismo estudio se describe: “Estudiantes valoran que los programas efectivos fueron aquellos que impulsaron a hacerse conscientes de sus dificultades, confrontar su realidad y canalizar esfuerzos para superar obstáculos, mediante reflexión continua promovida por agentes educativos que fortalecen la toma de decisiones en un contexto afectivo, honesto y que considera todas las dimensiones que conforman la vida de un estudiante” (pág. 22).

En suma, mientras más se consolide el compromiso del estudiante con la obtención de su grado o título y con la institución, al mismo tiempo que mientras mejor sea su rendimiento académico e integración social, menos probable es que el estudiante deserte (Donoso, S., Schiefelbein, E.).

MÉTODO

Al buscar resolver el problema de la adaptación al proceso universitario de los estudiantes de primer año de la UTFSM 2018, para evitar la deserción académica, esta investigación tiene un diseño participativo de investigación acción. Entendemos desde este modelo lo que Salgado 2007 comenta: a) Los participantes que están viviendo un problema son los que están mejor capacitados para abordarlo en un entorno naturalista; b) La conducta de estas personas está influida de manera importante por el entorno natural en que se encuentran; c) La metodología cualitativa es la mejor para el estudio de los entornos naturalistas

Existen tres momentos fundamentales de los diseños investigación acción, que son según Stringer (1999): “Observar (elaborar un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (solucionar problemas y realizar mejoras), las que se dan de una forma cíclica, repetitivamente, hasta que se resuelve el problema, el cambio se logra o induce satisfactoriamente (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2006, citado en Salgado, A. 2007). El piloto del Programa CARE realizado en 2017 constituye la etapa de observación y después de un análisis ha permitido resolver e implementar mejoras para esta segunda etapa en 2018.

Selección de estudiantes programa CARE:

Para estudiar el modelamiento del rendimiento de los alumnos de primer año de Ingeniería, la Universidad Técnica Federico Santa María en Casa Central Valparaíso, se utilizaron variables observables de carácter social y demográfico que cada estudiante posee al momento de postular y quedar seleccionados en esta Universidad, tales como: Género (Femenino, Masculino), Ingreso familiar bruto, Grupo de dependencia de Colegio (Particular, Subvencionado, Municipal), Tipo de Colegio (Científico-Humanista, Técnico), Puntaje NEM, Puntaje PSU Lenguaje, Puntaje PSU Matemática y el IVE (Índice de Vulnerabilidad Escolar).

Se desarrolló un modelo predictivo, que busca seleccionar los estudiantes con mayor vulnerabilidad para desertar la universidad al final del primer año académico mediante la determinación temprana de algunos factores. Esto permitiría contribuir al aumento de la tasa de retención de este segmento de estudiantes. También, se aceptaron estudiantes que motivados de forma voluntaria pudieran tomar contacto con la profesional y recibir el apoyo que el programa CARE brinda.

Descripción de la Población:

- Estudiantes con matrícula efectiva 2018 de alguna carrera dentro de la UTFSM Casa Central Valparaíso.
- Edad de la muestra: 17 a 20 años.

- Número de la muestra: 64 estudiantes.

Forma de trabajo:

El programa es ejecutado por una psicóloga con cuatro años de experiencia institucional previa en el cargo de psicóloga clínica, pues conoce la dinámica universitaria y ha tenido contacto personal con otros estudiantes de primer año.

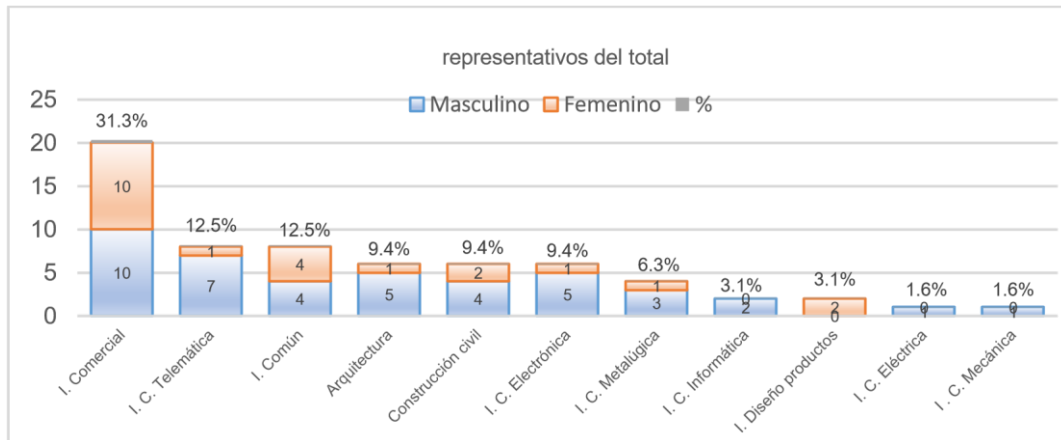
1. Difusión del programa en proceso de matrículas 2018. Posibilidad de que los estudiantes matriculados puedan conocer un apoyo al proceso académico de forma voluntaria.
2. Formulación de protocolo de entrevistas. Para primeras entrevistas: se estandarizaron preguntas que apuntan a conocer aspectos adaptativos de los estudiantes dentro del primer mes de clases.
3. Primera entrevista. Se busca idear una fecha y hora para realizar el primer encuentro, por medio del contacto telefónico o vía e-mail. Se busca conocer a los estudiantes, cómo llevan su proceso adaptativo, identificación de los recursos académicos, vinculación con el medio, antecedentes psicológicos previos y/o de salud mental en general. Se entrega información sobre servicios institucionales donde pueden acudir (Servicio médico y psicológico "Sansanito", red de tutores, CIAC (Centro Integrado de Aprendizaje en Ciencias Básicas), talleres punto de encuentro, DEFIDER (Departamento de Educación Física y Recreación), entre otros. Posterior a cada entrevista se envía apoyo psicoeducativo, tips para la organización y resumen con los aspectos tratados en la entrevista.
4. Petición datos relevantes: notas de primer certamen matemáticas y asistencia CIAC.
5. Análisis de datos: Evaluación de estudiantes en riesgo académico para priorizar sus entrevistas y derivar con tiempo el apoyo necesario (académico, con CIAC, programa de tutores, asistencia a sansanito, red de apoyo punto de encuentro, entre otros).
6. Segundas entrevistas. Se realizan considerando los resultados de la asignatura MAT 021, MAT 010, MAT 08 y MAT 050. Se fomenta la reflexión respecto a lo que les sirvió y aquello que no en relación al estudio, lo que les ha ayudado en su proceso adaptativo y plantean nuevas perspectivas ante las dificultades evaluadas. Se envía correo con resumen de los aspectos vistos y material psicoeducativo, junto con links de utilidad: CIAC, Punto de encuentro.
7. Seguimientos: Toma de contacto con los estudiantes de forma telefónica, por correo o mensajería instantánea. Se busca conocer el estado de las recomendaciones dadas, junto con evaluar la pertinencia del material compartido y verificar si se requieren nuevos planes de acción en relación a la metodología de estudios, estabilidad emocional, hábitos de vida saludables, etc. En algunos casos, dependiendo de la situación se ejecutan más chequeos que solo las entrevistas.
8. Generación de material de apoyo y videos. Se envían por correo los videos. "Potenciando la forma de aprender": 1) Factores cognitivos que afectan el aprendizaje: <https://youtu.be/wcBt38kL2KI> 2) Factores Afectivo Sociales que afectan el aprendizaje: <https://youtu.be/59pq-JVVfV8> 3) Factores ambientales/organización que afectan el aprendizaje: <https://youtu.be/Hef79ifaRn4>
9. Terceras entrevistas: La tercera entrevista del semestre esta considerada posterior a la segunda evaluación de certámenes de matemáticas.
10. Aplicación de encuesta de satisfacción. Se envía vía correo posterior a la tercera entrevista.
11. Análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
12. Entrega de informes y estudios de los datos rescatados.

RESULTADOS

Durante el primer semestre del 2018, los estudiantes que forman parte del programa CARE en Valparaíso conforman un total de 64 personas, entre ellos 59 fueron seleccionados por el modelo probabilístico y 5 llegaron de manera voluntaria, 4 de ellos tras el proceso de difusión realizada al momento de matrícula 2018, además, de un caso que llega por la recomendación de otro estudiante seleccionado. Las carreras que son representadas por esta forma son: Ing. C. Electrónica (2 personas), Ing. Comercial, Ing. C. Telemática e Ing. C. Eléctrica con una persona respectivamente.

Entre los 64 estudiantes, 42 son hombres y 22 mujeres, son once las carreras contempladas en el grupo, la que tiene mayor número de estudiantes es ingeniería comercial con el 31,3% del total entrevistados, seguido de ingeniería civil telemática e ingeniería común con 12,5% (Ver gráfico Figura 1).

Figura 1: Distribución del número de estudiantes por carrera y representatividad según género dentro del grupo de estudiantes del programa CARE en Valparaíso durante el primer semestre 2018.



Distribución del número de estudiantes según su género por carreras, con porcentajes

Tabla 1: Análisis comparativo de la asistencia a CIAC con los resultados del primer certamen de matemáticas

Asistencia a CIAC	Nº Personas	%	Promedio notas	Desviación Estándar	Rango Notas	Estudiantes Aprobados C1	Estudiantes Reprobados C1
No asiste	7	11%	36	29,17	0 - 73	3	4
Asiste muy poco (>1 hora semanal)	15	24%	41,2	20,48	12 - 73	5	10
Asiste Normal (> 3 horas semana)	18	30%	44,88	26,56	10 - 93	6	12
Asiste Bastante (< 3 horas semanal)	22	35%	50,94	19,29	8 - 85	8	14
Total	62	100%	45,16	23,02	0 - 93	22	40

Al analizar la asistencia de CIAC entre 12 semanas del semestre (ver Tabla 1), es posible deducir que en el grupo de estudiantes CARE en general ha acudido al apoyo prestado por CIAC, un 89% lo ha hecho. Además, sobre el 65% de los estudiantes acude de forma normal (menos de 3 horas a la semana) y bastante (más de 3 horas a la semana). Lo que está directamente relacionado con las

sugerencias dadas a los estudiantes en el apoyo de las primeras y segundas entrevistas del programa CARE.

Entre los mejores resultados del primer certamen, destaca Ingeniería Comercial si se considera su promedio de notas, sin embargo, es necesario observar que estas notas tienen una desviación de 19,52, lo que implica que existe una diferencia de 19,52 puntos entre las notas altas y bajas desde el promedio de esta carrera. La muestra no resulta ser representativa para las otras dos carreras donde se observa un promedio aprobado de notas, es el caso de Ingeniería Civil Eléctrica e Ingeniería Civil Mecánica, puesto que solo tienen un estudiante. Al considerar los resultados respecto al género de la muestra, entre las mujeres solo 4 logran aprobar el primer certamen, mientras que 18 reprobaban, en cambio los hombres tienen a tener una distribución más similar entre aprobados y reprobados (18 y 24).

Tabla 2: Análisis de resultados primer certamen, según carreras y distribución de género.

Carrera	Nº Estudiantes	Aprobaron 1er Certamen Matemáticas		Reprobaron 1er Certamen Matemáticas		Promedio de notas	Rango de notas	Desviación Estandar
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres			
Ingeniería Comercial	20	9	3	1	7	63,2	21 - 93	19,52
Ingeniería Civil Telemática	8	0	0	7	1	22,75	12 - 46	10,92
Ingeniería Civil Común	8	0	0	4	4	33,6	8 - 48	15,8
Arquitectura	6	3	1	2	0	48,3	13 - 73	26,34
Construcción Civil	6	1	0	3	2	34,8	12 - 57	17,56
Ingeniería Civil Electrónica	6	2	0	3	1	38,1	19 - 60	18,62
Ingeniería Civil Metalúrgica	4	1	0	2	1	34,5	0 - 73	31,58
Ingeniería Civil Informática	2	0	0	2	0	35,5	35 - 36	0,7
Ingeniería Diseño de Productos	2	0	0	0	2	41,5	40 - 43	2,12
Ingeniería Civil Eléctrica	1	1	0	0	0	57	57	--
Ingeniería Civil Mecánica	1	1	0	0	0	65	65	--
Total	64	18	4	24	18	44,64	0 - 93	22,90

Entre los mejores resultados de esta muestra se encuentran en Ingeniería Comercial si se considera su promedio de notas, sin embargo, es necesario observar que estas notas tienen una desviación de 19,52, lo que implica que existe una diferencia de 19,52 puntos entre las notas altas y bajas desde el promedio de esta carrera. La muestra no resulta ser representativa para las otras dos carreras donde se observa un promedio aprobado de notas, es el caso de Ingeniería Civil Eléctrica e Ingeniería Civil Mecánica, puesto que solo tienen un estudiante. Al analizar los resultados respecto al género de la muestra, entre las mujeres solo 4 logran aprobar el primer certamen, mientras que 18 reprobaban, en cambio los hombres tienen a tener una distribución más similar entre aprobados y reprobados (18 y 24).

Los grupos que demuestran tener un resultado más desfavorable en la evaluación son los estudiantes de Ingeniería Civil Telemática e Ingeniería Civil Común, donde la totalidad de ambas carreras reprobaban el certamen, con una desviación estándar entre 10 y 15 puntos en relación con el promedio de notas, es decir, todos obtienen una nota reprobatoria con índices similares.

La mayor variación de notas se encuentra en el grupo de estudiantes de Arquitectura, donde los puntajes aprobados y reprobados fluctúan en 26,34 puntos respecto al promedio 47,3.

Tabla 3: Resultados generales de los estudiantes CARE Valparaíso tras la última entrevista del primer semestre:

Total de estudiantes CARE Valparaíso	64	100%
Estudiantes congelados temporalmente antes del término del primer semestre	2	3,1%
Estudiantes retiro definitivo antes del término del primer semestre	1	1,6%
Estudiantes que continúan como “alumnos regulares” agosto 2018	61	95,3%
Encuestas satisfacción respondidas antes del término del primer semestre	34	53,1%

Hasta el 24 de agosto, los resultados de este instrumento detallan la percepción de 34 estudiantes que son el 53,1% de la muestra general (ver tabla N°2). En esta misma tabla se señala además que un 4,7% del total de estudiantes ha realizado congelamiento temporal y retiro definitivo.

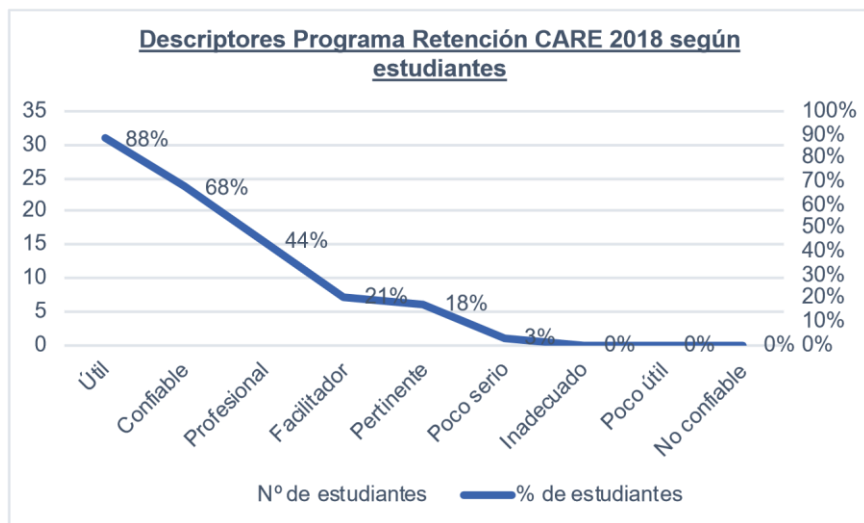


Figura 2: Descriptores Programa Retención CARE 2018 según estudiantes

Tabla 4: Resultados encuesta de Satisfacción Programa CARE 2018

Resultados encuesta de Satisfacción programa retención CARE 2018		
Intervenciones, recomendaciones y derivaciones hechas por la profesional	Nº Estudiantes	%
Muy Satisfecho	24	71%
Satisfecho	8	23%
Ni Satisfecho, ni insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
Material compartido por el programa (Videos y textos de apoyo)	Nº Estudiantes	%
Muy útil	14	41%
Útil	17	50%
No lo puedo evaluar	1	3%
Algo útil	2	6%
Poco útil	0	0%
Muy innecesario	0	0%
Vínculo con la Profesional con el estudiante	Nº Estudiantes	%
Muy Conforme	24	71%

Conforme	9	26%
Ni conforme, ni inconforme	1	3%
Inconforme	0	0%
Muy Inconforme	0	0%
Fechas escogidas (dentro del semestre) para la realización de las entrevistas	Nº Estudiantes	%
Muy Satisfecho	20	59%
Satisfecho	12	35%
Ni Satisfecho, ni insatisfecho	2	6%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
Percepción general frente al programa CARE	Nº Estudiantes	%
Muy Conforme	16	47%
Conforme	16	47%
Ni conforme, ni inconforme	1	3%
Inconforme	1	3%
Muy Inconforme	0	0%
Recomendar el programa a un estudiante de primer año	Nº Estudiantes	%
De todas maneras	24	71%
Si	8	23%
No podría saberlo /no estoy seguro	1	3%
No	1	3%
De ninguna manera	0	0%

Dentro de la encuesta se les solicita señalar uno o más descriptores para el programa de retención CARE (Ver Figura 2), entre las respuestas la palabra más utilizada fue “útil” con un 88% de las preferencias, seguida de “confiable” con 68% y “profesional” con 44%. Esto quiere decir que 30 veces se prefirió el descriptor “útil” para calificar al programa, las menos utilizada fue “poco serio” señalada en dos oportunidades por distintos estudiantes.

Respecto del grado de satisfacción en relación a las **intervenciones, recomendaciones y derivaciones** realizadas por la profesional a cargo, 71% de los estudiantes responden estar “Muy satisfechos” y “Satisfechos” un 23%, lo que equivale al 94% de las personas que responden la encuesta.

Cuando se les consulta sobre el **material compartido**: Videos y textos de apoyo. El 50% de los estudiantes utilizan el descriptor “útil” y “muy útil” un 41%, equivalentes a 91% de las respuestas.

Un 97% de los estudiantes al evaluar la **vinculación que la profesional** tuvo con ellos, escogen “muy conformes” (24 estudiantes) a “conformes” (9 personas), solo una persona expresa no estar conforme ni inconforme.

En relación a las **fechas escogidas dentro del semestre** para la realización de las **entrevistas** los estudiantes que contestaron la encuesta señalan estar “Muy satisfechos” con 59% y “Satisfechos” 35%, equivalentes a un 94% de las respuestas obtenidas.

Al evaluar la conformidad respecto de la **percepción general del programa CARE**, 20 estudiantes indican estar “muy satisfechos” y 11 están “satisfechos”, número correspondiente a un 94% de las encuestas respondidas.

Cuando se les pregunta sobre **recomendar el programa CARE** a un estudiante de primer año, 24 de los estudiantes señalan “De todas maneras” y 7 indican “sí”, solo un estudiante no recomienda el programa y otro indica que “no podría saberlo”. En total 94% de los estudiantes que contestaron la encuesta considera recomendar el programa CARE a un estudiante de primer año.

Entre los comentarios que los mismos estudiantes dejaron de forma voluntaria se encuentran ideas relacionadas a:

- **Agradecimiento ante el programa CARE** (5 opiniones): *“es muy bueno el programa....pero siento que los estudiantes en especial de regiones y sin experiencia necesitan más apoyo más cercanía, porque la adaptación para muchos es difícil...pero por lo general me parece bueno el programa y te da nuevas alternativas que puedes utilizar...gracias!!!!”; “Todo fue bastante útil y orientador. Me siento conforme y agradecido por el apoyo brindado”; “Me ayudo mucho la profesional!!!, me gustaría que este apoyo estuviera durante todo el primer año, y que abrieran cupos para que más gente se informara o quizá un sitio web donde se suba el material de apoyo, muy satisfecho”; “Excelente programa, me ayudó bastante para mi organización de estudios y todo lo que influye en el ☺”; “Me parece excelente lo que están haciendo con el programa CARE porque como estudiante de primer año llegar a la universidad se siente como un ambiente hostil, y el programa alivia mucho esta carga y ayuda a llevarlo de mejor manera y tomar el ritmo de la universidad. Muchas gracias”.*
- **Realizar más entrevistas** dentro del semestre (4 opiniones): *“Se podrían realizar más entrevistas a lo largo del semestre para ir generando como un avance o seguimiento respecto a los consejos que da el profesional a cargo”; “Deberían hacer reuniones más seguidas”; “Deberían haber más sesiones y más contacto con los otros participantes del programa”; “Más entrevistas”.*
- **Incrementar el número de estudiantes** que participa (3 opiniones): *“todos los alumnos tengan la oportunidad de ir al programa”; “En mi opinión encuentro que todos los alumnos de primer año deberían tener acceso a este programa ya que hace un llamado a poner en práctica todo lo que has dejado de hacer por cosas más "interesantes" y dejar de hacer las importantes, adecuarse a un hábito de estudio y poder llevar una sana convivencia en la Universidad ayuda mucho con este programa”; “El programa debería seguir en el 2do semestre, porque de verdad sirve para la organización del estudio y la forma de aprender, y claramente debería abarcar una mayor cantidad de estudiantes ya que son muy pocos”.*
- **Generar grupos** con estudiantes CARE (1 opinión): *“no vendría mal hacer una especie de grupo con los participantes si ellos lo desean y que se vayan conociendo, hasta incluso formar grupos de estudios si desean, utilizar wsp como medio de comunicación mas efectivo”.*
- Segunda entrevista CARE de mayor utilidad (1 opinión): *“Por mi parte me pareció que la segunda entrevista fue de mucha más utilidad ya que me facilitó de materiales para mejorar mi horario”.*

CONCLUSIONES

Para hacer frente a la deserción académica universitaria, se requiere un esfuerzo conjunto de muchos programas actuando de manera coordinada, que permitan una mirada integradora del problema, pues se trata de una dificultad multicausal. El programa de retención académica CARE 2018 en Valparaíso, ha posibilitado que los estudiantes de primer año puedan acceder de mejor manera a los servicios que posee la universidad para conseguir mejores resultados académicos, como también, puedan acudir de manera dirigida a otros servicios que la UTFSM tiene para los estudiantes. Esto se refleja en la encuesta de satisfacción donde al responder sobre las intervenciones, recomendaciones y derivaciones realizadas por la profesional a cargo, escogen estar “Muy satisfechos” (71%) a “satisfechos” (23%), lo que equivale al 94% de las personas que responden la encuesta (34 estudiantes de 64 en total, sobre el 53,1%). Asimismo, cuando se analizan los resultados en la Tabla 1 (“Análisis comparativo de la asistencia a CIAC con los resultados del primer certamen de matemáticas”), es posible concluir que el 89% de los estudiantes del programa ha asistido a este apoyo académico institucional.

El programa de retención CARE 2018 en la UTFSM, ha operado sus esfuerzos en un grupo de riesgo que efectivamente presentan indicadores por sobre el 60% de reprobación de matemáticas durante el primer semestre, sin embargo, este no ha sido el único factor de riesgo, sino también dificultades personales, psicológicas, familiares, sociales, que evidentemente complejiza su proceso de adaptación académica. El apoyo personalizado que psicóloga ejecuta, junto con los materiales de apoyo y las derivaciones ha favorecido que dentro del grupo solo tres estudiantes hayan dejado de ser “estudiantes regulares” por haber “congelado de forma temporal” o ejecutado el retiro definitivo. Es decir, del grupo total 64, permanecen al final del semestre académico un 95,3% de los estudiantes (ver tabla 3).

Con los resultados de las primeras evaluaciones fue posible notar que el grupo presenta un riesgo elevado de reprobación de la asignatura de matemáticas. Pues solo 22 de los 64 estudiantes aprobaron (Ver tabla 2), llama la atención que entre este grupo, las mujeres obtengan un resultado mucho menos favorable, pues 18 reprueban y solo 4 aprueban el primer certamen. Esta distinción de género es necesaria de revisar, pues puede estar relacionada con la autopercepción sobre las capacidades entre otros factores.

Desde los estudiantes se ha podido observar, por medio de la asistencia a las entrevistas, los comentarios y respuestas realizados en la encuesta de satisfacción del programa CARE. Una buena acogida general, agradecimiento por el apoyo y material compartido durante el semestre para facilitar su proceso adaptativo, esto es demostrado en la encuesta de satisfacción, donde el 94% señala sentirse “muy satisfechos” a “satisfechos” cuando se les pide su percepción general sobre el programa, un 91% de los resultados considera “útil” y “muy útil” el material compartido (videos y textos enviados por correo a los estudiantes) y un 94% termina afirmando que recomendaría el programa a un estudiante de primer año “de todas maneras” (71%) y “sí” (23%). Estas apreciaciones, favorecen de forma secundaria percepción que tienen los mismos estudiantes sobre su institución.

Se requiere continuar este año con el programa para poder concluir el resto de las encuestas de satisfacción pendientes por responder, así realizar un análisis más profundo de las subjetividades de los estudiantes, además de evaluar los alcances que presenta esta forma de trabajo durante el segundo semestre. Evaluando, por ejemplo, cuántos estudiantes optan por ingresar a programas de nivelación académica como el PFA (programa de fortalecimiento académico). Asimismo, uno de los desafíos es generar una mayor coordinación de todas las unidades de apoyo institucionales relacionadas a la retención y bienestar estudiantil: RREE (Relaciones Estudiantiles donde están los apoyos sociales, psicológicos, programas de tutores), CIAC (Centro Integrado de Aprendizaje en Ciencias Básicas), Punto de Encuentro, Centro Médico “Sansanito”, SAT (Sistema de Alerta Temprana) y PACE (Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior).

El aporte relevante de este programa de retención CARE, se enmarca en el tiempo de la intervención y en el modo, pues otros programas dentro de la universidad comienzan a desarrollar su acción cuando las dificultades están presentes (Sistema de Alerta Temprana) logrando ser correctivo de las problemáticas emergentes, mientras que CARE se ejecuta de forma preventiva como es el caso del programa de tutores, pero con una dinámica diferente, pues se genera un apoyo personalizado y seguimientos orientados por una profesional psicóloga. Los hallazgos apoyan un marco conceptual que sugiere relaciones recíprocas entre la salud, el comportamiento de salud y el rendimiento educativo. Los programas integrales de promoción de la salud, como CARE, pueden tener el potencial de influir en predictores relevantes de logros educativos en estudiantes universitarios.

AGRADECIMIENTOS

Departamento de Enseñanza y Aprendizaje por brindar los espacios para generar de forma colaborativa estudios que apoyen la optimización de las metas institucionales. Especialmente a la ayuda desinteresada de Teresita Marín.

REFERENCIA

Canales, A., De los Ríos, D. Factores explicativos de la deserción universitaria.
<https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/239/242>

Donoso, S., Schiefelbein, E. 2007. Análisis de los modelos explicativos de retención de estudiantes. Estudios pedagógicos xxxiii, no 1: 7-27, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v33n1/art01.pdf>

González, C., Inglés, C., Vincent, M., Lagos, N., San Martín, R., García, J. (2016). Diferencias en ansiedad escolar y autoconcepto en adolescentes chilenos. Chile. Volume 6, Issue 3, November 2016, Pages 2509-2515

Hurtado, M., Reyes, C., Saavedra, O., Zúñiga, M. & Madrid, R. (2012) Informe técnico "Fortalecimiento del desarrollo de Competencias Transversales en la formación del profesional UTFSM", Plan de Fortalecimiento FSM 1199.

Pineda, C., Pedraza, A., (2011) Efectividad de las estrategias de retención universitaria. La función del docente Educación y Educadores, vol. 14, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 119135

Salgado, A. (2007) Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Lima versión impresa ISSN 1729-4827 liber. v.13 n.13.

Vergara, G., Peredo, H. (2017). Relación del desempeño académico de estudiantes de primer año de Universidad de Chile y los instrumentos de selección para su ingreso.