

**Comprensión de las Representaciones Sociales construidas frente a la decisión de
Permanecer o Desertar del Programa de Psicología de la Universidad Santo Tomás, sede
Bogotá.**

**Laura Navarro Gamarra, María Andrea González Triana y María Paula Moyano
Bohórquez**

Director

Javier Vicente Giraldo Jaramillo



Universidad Santo Tomás

División de Ciencias de la Salud

Facultad de Psicología

Bogotá, Noviembre 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Abstract	4
Introducción	5
Justificación	6
Problematización.....	7
Pregunta de Investigación	10
Objetivo General	10
Marco Teórico y Paradigmático.....	10
Metodología	15
Descripción de Estrategias	16
Consideraciones Éticas	18
Resultados	21
Discusión de Resultados	28
Conclusiones	38
Aportes.....	41
Limitaciones.....	44
Sugerencias	45
Referencias.....	48
Anexos	57

Resumen

A lo largo de la presente investigación cualitativa, siguiendo la línea formativa “*Psicología Familia y Sistemas Humanos*” se buscó comprender las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, permitió a través del paradigma interpretativo y el enfoque sistémico, explicar la realidad como una construcción dinámica que surge de la experiencia subjetiva de la vida universitaria, contribuyendo directamente en la co-construcción de significados compartidos que subyacen en la decisión de permanecer o desertar. Visto de esta forma, el enfoque cualitativo, el método biográfico narrativo, el diseño polifónico y la entrevista narrativa a profundidad, permitieron la recolección de relatos de dos participantes, quienes se encuentran vinculados o han mantenido alguna relación con la institución dando sentido a las experiencias individuales del fragmento de vida alrededor de un mismo fenómeno; enriqueciendo comprensiones que pueden ser utilizados en la implementación y fortalecimiento de estrategias por parte de la facultad, en aras de fomentar la permanencia de los estudiantes. Promovió el análisis de categorías, tales como: *relaciones familiares, relaciones interpersonales, satisfacción académica y economía*; dando cuenta de la complejidad que conlleva tomar la decisión de permanecer o desertar de la facultad pues, los sistemas intervinieron significativamente en las experiencias particulares de cada participante, especialmente, el familiar y económico.

Palabras clave: representaciones sociales, deserción universitaria, permanencia universitaria, significados, narrativas

Abstract

This qualitative research based on the academic line *Psychology, Family and Human Systems*, allowed the understanding of particular social representations that evolved as a response to the student's decision, to continue or dropout from the Psychology program in Saint Thomas University, Bogota campus.

Considering that reality is a dynamic and subjective construction based on ideas and personal experiences, according to the interpretative paradigm, dropout decisions rely on the student's particular understandings and academic experiences, by sharing meanings and values that underlie their decision to either continue or drop out college.

The narrative biographical method, the polyphonic design, and the in-depth narrative interview enabled the compilation of stories and experiences from two participants. Participants that have been related with the institution throughout their academic experience, sharing their personal thoughts and understandings about their decision to continue or dropout from the faculty. These meanings and perceptions crossover, highlight the importance of individuality in the construction of strategies aimed to promote the permanence of students, considering their thoughts, behaviors, and suggestions of improvement. By which, categories such as *family relationships, relationships, academic satisfaction*, and *economy*, emerged as a way of comprehending how drop out decisions are influenced by a complex system of beliefs carried not only by students but their families and their culture and financial means.

Keywords: social representations, university dropout, university permanence, meanings, narratives

Introducción

El propósito de la presente investigación fue reconocer las representaciones sociales que fueron construidas frente a la decisión de permanecer o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá. Fenómenos de gran interés investigativo tanto para la psicología como para otras disciplinas, que permiten la comprensión de aquellos factores psicosociales, culturales, institucionales y científicos que inciden en la experiencia de estudiantes universitarios particulares a la hora de decidir permanecer o desertar de dicha facultad.

A través del análisis de categorías que surgieron del recorrido teórico y el compartir de experiencias a lo largo de las entrevistas a profundidad, fue posible visibilizar vivencias particulares de dos estudiantes de la Universidad Santo Tomás y la responsabilidad que posee la institución en el empoderamiento del rol de sus estudiantes como agentes de cambio, proponiendo estrategias que trasciendan prejuicios construidos frente a la decisión de desertar.

Es un hecho que la deserción universitaria en Colombia es una problemática que atañe a toda institución de educación superior. De acuerdo con el Sistema de Información para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior – SPADIES (2015), la deserción universitaria es del 45,3% a nivel nacional. Es decir, uno de cada dos estudiantes que ingresa a la educación superior no finaliza sus estudios. Por esta razón, surge la necesidad de construir nuevas estrategias que no solo involucren la perspectiva de las instituciones, sino que, sea una co-construcción en donde participen los estudiantes y los entes gubernamentales, recolectando información desde múltiples fuentes, ahondando en diferentes realidades que nutran comprensiones y significaciones para hacer de la educación superior, inclusiva y de calidad.

En este orden de ideas, a lo largo de la investigación se realizó un recorrido teórico, paradigmático, disciplinar, ético y legal, que permitió comprender por medio de las entrevistas y narrativas compartidas por los participantes, el impacto que tienen los sistemas sociales en la construcción de las representaciones frente a su experiencia universitaria. Todo esto con el fin de proponer estrategias de mejora que pueden ser implementados a nivel académico e institucional, fortaleciendo la permanencia estudiantil, dando a conocer particularidades que pueden ser desapercibidas, pero, cumplen un rol fundamental a la hora de tomar la decisión de permanecer o desertar de la facultad de psicología en la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá.

Justificación

La presente investigación surge frente a la necesidad de comprender las narrativas presentes en las representaciones sociales que los estudiantes del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, construyen frente a su decisión de permanecer o desertar de la institución, en un intento por empoderar y visibilizar su rol como sujetos fundamentales en la promoción de bienestar y motivación académica. Siendo útil para la Universidad, en la medida en que se aportaron nuevas comprensiones y soluciones creativas desde la experiencia de sus estudiantes para impulsar su permanencia.

Por lo que, es conveniente resaltar que múltiples investigaciones explican la desertión y permanencia universitaria como fenómenos adscritos a un único factor en particular: el económico y académico. Una perspectiva que, además de que resulta limitante para la comprensión de realidades de los estudiantes, desdibuja sus representaciones y significados que podrían utilizarse como insumo para la creación e implementación de nuevas estrategias que favorezcan la permanencia estudiantil, desde una perspectiva más incluyente y significativa (Chávez et al., 2007; Quintero, 2016; Russel & Lim, 2008).

En resumidas cuentas, a lo largo de la investigación se abordó el análisis de la naturaleza de la desertión y permanencia universitaria, a través del análisis categorial fruto de las representaciones sociales construidas por los estudiantes de psicología; visibilizando su rol como actores fundamentales de la institución, reconociendo sus aportes y empoderándolos como gestores del cambio en una realidad en la que muchas veces, su participación se ve invisibilizada por decisiones burocráticas que impactan negativamente su motivación.

De manera que, los aportes transmitidos por la línea de investigación *Psicología, Sistemas Humanos y Salud Mental* de la facultad de psicología, fueron significativos en la búsqueda de comprensiones narrativas frente al fenómeno, ya que, resalta la importancia de la percepción individual en la construcción y descripción de la realidad que, en interacción con otros, emergen nuevos significados y construcciones de esta, en el aquí y ahora. A través del cual, su propósito de “[...] explicar, comprender y abordar los sistemas humanos con una mirada paradigmática y epistemológica” (Universidad Santo Tomás, 2018, p. 1), sirvió como guía en el análisis socio-constructivista de relatos frente a una realidad universitaria en la que las experiencias de un estudiante desertor y otro que continúa vinculado a la facultad de psicología,

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

fueron visibilizados y aporta a esta línea en la resignificación del rol del estudiante pasivo hacia uno empoderado en la institución académica.

Problematización

La deserción y permanencia universitaria se han convertido en fenómenos de gran interés investigativo tanto para la Universidad Santo Tomás, como para los sectores de educación superior a nivel nacional. En el último año (2020) las cifras demostraron que la deserción universitaria incrementó en un 24%. Es decir, 1 de cada 10 estudiantes decidieron no matricularse para el siguiente semestre (Obregón, 2020); lo que ha implicado sobrecostos para las instituciones en un intento por mitigar la crisis devenida por el abandono estudiantil, promoviendo estrategias que motiven la permanencia y posterior culminación universitaria (Ministerio de Educación Nacional, 2014).

Una crisis que desencadenó desequilibrio en la gestión administrativa de las universidades, demandando reorganización y diversificación en la planeación académica y administrativa, en un escenario en donde la deserción supera la permanencia académica universitaria (Bravo y Mejía, 2010). Desde luego, tomando decisiones como reducciones en el cuerpo docente; la promoción de nuevos auxilios económicos como recurso para fortalecer la permanencia; la disminución de filtros académicos para fomentar el ingreso de nuevos estudiantes; que de forma directa e indirecta afectan la calidad, el rendimiento académico y la percepción positiva o negativa con respecto a la satisfacción académica en la institución (Universidad EAFIT, 2005).

Por su parte, Silva (2011) afirma que la deserción universitaria es una problemática multicausal y multidimensional que abarca variables particulares con sus respectivas implicaciones. Empezando por “[...] actores públicos y privados, estudiantes, familias y el Estado” (p. 54), que influyen en contextos “[...] académicos, financieros, socioeconómicos, psicológicos y sociales” (p. 54). En este sentido, Russell y Lim (2008) resaltan dos particularidades que afectan la deserción universitaria. Por un lado, las características individuales que son factores motivacionales o comportamentales y, las características institucionales, de sus familias e institucionales.

Ahora bien, como lo estipula Rodríguez (2019) la comprensión del fenómeno varía de acuerdo con el contexto sociocultural y organizacional en el que se estudia. En el caso de

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

Colombia, “[...] la baja calidad en los niveles básicos influye en desventajas académicas de grandes sectores de la población” (pp. 57-58). Mientras que, autores como Abu-Oda (2015) y Zay et al (2012) establecen que la deserción universitaria se encuentra altamente ligada a los procesos de retroalimentación y seguimiento que se les han dado a los estudiantes a lo largo de su trayecto estudiantil. Por lo que, las experiencias académicas altamente efectivas y en constante acompañamiento mediante tutorías y grupos de estudio, aseguran que la mayoría de los estudiantes universitarios se gradúen con alta percepción de satisfacción y su gusto por determinada disciplina, se ve reflejada en su permanencia y culminación de sus estudios superiores.

En otras palabras, Paredes y Zúñiga (2020) y Rojas (2009), estipulan que la deserción universitaria está íntimamente relacionada a las presiones laborales, económicas, psicológicas y académicas. En donde, haciendo alusión a las presiones económicas y laborales, el gobierno en un intento por satisfacer las necesidades socioeconómicas de la región, falla al momento de impulsar campañas que estimulen la creación de oportunidades laborales de calidad y con gran alcance poblacional. Mientras que, las presiones psicológicas y académicas dependen directamente de factores motivacionales de los estudiantes, en donde sus intentos por enfrentar las tensiones emergentes académicas se ven frustrados y optan por desertar académicamente.

De modo que, Vries et al. (2011) propone “[...] cuatro tipos de desertores: quienes abandonan por motivos personales, quienes pierden varios espacios académicos y deciden desertar, quienes tienen horarios y dificultades para asistir a la universidad y, finalmente, quienes abandonan la carrera por vocación” (p. 67).

En el caso de aquellos estudiantes con dificultades académicas a lo largo de su experiencia universitaria, es importante “[...] realizar intervenciones en beneficio de generar ambientes favorables en la adaptación e integración a la vida universitaria [...]” (p. 8), de la mano de psicólogos, orientadores y la relación entre docentes y estudiantes que permitan el desarrollo de competencias sociales y/o académicas de manera autónoma y, por ende, decidan permanecer en la universidad por voluntad propia. Todo esto acompañado de políticas internas que propicien el bienestar del estudiante y estos no se vean afectados por determinaciones estructurales con procedencia cultural o económica (Mellado et al., 2017; Tamin, 2013).

Por otro lado, Yool Choi (2018) y Piracoca (2015) establecen que la deserción universitaria es un fenómeno social que se ve permeado por las experiencias y vivencias

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

familiares de cada estudiante en particular. Él resalta que los estudiantes que han visto a sus padres mantener trabajos exhaustivos a lo largo de su formación, desarrollan competencias en su interacción que les permiten mantener responsabilidades académicas y laborales, sin desertar en alguna de estas. Mientras que, los estudiantes que trabajan intensamente y, sus experiencias no se han visto enriquecidas por padres que no mantienen labores exhaustivas, tienen mayores estresores académicos y laborales que impiden su culminación universitaria satisfactoriamente.

Ahora bien, la Organización de Estados Americanos - OEA (2006), comprende la deserción universitaria como: “[...] la proporción de herramientas necesarias para la terminación de los diferentes ciclos y etapas en los tiempos establecidos, asegurando el conocimiento necesario y el desarrollo de competencias indispensables para desenvolverse en la vida” (p. 35).

Mientras que, la Universidad Santo Tomás (2019) define a la deserción universitaria como:

“[...] aquella situación a la que se encuentra un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo, considerándose como desertor aquel individuo que, siendo estudiante de una institución superior, no presenta actividad académica durante dos semestres académicos consecutivos” (párr. 3).

Al mismo tiempo que, define la permanencia estudiantil como: “[...] la acción de finalizar un programa formativo lo que en algunas naciones se conoce como retención y que se caracteriza para aplicar estrategias flexibles a una población crecientemente diversa” (Fonseca y García, 2016, p. 26).

Desde Bienestar Universitario (2015), en la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás en la sede Bogotá, se han implementado diversas estrategias académicas con el fin de promover la permanencia estudiantil, “[...] aportando una mejor calidad de vida y la construcción de comunidad” (párr. 1).

Por un lado, ofreciendo incentivos económicos a través de monitorias académicas; méritos deportivos; representación estudiantil; entre otros espacios de apoyo en áreas de la Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil (UDIES, 2017).

Por otro lado, se presta acompañamiento psicológico y académico por parte de la Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES (2017) a cada estudiante con el propósito de: “Promover, orientar y acompañar los procesos de ingreso, participación, permanencia y

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

graduación oportuna, mediante acciones articuladas para la adaptación a la vida universitaria” (párr. 1 y 2).

En este orden de ideas, es de gran importancia cuestionarse: ¿Cómo se comprenden las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá?

Una pregunta que será abordada desde las diversas comprensiones y experiencias de un estudiante activo y desertor de la facultad de psicología, frente al significado que atribuyen al fenómeno expuesto de permanencia y deserción universitaria.

Pregunta de Investigación

¿Cómo se comprenden las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá?

Objetivo General

Comprender las representaciones sociales construidas frente a la decisión de permanecer o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá.

Objetivos Específicos

- Identificar las representaciones sociales de los estudiantes, presentes en la decisión de permanecer o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá.
- Identificar el impacto que tienen los sistemas que rodean a los participantes (desertor y perteneciente) en la construcción de las representaciones sociales.
- Relacionar las representaciones sociales de un estudiante desertor y otro estudiante que permanece en la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá.

Marco Teórico y Paradigmático

La educación superior supone uno de los principales retos de cualquier política pública del Estado pues, su esfuerzo se centra en gestionar recursos para la búsqueda de la profesionalización y avance educativo de sus jóvenes. Todo esto, reflejado en el incremento y mejoramiento de la economía y el desarrollo social de la nación (Correa y Páramo, 2012; Isaza et

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

al., 2016). Por esto, la deserción y retención son fenómenos de gran importancia investigativa, comprendida desde la interdisciplinariedad, teniendo en cuenta disciplinas como: sociología, economía, educación y psicología.

Desde la sociología, Tinto (1989) afirma que el estudio de la deserción en la educación superior es extremadamente complejo, ya que, ninguna definición puede captar en su totalidad la complejidad de este fenómeno. Por lo que, basado en la teoría sociológica de alienación de Karl Marx, se pueden explicar los retos que enfrentan los estudiantes en un intento por adaptarse a las nuevas realidades sociales y hacer frente a las necesidades que surgen en el contexto universitario; haciendo énfasis en la responsabilidad social que tiene el Estado para generar oportunidades de inclusión al sistema educativo (Freire, 2008).

Según la teoría sociológica explicada por Kerby (2015): “Las estructuras sociales se transforman con el tiempo a través de la función colectiva de individuos y comunidades” (p. 141). Es decir, las transformaciones sociales ocurren en un intento por adaptarse a nuevas normas colectivas; situaciones que están estrechamente relacionadas con la experiencia del estudiante universitario en sus primeros años.

Frente a lo que Mead y Petrović (1975; 1963), lo asocian a una actitud comunitaria en la que nuevos estudiantes se encuentran en disposición de apertura, facilitando la comprensión de perspectivas emergentes a través de su interacción con la comunidad universitaria. Al mismo tiempo que, se generan actitudes que a menudo resultan en indiferencia o aversión hacia nuevas experiencias que pueden ser percibidas como amenaza, especialmente por parte de aquellos estudiantes universitarios de primer año; puesto que, tienden a sentirse aislados o socialmente alienados de la experiencia universitaria.

En consonancia con ello, Spady (1970) menciona que:

“[...] La deserción es el resultado de la falta de integración de los estudiantes en el entorno de la educación superior; aduce que el medio familiar es una de las muchas fuentes que expone a los estudiantes a influencias, expectativas y demandas, las que a su vez afectan su nivel de integración social en la universidad; la congruencia normativa actúa directamente sobre el rendimiento académico, el desarrollo intelectual, el apoyo de pares y la integración social” (p. 116).

Si existe ausencia en la incorporación de los estudiantes a las nuevas normas de la universidad, se desencadena rendimiento académico insatisfactorio, mayor aislamiento social,

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

menor satisfacción y compromiso institucional que aumenta las probabilidades de abandono del estudiante. Por esta razón, los espacios de esparcimiento que brinda la universidad son fundamentales para el desarrollo de modelos de retención universitaria.

La aplicación de dichas teorías de Mead y Marx, describen una noción particular en la que los estudiantes universitarios de primer año tienen un impulso innato de sentirse alineados con los valores de la universidad, tanto en lo social como en lo académico; lo que Mead (1965) denomina el “[...] ideal social en términos del otro generalizado” (p. 150).

Este ideal representa el sentido innato de unidad social. La idea de categorización para sentirse perteneciente a un grupo y el deseo de la constante mejora en los estudiantes, conforman una base que moldean su comportamiento individual; pues, al entrar en interacción con las creencias de una nueva realidad que imparte la universidad, el estudiante en particular fusiona sus características personales con la experiencia común del grupo, generando una identidad institucional. Situación que ocurre contrariamente con la universidad que, al ser sociedad en sí misma en donde la socialización, la pertenencia y la unidad forman parte de su cultura institucional, afectan directamente a la permanencia de estudiantes en la educación superior (Hagedorn, 2005; y Staiculescu et al, 2018; Universidad Santo Tomás, 2019).

De acuerdo con Améstica et al. (2021) y Tinto (1989), cada estudiante que abandona la institución crea un lugar vacante que pudo ser ocupado por otro alumno que permaneciera en sus estudios, por lo cual sobre todo para las universidades que dependen financieramente de los ingresos provenientes de sus carreras de pregrado, resulta fundamental fomentar la retención académica, brindando oportunidades que motiven y se desarrolle un sentido de pertenencia en sus estudiantes.

Por su parte, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2015) propone que la oportunidad para atraer a nuevos estudiantes a la educación superior debe estar acompañada de condiciones apropiadas que propicien el avance institucional, su retención, una graduación oportuna e inserción de la población vulnerable. En donde, el mayor reto recae en que los gobernantes trabajen en pro de: “Mejoras al respecto de la equidad y con el fin de enfrentar la exclusión social y económica de las poblaciones más vulnerables [...]” (Amésquita et al, 2021, p. 215).

En Colombia, se evidencia que en el último periodo del 2020 hay un promedio del 7,67% de deserción universitaria. Una tasa que permite reconocer los impactos socioeconómicos

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

asociados a las instituciones y la población en general, visibilizando su gran responsabilidad en cuanto a luchar por mitigar los impactos negativos del fenómeno y realizar ajustes pertinentes que faciliten la inclusión de estudiantes (Peña, 2011).

Con todo lo mencionado, se deduce que las universidades deben trabajar en la disminución de dichas tasas de deserción, implementando políticas que ayuden a la permanencia y a una graduación efectiva, haciendo menor la pérdida de estudiantes durante su periodo académico, puesto que, esto implica mayores costos sociales y económicos los cuales, no son fáciles de estimar. Por consiguiente, “[...] es indispensable generar información financiera que permita a los administradores universitarios la toma de decisiones racionales” (Améstica et al., 2021) generando retención académica mediante la aplicación de herramientas, dentro de las cuales, Ayala (2016) propone: “[...] 1) el fortalecimiento a la gestión institucional para el mejoramiento de la calidad; y 2) la Guía para el Mejoramiento Institucional, establece por cada una de las áreas de gestión (directiva, administrativa, académica y comunitaria)” (p.59).

Por consiguiente, es importante ejecutar dentro del ejercicio administrativo en toda entidad de educación superior, las normas implementadas por la Organización Internacional de Normalización [ISO]. Una entidad que, a través de las normas ISO 9000 (2015), regulan los sistemas de gestión de procesos generales o específicos de una organización, con el propósito de establecer y alcanzar objetivos definidos bajo estándares universales de calidad en la prestación de servicios a la comunidad, brindando calidad y bienestar.

En congruencia con la ley expuesta anteriormente, esta facilita la “[...] implementación, automatización y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión de Riesgos y Seguridad y Gestión de Responsabilidad Social [...]” (párr. 4); siendo sumamente importante en las universidades pues, aseguran una educación de calidad al reducir costos mediante la optimización de operaciones e incrementando la percepción de satisfacción al cumplir con las exigencias de los usuarios y posicionándose como una ventaja competitiva.

A pesar de que esto sea lo planteado, es importante resaltar que no es de fácil aplicación porque asumir la magnitud del problema en términos financieros, administrativos y sociales, conlleva a tener menores ingresos y, por ende, exige mayores ajustes estructurales que pueden terminar en mayores gastos financieros que muchas veces no se reflejan en un adecuado equilibrio en cuanto a la relación costo-beneficio (Améstica et al., 2021).

Por otro lado, de acuerdo con la Teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici (2000), las representaciones sociales son comprendidas como “[...] un fenómeno específico relacionado con una manera particular de comprender y comunicar una manera que al mismo tiempo crea la realidad y el sentido común” (p. 33). Como también lo expresa Durkheim (2001) quien relaciona la construcción de representaciones sociales con las reflexiones colectivas de la vida común de las personas, dando origen “[...] a las concepciones religiosas, mitos y creencias, siendo estas representaciones colectivas, comunes a los individuos de una sociedad [...]” (pp. 56-68). Mientras que, Bravo y Mejía (2010) lo explican como una forma de conocimiento específico que es intercambiado en la vida cotidiana en función de la “[...] comprensión, explicación y dominio de los hechos de la vida diaria que intervienen en la construcción social de la realidad [...]” (p. 442).

En este entonces, partiendo desde una perspectiva construccionista, Durkheim (1898) considera la representación colectiva como “[...] hechos sociales de carácter simbólico, producto de la asociación de las mentes de los individuos” (pp. 273). Por esto, de acuerdo con Coll y Vélez (2010; 2004) se comprende que el proceso de educación no es una tarea única del alumno, ya que, para que se logre un conocimiento eficaz, el docente debe tener en cuenta las experiencias educativas no formales. Es decir, los “[...] intereses, motivaciones, actitudes y expectativas que ha construido en el transcurso de sus experiencias previas de aprendizaje en contextos educativos y sociales [...]” (pp. 157).

Como lo establece Jodelet (1986), las representaciones sociales denominan un pensamiento social en donde el conocimiento es socialmente elaborado y compartido. Este, se constituye inicialmente de experiencias individuales y modelos de pensamiento recibidos “[...] a través de la tradición, la educación y la comunicación social” (p. 9) que son apropiados y elaborados psicológica y socialmente en el pensamiento. Es decir, es un pensamiento constitutivo y constituyente que depende en gran medida de un aprendizaje significativo para que el alumno se apropie y haga suya la nueva información. Facilitando la adquisición de “[...] componentes motivacionales y emocionales, relacionados con el acto del aprendizaje” (p. 159) con el fin de que se vea reflejado un interés significativo, aportando valor al contexto y la aplicación a situaciones de la vida cotidiana.

Para concluir, el enfoque sistémico suma la importancia de comprender la organización, la comunicación y las diferentes relaciones entre los roles de cada miembro de la familia

(Velasco y Quiroga, 2018) pues, como lo explica Nardone et al (2012), la funcionalidad familiar determina el grado de flexibilidad que tendrá “[...] para adaptarse a los cambios de la vida conservando su esencia principal” (p. 75). Por eso, es importante comprender las narrativas de cada individuo puesto que, contribuyen según Domínguez y Herrera (2013), a comprender y motivar la acción comunicativa en dimensiones relacionales y personales, teniendo en cuenta el fundamento sociocultural de las experiencias, los ciclos vitales, la coherencia y la vivencia corporal en la interacción social; denotando la importancia del conocimiento como una construcción social, así como lo expuso Jodelet.

Metodología

La presente investigación se abordó desde el enfoque cualitativo en una construcción de conocimientos que permite recoger las experiencias de una manera subjetiva, individual y social. Todo esto, en aras de dar sentido a las expresiones humanas en la interacción entre los participantes y los coinvestigadores, puesto que, esta no busca una generalización, sino, comprender que “[...] hay diferencias que influyen en las realidades estudiadas y estas realidades son diferenciadoras en la constitución subjetiva del sujeto” (Martínez, 2006, p.64).

Además de esto, cabe resaltar que este modelo de investigación es complejo en la medida en que supone la integración de la subjetividad como una unidad total e indivisible por su naturaleza ontológica, la cual, González y De la Fuente (2000) explican “[...] en términos de sentidos subjetivos y procesos de significación, que conducen a la definición de unidades complejas para su estudio, cualitativamente diferentes a las usadas en la epistemología cuantitativa [...]” (p. 31); cuya naturaleza de complejidad, debe ser abordada a través de la definición de variables específicas que faciliten el análisis y clasificación de información (Lizcano, 2012).

En este sentido, reflejando la interacción entre los procesos autorreferenciales tanto de los participantes como del investigador, cuyo rol como observador no lo excluye de identificarse con las experiencias narradas por los participantes y, se ve involucrado en una dinámica de transformación y construcción de realidades alternas que emergen de la confluencia de comprensiones “[...] en el acto de lenguajear”. Una dinámica que, Susa (2009) (p. 237) denomina el método de intervención/interacción.

Como lo respalda el paradigma interpretativo, se explica la realidad como una construcción dinámica que surge de la experiencia de los participantes, al compartir la

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

interpretación de los significados de la realidad (Martínez, 2006). De ahí, surge la necesidad de elegir a dos participantes de un mismo contexto universitario, pero, teniendo en cuenta sus experiencias particulares de permanencia y deserción de la institución, entre tanto, la confluencia de significados y comprensiones alrededor de una misma realidad permitió la comprensión de las representaciones sociales frente a los fenómenos de deserción y permanencia universitaria.

Asimismo, el método biográfico narrativo propuesto por Vasilachis (2006), nos permitió identificar la individualidad en los relatos de la experiencia vital de cada uno de los participantes, destacando su rol como constructores de significado en las representaciones sociales de deserción y permanencia de la Facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá. Teniendo en cuenta el supuesto en el que cada persona vive su vida de forma narrativa y su interacción con el otro a través del lenguaje, no solo permite la comprensión de la historia, problemáticas y temas relevantes en la sociedad, sino que “[...] hacen parte de la construcción de realidades alternas que no son más que la acumulación de percepciones y vivencias frente a un fenómeno en particular” (p. 15).

Descripción de Estrategias

Para dar cuenta de esto, la entrevista a profundidad narrativa nos permitió conocer fragmentos o etapas de la historia de vida de los participantes que, como lo propone Bertaux (1997), “[...] son un relato de vida que se toman desde el momento en que un sujeto cuenta a otra persona, investigador o no, un episodio cualquiera de su experiencia de vida [...]” (p. 30).

En relación con ello, se optó por seguir la perspectiva planteada por Giménez y Mallimaci (2006), sobre el método de Bertaux, quienes optaron por una definición mucho más maleable y «minimalista» del relato de la vida, a través del cual, se enfocaron las entrevistas hacia un periodo específico de la existencia del participante, sin la necesidad de recorrer la totalidad de su vivencia. Una flexibilidad en el relato, que, a pesar de ser contada de manera fragmentada o parcial, facilitó el abordaje de experiencias universitarias y la comprensión de la influencia que tienen los significados tanto individuales como colectivos, en la decisión de desertar o permanecer en la institución universitaria.

Ya que Bertaux (1997) opta por un diseño polifónico que permite cruzar referencias y relatos de diferentes personas para comprender los significados construidos alrededor de fenómenos particulares, es la razón por la cual, se conocieron las historias de vida de dos estudiantes; uno desertor y otro que aún permanecía vinculado a la facultad de psicología, en un

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

intento por cruzar comprensiones y significados contruidos en un mismo contexto universitario, pero que, dadas sus experiencias particulares, emergieron realidades alternas que explican el fenómeno de permanencia y deserción universitaria.

Por otro lado, los criterios de inclusión se definieron basados en los límites de representatividad cultural que explica Mejía (2000) en su propuesta de muestreo cualitativo, a través del cual, los participantes deben ser elegidos de acuerdo con sus rasgos individuales y los particulares a la cultura en el que se desarrolló el estudio en particular. Límites comprendidos en el principio de vinculación activa o inactiva a la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, pidiendo relatar su vivencia académica desde la decisión de desertar o permanecer. En donde, aspectos como la edad y género no fueron relevantes como criterios de inclusión, salvo el relato saturado de experiencias universitarias vinculadas a la decisión de permanencia o deserción.

A través de la herramienta entrevista narrativa a profundidad, se recolectaron sucesos, experiencias e historias en relación con la experiencia de permanencia y deserción, en una matriz de análisis que permitió categorizar la narrativa saturada y su posterior análisis categorial (Ver Anexo B). Un análisis que como bien lo describe Abril (1999) en su discurso semiótico de la investigación cualitativa, es pertinente para esta investigación narrativa, entre tanto el investigador como los participantes a través de la conversación, crearon hipótesis con relación al fenómeno de permanencia y deserción universitaria, desde sus representaciones sociales contruidas a través la experiencia como estudiantes de psicología en la universidad Santo Tomás, sede Bogotá.

Una interacción en la que se dio apertura a nuevas posibilidades de discursos e interpretaciones de sentido, dejando de lado versiones dominantes y totalizadas, contruidas a través del tiempo en cuanto a dichos fenómenos; mientras que, a modo de categorías particulares, sirven como punto de referencia y orientadores de la entrevista a profundidad. Se tomaron en cuenta para la construcción de la guía de preguntas, como ejes temáticos que visibilicen detalladamente aspectos fundamentales de fragmentos de la historia de vida, particulares a cada participante (Ver Anexo A).

Finalmente, la entrevista propiamente dicha, se llevó a cabo en tres sesiones de 45 a 60 minutos cada una, a través de plataformas mediadas por la virtualidad, dada la condición de emergencia sanitaria. Las fechas y horarios fueron previamente acordados con los participantes,

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

teniendo en cuenta su disponibilidad para los encuentros. Mientras que, la devolución de resultados fue realizada mes y medio después de la recolección de narrativas mediante un correo electrónico que fue enviado a cada participante.

Consideraciones Éticas

De acuerdo con los principios establecidos en la Ley 1090, del 2006 de Colombia, esta investigación académica y en cumplimiento con los aspectos mencionados en el Artículo 1, fue desarrollado en relación con la confidencialidad entendida como un asunto que se "[...] hace o se dice en confianza, o con seguridad recíproca entre dos o más personas [...]" (p. 3) y, acatando el Artículo 16 que regula la prestación del ejercicio profesional, durante el estudio se aseguró el respeto integral de la persona validando que bajo ninguna condición su relato sería discriminado a razón de su ideología, creencias, sexo o edad, prevaleciendo ante todo, su dignidad como ser humano; partiendo del ideal que se compartieron experiencias personales que fueron sensibles e implicó nuestro compromiso como investigadoras de poner “entre paréntesis” los prejuicios y opiniones en aras de asegurar el respeto por la integridad del participante.

Con la intención de ratificar la confidencialidad, nos valimos del Artículo 23 de la Ley 1090 (Congreso de la República, 2006), asegurando el respeto por el secreto profesional, teniendo en cuenta que los participantes compartieron fragmentos de sus historias de vida y, por ende, nos acogimos a los dictámenes establecidos por la investigación que involucra a los seres humanos, en donde se concertó la libertad de participación con “[...] pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de dicha investigación” (p. 4). Teniendo en cuenta que las respuestas recopiladas no afectaron la atención, desarrollo o futuro que tenga el individuo tanto en su vida personal como profesional.

En este orden de ideas, la Ley 1581 de 2012, específicamente la Protección de datos personales *Habeas Data* (Ac 002 del 04 de septiembre de 2013) y, en concordancia con los lineamientos presentados en el documento de Consentimiento Informado, se estableció que la información usada es de carácter privado razón por la cual, se ajustó la guía de preguntas correspondiente a las entrevistas para no revelar su identidad real pero, haciendo uso de aspectos

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

y experiencias relevantes de un fragmento de su historia de vida (Congreso de la República de Colombia, Artículo 84).

Fue preciso retomar el Código Deontológico y Bioético expuesto en la Ley 1090 del 2006, puesto que, regula el ejercicio del profesional de la psicología (Congreso de la República de Colombia, Artículo 59) y, por ende, nuestro actuar como investigadoras que, a lo largo de la investigación estuvo ligado a los principios expuestos en la Ley 1164 de 2007, con el propósito de asegurar los derechos de los participantes involucrados (Congreso de la República de Colombia, Artículo 50). Así, consideramos importante resaltar los siguientes principios a través de los cuales nos valimos a lo largo del ejercicio:

De veracidad: El personal de salud debe ser coherente con lo que se es, piensa, dice y hace con todas las personas que se relaciona en el ejercicio de su profesión u ocupación.

De igualdad: Se debe reconocer el mismo derecho a todos, por ser igualmente humanos, a la buena calidad de atención en salud, y a la diferencia de atención conforme a las necesidades de cada uno.

De autonomía: El personal de salud debe ejercer su capacidad para deliberar, decidir y actuar. Las decisiones personales, siempre que no afecten desfavorablemente a sí mismo y a los demás, deberán ser respetadas.

De beneficencia: [...]Se debe hacer lo que conviene a cada ser humano respetando sus características particulares, teniendo más cuidado con el más débil o necesitado y procurando que el beneficio sea más abundante y menos demandante de esfuerzos en términos de riesgos y costos.

Del mal menor: Se deberá elegir el menor mal evitando transgredir el derecho a la integridad, cuando hay que obrar sin dilación y las posibles decisiones puedan generar consecuencias menos graves que las que se deriven de no actuar.

No maleficencia: Se debe realizar los actos que, aunque no beneficien, puedan evitar daño. La omisión de actos se sancionará cuando desencadena o pone en peligro de una situación lesiva (Art. 13).

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

Para dar cuenta de esto, el Artículo 36 de la misma Ley 1164 de 2007, permite visibilizar los valores que se mantuvieron a lo largo del desarrollo de la investigación hacia los participantes, en una interacción basada en el respeto. En donde, su rol fue considerado como coinvestigadores en la construcción de representaciones sociales frente a su decisión particular de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá (Congreso de la República de Colombia, 2007). Considerando los valores de:

Humanidad: El valor de la humanidad es superior a cualquier otro y debe reconocerse su prioridad respecto a los demás valores. Cada ser humano debe ser tratado por el personal que ejerce una profesión u ocupación en salud de acuerdo con una jerarquía razonablemente sustentada de sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales.

Dignidad: Debe reconocerse la dignidad de cada ser de la especie humana, entendida como mayor excelencia entre los seres vivos, por la que no puede ser maltratado por sí mismo ni por otro, ni ser instrumentalizado o discriminado, sino ser promovido dentro de sus características.

Responsabilidad: Se debe analizar, dar razón y asumir las consecuencias de las propias acciones u omisiones en lo referente al ejercicio de la profesión u ocupación.

Prudencia: Se debe aplicar la sensatez a la conducta práctica no sólo en cuanto a ponerse fines, sino en cuanto a una valoración acertada de los medios y de los mismos fines, ponderando previamente qué fin se desea alcanzar, con qué actos, cuáles son sus consecuencias positivas y negativas para sí mismo y para los demás, y cuáles los medios y el momento más adecuado para alcanzarlos (Art. 36).

Con relación al Artículo 7 de la Resolución 8430 (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 1993), los participantes del trabajo realizado fueron elegidos deliberadamente pues, eran nuestros compañeros y facilitó el accionar de la investigación. Sin embargo, es posible que, por la naturaleza de nuestra relación, se hayan presentado sesgos en cuanto a la información dada en las entrevistas, teniendo en cuenta la existencia de un conflicto

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

de interés entre ambas partes, que haya impedido parcialidad en la experiencia compartida. Por esta razón, se pidió que las entrevistas mediadas por la virtualidad se realizaran en espacios poco frecuentados por las investigadoras y los participantes; garantizando así las condiciones éticas del estudio, favoreciendo su seguridad y anonimato, modificando sus nombres reales en la investigación.

En concordancia con el artículo anterior y, en aras de evitar el conflicto de intereses, se realizó la devolución de resultados a través del correo electrónico a cada uno de los participantes, en un documento en el cual se recolectaron los hallazgos frente a las vivencias compartidas de deserción y permanencia, en contextos universitarios similares.

Por otro lado, es conveniente resaltar el parágrafo 2 del Artículo 16 de la misma Resolución (Ministerio de Salud, 1993), dado que, en aras de evitar algún tipo de dependencia en la relación participante-investigador, aquella investigadora con menor dependencia hacia el participante a entrevistar lideró el curso de la entrevista y, por ende, manteniendo su imparcialidad. Asimismo, es importante resaltar que dicho fenómeno pudo presentarse en igualdad de condiciones en cuanto a la Universidad Santo Tomás, considerando que una de nuestras participantes actualmente se encuentra vinculada a la institución. Razón por la cual, a través del Consentimiento Informado se aclaró la libertad de participación y renuncia voluntaria sin ningún tipo de repercusión, tanto con la institución como con las investigadoras.

Finalmente, de acuerdo con los decretos estipulados en la Resolución, la investigación es clasificada dentro de la categoría de investigación con riesgo mínimo, puesto que, las condiciones a las que fueron expuestos los participantes no significaron “[...] algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio [...]” (p. 3). Además, al ser una actividad voluntaria, tampoco se manipuló la conducta del participante; sin embargo, en dado caso que alguno de ellos notase algún tipo riesgo o daño para su salud mental o física, nos valimos del Artículo 12 que estipula que, en estos casos, “[...] el estudio sería suspendido de inmediato para aquellos sujetos de investigación que así lo manifiesten [...]” (p. 3).

Resultados

Para empezar, desde una postura sistémica fue pertinente representar gráficamente mediante un genograma, las relaciones del contexto familiar y social de los participantes con el

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

propósito de comprender la organización, la comunicación y el tipo de relaciones que se encuentran en el rol de cada miembro de la familia (Velasco y Quiroga, 2018), visibilizando las redes de apoyo que han sido más representativas a lo largo de sus vidas pero, especialmente durante la etapa universitaria de ambos participantes, *sujeto 1* (permanece en la universidad) y *sujeto 2* (desertor).

Por un lado, el *Sujeto 1*, es una mujer de 22 años, quien pertenece a una familia monoparental y convive con su madre. Gracias a la relación tan cercana que mantiene con esta, se ha podido desarrollar un vínculo seguro a través del cual, por sus narrativas expuestas, hay mucha comprensión y apoyo. A diferencia de su padre, con quien se desarrolló un vínculo distante-hostil, suscitado por las acciones negativas que decidió emprender durante el proceso de separación; causando repercusiones económicas y emocionales, tanto a ella misma, como a su madre: “ [...] mi papá actuó de unas formas inadecuadas y no fue nada justo con mi mamá entonces pues eso igual mal que bien repercutía en mí porque ellos tenían una muy mala relación después de que se separaron entonces eso como que te puedo decir que fue muy duro porque aparte cuando mis papás se separaron mi papá dejó con un montón de deudas que pues mi mamá tuvo que pagar entonces, eso pues hacía que oportunidades se cerraran y mi mamá estaba pagando por cosas que él había decidido hacer y que ni siquiera eran su responsabilidad [...]”.

En este sentido, su abuelo materno asume el rol de padre, siendo para ella una red de apoyo fundamental a lo largo de su vida: “[...] mi abuelito se encargaba de recogerme todas las tardes en el paradero del bus. Al llegar del colegio, mi abuelita nos preparaba comida, pero mi abuelo el que siempre me consentía y me cuidaba en los momentos en los que recuerdo me sentía muy triste y desanimada, yo lo considero mi papá”. Como también, cabe mencionar que su pareja con quien mantiene una relación de noviazgo desde hace seis años ha sido una fuente de apoyo significativo, por la confianza y seguridad que le ha brindado.

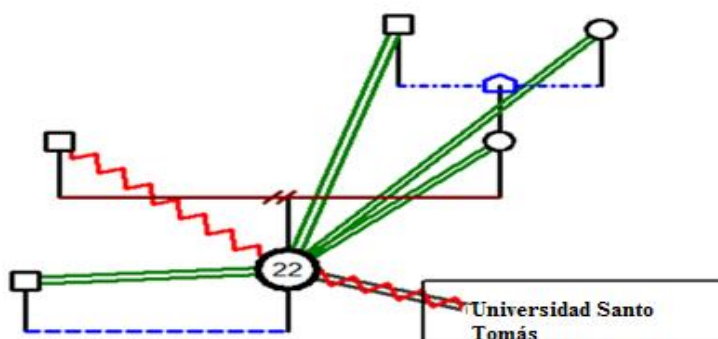
Finalmente, el *sujeto 1* manifiesta sentimientos ambivalentes hacia la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá pues, a pesar de expresar su agrado hacia el currículo académico, expresa su inconformidad frente al manejo administrativo de la institución, especialmente cuando se trata de las prácticas profesionales: “[...] parecen el enemigo de los estudiantes y no permiten realizar prácticas competitivas contra otras universidades, a

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

pesar de uno pasar y conseguir la práctica sólo. Tristemente es la universidad la primera entidad que nos empieza a hacer menos competitivos frente a otras universidades, y no es por el costo”.

Figura 1

Genograma sujeto 1.



Nota. En la figura se muestra el genograma del *sujeto 1*

Por otro lado, el *sujeto 2* es una mujer de 23 años que hace parte de una familia de tipo compuesta. Esta se conforma por su madre y su padrastro, quien adopta el rol de padre gracias al amor y confianza que le ha brindado desde que se casó con su madre. Además, considerando a sus hijos como si fueran sus propios hermanos. A diferencia de su padre biológico, con quien mantiene una relación como el *sujeto 2* refiere ser “muy débil” pues, luego de volver a casarse y formar a su otra familia, se desarrolló entre ellos un vínculo cercano-hostil, ya que si bien

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

mantienen una relación cercana por el hecho de ser su padre, las constantes críticas por su estilo de vida y las decisiones que toma, ha generado rechazo y evitación por parte de ambos: “ [...] prefiero ni mencionarlo, me critica hasta mi forma de vestir y mucho más por lo que ahora vivo con mi novio y pues como que no le quise hacer caso, o sea jamás quise hacer lo que él aseguraba que iba a estar bien para mi vida, !Es mi vida! [...]” .

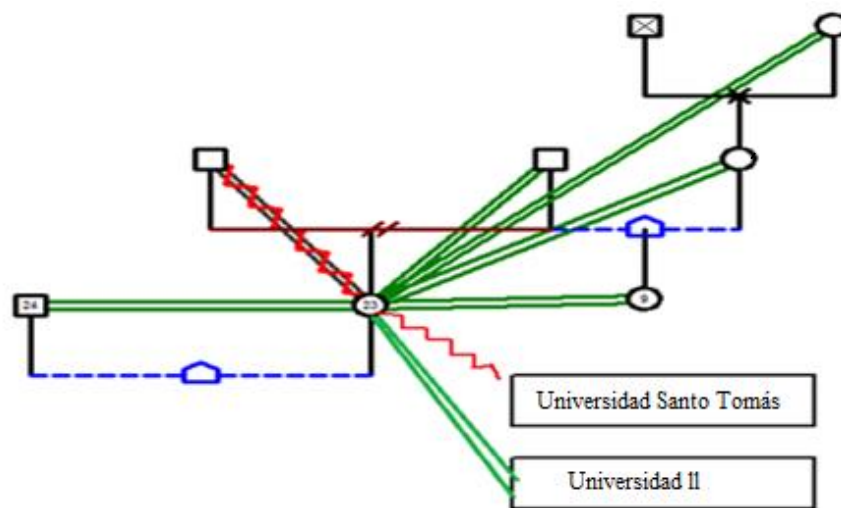
Como se mencionó anteriormente, el *sujeto 2* convive con su pareja y mantiene una relación de compromiso caracterizado por un vínculo seguro a pesar de ser una relación intermitente pues, a lo largo de los años han existido separaciones, pero, los ha fortalecido. Además, pronto iniciarán su etapa de familia con hijos pequeños. También, es importante resaltar que a pesar de que ya no vive con su madre y abuela, ellas representan una red de apoyo fundamental. En donde, se desarrolló un vínculo seguro con su abuela materna, dados los cuidados y el apoyo que siempre le brindó cuando su madre trabajaba; con quien también expresa tener un vínculo muy cercano al ser su “confidente” incondicional.

Finalmente, el *sujeto 2* se desvinculó de la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, en el año 2018. Se presume que los vínculos generados tanto con los profesores como con sus compañeros se caracterizaron por ser distantes y conflictivos. En cuanto a sus compañeros, nunca sintió una conexión genuina como lo logró al vincularse a la otra universidad: “ [...] ahorita que estoy en la otra universidad pues nada pues si tengo amigos pero de diferente semestres y con ellos tengo una relación muy fuerte, tanto así que por la pandemia aún seguimos hablando y nos hemos visto hacíamos video llamadas o actividades así a distancia entonces pues también ha sido algo súper chévere[...] en la Santo Tomás la verdad no los tengo como muy muy cercanos”.

Mientras que, en el caso de sus docentes, cabe la posibilidad que la relación construida docente-estudiante, se caracterizaba por su indiferencia en cuanto al bienestar del estudiante pues, “Muchas veces los profesores no llegaban a clase a las siete de la mañana y nunca llegaban, o nos cancelaban. Yo decía venga yo vivo en Facatativá y son como tres horas o cuatro horas como para venirme sin comer sin desayunar para que me diga no es que no hay clase y no avisen con tiempo”.

Figura 2

Genograma sujeto 2.



Nota. En la figura se muestra el genograma del *sujeto 2*

Por último, retomando los hallazgos encontrados en la teoría durante los inicios de la investigación, es importante precisar que de allí surgieron las primeras categorías deductivas. Estas, permitieron comprender a través de múltiples perspectivas y paradigmas, la naturaleza de conceptos frente a las representaciones sociales que inciden en la permanencia o deserción universitaria; que, en conjunto con epistemologías, aspectos legales y disciplinares, visibilizó convergencias en postulados teóricos, dando fruto a comprensiones que aunque se daban en diferentes contextos, fueron semejantes en cuanto a establecer como categorías primordiales, la vocación, familia y sociedad (Améstica, 2021; Mead, 1965; Spady, 1970; Tinto, 1989).

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

Después de lo cual, tras la culminación de las dos entrevistas a profundidad sostenidas con cada participante, emergieron categorías inductivas que permitieron comprender las representaciones construidas, teniendo en cuenta las experiencias relatadas por el *sujeto 1* (permanece en la universidad) y *sujeto 2* (desertor), como se puede ver a continuación en la siguiente matriz de análisis, en donde se ilustraron las categorías que emergieron de nuevos significados y conocimientos, frente a la decisión tomada de desertar o permanecer en la facultad de psicología.

Tabla 1*Matriz de análisis*

Categorías Deductivas	Categorías Emergentes	Interpretación
Económica	Economía	Esta categoría no se modificó. Tanto en los relatos como en la teoría, hacen énfasis en que los recursos económicos son aspectos imprescindibles al tomar la decisión de permanecer o desertar de una institución, como lo expresa el <i>sujeto 1</i> : “[...] la Santo Tomás cumplía con los requerimientos de que no iba a estar sola y que era mucho más económica que la Javeriana[...].” y, el <i>sujeto 2</i> : “[...] Por costos, la Usta se acomodaba al presupuesto que teníamos y pues entré. Cuando ya me salí de derecho, la plata de la matrícula del primer semestre quedó “guardada” y, pues podía usarla para otra carrera y como en la Usta había psicología, pues entre acá también por temas de costo [...]”
Vocacional	Satisfacción Académica	Se encontró que la categoría vocacional no se veía reflejada en los relatos de los participantes pues, su inclinación a permanecer o desertar de la facultad de psicología estaba íntimamente relacionada con la sensación de bienestar y disfrute hacia experiencias vinculadas con su rol como estudiantes, ya que, esta decisión no dependía directamente por su “llamado a la profesión”, sino, hacia aspectos

		relacionados con su experiencia en la institución. Como puede ser evidenciado, en el relato del <i>sujeto 1</i> cuando menciona: “Bueno, después de mi experiencia en derecho en la misma universidad, los primeros semestres en psicología eran de no creer como el ambiente y la forma de ser los profesores. El hacer amigos en los tres primeros semestres no me fue muy fácil, el acoplarme a un nuevo “grupo social” al que venía acostumbra me fue difícil, pero en el trayecto todo fue mejorando [...]”; y, del <i>sujeto 2</i>: “[...] ya estaba cansada del ambiente no me gusta mucho el ambiente y no me sentía cómoda entonces ya me daba pereza[...]”.
Familiar	Relaciones Familiares	Se descubrió que el concepto familia era muy amplio para definir las relaciones particulares al núcleo familiar, puesto que, era necesario reconocer las redes de apoyo con las que contaban los participantes: <i>Sujeto 1</i>: “Lo que yo puedo decir que siempre se me viene a la mente es la separación de mis papás. Fue súper complejo, fue un trámite súper duro en cuanto a ellos, no puedo decir que me alienaron o algo así, pero pues para mí fue como complejo porque mi papá actuó de unas formas inadecuadas [...]” <i>Sujeto 2</i>: “Bueno pues cuando yo hice el cambio mi mayor apoyo fue mi mamá, mi papá fue de una pero después ya no me apoyó y me empezó a regañar, como con mucho rencor por eso”.
Social	Relaciones Interpersonales	Al indagar sobre la categoría social, identificamos que abarcaba sistemas muy amplios como la cultura y grupos sociales externos que no eran relevantes para la comprensión del fenómeno de deserción. Mientras que, las relaciones entre compañeros a lo largo de la experiencia académica fueron fundamentales en la toma de decisión. Por ejemplo, el <i>sujeto</i>

1 mencionó: “[...] empecé a ser amiga de Nata, todo cambió notablemente para bien, me sentía más cómoda. Puedo decir que mi vínculo más fuerte que establece en una universidad es con Nata, nuestra amistad va mucho más allá de ser simples amigas, el cariño que nos tenemos es muy muy grande y sabemos que nuestra amistad puede pasar fronteras, yo no tengo hermanos y no sé cómo es querer a un hermano, pero puedo imaginar que es muy parecido o igual al cariño que le tengo a ella. Para mí ese es el vínculo más fuerte e importante. Al pasar los semestres fui conociendo más personas y tengo una buena relación con ellos, pero por la pandemia pues las cosas se distanciaron. Puedo añadir a Carol, estamos construyendo una amistad linda, espero que siga siendo así”. Y, el *sujeto 2*: “[...] si yo hablo ahorita en cuestión de vínculos que tengo aún con las personas en la Santo Tomás la verdad no los tengo como muy muy cercanos, con el tema de las relaciones en la parte amorosa tuve un vínculo amoroso con un chico de la Santo Tomás del mismo semestre de la misma facultad, pero pues nada como el gusto [...]”.

Nota. Esta tabla muestra las categorías iniciales y aquellas que emergen en el proceso de investigación.

Discusión de Resultados

A lo largo de este apartado, se desarrolló la comprensión de las narrativas compartidas a lo largo de las entrevistas a profundidad, con el propósito de comprender las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá, de cada uno de los participantes.

Todo esto, abordado desde cada una de las categorías de investigación previamente planteadas: *economía, satisfacción académica, relaciones familiares y relaciones*

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

interpersonales; haciendo alusión a relatos significativos que emergieron de las narrativas compartidas, facilitando desde perspectivas y vivencias particulares, las convergencias entre los significados y el impacto que tienen los sistemas que rodean a los participantes en la construcción de dichas representaciones sociales en torno a la deserción y permanencia universitaria. Como se muestra a continuación.

Economía

Los hallazgos encontrados por el Ministerio de Educación Nacional (2009), denotan que la deserción universitaria se encuentra fuertemente vinculada a factores económicos de los padres, especialmente en la región de Bogotá al ser una ciudad altamente costosa a diferencia del resto de Colombia. Por lo que, muchas veces los ingresos no son suficientes para cubrir con todos los gastos de la educación superior y mantener un estilo de vida digno, optando por la deserción universitaria en busca de oportunidades menos costosas o, en su defecto, en busca de instituciones que ofrezcan precios más asequibles.

“[...] la Santo Tomás cumplía con los requerimientos de qué no iba a estar sola y que era mucho más económica que la otra universidad. Mis papás siempre han tenido tantos gastos que no era una opción continuar en esa universidad o sino prácticamente tocaba dejar de cubrir otras necesidades importantes en el momento y pues ya saben, del día a día [...]” (sujeto 2)

En relación con lo anterior, en Colombia, la decisión de desertar o permanecer en la educación superior, se ve íntimamente relacionada al nivel de escolaridad de sus madres. Aquellos cuyas madres tienen educación primaria o inferior, las cifras demostraron que solo para el segundo semestre académico “[...] continúa el 59,9% y en sexto semestre tan solo queda el 31,36% de todos los estudiantes que ingresaron a las instituciones [...]”. Una de las situaciones que se ve reflejada en los relatos del *sujeto 1* cuando expresa que la deserción universitaria no es una opción para ella entre tanto, a lo largo de su vida ha observado que su madre es quien se graduó de odontología y se especializó en odontopediatría.

“Mi mamá es odontóloga, estudió aquí en Colombia el pregrado y se especializó en Odontopediatría en Argentina. En este momento está pensionada, pero sigue trabajando con Colmédica [...]”

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

En este mismo sentido, los autores Castaño et al. (2004), Doll et al. (2013), manifiestan que el riesgo de desertar se encuentra relacionado en mayor medida con estudiantes de nivel socioeconómico medio, habitualmente, quienes dependen económicamente de familias monoparentales, es decir, de padres que deberían ganar entre dos y tres salarios mínimos mensuales para poder asumir los costos de la universidad. Un caso que, a pesar de que no refleja el fenómeno de deserción sino permanencia en la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, expone otras situaciones relacionadas a la decisión del *sujeto 1* de permanecer en la institución por la accesibilidad de costos.

“[...] mi mamá máxima puede pagar 8. Se suponía que cuando mis papas se divorciaron, mi papá debía cumplir con la mitad de la matrícula de la universidad y eso no sucedió y eso que hizo que, como tampoco quería que mi mamá se siguiera matando de esa forma en el trabajo para ganar más y entrar a la universidad que de verdad quería, decidí por costos, entrar y quedarme en la Usta hasta el final, porque pues se acomodaba al presupuesto que teníamos y seguimos teniendo [...]”

Por su parte, como lo expone la Universidad EAFIT (2005) la promoción de incentivos económicos son un recurso indispensable para promover la permanencia de la educación superior, así como apoyar a las familias que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad por la presencia de más de uno o dos hijos en etapa escolar y universitaria pues, como lo resalta el Ministerio de Educación Nacional (2009), las cifras demuestran que familias pertenecientes a clase media y baja respectivamente, tienden a incitar a sus hijos a abandonar su formación superior, a consecuencia de la ausencia de recursos suficientes para cubrir los gastos. Teniendo en cuenta que, son familias que generalmente tienen más de un hijo en la misma etapa educativa o próxima a iniciarla.

En este sentido, la Universidad Santo Tomás a través del Departamento de Promoción y Bienestar Institucional (2019), comprende el contexto de sus familias y se preocupa por el bienestar del estudiante a través de la promoción de auxilios y descuentos con el propósito de incentivar la permanencia académica y el bienestar humano.

Dentro de alguno de ellos, se encuentran los *auxilios socio-económicos* “ [...] a partir del tercer semestre que curse en la institución, otorgando hasta un 30% de beneficio sobre la

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

matrícula académica [...]” (p. 23); el *auxilio por distinción cum laude* destinado a “ [...] estudiantes en un programa de especialización o de maestría, otorgando el 30% de beneficio sobre la matrícula académica [...] (p. 24); los *auxilios por actividades deportivas y culturales* destinado a estudiantes que, en representación de la institución “ [...] ocupen el primero, segundo o tercer lugar, en un evento de reconocido prestigio, de carácter internacional, nacional, departamental, distrital o municipal [...] (p. 25); el *descuento por excelencia académica* otorgado a seis estudiantes con los mejores promedios acumulados en la facultad, ofreciendo un beneficio del 50% al 20% sobre la matrícula, de acuerdo con el puesto alcanzado; y, los *descuentos a familiares de cónyuges de egresados, docentes y estudiantes* quienes, al cumplir una serie de requisitos previamente estipulados, se hace el respectivo % de descuento sobre la matrícula académica.

En el mismo sentido, cabe mencionar que dada la contingencia producto del Covid-19, la Vicerrectoría Académica General (2020) a través de un comunicado vía email, expresó su solidaridad y comprensión hacia las familias y estudiantes, otorgando sobre la matrícula académica un descuento del 25%, como lo refleja el *sujeto 1* en sus relatos:

“[...] Cuando ya me salí de Derecho, la plata de la matrícula del primer semestre quedó “guardada” y pues podía usarla para otra carrera y como en la Usta había psicología pues entre acá también por temas de costo. Además, si me parece importante mencionar que durante la pandemia fue de gran ayuda el descuento sobre la matrícula porque en mi caso mi mamá tuvo que dejar de trabajar y pues era plata con la que ya no contábamos y los gastos seguían. Sin ese descuento ahí sí me hubiera tocado desertar.”

Satisfacción académica

A través del recorrido teórico pudimos constatar que la satisfacción académica juega un papel fundamental en la decisión de desertar o permanecer en un programa académico, al relacionarlo con lo comentado por Freire et al. (2006) en donde,

“[...] se pueden explicar los retos que enfrentan los estudiantes en un intento por adaptarse a las nuevas realidades sociales y hacer frente a las necesidades que surgen en el contexto universitario; haciendo énfasis en la responsabilidad social que tiene el Estado para generar oportunidades de inclusión al sistema educativo” (pág. 34).

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

Estos retos anteriormente mencionados, hacen hincapié en cómo la falta de oportunidades hace que la motivación por parte de los estudiantes disminuya y, por ende, decidan no iniciar o continuar en un contexto universitario.

“[...] Bueno la verdad no sé en esa época yo le dije como que no hay una presencia tan fuerte del director mejor dicho del decano ya que el casi no estaba y con los profesores también porque cambiaron del cuerpo del profesorado y fueron cambios que a la mayoría no les gustó”

En consecuencia a esto, “La deserción es el resultado de la falta de integración de los estudiantes en el entorno de la educación superior” (Spady, 1970) en donde, a través de las narrativas mantenidas por ambos participantes, se identificaron falencias por parte de la institución, que propiciaron actitudes de “desesperanza” y, por ende, afectando directamente el sentido de pertenencia construido hacia la institución; refiriendo aspectos negativos sobre el lugar en el que permanecían y compartían el mayor tiempo.

“[...] en el trayecto en la universidad la verdad me fue desanimando muchas de sus políticas, desorden administrativo y ahora último, que parecen el enemigo de los estudiantes y no permiten realizar prácticas competitivas contra otras universidades, a pesar de uno pasar y conseguir la práctica sólo. Tristemente es la universidad la primera entidad que nos empieza a hacer menos competitivos”

La suma de estos aspectos causa “[...] ausencia en la incorporación de los estudiantes a las nuevas normas de la universidad, se desencadena rendimiento académico insatisfactorio, mayor aislamiento social, menor satisfacción y compromiso institucional que aumenta las probabilidades de abandono del estudiante [...]” (Golding & Murdock, 1978, p. 345), esto toma un punto de convergencia rescatado en las entrevistas con el sujeto 2 quien manifiesta:

“[...] no me sentía cómoda entonces ya me daba pereza, muchos compañeros y círculo de amistad que empezaron como hacer ciertas cosas que no me gustaban y como que eso se pega entonces uno empieza como a ser perezoso, como dejar de hacer las cosas, no está haciendo nada”

Relaciones Familiares

Por otro lado, respecto a las relaciones familiares fue importante resaltar que la familia es la principal red de apoyo del individuo. Según Alcázar y Lastre (2018), la familia tiene gran influencia en la vida de todo estudiante por ser el primer grupo social con quien interactúa desde su nacimiento, y se ha preocupado por mantener las condiciones óptimas que “[...] contribuyan a su desarrollo físico, psicológico y social [...]” (p. 17). Condiciones que permiten al estudiante, propiciar el desarrollo de habilidades sociales fundamentales para enfrentarse a las demandas de la vida universitaria. En este mismo sentido, Spady (1970) aduce que “[...] el medio familiar es una de las muchas fuentes que expone a los estudiantes a influencias, expectativas y demandas, las que a su vez afectan su nivel de integración social en la universidad; la congruencia normativa actúa directamente sobre el rendimiento académico, el desarrollo intelectual, el apoyo de pares y la integración social [...]” (p. 116).

Viendo así, a la familia como protagonista en la toma de decisiones frente a permanecer o desertar de la facultad de psicología, vislumbrando los valores y significados que subyacen en sí misma pues, las representaciones sociales que se han construido frente a la educación superior y fenómenos como la permanencia y la deserción cumplen un papel fundamental y se reflejan en la decisión tomada por cada uno de los participantes. Quienes, tanto *sujeto 1* como *sujeto 2* al pertenecer a familias conformadas por padres separados y vivenciar experiencias similares con los trámites de divorcio de sus padres, se encuentran afinidades en cuanto a las razones mediante las cuales se valieron para permanecer o desertar de la institución.

Por parte del *sujeto 1*, fue fundamental permanecer en la universidad pues, su madre al ser la única proveedora del hogar y, teniendo en cuenta que su vínculo es muy cercano, percibía primordial preservar la tranquilidad de su madre y quedarse en la institución gracias a su costo tan asequible y los beneficios que otorgaron durante la pandemia. No obstante, recalcando en varias ocasiones, que, si su padre estuviera presente, las condiciones serían otras.

“[...] la separación de mis papás fue súper complejo, fue un trámite súper duro. Para mí, fue como complejo porque mi papá actuó de unas formas inadecuadas y no fue nada justo con mi mamá [...] mi papá dejó con un montón de deudas que, pues mi mamá tuvo que pagar entonces, eso pues hacía que las oportunidades se cerraran y mi mamá estaba pagando por cosas que él había decidido hacer y que ni siquiera eran su responsabilidad. En algún momento fue muy

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

difícil como ver a mi mamá tan cargada de cosas porque trabajaba demasiado, o sea, exageradamente demasiado”

Además, fue posible visibilizar el significado que tiene para ellas la formación académica y la manera como entran en juego los valores de la educación transmitidos generacionalmente en su familia, en donde “abandonar” los estudios jamás ha sido una opción.

“Mi mamá es odontóloga, estudió aquí en Colombia el pregrado y se especializó en Odontopediatría en Argentina. Ella me ha enseñado por mi familia, que el estudio es algo que absolutamente nadie me va a poder quitar, también, que la carrera profesional que uno escoja en la medida lo debe hacer feliz y pues importante que le guste lo que hace, ya que al final será su labor durante muchos años [...]”

Mientras que, por parte del sujeto 2, la separación de sus padres desde su infancia y la relación tan conflictiva que ha tenido que experimentar entre ellos, posiblemente haya influenciado en la forma en la que percibe la socialización en la universidad, hasta tal punto de llegarse a sentir incomprendida y con la necesidad de buscar espacios de formación distintos en donde sea visibilizada y reconocida como estudiante protagonista de su formación; tomando la decisión en particular de desertar, como lo había hecho en situaciones anteriores por recomendación de su madre.

“[...] yo la verdad pasé como por siete colegios aproximadamente, no fue por vaga o porque me echara, yo fui buena estudiante hasta decir cómo, perdí décimo. Pasé por 7 colegios, los cambios de colegio fueron porque a mi mamá no le gustaba o veía algo que en el colegio no cuadraba, entonces por eso tuve tantos cambios de colegio, la verdad mi vida estuvo siempre rodeada de cambios [...]”

Cambios que han motivado su acción en dimensiones relacionales y personales Domínguez y Herrera, (2013) de la mano con lo que Nardone et al. (2012) explican como la funcionalidad familiar. A través del cual, la madre del sujeto 2 se ha visto inmersa significativamente en su experiencia académica y, por ende, determinando en gran medida su grado de flexibilidad “[...] para adaptarse a los cambios de la vida conservando su esencia principal” (p. 75). En donde, el “abandono” se percibe como seguridad.

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

Con todo esto, se puede concluir que la categoría familia es fundamental en todo proceso académico del estudiante. Tanto el acompañamiento como la permanencia y dedicación de las familias en el proceso de sus hijos, es decisivo para el logro de óptimos resultados y, por lo tanto, para la culminación satisfactoria en la educación superior. Viéndose reflejado en lo que narra el *sujeto 2*

“[...] yo me mudé a Bogotá sola para mi primer semestre en otra universidad en el 2016, viví al frente de la universidad y vivía sola, entonces yo pasé de estar todo el tiempo acompañada a estar todo el tiempo sola, entonces eso también me dio bastante duro, yo pasé de estar todas las mañanas, desayunar con mi familia, a desayunar sola o a veces ni desayunaba, a veces no me levantaba de la cama, a veces no comía, no iba a clases, yo prefería era quedarme durmiendo porque me sentía así, no me sentía cómoda [...]”

Relaciones Interpersonales

En los relatos compartidos por el *sujeto 1* y *2*, las relaciones interpersonales cumplen un rol fundamental en su experiencia universitaria y, por ende, en la decisión tomada de permanecer o desertar respectivamente, ya que, así como lo estipulan Nares et al. (2007), las relaciones humanas no sólo son fundamentales para impulsar el desarrollo intelectual e individual del ser humano sino que, en contextos universitarios, tanto los compañeros como los docentes, crean en la interacción, alianzas que impulsan el bienestar por medio de un sentido de pertenencia adquirido en los grupos. Por esta razón, surge una necesidad de retribuir el apoyo y lealtad hacia los otros, a través del trabajo en equipo e individual; acciones que se ven reflejadas en mayores sensaciones de bienestar frente a la institución a la que se encuentran afiliados y, su voluntad de continuar o abandonar la misma.

En relación con esto, estudios guiados por la American Psychological Association (2012), y Balfanz (2007), han encontrado que la calidad del vínculo que se establece en las relaciones interpersonales de un estudiante hacia otro, es determinante para su permanencia o deserción a lo largo del inicio de su experiencia universitaria, pues, especialmente en los primeros semestres, la consolidación de vínculos seguros es fundamental para la construcción de un sentido de pertenencia hacia un grupo, que permitirá la flexibilización de la conducta y, por tanto, su adaptabilidad a las nuevas normativas dictadas por la institución. Además, cumplirán la función

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

de ser redes de apoyo, especialmente en situaciones en las que, como equipo, deben trabajar en aras de superar satisfactoriamente los retos y dificultades tanto académicas como sociales, en un entorno lleno de incertidumbre, que los reta a reconfigurar toda su experiencia y desarrollar habilidades de responsabilidad, cooperación y resiliencia.

Por ejemplo, en el caso del *sujeto 1*, su decisión de permanecer en la facultad se vio fuertemente influenciada por los vínculos de amistad que ha logrado entablar a lo largo de su carrera universitaria. A pesar de que en sus relatos se observan narrativas saturadas alrededor de las contradicciones que encuentra en su relación como estudiante con la universidad, entendida esta desde el rol del decano y demás superiores, existe un sentimiento de insatisfacción alimentado por la falta de interés de los docentes en cuanto al progreso profesional de sus estudiantes al momento en el que deben “rogar” a la facultad por mejores opciones de prácticas profesionales, distintas a las ofrecidas internamente por la institución.

No obstante, siendo la relación interpersonal, la categoría con mayor incidencia en su decisión puesto que, cabe resaltar que, desde sus experiencias vividas en el colegio, ha construido una representación social en la que la amistad y el compañerismo son fundamentales para enfrentar toda dificultad en la vida académica.

“[...] empecé a ser amiga de Mari, todo cambió notablemente para bien, me sentía más cómoda. Puedo decir que mi vínculo más fuerte que establecí en la universidad es con Mari, nuestra amistad va mucho más allá de ser simples amigas, el cariño que nos tenemos es muy muy grande y sabemos que nuestra amistad puede pasar fronteras, yo no tengo hermanos y no sé cómo es querer a un hermano, pero puedo imaginar que es muy parecido o igual al cariño que le tengo a ella. Para mi ese es el vínculo más fuerte y más importante.”

De igual forma, como se evidencia en la decisión de desertar tomada por el *sujeto 2*, quien no desarrolló un sentido de pertenencia hacia la universidad a consecuencia de las relaciones conflictivas que mantenía con sus compañeros y el sentimiento que surgió hacia los docentes pues, *“[...] no les importaba llegar tarde y mucho menos disculparse con nosotros los que teníamos que madrugar hartísimo y tras de todo gastar plata para nada [...]”*. Ese sentimiento de incomprensión, acompañado por el factor económico, fueron detonantes en la toma de decisión de desertar en un principio de la Universidad Santo Tomás.

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

No obstante, luego de un tiempo considerable, ingresar a la otra universidad, le permitió generar vínculos muchos más fuertes que, contribuyeron a mantener un rendimiento académico alto, una percepción de bienestar mayor y, por ende, un sentido de pertenencia hacia la universidad pues, como lo estipula Lundgren (1992) los grupos sociales crean una identidad la cual se ve permeada por los valores que en ella representa la amistad y aquellos transmitidos por la institución en la que se encuentran.

“[...] bueno pues en la otra universidad, tuve unos vínculos muy fuertes con dos compañeros, que fueron mis amigos más cercanos de vez en cuando me hablo con uno de ellos y con la otra ella es actualmente mi mejor amiga y esa fue una razón por la cual yo no quería salir de la otra universidad, en la Santo Tomás pues tenía amigas, pero había choques que hacía que nuestra relación fuera intermitente”

Establecer vínculos significativos refuerzan actitudes positivas que impulsan al estudiante a querer culminar sus estudios, por eso resulta importante resaltar que así como se deben promover espacios de socialización distintos al contexto académico dentro de la universidad, los docentes deben ser partícipes de estos espacios, generando alianzas de cooperación basadas en valores de confianza y respeto hacia sus estudiantes, con el propósito de transmitir a través de su rol como acompañantes del proceso académico, la cultura de la institución y desarrollar un sentido de pertenencia hacia la misma; reconociendo al estudiante como actor fundamental en su proceso de formación (Klein, 2011).

Cabe destacar que, en un esfuerzo por visibilizar las necesidades e ideas de los estudiantes, a través de la Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil-UDIES (2021), se ha promovido la participación en espacios como representación estudiantil, pastoral universitaria, monitorias académicas y, la oportunidad de vincularse laboralmente a la institución, prestando el servicio como moderadores y líderes del proceso de inducción a nuevos estudiantes. Todo esto, con el propósito de dar protagonismo al estudiante al mismo tiempo que, desarrolla competencias de liderazgo y comunicación al servicio de la sociedad, siendo estas útiles tanto para su vida profesional como académica.

Además, desde Bienestar Institucional (2017), promoviendo el bienestar de los estudiantes a través de “ [...] programas de formación en liderazgo, trabajo en equipo, entrevista

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

laboral, tips saludables, acompañamiento psicológico y apoyo lúdico y recreativo [...]” (párr. 1) que demuestran el interés de la institución por formar humanamente a sus estudiantes y apoyarlos en su proceso de crecimiento como seres humanos íntegros, basado en la filosofía de la institución que proyecta las enseñanzas de Santo Tomás de Aquino.

Al igual que, la Universidad Santo Tomás (2020) desde su Unidad de Proyección Social (2020) busca incentivar a los estudiantes y docentes, a ser partícipes del programa de Voluntariado Tomasino. Un programa que cuenta de proyectos enfocados a la acción social en comunidades “[...] en condición de vulnerabilidad social, económica, cultural y de sostenibilidad ambiental [...]” (p. 16), con el propósito de alcanzar el bienestar de las personas que las conforman, al mismo tiempo que, se promueve un desarrollo sostenible mediante la “[...] formación, asesoría y gestión en el trabajo comunitario [...]” (p. 17).

Ahora bien, retomando las conversaciones entabladas con ambos participantes, se encuentran tensiones en las relaciones establecidas entre estudiante-docente, estudiante-facultad de psicología y estudiante-Universidad Santo Tomás, en donde especialmente en esta última, no hay canales de comunicación directos, que permitan la transparencia en la relación y el acceso a información.

Conclusiones

Partiendo de los hallazgos encontrados a través del análisis categorial en las narrativas compartidas por ambos participantes y valiéndonos de los objetivos propuestos al inicio de la investigación, se pudo concluir que las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de psicología de la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá, son explicaciones íntimamente relacionadas con las expectativas y vivencias particulares que cada estudiante le atribuye a su realidad y, por ende, a su determinación frente al proceso académico.

Cada una de estas experiencias, comprensiones y significados atribuidos a la vivencia como universitarios, gestaron explicaciones que validaron su decisión de continuar o desertar definitivamente de la institución, basadas en su historia de vida y aquellos significados familiares y sociales que se le han atribuido a la educación y a su rol como estudiantes; lo que conocemos como representación social, en donde factores como la economía, satisfacción y relaciones

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

familiares e interpersonales, salieron a relucir en sus narrativas, en aras de comprender los motivos por los que desertar o permanecer en la facultad fueron una opción.

En este sentido, tanto *sujeto 1* como *sujeto 2* resaltaron la importancia del poder adquisitivo de sus padres en su elección de permanencia o deserción de la institución académica, independientemente del atractivo curricular ofrecido. Situación que, en ambos casos, fue muy apetecido e influyente a la hora de vincularse a la facultad. Además, es importante mencionar que el costo asequible de la matrícula con respecto a otras universidades de la capital influyó considerablemente en la permanencia del *sujeto 1* pues, dentro de sus relatos dominantes expresó su preocupación frente al esfuerzo de su madre como única proveedora del hogar, señalando los auxilios económicos ofrecidos por la institución como elementos decisivos para permanecer. Del mismo modo que, de manera cómo narra su experiencia académica, expresó el valor que representan sus amistades cercanas, al considerarlas importantes en su determinación.

Mientras que, los relatos del *sujeto 2* se encuentran saturados por los significados que su madre, específicamente, le ha atribuido por su experiencia en la formación académica, a través de los cuales, en su relación con ella, construye comprensiones de bienestar y seguridad asociados al fenómeno de desertar, a pesar de que esto implique costos económicos adicionales. Asimismo, sus relatos dominantes reflejan el valor que le otorga a su relación de pareja, cuya percepción es fundamental a la hora de tomar la decisión de abandonar la facultad, puesto que, al no contar con su apoyo dentro de la institución, su motivación se ve perjudicada en la medida en que no contó con redes de apoyo significativas, impidiendo la consolidación de vínculos seguros y el desarrollo de una identidad y sentido de pertenencia grupal, que la impulsen a permanecer dentro de la universidad.

Adicionalmente, los relatos compartidos por ambas participantes manifestaron la importancia de la satisfacción académica en cuanto a sus experiencias de permanencia y deserción universitaria. Las representaciones sociales que construyeron frente a su decisión de permanecer o desertar de la institución, visibilizaron por la manera en que narraron sus experiencias como estudiantes, su sentimiento de incomprensión e invisibilización por muchos de los procesos burocráticos a los que tuvieron que enfrentarse y, en varias ocasiones a la falta de atención por parte de algunos docentes debido a sus ausencias y llegadas tardes sin aparente seguimiento o control administrativo. Dentro de ellos, cabe mencionar aquellos relatos

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

dominantes asociados a las medidas tan restrictivas que se han implementado con respecto a las prácticas profesionales, ofrecidas en los últimos semestres de psicología, sin flexibilizar normativas en beneficio del estudiante, perjudicando su proceso de formación y posterior competitividad laboral.

De tal modo que, es posible llegar a la conclusión que cada representación social como bien lo estipula su nombre, da cuenta de los significados y conocimientos que se han construido a lo largo de la experiencia académica, con respecto a las expectativas personales, familiares y sociales que cumplen un rol fundamental en toda explicación de la realidad. Por ende, cada sistema en el que se encuentra inmerso el sujeto, es representativo a la hora de tomar una decisión con respecto a desertar o permanecer en la institución pues, no solo basta el factor económico o académico para asegurar la permanencia académica, sino que, las relaciones interpersonales resultan ser las más influyentes en fortalecer la motivación del estudiante, aportando redes de apoyo seguras, identidad y sentido de pertenencia grupal, que no solo permitirá su permanencia, sino, el éxito en la culminación académica.

Por esta razón, desde nuestro rol como investigadoras y estudiantes de psicología de la misma universidad, surgió la necesidad de cuestionarnos acerca de los motivos por los cuales se valen los estudiantes para decidir si continuar o abandonar su formación académica, en aras de brindar nuevas comprensiones que sean útiles a la facultad, para el fortalecimiento de programas en función del liderazgo de docentes, habilidades de comunicación asertiva entre estudiantes y la apertura de canales de comunicación transparentes, facilitando el acceso a información y apoyo por parte de la administración de la universidad. Al igual que, teniendo en cuenta las restricciones que consigo ha traído la pandemia, se propone por parte del Programa de Desarrollo Integral Estudiantil - PDIE abrir nuevos espacios de colaboración que trasciendan lo académico, sea en espacios virtuales o semipresenciales, que liderados por los estudiantes y con la participación activa de los docentes, se construyan proyectos enfocados al trabajo en equipo y la importancia de la cooperación. Encuentros que podrían organizarse una vez al mes o dos veces a lo largo del periodo académico, en donde se permita la interacción en espacios de creatividad y descanso, contribuyendo a la construcción de vínculos de confianza y empatía que faciliten la comunicación de conflictos y la co-construcción de una identidad colectiva que fortalezca el

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

sentido de permanencia en los estudiantes, desde los primeros semestres hasta su culminación favorable.

Aportes

Aportes a la Disciplina

Partiendo de la premisa constructivista en la que se establece que toda realidad se construye a partir de significados compartidos en la interacción con los otros, esta investigación fue de gran utilidad a la disciplina, entre tanto, se propuso al estudiante adoptar un rol de co-investigador en el proceso de comprender las representaciones sociales que prevalecieron en su decisión particular de permanecer o desertar, de la facultad de psicología en la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá.

Por tanto, teniendo en cuenta que muchas de las investigaciones se construyen a partir de significados atribuidos por actores que representan un estatus de poder en las instituciones y, se deja de lado la perspectiva del estudiante, a través de la presente investigación, se visibiliza la importancia de su rol como actores fundamentales en la construcción de una realidad académica en la que visibilizar sus necesidades individuales, contribuyen a una sensación de bienestar y motivación que aseguran su continuidad y la culminación exitosa de la carrera universitaria. Al mismo tiempo que, se propone la evaluación constante frente a estrategias implementadas para favorecer la permanencia, dejando de lado la generalización de necesidades en la comunidad estudiantil, dando prioridad a la comprensión de representaciones particulares, empoderando al estudiante cuyo rol es percibido desde la vulnerabilidad al no aprovechar las oportunidades en términos de formación y socialización para adoptar un rol más activo dentro de la institución.

Aportes a la Línea de Investigación *Psicología, Sistemas Humanos y Salud mental*

Por otro lado, esta investigación fue de gran utilidad para la línea de investigación *Psicología, Sistemas Humanos y Salud mental*, entre tanto, se tuvo en cuenta la perspectiva individual como componente fundamental para la construcción de una realidad particular al

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

contexto de psicología de la Universidad Santo Tomás que, en interacción con las investigadoras y ellas por su parte con el supervisor del trabajo, reorganizaron y enriquecieron las experiencias frente a los fenómenos de permanencia y deserción. Al mismo tiempo que, fortaleciendo significados a través de la articulación de cada una de las experiencias y narrativas con fundamentos teóricos planteados desde múltiples miradas paradigmáticas y epistemológicas, que permitieron el abordaje de cada uno de los sistemas humanos y su influencia dentro de las vivencias de cada participante. A través de los cuales, surgieron relatos alternos que facilitaron la construcción de nuevas representaciones sociales y su impacto en empoderar el rol como estudiantes dentro de una institución que busca fomentar continuamente sus aptitudes investigativas a través de la interacción con los otros, a servicio del bienestar de la comunidad tanto académica como social.

Aportes a los Actores Participantes y la Academia (PDIE)

Es pertinente aclarar que para este apartado en particular, se consideraron como actores participantes a los sujetos que compartieron sus historias de vida y, al Programa de Desarrollo Integral Estudiantil (PDIE) de la Universidad Santo Tomás que, aunque no estuvo directamente involucrado durante el proceso, los aportes de la investigación fueron de gran utilidad en la comprensión de motivos particulares que llevan a los estudiantes a desertar y el rol que cumple la Universidad en cuanto a los procesos administrativos y académicos que pueden optimizarse a favor de los estudiantes, generando un sentido de pertenencia con la institución, teniendo en cuenta las experiencias que fueron compartidas en el proceso de entrevista.

En donde, el PDIE, a través de las comprensiones y significados contruidos frente al fenómeno de deserción, permite fortalecer canales de comunicación con los estudiantes, dando a conocer aquellas estrategias con las que cuenta la Universidad en aras de incentivar su permanencia y, en conjunto con las nuevas que surgieron a partir del presente ejercicio investigativo, fortalecer la permanencia dentro de la facultad de psicología, transmitiendo la información clara y asequible a la población estudiantil.

Por su parte, esta investigación fue enriquecedora para ambos sujetos participantes, entre tanto, se brindó un espacio cómodo y confiable en donde pudieron expresar sus puntos de vista acerca de la Universidad con sus pares, las investigadoras; cuyos roles están en igualdad de

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

condiciones, compartiendo experiencias, creencias y estilos de vida en relación con sus familias, experiencias académicas pasadas e incluso, factores económicos y relaciones interpersonales, los cuales se vieron relacionados con su vida académica y su experiencia de formación en la Universidad. Todo esto, posibilitando la comprensión de representaciones sociales entendidas desde las construcciones de los participantes.

Aportes a las Investigadoras

La presente investigación amplió y profundizó aquellos significados que permitieron comprender la decisión de permanecer o desertar de cada uno de los participantes. Cada una de sus historias y narrativas fueron significativas en nuestro rol como investigadoras, pues, no solo nos permitió poner en práctica todas las competencias investigativas adquiridas a lo largo de la carrera, sino que, cada una de sus experiencias dentro de la facultad, resonaron en nuestras vivencias como estudiantes y, a la vez, transformando nuestros significados acerca de lo que creíamos comprender por permanencia y deserción, pero, específicamente dentro de nuestra Universidad. Este compartir de experiencias durante las entrevistas y fuera de ellas, hicieron parte de un proceso de co-construcción de nuevos significados de una realidad en la que posiblemente asumimos un rol de estudiantes pasivos, comprendiendo que la Universidad como sistema complejo, necesita de nuestra participación para transformar procesos y experiencias en busca del bienestar del estudiante.

Por otro lado, desde nuestro rol como investigadoras, nos impulsó a ser más críticas en cuanto a la información recibida, prestando más atención al detalle y a los significados atribuidos en las relaciones que mantienen y construyen en el transcurso de su experiencia dentro y fuera de la facultad de psicología. Además, de la importancia de reconocer nuestra participación dentro del mismo proceso, teniendo en cuenta que nuestras percepciones y significados entran en juego para enriquecer comprensiones de los fenómenos estudiados. Del mismo modo, fortaleciendo desde la filosofía promulgada por la Universidad, nuestro espíritu crítico en aras de contribuir significativamente a nuestra comunidad universitaria para fortalecer estrategias que incentiven la participación activa de los estudiantes en la facultad de psicología, teniendo en cuenta sus experiencias particulares y, contribuya al servicio de la comunidad tomasina.

Limitaciones

Es de gran importancia iniciar este apartado mencionando el tema de la transcripción de las entrevistas, teniendo en cuenta que la información compartida en los relatos fue insumo para la categorización y comprensión de los fenómenos desarrollados a lo largo de la investigación. Por ende, el método de transcripción que se elija debe ser el más propicio para consignar con el mayor detalle posible, las narrativas de las experiencias compartidas por los participantes. Sin embargo, en este caso, la elección del instrumento no fue el pertinente para transcribir cada una de las entrevistas a profundidad, dada la complejidad del lenguaje empleado por las participantes y, las expresiones particulares que utilizaron. Teniendo en cuenta que, al ser un software que trabaja a modo automático transcribiendo las grabaciones, muchas narraciones perdieron sentido al no copiar textualmente el vocabulario empleado. Por esta razón, fue un proceso dispendioso y que implicó mayor esfuerzo y tiempo, entre tanto, debió reproducirse continuamente la entrevista, con el fin de corregir y completar la transcripción.

Por otro lado, al recolectar las experiencias de los participantes notamos que es relevante resaltar que fueron del mismo sexo, esto pudo delimitar las narraciones y dejar varios puntos en común, pudo ser enriquecedor para la investigación evidenciar la diferencia en las categorías según el sexo ya que estas podrían haber variado, puesto que, dadas las diferencias comportamentales y motivacionales en ambos sexos varían y las categorías predominantes podrían cambiar a la hora de tomar la decisión de desertar o permanecer en la facultad de psicología y brindar una visión más amplia sobre el fenómeno de la desertión.

Otro aspecto que pudimos rescatar es que al utilizar dos participantes no pudimos ahondar en la categoría socioeconómica, puesto que, al contar con un limitado número de participantes, las vivencias compartidas pueden no ser suficientes para comprender el fenómeno con mayor amplitud y, por ende, dejar de un lado instituciones cuya perspectiva puede ser enriquecedora para las comprensiones del fenómeno de desertión y permanencia universitaria. Por ejemplo, incluir las experiencias de docentes o personal administrativo daría múltiples perspectivas de análisis frente a fenómenos que se estudiaron desde la perspectiva de dos estudiantes, uno activo y otro desertor. Así como también, incluir otras instituciones pertenecientes a distintos niveles socioeconómicos, contribuiría a una comprensión holística e

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

integral de la deserción y permanencia como fenómenos que afectan a la educación superior en general.

Por último, la contingencia devenida por Covid-19 se interpuso en la recolección absoluta de la experiencia, ya que, al realizar las entrevistas de manera virtual no fue posible identificar el lenguaje no verbal en su totalidad, ya que, muchas veces los recursos electrónicos limitaban la visibilidad completa de los participantes. Siendo este un aspecto que pudo enriquecer el proceso de significación y comprensión de los fenómenos.

Sugerencias

Se recomienda para futuras investigaciones la posibilidad de estudiar el fenómeno de deserción y permanencia universitaria a través de diseños etnográficos de investigación, con el fin de explorar a mayor profundidad la comprensión de los sistemas sociales y culturales que se encuentran inmersos en la decisión que toman los estudiantes de permanecer o continuar en su carrera universitaria. Elegir grupos o comunidades particulares en conjunto con la revisión de literatura, permitiría el enriquecimiento de comprensiones que expliquen en Colombia los motivos a través de los cuales se valen los estudiantes para tomar decisiones en cuanto a su futuro académico. Teniendo en cuenta categorías abarcadas desde lo individual hasta lo cultural, visibilizando las problemáticas sociales que inciden en estas y, de manera coherente, construir estrategias que permitan la mitigación de la indiferencia en la educación superior.

Por otro lado, es importante resaltar que la investigación cualitativa nos brindó significados y experiencias amplias de las construcciones que hicieron y han hecho las participantes en cuanto a la deserción, permanencia y significados construidos en cuanto a la Universidad y la facultad de psicología en particular. Teniendo esta información clara gracias a la minuciosa transcripción de los relatos compartidos, se recomendaría que futuras investigaciones alrededor de este tema y, si es del interés del investigador, categorizar numéricamente las tasas de deserción o permanencia en periodos de tiempos específicos, que permitan visibilizar el promedio de los mismos, teniendo en cuenta los niveles académicos de la facultad de psicología. Una investigación cualitativa podría brindar datos más exactos sobre el fenómeno de deserción y permanencia en poblaciones más amplias, por medio de encuestas que

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

recolecten información más detallada y permita una visión periférica no solo en una facultad sino a nivel general.

Asimismo, otra recomendación que es pertinente mencionar, está orientada hacia aumentar el número de participantes elegidos para la investigación, teniendo en cuenta que la población estudiada es muy amplia y la recolección de múltiples experiencias, contribuiría a la construcción de estrategias pedagógicas mucho más sólidas y particulares a las experiencias que relatan los estudiantes del día a día en la institución. Al igual que, tener en cuenta perspectivas desde el punto de vista masculino, sería interesante ya que esta investigación fue realizada únicamente con mujeres.

En relación con lo anteriormente mencionado, sería importante retomar la perspectiva de los docentes activos en la Universidad e incluso, como área de oportunidad, aquellos docentes quienes ya no pertenecen a la facultad. Puesto que, tener en cuenta sus comprensiones acerca del proceso vivido en su trayectoria por la facultad de psicología de la Universidad Santo Tomás, sería de gran utilidad en la consolidación de nuevas estrategias que fortalezcan las competencias como educadores y, a través de estas, contribuir a la permanencia estudiantil.

Del mismo modo, tanto la Universidad como la Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES, valiéndose del uso de plataformas como Snapchat, Reels o TikTok, podrían comunicar a sus estudiantes, los beneficios del acompañamiento estudiantil a lo largo de la carrera universitaria; generando enganche a través de los medios que utilizan más los estudiantes; de modo que, la motivación sea mayor y, entre ellos mismos, promuevan acercamientos hacia los docentes, brindando nuevas ideas y estrategias para hacer del acompañamiento, uno satisfactorio y enriquecedor para todas sus partes. Al mismo tiempo que, se contribuya a su permanencia, mediante el establecimiento de nuevos vínculos relacionales que fortalezcan la identidad institucional.

En este sentido, sería interesante tener en cuenta en las entrevistas, las experiencias y comprensiones de los padres de familia o aquellos familiares quienes cumplan un rol de proveedores en la vida del estudiante. Cada una de sus vivencias y percepciones con respecto al recorrido académico del estudiante pueden resultar muy enriquecedoras en la medida en que brindaría una perspectiva mucho más amplia con respecto a los motivos que se encuentran detrás

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

de los fenómenos de permanencia o deserción universitaria; teniendo en cuenta que la familia al ser la principal red de apoyo de todo ser humano, resulta ser una de las mayores influencias en cuanto a la toma de cualquier decisión.

Para finalizar este apartado, resulta importante resaltar que, como facultad de psicología, no se descarte la posibilidad de hacer entrevistas de retiro de forma rigurosa a los estudiantes que decidan desertar de la carrera a medida del curso de los semestres, entendiendo que los motivos pueden ser bastante amplios. Con dicha información, tanto la Universidad como la Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil - UDIES, podrían dar a conocer un amplio portafolio de opciones y oportunidades para generar acompañamientos mucho más especializados y enriquecedores que contribuyan a la permanencia del estudiante, teniendo conocimiento de la razón de desertar y realizar seguimientos periódicos.

Por último, como área de oportunidad para la Universidad, los resultados de la prueba saber-pro aplicada a los estudiantes de últimos semestres puede resultar un insumo interesante para ahondar en comprensiones de permanencia y deserción dentro de la misma. Dicha prueba se compone de múltiples apartados con la intención de evaluar competencias específicas de cada estudiante que se encuentra próximo a culminar su carrera universitaria. Cada resultado en particular, más allá de reflejar el grado de destreza del estudiante, permite identificar oportunidades de mejora en cuanto al currículo académico, partiendo de la premisa de que sus apartados están enfocados hacia conocimientos particulares de la carrera y, pueden resultar útiles en la construcción de nuevas metodologías que fortalezcan aquellas competencias que se encuentran por debajo de la media nacional y contribuyan a la formación integral de estudiantes que aspiran a ser psicólogos.

Referencias

- Abril, G. (1999). Análisis semiótico del discurso. En J. Delgado, y J. Gutiérrez, (Eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pp. 427-457). Síntesis Psicología. https://biblioteca.colson.edu.mx/e-docs/RED/Metodos_y_tecnicas_cualitativas_de_investigacion_en_ciencias_sociales.pdf
- Abu-Oda, G. (2015). Data mining in higher education: university student dropout case study. *International Journal of Data Mining & Knowledge Management Process*, 5(12), 15-27. https://www.researchgate.net/publication/272368108_Data_Mining_in_Higher_Education_University_Student_Dropout_Case_Study
- Alcázar, C y Lastre, C. (2018). Relación entre apoyo familiar y el rendimiento académico en estudiantes colombianos de educación primaria. *Psicogente*, 21(39), 102-115. <http://doi.org/10.17081/psico.21.39.2825>.
- American Psychological Association [APA]. (2012). *Facing the school dropout dilemma*. <http://www.apa.org/pi/families/resources/school-dropout-prevention.aspx>
- Améstica, L., King, A. Sanhueza, D. y Ramírez, V. (2021). Efectos económicos de la deserción en la gestión universitaria: el caso de una universidad pública chilena. *Hallazgos*, 18(35), 209-231. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/5772/5960>
- Ayala, M. (2016). *Análisis de los factores psicopedagógicos ante la deserción escolar*. [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Unimilitar.

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7698/VargasAyalaMarthaJeannette2016.pdf?sequence=1>

- Balfanz, R. (2007, from May 9 to 11). What your community can do to end its drop-out crisis: learnings from research and practice [conference]. *National Summit on America's Silent Epidemic. Center for Social Organizations of Schools - CSOS*, Washington D.C, United States. https://web.jhu.edu/CSOS/images/Final_dropout_Balfanz.pdf
- Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación cultura y significados. *Revista de educación y desarrollo social*, 9(2), 57-58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386219#:~:text=La%20tarea%20por%20cumplir%20esta,prevenir%20e%20intervenir%20esta%20problem%C3%A1tica.>
- Bertaux, D. (1997). El enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades. *Proposiciones*, 29(1), p. 30. <https://issuu.com/cecicastillod/docs/14bertau>
- Bienestar Universitario. (2015). *Documento Marco: Bienestar Universitario*. Universidad Santo Tomás. [Archivo PDF]. http://migracion.usta.edu.co/65-1-acred-multicampus/images/Documentos/documentos-marco/agosto_2015/bienestar-universitario.pdf
- Bravo, M. y Mejía, A. (2010). Los retos de la educación superior en Colombia: una reflexión sobre el fenómeno de la deserción universitaria. *Revista Educación en Ingeniería*, 5(10), 85-98. <https://educacioneningenieria.org/index.php/edi/article/view/101>
- Castaño, E., Gallón, S., Gómez, K y Vásquez, J. (2004). Deserción estudiantil universitaria: una aplicación de modelos de duración. *Lecturas de Economía*, 60 (6), 39-65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155217798002>
- Chávez, F., Panchi, A. y Montoya, S. (2007). Abandono de estudios en la educación superior a distancia. Un análisis de casos. *Innovación Educativa*. 7(39), 5-17. <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179421210002.pdf>
- Choi, Y. (2018). Student Employment and Persistence: Evidence of Effect Heterogeneity of Student Employment on College Dropout. *Research in Higher Education*, 1(59), 88-107. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11162-017-9458-y>

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

- Coll, C. (2010). *Desarrollo, aprendizaje y enseñanza en la Educación Secundaria*. Graó. ISBN 9788436950106.
- Correa, C y Páramo, F. (2012). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización. *Revista Universidad EAFIT*, 35(114), 65-78. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/16363>
- Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones*. Diario oficial No 46.383 de 6 de septiembre de 2006. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (2007). *Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud*. Diario Oficial No. 46.771 de 3 de octubre de 2007. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1164_2007.html
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.587 de 17 de octubre de 2012. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- Doll, J., Eslami, Z. & Walters, L., (2013). Understanding Why Students Drop Out of High School, According to Their Own Reports: Are They Pushed or Pulled, or Do They Fall Out? A Comparative Analysis of Seven Nationally Representative Studies. *Sage Journals*, 3 (4), 1-15. <https://doi.org/10.1177/2158244013503834>
- Domínguez, E. y Herrera, J. (2013). La investigación narrativa en psicología: definición y funciones. *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 620-641. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21329176009>
- Durkheim, E. (2001). *Las reglas del método sociológico* (E. Champourcin, Trad., 2.^a ed.). Alianza. (Trabajo original publicado en 1898) https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/45453/mod_resource/content/1/LAS_REGLAS_DEL_METODO_SOCIOLOGICO_-_EMILE_DURKHEIN_-_PDF.pdf

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

- Fonseca, G. y García, F. (2016). Permanencia y abandono de estudios en estudiantes universitarios: un análisis desde la teoría organizacional. *Revista de la Educación Superior*, 3(179), 25-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60447470003>
- Freire, P. (2008). *Contribuciones para la pedagogía*. Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1599.dir/gomez.pdf>
- Giménez, V y Mallimaci, F. (2006). *Historias de vida y método biográfico*. [Archivo PDF]. <http://jbposgrado.org/icuali/M%E9todo%20biogr%E1fico.pdf>
- Golding, P & Murdock, G. (1978). Theories of Communication and Theories of Society. *Communication Research*, 5(3), 339-353. https://www.researchgate.net/publication/249682593_Theories_of_Communication_and_Theories_of_Society
- González, J. y De la Fuente, R. (2006). La relación entre abuelos y nietos según la edad del nieto. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 303-313. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832312025.pdf>
- Hagedorn, L. (2012). *How to define retention: a new look at an old problem*. [Tesis de maestría, University of Southern California]. Archivo digital. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED493674.pdf>
- Isaza, A., Enríquez, C., Pérez, I. (2016). Deserción y rezago académico en el programa de medicina de la Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. *Revista Ciencia Salud*, 14(2), 231-45. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56245910009/html/index.html>
- Jodelet, D. (1986) “La representación social: Fenómenos, conceptos y teoría”. En: Moscovici, S. (Ed.), *Psicología Social II*, (pp. 469-494). Ediciones Paidós <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/02P075.pdf>
- Kerby, M. (2015). Toward a new predictive model of student retention in higher Education: An Application of Classical Sociological Theory. *Journal of College Student Retention: Research*,

Theory & Practice, 17(2), 138-161.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1521025115578229>

Klein, F. (2011). las tensiones en la relación docente-alumno. Una investigación del ámbito educativo. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (51), 1-28.
<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950247003.pdf>

Lizcano, J. (2012). Investigación Cualitativa de segundo orden y la comprensión de la realidad. *Hallazgos*, 10(19), 149-162. https://www.researchgate.net/publication/287846374_Investigacion_cualitativa_de_segundo_orden_y_la_comprension_de_la_realidad

Lundgren, U. (1992). *Teoría del currículum y escolarización*. [Archivo PDF].
<https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-moron/teoria-del-curriculum-y-escolarizacion/lundgren-teoria-del-curriculum-y-escolarizacion/4604071>

Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI*, 9(1), 123-146.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4033/3213>

Mead, M. (1965). *Family*. McMillian Publishing Company. (pp. 150-155).
<http://www.ibe.unesco.org/sites/default/files/meade.pdf>

Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales*, 4(5), 165–180.
<https://doi.org/10.15381/is.v4i5.6851>

Mellado, F., Cifuentes Orellana, M., y Beltrán Gabriele, A. (2017). Variables y factores asociados al fenómeno de la retención y abandono estudiantil universitario en investigaciones de Latinoamérica y el Caribe. *Revista VII Congresos CLABES*, 1(10), 1-7. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1671>

Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*.
https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Acuerdo Nacional para disminuir la deserción en la educación superior. Políticas y Estrategias para incentivar la permanencia y graduación en*

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

educación superior 2013-2014. https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-358471_recurso_5.pdf

Ministerio de Salud de la República de Colombia. (1993). *Resolución 8430 del 4 de octubre de 1992. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.* <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Moscovici, S (2000). *Social representations. Explorations in social psychology.* Polity Press. <https://n9.cl/t6fm1>

Nardone, G. (2015). *Ayudar a los padres a ayudar a los hijos: problemas y soluciones para el ciclo de la vida,* Herder. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2gOIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Ayudar+a+los+padres+a+ayudar+a+los+hijos:+problemas+y+soluciones+para+el+ciclo+de+la+vida,&ots=D8qzLG6SJN&sig=5Vew509MAMsqfsaxyfniY5hxin8#v=onepage&q=Ayudar%20a%20los%20padres%20a%20ayudar%20a%20los%20hijos%3A%20problemas%20y%20soluciones%20para%20el%20ciclo%20de%20la%20vida%2C&f=false>

Nardone, G., Giannotti, E., y Rocchi, R. (2012). *Modelos de familia: Conocer y resolver los problemas entre padres e hijos.* Herder. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_gKIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Modelos+de+familia:+Conocer+y+resolver+los+problemas+entre+padres+e+hijos&ots=QagK1d_zRl&sig=fix2bWcwL7wZQC7Sczhs6Rmulic#v=onepage&q=Modelos%20de%20familia%3A%20Conocer%20y%20resolver%20los%20problemas%20entre%20padres%20e%20hijos&f=false

Nares, M., García, P., Arvizu, B., Olimón, A. (2007). Las relaciones humanas y el impacto en la calidad educativa. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 1(1), <https://pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/62/110>

Obregón, S. (2020). *Crecimiento de la deserción universitaria en Colombia.* Work University. https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles254702_libro_desercion.pdf

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2006). *Calidad y equidad en el proceso de globalización*. <http://www.oas.org/udse/wesiteold/eduamericas.html>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Paredes, G. y Zúñiga, Z. (2020). *Caracterización del estudiante en riesgo de deserción de primer semestre de psicología, del periodo 1-2020, de la Universidad Cooperativa de Colombia sede sur, campus Cali*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18248>
- Peña, E. (2011). *La adopción del enfoque constructivista para evitar el fracaso escolar*. Educaweb. <https://www.educaweb.com/noticia/2011/12/12/adopcion-enfoque-constructivista-fracaso-escolar-5143/>
- Petrović, G. (1963). Marx's theory of alienation. *Philosophy and phenomenological research*, 23(3), 419–426. <https://doi.org/10.2307/2105083>
- Piracoca, A. (2015). *Deserción escolar: una mirada desde lo social, lo económico y lo cultural, en la institución educativa Concha Medina de Silva de Muzo-Boyacá 2011-2016*. [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18581/2019alexanderpiracoca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, I. (2016). *Análisis de las causas de la deserción universitaria. Especialización en Educación Superior*. [Tesis de especialización]. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6253/23783211.pdf;jsessionid=28AE29D1423E5E0DFB09F3E7B95A67F3.jvm1?sequence=1>
- Rodríguez, M. (2019). La investigación sobre deserción universitaria en Colombia 2006-2016. Tendencias y resultados. *Pedagogía y Saberes*, 51(2), 49-66. <http://www.scielo.org.co/pdf/pys/n51/0121-2494-pys-51-49.pdf>

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

- Rojas, H. (2009). El abandono de los estudios: deserción y decepción de la juventud. [Archivo PDF]. <https://www.researchgate.net/publication/277265273>
_El_abandono_de_los_estudios_desercion_y_decepcion_de_la_juventud
- Russell, W. & Lim, S. (2008). *Why Students Drop out of School: A Review of 25 Years of Research*. [Tesis de grado]. University of California. <https://www.issuelab.org/resources/11658/11658.pdf>
- Silva, M. (2011). El primer año universitario. Un tramo crítico para el éxito académico. *Perfiles Educativos*, 33(1), 102-114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13221258010>
- Sistema de información para la prevención de la deserción en la educación superior (SPADIES). (2015). *Estadísticas de deserción*. <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasinfo/spadies/Informacion-Institucional/357549:Estadisticas-de-Desercion>
- Spady, W. (1970). Dropouts from higher education: An interdisciplinary review and synthesis. *Interchange*, 19(1), 109-121. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02214313>
- Staiculescu, C. y Richiteanu, E. (2018). University dropout. Causes and solution [conference]. *Mental Health Global Challenges XXI Century* Sicily, Italy. https://www.researchgate.net/publication/334193821_University_dropout_Causes_and_solution
- Susa, C. (2009). Investigación/intervención: Una mirada desde la complejidad. *Revista Tendencias & Retos*, 14, 237-243. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/revistas/co/rev-co-tendencias-0014-14.pdf>
- Tinto, V (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de Educación Superior*, 71(18), 1-9. <http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res071/txt3.htm>
- UDIES. (2017). Unidad de Desarrollo Integral Estudiantil (UDIES). <https://udies.usta.edu.co/>
- Universidad EAFIT. (2005). Una experiencia que da cobertura y evita la deserción estudiantil. *Ponencia en el Encuentro Internacional sobre Deserción en Educación Superior: Experiencias Significativas*, Bogotá. https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85600_Archivo_pdf7.pdf

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

- Universidad Santo Tomás (2020). *Orientaciones para la Implementación del Voluntariado Tomasino*.
<https://www.usta.edu.co/index.php/tomas-noticias/proyeccion-social/item/6054-el-programa-de-voluntariado-tomasino-ahora-es-multicampus>
- Universidad Santo Tomás (2020). *Reglamento de Auxilios y Descuentos Educativos Usta*. Ediciones Usta. [Archivo PDF].
https://bienestaruniversitario.usta.edu.co/images/documentos/reglamento_auxilios_descuentos_05-2015-_1.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2015). *Gestión de línea de investigación Psicología y desarrollo social de las organizaciones y el trabajo*.
- Universidad Santo Tomás. (2019, 6 de agosto). *Deserción Universitaria: Un desafío para la Universidad Santo Tomás*. [Archivo PDF].
https://udcfd.usta.edu.co/images/III_encuentro_academico/retos/reto1-5.pdf
- Vasilachis, I. (2006). La Investigación Cualitativa. *Estrategias de investigación cualitativa* (15-40). Guedisa Editorial. [Archivo PDF]. <http://jbposgrado.org/icuali/investigacion%20cualitativa.pdf>
- Velasco, E. y Quiroga, A. (2018). Factores sistémicos asociados a la experiencia escolar de adolescentes con alto potencial intelectual. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(79), 1051-1074..
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14059462002>
- Vélez, A. (2004). Estrategias para vencer la deserción universitaria. *Educación y educadores*, 7, 177-203. <https://revistas.unisabana.edu.co/sabana/index.php/eye/article/view/555>
- Vicerrectoría Académica General (2020). *Programación de matrículas 2020-2 Facultad de Psicología* [Correo electrónico].
- Vries, L., Arenas, L., Romero, P., y Hernández, I. (2011). ¿Desertores o decepcionados? Distintas causas para abandonar los estudios universitarios. *Revista de la educación superior*, 40(160), 29-49. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60422569002.pdf>
- Zay, F., y Narváez, O. (2012). *La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil*. <http://www.uv.mx/personal/onarvaez/files/2013/02/La-desercion-escolar.pdf>

Anexos**Anexo A.****Guion Entrevista a Profundidad**

1. Presentación de las investigadoras
2. Contextualización de la investigación
3. Recordarles que no están obligadas a participar y la libertad a renunciar en el momento que deseen
4. Aclaración de dudas iniciales

CONTEXTO FAMILIAR
¿Cuál es su nombre completo? ¿Sabe por qué motivo le pusieron sus padres ese nombre?
¿Con quién vive actualmente?
¿Cuál es su fecha y lugar de nacimiento?
Describa su hogar, su familia y el lugar en el que creció.
¿Cuál es el nivel de escolaridad de sus abuelos? ¿Qué estudiaron? ¿A qué se dedican?
¿Cuál es el nivel de escolaridad de sus padres? ¿Qué estudiaron? ¿A qué se dedican?
¿Tiene hermanos o hermanas? Si ese es el caso, ¿Cuáles son sus nombres? ¿Cuáles son sus edades? ¿Cuál es su nivel de escolaridad? ¿Qué estudiaron? ¿A qué se dedican?
¿Qué tradiciones familiares recuerda?
¿Qué dificultades o adversidades considera afrontó su familia durante su infancia?
¿Cuál es la percepción de sus padres con respecto al estudio? Ej. Niveles de escolaridad requeridos para cierto estilo de vida.
¿Fue la religión una parte importante en la vida de su familia? Si es así, ¿Qué religión

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

practicaba y qué significado tenía para usted? ¿Es la religión todavía una parte importante de su vida? Si la religión no fue una parte importante de su vida, explique por qué no lo fue.
ESCOLARIDAD
¿A qué colegio asistió? ¿Cómo fue su experiencia?
¿Cuáles eran sus materias favoritas? ¿Por qué?
¿Qué materias no le gustaban o en cuáles tenía dificultad? ¿Por qué?
¿Qué amigos tuvo en el colegio? ¿Cómo eran ellos? ¿Qué están haciendo hoy en día?
Si realizó estudios vocacionales, ¿A qué institución académica asistió? ¿Qué estudió? ¿Qué recuerdos tiene de esos años?
¿Cuáles fueron algunos de los desafíos que ha tenido que enfrentar en años escolares, ¿Perdió alguno?
Cuando terminó el colegio ¿Ingresó directamente a la universidad? Si este no es el caso, ¿A qué se dedicó y durante cuánto tiempo?
¿Cómo vivenció el cambio del contexto escolar al universitario?
PERSONAL-RELACIONAL
¿Tiene pareja? si es así ¿Cómo se conocieron usted y su pareja?
¿Cómo describiría a su pareja? ¿A qué se dedica?
¿Cómo fue el inicio de su noviazgo?
Describa su experiencia a nivel relacional en el contexto universitario
¿Qué tan fuertes fueron los vínculos que se establecieron en este contexto? ¿Cree usted que estos vínculos influyeron de alguna manera en la decisión de desertar o

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

permanecer en la facultad?
FRAGMENTO HISTORIA DE VIDA
Cuando culminó el colegio, ¿Qué carrera tenía planeada estudiar?
¿Por qué eligió Psicología?
¿Por qué eligió la Universidad Santo Tomás? (mencione las razones más importantes)
¿Quién lo apoyó en esta decisión?
¿Quién no estuvo de acuerdo con la decisión?
¿Alguien de su familia está estudiando/estudió/o ejerce la psicología? ¿Influyó en esa decisión?
¿Cómo se sintió en los primeros semestres incluyendo la inducción?
¿Qué filosofías o puntos de vista en cuanto al estudio compartiría con los demás?
¿Qué valores personales son importantes para usted?
¿Qué ha estudiado? (o qué está estudiando actualmente) y si no es el caso ¿A qué se dedica?
Haga una lista de al menos cinco personas a las que considere verdaderamente como grandes hombres o mujeres. ¿Qué papel cumplieron en su percepción sobre la educación?
¿Cuáles son algunas de las actividades que disfruta hacer en su tiempo libre? ¿Desde su perspectiva considera que la carga académica afecta disfrutar de estas actividades?
¿Cuáles son algunos de sus talentos? ¿Cómo descubrió que los tenía? ¿Qué ha hecho para desarrollarlos y mejorarlos? ¿Qué impacto han tenido en su vida?
¿Cuáles son algunas de las lecciones académicas que no repetiría?
Si pudiera regresar en el tiempo y volver a vivir el pasado, ¿Qué experiencia o decisiones

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

cambiaría de su vivencia como estudiante? ¿Cómo le gustaría ser recordado? ¿Qué legado personal le gustaría dejar? ¿Qué está haciendo actualmente para que eso suceda?
¿Qué significado le atribuye a la carrera en este momento particular de su vida?
¿Considera que el factor económico fue fundamental en su decisión de desertar de la facultad?

Anexo B.

Matriz de Análisis		
Transcripción	Codificación	Categorización

Anexo C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Actuando en calidad de mayor de edad, autorizo mi participación en el Trabajo de Grado, *Comprensión de las representaciones sociales construidas frente a la decisión de continuar o desertar del programa de Psicología de la Universidad Santo Tomás*, dirigida por las estudiantes de psicología Laura Navarro Gamarra, María Andrea González Triana y María Paula Moyano Bohórquez, cuyo objetivo principal es la recolección de información en relatos y experiencias con único propósito académico e investigativo, que permita la comprensión de la decisión del estudiante, frente a la continuación o deserción de sus estudios dentro de la Facultad, **la investigación se realiza teniendo un enfoque de tipo cualitativo**. Todo esto, en aras de contribuir al fortalecimiento e implementación de nuevas estrategias para los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Santo Tomás, Bogotá. Bajo la supervisión del docente Javier Giraldo Jaramillo.

La información que suministre será mantenida en total confidencialidad y en custodia por parte de los (las) psicólogos (as), quienes garantizarán que ninguna otra persona o institución pueda tener acceso a su contenido.

Entendiendo que la decisión de participar es totalmente voluntaria y me tomará un tiempo aproximado de **60 minutos dos veces por semana**, (durante ... semanas) **haciendo uso de medios virtuales; por medio de una entrevista abierta, la cual es la herramienta que se utilizará para llevar a cabo la recolección de información necesaria para la investigación, entiendo que el tiempo lo acordaré previamente con las encargadas del proyecto**. Si decido participar, entiendo mi deber de firmar este documento y tengo derecho a acceder a la información **en donde obtendrá retroalimentación en un tiempo aproximado de 3 meses después de la recolección, esto será por medio electrónico también acordado con los participantes**. Si decido no participar, esta decisión no tendrá consecuencias de ninguna índole en las áreas personales de mi vida, ni en mi integridad personal. (retiro en medio de la investigación)

Teniendo en cuenta la Ley 1090 del 2006 en el ejercicio de la psicología, enmarcado en el Código Deontológico y Bioético, esta investigación garantiza que se realizará apegándose a

DESERCIÓN Y PERMANENCIA UNIVERSITARIA

principios éticos, estableciendo límites y condiciones basados en estándares morales y legales.

Finalmente, teniendo en cuenta la **Ley 1581 de 2012- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES- HABEAS DATA**, autorizo en los términos de la misma, de manera libre, expresa y voluntaria a la Universidad Santo Tomás, a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí (**Acuerdo 002 del 04 de septiembre de 2013**), de acuerdo con los lineamientos presentados en el documento de Consentimiento Informado.

SI ___ NO ___

Por último, es importante resaltar que el abordaje de dicho estudio nos permitirá obtener información relevante de primera mano, para culminar con éxito nuestra investigación, teniendo en cuenta que se busca en todo momento el desarrollo integral del participante.

INFORMACIÓN DEL TESTIGO Y RIESGO RESOLUCIÓN 8430 /93

Información del participante
Nombre completo
C.C:
Número de contacto:
Correo electrónico:
Firma electrónica:
Información de contacto de emergencia
Nombre completo:
C.C:
Número de contacto: