

**Alternativas para evitar la deserción estudiantil en el programa de Administración de Empresas de la Universitaria Agustiniana**

Camilo Alexander Rodriguez Romero

Eylin Stefanny González Gómez

Kevin Stiven Tonuzco Escobar

Universitaria Agustiniana  
Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Educación  
Programa de Especialización en Pedagogía  
Bogotá D.C  
2021

**Alternativas para evitar la deserción estudiantil en el programa de Administración de Empresas de la Universitaria Agustiniana**

Camilo Alexander Rodriguez Romero

Eylin Stefanny González Gómez

Kevin Stiven Tonuzco Escobar

Directora

Nubia Constanza Arias Arias

Trabajo para optar al título de Especialista en Pedagogía

Universitaria Agustiniana

Facultad de Humanidades, Ciencias Sociales y Educación

Programa de Especialización en Pedagogía

Bogotá D.C

2021

## **Resumen**

El interés de investigar respecto a la deserción en los estudiantes de la carrera de Administración de empresas de la Universitaria Agustiniana permite al final de este estudio identificar alternativas para evitar esta deserción. La investigación que se desarrolla desde una perspectiva es cualitativa con enfoque fenomenológica asumiendo una postura epistemológica hermenéutica interpretativa., a través del estudio se consulta a estudiantes que han desertado del programa y se evidencia que en su momento no tuvieron conocimiento de la existencia del programa de permanencia estudiantil en la universidad, adicionalmente manifiestan que al momento de retirarse por parte del personal vinculado al programa no recibieron un apoyo que permitiera tomar la decisión de continuar con su proceso académico.

*Palabras clave:* Deserción, educación, estudiantes universitarios, Administración de empresas, alternativas.

## **Abstract**

At the end of this study, the interest in research regarding desertion in the students of the Business Administration career at the Agustiniana University allows us to identify alternatives to avoid this desertion. The research that is developed from a qualitative perspective with a phenomenological approach assuming an interpretive hermeneutic epistemological stance. Through the study, students who have dropped out of the program are consulted and it is evident that at the time they were not aware of the existence of the student permanence in the university, additionally they state that at the time of withdrawing by the personnel linked to the program they did not receive support that would allow them to make the decision to continue with their academic process.

*Keywords:* Dropout, education, university students, Business Administration, alternatives.

## **Introducción**

Administración de Empresas es una carrera del área de las Ciencias Económicas en las que se adquieren las habilidades para coordinar el funcionamiento total de una organización. Es una carrera en la que vas a adquirir conocimientos de economía, de manejo de recursos humanos, matemáticas, toma de decisiones, leyes y varias habilidades para hacer sinergia dentro de una organización (Universitaria CR, 2014).

En Colombia la preparación a nivel de educación universitaria es algo fundamental ya que tiene un gran impacto en el desarrollo económico, social y principalmente en buscar una igualdad, equidad y en la capacitación de personal con todas las cualidades en mejorar dentro y fuera de las organizaciones del país la competitividad y la producción calificada. La educación superior está regulada por la ley 30 de 1992 la cual es entendida como un servicio

público que puede ser ofrecido tanto por el Estado como por entidades privadas, se identifican varios tipos de instituciones que se clasifican como Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias y por último las Universidades. Esta ley también establece que la educación se encasilla como un servicio para la comunidad y no como un derecho al que todos puedan acceder, teniendo en cuenta lo anterior se llega a pensar y en muchos de los casos es una realidad que la educación es un privilegio que se encasilla en superar la pobreza más no como una superación personal.

El interés de los jóvenes en pleno siglo XXI por avanzar en sus estudios a un nivel profesional a disminuido en gran parte por la situación actual por el que estamos pasando que es el Covid-19, por el incremento de desempleo y no tener los recursos de continuar sus estudios profesionales a esto se le suma el estado de ánimo, psicológico y la pérdida de motivación en general le podemos llamar la salud mental del estudiante, teniendo en cuenta que la mayoría de los estudiantes que ingresan a la universidad son jóvenes en su etapa adolescente que se encuentran vulnerables a presentar ataques de depresión, ansiedad y baja motivación ya sea por factores sociales, de aceptación, alta carga académica y la motivación a esto le agregamos la falta de preocupación por parte del docente o la institución por buscar un acercamiento más cercano con el estudiante donde en conjunto se busque una solución asertiva con aquellos estudiantes que presentan problemas económicos, motivacionales o bien por evitarlos.

El interés de estudiar e investigar a respecto a la deserción en los estudiantes de la carrera de Administración de empresas de la Universitaria Uniagustiniana es encontrar alternativas que sean efectivas para el estudiante que se encuentran en proceso de formación académica superior, es llegar a indagar y proponer unas posibles soluciones y mirar más allá de una

encuesta que califique el estado del estudiante, con el objetivo de que pueda dar un aporte para la planeación de nuevas estrategias en la permanencia, de estudiantes Universitarios. Se enfocará la investigación desde el punto de vista fenomenológica cualitativa con una postura interpretativa armeneutica.

Debido al alto número de estudiantes de educación superior el cual se estima según una encuesta realizada por World University a 1.500 estudiantes 3 de cada 10 estudiantes no dará continuidad con sus estudios en el segundo semestre del año 2020 que ha decidido desertar o otro gran porcentaje se estima un 24% (Revista Dinero, 2020) que está considerando pausar sus estudios de manera indefinida el Ministerio de Educación Nacional constantemente se encuentra analizando en compañía de las instituciones universitarias se refleja una preocupación por la permanencia del pueblo estudiantil y en la investigación específicamente

en los estratos uno, dos y tres, que las cifras que se lleva en este segundo semestre del año 2020 no aumenten para el primer semestre del año 2021, se busca dar un giro y mostrar más allá de las ya conocidas causas de deserción del presente año como el no querer seguir viendo un semestre virtualmente.

Estudiar las causas que presentan los estudiantes de Administración de Empresas como lo son las económicas, emocionales, psicológicas y motivacionales del estudiante, conocer las condiciones del futuro estudiante cuando ingresa a la universidad, dándole un adecuado manejo desde el comienzo y no solo tener bases de datos con la condición del estudiante, plantear estrategias con el perfil con el que ingresa un estudiante, sensibilizar a personal que conforma la Universitaria Agustiniiana, para que de esta manera los estudiantes que ya se encuentran en el proceso de formación no detengan ese proceso y los esfuerzos que hicieron para llegar a donde están.

Esta investigación quiere dar a conocer que más allá de las causas de deserción externas que tienen los estudiantes para seguir sus estudios, son las internas de la Universidad Agustiniiana del no seguimiento constante por la permanencia del estudiante de la carrera de Administración de Empresas y que esta permanencia no sea colectiva principalmente sino individual conocer lo básico de cada estudiante desde el ingreso a la universidad y en el proceso de formación desde las aulas de clase, la motivación y el interés de los docentes por el estudiante.

Por esta razón se realizará una investigación cualitativa y no cuantitativa, más allá de que son estadísticas y cifras para obtener unos resultados, son problemáticas de un individuo en este caso de un estudiante, que no se pueden mezclar y tratar al igual que los demás, no se puede encasillar a cada individuo con problemas similares y darles un trato que en su mayoría se le pueda ofrecer una solución, se requiere que no sea más general, sino que cada estudio tenga un enfoque individual.

La deserción universitaria es uno de los mayores problemas en las universidades que se viene presentando hace varios años atrás, que se ha ido incrementado de manera alarmante desde el año 2020, donde se ve más reflejado en los primeros semestres a comparación de los últimos semestres de cada carrera universitaria.

Las razones que se pueden deducir son varias dependiendo el individuo en este caso el estudiante de la carrera de Administración de Empresas, los principales que se quiere destacar son los problemas asociados a los problemas económicos con la falta de motivación académica en los que se puede encontrar el estado de ánimo, psicológico, factores que tienen un gran peso en la permanencia de los estudiantes y como otro factor conocido es el social en muchas universidades se sigue viendo en pleno siglo XXI el acoso por factores económicos, sociales

por no tener empatía, por no reconocer y respetarse entre compañeros, el conocido bullying o el que cada vez toma más fuerza en ciberacoso.

Todos estos factores de la deserción no solo afectan al estudiante sino también de manera directa a las instituciones universitarias ya que esto interfiere en su misión, visión y objetivos a corto y largo plazo ya que todos estos van enfocados para ayudar y formar a unos futuros profesionales, también se afecta el desarrollo del país a que crezca la economía a tener menos corrupción y mejores propuestas en mejora a la estructura e infraestructura del país.

El planteamiento del problema en general es el tema de la deserción universitaria de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universitaria Uniagustiniana, el cual no se ha estudiado desde todos los ángulos, solo se ha observado que se investiga con estadísticas, con números de cuánto estaría perdiendo una universidad en sus ingresos, no se le da tanta importancia a las razones por la cual el estudiante decide desertar. Ya que en muchos estudios el principal problema es el económico, los estudiantes que no pueden acceder a un crédito educativo o que la población de estratos uno, dos y tres, en la mayoría de los escenarios se concentran en trabajar y no en acceder a una educación superior o terminar sus estudios básicos de bachiller. Por esta razón al ser la investigación de manera cualitativa se dará a conocer que no a todos los estudiantes se les puede dar una misma solución y no se puede generalizar su verdadera razón por la cual desertó de su proceso académico.

Lo anterior tiene como finalidad encontrar alternativas que sean efectivas para el estudiante que se encuentran en proceso de formación académica superior por esta razón se logra llegar a plantear la pregunta problema ¿Cuáles son las alternativas que se pueden presentar para evitar la deserción estudiantil en el programa de Administración de Empresas de la Universitaria

Agustiniana. ?, el artículo se desarrollará mediante unas encuestas antecedentes que se encuentran en la investigación teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

#### Objetivo general

Identificar las alternativas para evitar la deserción estudiantil en el programa de Administración de Empresas de Universidad Uniagustiniana sede Tagaste en la ciudad de Bogotá D.C.

#### Objetivos específicos

- ✓ Analizar las posibles causas de la deserción de los estudiantes de Administración de Empresas en los últimos tres años de la Universidad Uniagustiniana sede Tagaste
- ✓ Identificar estudiantes del programa de Administración de Empresas con el fin de realizar un estudio de caso, sobre las causas de su deserción.

- ✓ Sistematizar las causas de retiro de los estudiantes para proponer alternativas que eviten o disminuya la deserción en el programa de Administración de Empresas

### **Antecedentes**

En el estudio Estrategia para afrontar la deserción universitaria desde las tecnologías de la información y las comunicaciones y es que este artículo presenta como objetivo general describir los principales componentes de una estrategia mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para abordar la problemática de la deserción estudiantil en los pregrados de las universidades en Colombia. Lo anterior con el propósito de proponer una estrategia, evitar la duplicidad de esfuerzos y gastos en recursos a la hora de determinar si un estudiante se encuentra en riesgo de deserción.

El desarrollo metodológico general se abordó desde la heurística y el ámbito proyectivo. Para establecer la metodología específica se definieron tres fases: planeación, diseño y elaboración. La metodología se desarrolló dentro de tres fases. La primera fue la planeación, en la cual se obtuvo material bibliográfico especializado sobre el tema de deserción estudiantil; se tomó como muestra todas las publicaciones relacionadas con el tema y que mencionaban o hacían uso de las TIC. A partir de la información catalogada se escogieron cinco casos de éxito donde el uso de las TIC ayuda a mitigar los índices de deserción.

En la segunda etapa, de diseño, se obtuvo los elementos o actividades que se repetían en los casos estudiados, se complementaron con la propuesta de elementos que debe contener la estrategia. Por último, la elaboración, donde se presenta el diseño de la propuesta y se detallan cada uno de los elementos para su implementación en las instituciones que lo requieran.

Se llega a la conclusión en este estudio que se debe realizar seguimiento de los factores de deserción y bajo rendimiento académico.

Es necesario realizar seguimiento a los factores generales y a los particulares de cada institución para esto se hace uso de la integración de las plataformas TIC para generar consultas de referencia cruzada que permitan determinar y actualizar constantemente los factores que generan bajo rendimiento: (Establecimiento de perfiles de riesgo a partir de las plataformas existentes se pueden establecer perfiles de riesgo con análisis temporales de las historias de estudiantes que han desertado y obtener patrones para comparar los elementos comunes con los nuevos estudiantes). La elaboración de estos perfiles puede contribuir a generar alertas tempranas de estudiantes que pueden entrar en el espectro de la deserción. Alertas o notificaciones a través de correos y servicios de mensajería en línea (Ramírez, 2016)

La universitaria Andina en su documento Claves para evitar la deserción universitaria establece Uno de los mayores problemas que afronta el sistema universitario en Colombia es

que parece un bolsillo roto: pues casi la mitad (45%, cifras del Gobierno Nacional) de los estudiantes matriculados en alguna Institución de Educación Superior (IES) deserta antes de culminar sus estudios. Y es por ello que se han implementado estrategias

Y una de ellas es el programa de la Fundación Universitaria del Área Andina conocido como “Brújula” que entrega como resultado información para brindar a los estudiantes orientación financiera, educativa y emocional durante su vida universitaria.

“El proyecto es un modelo de la Gestión de Permanencia y está avalado por el Ministerio de Educación Nacional. Esta iniciativa maneja una plataforma en la que comenzamos a identificar alertas tempranas, desde antes de que el estudiante se matricule en la universidad. Para ello, existen una serie de entrevistas que nos permiten reconocer señales de riesgo a nivel financiero, académico y emocional, con lo que organizamos las estrategias a seguir en cada caso”, dice Patricia Díaz, Directora de Orientación al Estudiante del Areandina.

El programa de esta universidad está enfocado a intervenir desde la prevención las falencias que puedan presentar los estudiantes en cualquiera de estos tres niveles (financiero, educativo y emocional) durante toda su carrera universitaria. La iniciativa de la Fundación Universitaria del Área Andina también se encuentra apoyada en becas, opciones de crédito y hasta convenios con bolsas de empleos en el país. Este programa también aporta orientación y conocimiento en valores y emociones. No obstante, la implementación de esta clase de estrategias ha permitido que Areandina sea reconocida como la institución con los niveles más bajos de deserción entre las universidades miembros de la Red Alumno, con una tasa del 95% de permanencia. (Fundación Universitaria del Área Andina, 2018)

En un estudio de la universidad cooperativa sede montería – departamento de córdoba denominado estrategias académicas para evitar la deserción estudiantil en los primeros semestres del programa de psicología, establece La propuesta para evitar la deserción consiste en integrar tres estrategias académicas para el fomento de la permanencia estudiantil y minimizar la deserción en el programa de psicología, estas estrategias son las tutorías académicas, los talleres e técnicas y hábitos de estudio, talleres de reto a la lógica y lectura integral.

Cada una tiene un sentido y está orientado a fortalecer las principales dificultades que los estudiantes del programa de psicología de la universidad cooperativa e Colombia y atender las necesidades educativas de la población. Evidenció que los cursos donde se presentó mayor número de pérdidas fueron los cursos de comprensión e interpretación de textos, de ahí la pertinencia de la implementación. Tutorías Académicas. La estrategia tutorías académicas

consiste en una orientación de carácter individual y/o grupal con el fin de fortalecer algunas inquietudes mejorando los resultados de rendimiento.

Talleres de técnicas y hábitos de estudio: están orientados a brindar pautas sobre los métodos idóneos para estudiar, así mismo las técnicas que facilitan el estudio de un tema y mejorar la actitud frente al estudio. Talleres de reto a la lógica y lectura integral: como estrategia permite desarrollar habilidades cognitivas necesarias en todo proceso académico, atención, concentración, memoria entre otras. Las estrategias académicas desarrolladas desde bienestar universitario articuladas con el programa académico de psicología, se desarrollan con el fin de impactar en los estudiantes formas de mejorar el rendimiento académico y minimizar el riesgo de deserción.

El índice de participación demuestra que las actividades como lo son los talleres de técnicas y hábitos de estudio, talleres de adaptación a la vida universitaria, jornadas de inducción, consejerías, y diagnóstico psicosocial entre otras son muy importantes y reflejan el compromiso de la institución y el impacto en los estudiantes del programa (Jiménez & Tamayo, 2017)

El diseño de estrategias nuevas, bien gestionadas y que consideren las causas de la deserción es indispensable para enfrentarla. Dichas estrategias deberán ser diseñadas con el objetivo de lograr ayudar a los estudiantes a decidir de manera acertada la carrera a estudiar; lograr una adecuada adaptación a la vida universitaria; contribuir al éxito académico; favorecer altas tasas de graduación; aportar a la proyección profesional. Las estrategias que se proponen para enfrentar esta problemática, son: -Estrategias ámbito económico-social Los directivos de la universidad deben fortalecer los programas de apoyo económico y social. Estos deberán

ofrecer mayores alternativas de financiamiento desde el Estado y desde la propia universidad como becas o préstamos a nivel de la universidad ya que las que existen actualmente en las universidades no contemplan las características propias de los estudiantes como por ejemplo su poca capacidad de endeudamiento, pocos ingresos etc., y exigen unos requisitos que hacen imposible para el estudiante acceder a dichos financiamientos. También, ofrecen pocas opciones.

Por ello, además de contar con estrategias de apoyo propias de la universidad o de las distintas carreras que complementan el financiamiento estatal se deben crear otro tipo de ayudas económicas y/o sociales como financiamiento para movilización, becas de alimentación, o contratación de alumnos para trabajos temporales. También, la universidad puede apoyar al estudiante en el ámbito económico ofreciendo monitorías sociales que son oportunidades de

trabajo que se brindarían dentro de la universidad a los estudiantes que por sus condiciones socioeconómicas lo requieran.

Para la selección de los monitores se tendrá en cuenta la situación socioeconómica que afronta el estudiante, rendimiento académico, habilidades y/o experiencia laboral, disponibilidad horaria y perfil personal de acuerdo a la necesidad del servicio. También a través de oportunidades de trabajos puntuales que en ocasiones se logra abrir con algunas empresas. Se deberá tener en cuenta para ellas a los estudiantes que hayan realizado su solicitud de monitoría social y cumplan con los requisitos exigidos por la empresa. Por ejemplo, para el financiamiento para la movilización el propósito es beneficiar estudiantes con 2 tiquetes diarios para abordar cualquier transporte urbano.

Los estudiantes beneficiados cumplirán con prerequisites como: ser estudiantes de estratos 1, 2 y en casos especiales de estrato 3; vivir a una distancia considerable de la Universidad; y tener un buen promedio académico. Así, el apoyo social y económico podría tener un impacto relevante en la retención de alumnos de menores ingresos o con dificultades para financiar sus estudios. Estrategias en el ámbito institucional, la universidad debe fortalecer las condiciones académicas, psicológicas, entre otras de los estudiantes potenciales antes de su ingreso a la universidad, esto implica favorecer una adecuada orientación vocacional, un acercamiento más real al ambiente universitario y fomentar el desarrollo de un plan de carrera profesional. Para lograr esto, las universidades deberán crear alianzas con los colegios o escuelas consideradas de interés para la institución con el fin de informar a los estudiantes y conocer sus expectativas y dar a conocer las ofertas de la universidad. Entonces, se diseñan estrategias de: -Estrategias de promoción institucional con fines de retención estudiantil:

- ✓ Desarrollar estrategias de mercadeo dirigida a los estudiantes de último año de colegio
- ✓ Ofrecer en los colegios o escuelas cursos de orientación vocacional a los estudiantes potenciales para lo cual sería bueno realizar campañas para motivar a los estudiantes a realizar dichos cursos.
- ✓ Difundir la información de la universidad acerca de su misión, proyecto educativo, condiciones académicas y metodológicas que exige la universidad, etc.
- ✓ Ofrecer alternativas económicas

Aumentar y mejorar la información sobre las carreras dentro del plantel, no sólo a nivel de planes de estudios o mallas curriculares, sino también en forma especial, aquella relacionada con orientación vocacional. (Quintero, 2019)

La información es importante, pero la orientación antes de postularse a una carrera es fundamental para disminuir brechas entre exigencias de las carreras y las competencias de los 43 postulantes y sus expectativas. A su vez, aun después de ingresar a las carreras, se debe seguir dando a los estudiantes orientación y apoyo psicológico para evitar que abandonen la carrera después de haberla empezado o que no se sientan motivados o satisfechos con sus carreras. Las estrategias para el momento de la admisión pueden ser:

- Analizar y actualizar los perfiles de ingreso a los programas considerando habilidades y competencias necesarias para cursar la carrera
- Analizar y revisar el proceso de admisión, su objetivo para la universidad
- Analizar en cada programa los resultados del Icfes de los estudiantes que ingresan para conocer fortalezas y debilidades académicas. Identificar en las entrevistas realizadas a los estudiantes aspectos relevantes con perfiles de riesgo de deserción. Crear metodologías en conjunto con la oficina de admisiones para que reporten a los profesores aquellos estudiantes que presentan riesgo académico.

Utilizar SPADIES herramienta del Ministerio de Educación (MINEDUCACIÓN) de uso público como mecanismo de consulta permanente para predecir estudiantes en riesgo de deserción y realizar mediciones sobre deserción. Adicional a esto se puede incluir la evaluación del desempeño al docente con el fin de asegurar la evaluación de la enseñanza en términos de calidad, se recomienda que los resultados de la evaluación sean considerados para la contratación de éstos cada semestre.

También se pueden realizar estudios de factibilidad de los programas educativos que tienen mayor demanda en el contexto de la región con el fin de explorar la posibilidad de crear dichas carreras. En cuanto al diseño curricular y las prácticas pedagógicas, se debe:

- ✓ Revisar las estrategias pedagógicas empleadas en los primeros semestres.
- ✓ Identificar en el planteamiento curricular de los programas las características que pueden estar relacionadas con el fenómeno de la deserción.
- ✓ Evaluar si los propósitos curriculares se evidencian en las prácticas docentes y pedagógicas.
- ✓ Incluir en el plan de estudios opciones de cursos nivelatorios.
- ✓ Fortalecer la evaluación y realimentación de los procesos de aprendizaje - Capacitar permanentemente a los profesores en competencias pedagógicas y didácticas
- ✓ Realizar estrategias en el ámbito académico.

La deserción por causas académicas se debe por lo general al bajo rendimiento académico. Los problemas de rendimiento académico pueden ser consecuencia de una brecha entre las

exigencias de la carrera, y la formación base adquirida en años anteriores a su ingreso a la educación superior.

Por este motivo, es necesario dictar cursos de nivelación para corregir debilidades académicas de los estudiantes de primeros años y diseñar estrategias de acompañamiento académico que están orientadas a brindar la oportunidad a los estudiantes a recibir retroalimentación que les permita tener una mejor comprensión acerca de los marcos teóricos y conceptuales construidos y de esta manera hacer que el aprendizaje sea más efectivo y mejorar sus habilidades de pensamiento.

Por ejemplo, se pueden dar ayudas especiales, clases extraordinarias, cursos previos de nivelación, tutorías especiales efectuadas por alumnos de cursos superiores, charlas sobre métodos de estudios y uso del tiempo, entre otras. También, se pueden crear comunidades de aprendizaje en las que los alumnos tienen un aprendizaje colaborativo y cooperativo. Cabe aclarar que la estrategia de nivelación requiere de cambios en los métodos de enseñanza y aprendizaje, que involucren cambios en los planes de estudios y prácticas docentes.

Además para identificar si existe un riesgo académico se debe hacer una revisión sobre el estudiante en la que se observa si ha ingresado o no a otros programas de estudio y si los culminó o no, si la respuesta es negativa se establecen las razones del porque no los terminó. Posteriormente se establece una relación entre las áreas de peor y mejor rendimiento en la secundaria con respecto a las áreas que presentan mayor dificultad en el programa de estudio que está iniciando el estudiante, seguido a esto se determina si el estudiante tiene posibles dificultades de aprendizaje; y finalmente se observa la disponibilidad de tiempo que tiene el estudiante para dedicar a sus estudios aparte de las horas académicas como tal (Quintero Velasco, 2019)

### **Referente teórico - Conceptual**

En este apartado daremos a conocer los referentes teóricos y conceptuales indispensables para entender para el desarrollo del presente artículo sobre lo que significa la deserción desde diferentes enfoques para de esta manera poder desarrollar la metodología desde un enfoque cualitativo que se desarrollara en su correspondiente apartado más adelante.

La Conferencia Mundial sobre Educación para Todos de Jomtien (1990), publicada por la Unesco (1990), fijó el objetivo de la educación para todos. La urgencia de atender las necesidades de los estudiantes vulnerables a la exclusión mediante oportunidades educativas pertinentes se señaló también en el Foro Mundial de la Educación de Dakar, celebrado en abril de 2000. Desde esta perspectiva, el desafío de la educación debe responder a las realidades del

pluralismo y permitir a cada estudiante encontrar su lugar en la comunidad a la que pertenece y en la sociedad (Unesco, 2003).

La Conferencia Mundial sobre Educación para Todos de Jomtien (1990), publicada por la Unesco (1990), fijó el objetivo de la educación para todos. La urgencia de atender las necesidades de los estudiantes vulnerables a la exclusión mediante oportunidades educativas pertinentes se señaló también en el Foro Mundial de la Educación de Dakar, celebrado en abril de 2000. Desde esta perspectiva, el desafío de la educación debe responder a las realidades del pluralismo y permitir a cada estudiante encontrar su lugar en la comunidad a la que pertenece y en la sociedad (Unesco, 2003).

En Dakar, en el Foro de Educación Superior (2000) se pidió a la Unesco que asumiera las funciones de organismo coordinador del movimiento en pro de la educación para todos. La adopción de planteamientos integradores en la educación es imperativa para la Unesco, con el fin de alcanzar la meta de la educación para todos. En este sentido, es tarea de la educación superior contribuir a que los estudiantes permanezcan adelantando los estudios y que no configuren el gran grupo de personas que pierden la oportunidad de educarse.

En el campo de la investigación en deserción estudiantil universitaria hay muchas líneas de estudio y revisiones en curso, las cuales reflejan la creciente atención al fenómeno que atañe directamente a la educación. Uno de los mayores problemas a los que se enfrenta el mundo hoy día es el número cada vez mayor de personas excluidas de una participación positiva en la vida educativa, económica, política y cultural. Una sociedad así no es ni eficaz ni segura (Unesco, 2003). Este artículo se acerca a la conceptualización de la deserción estudiantil universitaria y presenta dos perspectivas teóricas de abordaje: cuantitativa y cualitativa. Finalmente asume el fenómeno como un problema que atañe a la educación, entendida como cultura y significados. Además, introduce la responsabilidad de la educación superior, para abordar y mitigar el

fenómeno, desde la promoción de políticas institucionales que contribuyan a la permanencia de estudiantes. (Universidad Militar Nueva Granada, 2015)

En los países de América Latina, la deserción universitaria presenta una problemática que preocupa a través del tiempo tanto a gobernantes, intelectuales e interesados en la exploración constante de un programa político-cultural que permita a los países latinoamericanos planear medidas previsibles, que reflejen la problemática de los estudiantes. Se busca que estas políticas logren revelar la problemática y las causales de deserción estudiantil, para que los Estados latinoamericanos puedan desarrollar gestiones propias ante la deserción, contando con recursos materiales y humanos constituidos para su propio beneficio.

Según los estudios hechos hasta el momento, la deserción universitaria muestra diferentes factores que interaccionan en los jóvenes, estas causales de deserción reflejan múltiples elementos extra universitarios, sociales y académicos que son cambiantes para cada región y momento económico y político de cada país (Barbosa Fontecha & Pin, 2018).

De este modo la deserción universitaria preocupa a los ministerios de educación, a las universidades y a expertos, pero la deserción es también la causa principal del bajo rendimiento en los programas de pre-grado no solamente en Colombia si no en todo Sur América, por eso es necesario e importante identificar las causas que motivan la deserción de los estudiantes que ingresan a las carreras universitarias, por lo tanto tener en cuenta los elementos que determinan el abandono es motivo de estudio y análisis, el desarrollar investigaciones y determinar el análisis de la deserción y mortalidad estudiantil, no solamente de una manera cuantitativa, sino también cualitativa es un afán que debemos desarrollar quienes estamos inmersos en la formación de jóvenes, muchos de estos estudios e investigaciones explican las causas de la deserción (Quintero, 2016)

Por otra parte, las prácticas académicas son continuas, pero las relaciones entre estudiantes y profesores y el orden institucional se han modificado, las continuidades y los cambios han generado un desfase entre los jóvenes y la universidad. La atención se centra en atacar problemas concretos, ¿cómo disminuir la deserción? La educación superior colombiana está orientada a recibir pocos jóvenes, en las instituciones las acciones se orientan a atraer jóvenes en correspondencia a sus límites y evitar que los promedios no desciendan mucho. En los últimos 10 años, la deserción en Colombia oscila entre el 50 y 57%<sup>51</sup>, hace parte del sistema educativo y de la cotidianidad de las universidades. (Barragán & Patiño, 2013)

La mitad de los jóvenes que entran, desertan, es preocupante para las universidades. En Colombia, el ingreso temprano a la escolaridad (4 o 5 años de edad) ha incrementado el porcentaje de jóvenes de 13 y 14 años que entran a grado 10 y egresan del nivel medio con 15 y 16 años de edad. La inmadurez socio afectiva e intelectual de muchos menores de 17 años que logran ingresar al nivel superior, sin claridad en sus decisiones de áreas de estudio, incide significativamente sobre las tasas posteriores de repitencia y deserción. Los jóvenes ingresan a la universidad sin conocimientos y competencias intelectuales requeridas para cursar con éxito sus programas curriculares. “Se señalan grandes carencias en competencias comunicativas, analíticas, de síntesis y conceptualización, además de pobre formación en matemáticas, ciencias naturales y sociales y en lenguas extranjeras.

Estas carencias son el producto de la mala calidad generalizada de la educación media en el país, que afecta en mayor medida a estudiantes de menores ingresos y provenientes de municipios pobres” (Barragán & Patiño, 2013)

El papel del Estado colombiano proviene de los lineamientos de organismos internacionales que trataron de implementarse en América Latina en la década de 1990. La educación como servicio fue delegada a los particulares de universidades privadas para atender la creciente población, la gradual reducción de los recursos para las universidades públicas y el traslado de muchas de sus actividades a los particulares.

En general, el papel del Estado se centró en el control y la vigilancia a través del Ministerio de Educación Nacional (MEN). El control se evidencia a los estudiantes en las pruebas estatales al final de sus carreras, a los programas y las universidades con la acreditación, y en actividades concretas, como el impacto de los egresados, la investigación y la extensión. La vigilancia se ejerce a través de la información, el MEN la centraliza en el Sistema de Información de la Educación Superior con sistemas especializados en diferentes áreas. (Barbosa & Pin, 2018)

Los roles asumidos por el Estado, establecieron las prioridades del sistema educativo, los estudiantes, los profesores, la formación y la investigación, fueron desplazados por la presentación adecuada de la información y seguir los lineamientos internacionales; estos últimos se convirtieron en preocupaciones centrales en las universidades y ejes de la relación con el gobierno.

Debido a la magnitud de la deserción, para tener una visión, se dispone de una conceptualización, una medición y una metodología de seguimiento aplicable a todas las instituciones de educación superior, en Colombia se implementó en 2002, el Sistema Para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior – SPADIES. Este sistema es la herramienta para hacer seguimiento sobre las cifras de deserción de estudiantes de la educación superior. Con los datos suministrados por las instituciones de educación superior a SPADIES, se identifican y se ponderan los comportamientos, las causas, las variables y los riesgos. Además, con esta información se agrupan los estudiantes de acuerdo con su riesgo de deserción. Se observa la evolución, el objetivo es claro, disminuir los índices de deserción y las soluciones parten de cómo se representan dentro del sistema.

Como política de Estado se instaura el crédito educativo; su eslogan es simple: están dirigido a jóvenes que tengan “méritos académicos” y no cuenten con recursos económicos para entrar o continuar en la educación superior. “La creciente demanda de sectores de bajos niveles socioeconómicos para participar en la educación superior, con una oferta reducida de

cupos sobre todo en universidades públicas, los que quieren deben pagar una educación en universidades privadas por medio de un crédito”.

Los créditos no amplían oportunidades, trasladan deudas a jóvenes de espacios socioeconómicos bajos provenientes de instituciones bancarias privadas. A pesar que el crédito contribuye al ingreso de jóvenes, no es suficiente para prevenir la deserción y el rezago académico. Si bien, el crédito disminuye las posibilidades de deserción, accediendo a él, disminuyen las exigencias para entrar a la universidad, pues se compra; el foco de atención no es la formación de jóvenes, es tener consumidores para su mercado. Con un agravante adicional, jóvenes que toman crédito y no se gradúan, se van, pero deben pagar una deuda proyectada a 5 años con opciones laborales reducidas. (Universidad del Bosque, 2019).

## **Metodología**

El método cualitativo en su enfoque rechaza la pretensión racional de solo cuantificar la realidad humana, en cambio da importancia al contexto, a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores. La investigación de tipo cualitativo se caracteriza por su renovado interés y sentida necesidad por aplicar su denominada metodología cualitativa demandada especialmente por parte de sociólogos, educadores, psicólogos, científicos sociales y planificadores urbanos, entre otros. (Mesias)

La investigación que se desarrollara es cualitativa fenomenológica con una postura interpretativa hermeneutica se caracteriza por ser un método que se especializa en el poder que tiene cada individuo tiene el dominio de ejecutar, transformar y proyectar la investigación, nos permite tener información más detallada que nos permita interpretar y comprender las verdaderas razones de la deserción universitaria desde la postura de los estudiantes, siendo el enfoque más apropiado para todo el desarrollo de la investigación.

Se desarrollará una entrevista que cuenta con 17 ítems de la siguiente manera, seis de ellas son de carácter sociodemográfico con el propósito de recolectar las características generales, identidad, edad, género y nivel de ingresos de los estudiantes, siete son preguntas de opción múltiple que tienen la finalidad de reconocer la percepción que tienen los ex-estudiantes, cuatro son de respuesta abierta brindándole la opción a los participantes de expresar su punto de vista frente a algunos temas generales de la deserción universitaria, la cual nos puede brindar respuestas y conclusiones del por qué razón y del que alternativas adicionales podemos conciliar en torno a evitar la deserción estudiantil .

También se recopilan dos cortos audios de dos estudiantes de la Universitaria Agustiniiana quienes desistieron de su formación como Administradores de Empresas, estos hechos de vida los cuales podemos mostrar un poco más como el estudiante Agustiniiano se siente en si sobre el proceso que tuvo en la universitaria Uniagustiniiana.

Luego de esto haremos un análisis de dichas encuestas en busca de las alternativas presentadas para evitar la deserción, teniendo en cuenta los autores y como estos pueden influir en las respuestas que dan los ex-estudiantes de la universidad para dar con las causas y las alternativas.

Se realizaron 7 encuestas a ex-estudiantes de la Universitaria Agustiniiana que desertaron de su carrera de Administración de Empresas, ellos desde su punto de vista y su experiencia respondieron, a continuación, mostraremos los resultados y haremos un análisis profundo de las preguntas que nos dieron más información

Preguntas para la entrevista a estudiantes:

1. Nombre y apellidos
2. Edad
3. Género: Masculino - Femenino
4. ¿De a donde obtuvo los ingresos para pagar su carrera universitaria? (es de opción múltiple ejemplo: trabajo, padres, pensión, ayuda del gobierno?)
5. ¿Cuál es el promedio de ingresos que tiene mensualmente?
6. ¿En alguna ocasión ha presentado problemas de ansiedad o depresión asociados a la Universidad Uniagustiniiana?
7. ¿Cuándo ingresó a la universidad estaba seguro de que la carrera que escogió Administración de Empresas? (Si o No)
8. ¿Antes de ingresar a la universidad tuvo o realizó algún tipo de orientación vocacional? (Si o No)
9. ¿Considera que actualmente la universidad cuenta con programas motivacionales para la permanencia de su proceso académico? (Si o No)
10. En que semestre deserto de su proceso de formación como Administrador de Empresas (Especifique su respuesta?)
11. ¿Cree usted que las metodologías de enseñanza utilizadas por los docentes lo motivaron para continuar con sus estudios? (Especifique su respuesta)
12. ¿Cree usted que la falta de interacción del docente con el estudiante es un factor importante en la decisión de desertar de sus estudios?

13. ¿En algún momento de su formación académica se sintió menospreciado por un docente, directivo o administrativo de la universidad? (Si o No) (Justifique su respuesta)

14. ¿Cree que para evitar la deserción en el programa de Administración de Empresas deberían de existir clases menos teóricas y más prácticas? (Justifique su respuesta)

15. ¿Qué cree que debe de mejorar el programa académico de Administración de Empresas para evitar la deserción? (Justifique su respuesta)

16. ¿Cuáles cree usted que son las razones más comunes para que los estudiantes tomen la decisión de desertar de su formación académica profesional?

17. ¿Sintió usted que en el momento que decidió desertar de su formación como Administrador le preguntaron la razón, intentaron retenerlo o mostraron interés para que usted continuara con sus estudios.

18.

## Resultados

Las preguntas del 1-5 nos enfocaban en un resultado de identidad de las personas que realizaron las encuestas, el 57,2 % se ubica entre la edad de 22 – 23, también el 57, 2% trabajan para pagar su pre-grado universitario, el 71,4% con un ingreso entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes, con estos datos podemos concluir que efectivamente el autor Barragán y Patiño en su trabajo presentado en 2013 sobre deserción estudiantil estaban en lo correcto al decir:

La mitad de los jóvenes que entran, desertan, es preocupante para las universidades. En Colombia, el ingreso temprano a la escolaridad (4 o 5 años de edad) ha incrementado el porcentaje de jóvenes de 13 y 14 años que entran a grado 10 y egresan del nivel medio con 15 y 16 años de edad. La inmadurez socio afectiva e intelectual de muchos menores de 17 años que logran ingresar al nivel superior, sin claridad en sus decisiones de áreas de estudio, incide

significativamente sobre las tasas posteriores de repitencia y deserción. Los jóvenes ingresan a la universidad sin conocimientos y competencias intelectuales requeridas para cursar con éxito sus programas curriculares. “Se señalan grandes carencias en competencias comunicativas, analíticas, de síntesis y conceptualización, además de pobre formación en matemáticas, ciencias naturales y sociales y en lenguas extranjeras. “(Barragán & Patiño, 2013)

Acertando a esta idea y confirmando que puede ser uno de los grandes fuertes de la deserción estudiantil, lo que haría falta en el contexto del bachiller graduado es un enfoque hacia la vocación antes de ingresar a una carrera universitaria.

Teniendo en cuenta las preguntas cerradas en primer lugar encontramos que del 100% de los estudiantes solo el 28,6% de los estudiantes han presentado problemas de ansiedad o depresión durante el periodo de sus estudios, el 57.1% de los estudiantes estaba seguro que carrera estudiar al momento de ingresar a la universidad podemos evidenciar que realmente solo el 42,9% de los estudiantes saben si se tiene programas para la permanencia en la universidad, el 100% de los estudiantes no realizo ningún curso vocacional para saber si realmente querían estudiar la carrera de administración de empresas, además piensan la mayoría de los ex estudiantes que el trato de los profesores, el plan de estudios como la pedagogía es necesaria para realmente convencer a alguien para no dejar la universidad es un gran factor fuerte a la hora de desistir. El 100% de los estudiantes cree fundamentalmente que la falta de de interacción del docente es un factor importante en la decisión que tomaron al desertar de sus estudios, adicional el 57.1% de los estudiantes se sintió menospreciado por un docente, directivo o administrativo de la universidad. El 100% de los estudiantes Cree que para evitar la deserción en el programa de Administración de Empresas deberían de existir clases menos teóricas y más práctica.

Los problemas también se asocian como tal a temas extra universitarios (factores sociales, políticos y económicos de cada país), refiriéndose como tal al Covid 19, como lo menciona el autor Barbosa & Pin en su trabajo realizado en 2018 sobre deserción universitaria, el cual indica que hay algunos picos de deserción estudiantil más altos en años que fueron afectados por temas sociales y políticos.

Según los estudios hechos hasta el momento, la deserción universitaria muestra diferentes factores que interaccionan en los jóvenes, estas causales de deserción reflejan múltiples elementos extra universitarios, sociales y académicos que son cambiantes para cada región y momento económico y político de cada país (Barbosa & Pin, 2018)

Según las cinco preguntas abiertas, en donde los encuestados dan su opinión sobre las causas y como se pueden evitar por medio de algunas alternativas diferentes a las que se habían pensado por los autores anteriores, y enfocándonos más que todo en evitar la deserción en la Universitaria Agustiniiana, se pueden observar las siguientes alternativas para evitarla deserción, se presentan las siguientes propuestas:

- ✓ Mejorar la pedagogía
- ✓ Ser más actualizado
- ✓ Más educación de la vida real
- ✓ Cambiar un poco su estilo de estudio teórico antiguo y enfocar el programa de estudios a algo más adecuado a la vida real

- ✓ Precios
- ✓ Los profesores desde su experiencia deben de enseñarnos ser más prácticos menos teóricos.

El 57% de los estudiantes al desertar de la carrera de Administración de empresas no le preguntaron la razón, intentaron retenerlo o mostraron interés para que usted continuara con sus estudios.

### **Conclusiones**

En la actualidad el mayor reto de la educación no solo universitaria es la permanencia estudiantil, por diferentes aspectos económicos, socioculturales, mentales metodológicos y es que uno de los más destacados es este último la metodología y para ello las instituciones educativas debe estimular a sus profesores que implementen diferentes formas de enseñar dependiendo del plan académico de cada carrera u materia, es verdad que no existe un método de enseñanza único pero esto puede ayudar a garantizar que el alumno se comprometa con la participación y compromiso educativo. Se debe buscar que los alumnos reconozcan al docente como un experto en lo que les enseña como un guía, líder, que los incentive a seguir sus procesos de aprendizaje

De acuerdo a los diferentes modelos detallados, podemos analizar que se incluyen diversas dimensiones de la deserción, de igual forma se logra determinar que dichos factores promueven con gran peligrosidad la deserción, a lo que es necesario indagar los diferentes lineamientos o políticas educativas del ministerio de educación, a fin de identificar como podemos combinar y se pueda actuar sobre los factores que son más controlables por las propias instituciones y así se generen mayores inversiones y apoyos educativos no solo económicos sino también de bienestar y motivación a los alumnos

Con el fin de controlar la deserción prematura se recomienda diseñar y moldear los procesos de permanencia estudiantil e incluso crear un departamento dedicado a la investigación y creación de medidas para aumentar la retención y promover la culminación logrando que el 100% de sus estudiantes se gradúen.

De manera general se puede concluir que con los resultados obtenidos sustentan en gran parte la hipótesis que se plantea en la investigación dando a conocer que la Universitaria Uniagustiniana a pesar de que cuenta con una área de bienestar estudiantil y realiza encuestas de salud física como mental los estudiantes en realidad no ven que se estén planteando soluciones a sus necesidades o se vea un gran interés por retener a estos estudiantes que no desean continuar con su proceso de formación académica.

Cabe resaltar que un problema que se evidencio en el desarrollo de la metodología fue que los estudiantes en general no sienten un apoyo o conexión con los docentes, la empatía por saber sobre el bienestar de los estudiantes, se puede observar que son diversas las soluciones que se pueden plantear desde la perspectiva del estudiante, pero lo realmente importante es que la Uniagustiniana con toda la información que recolecta en las encuestas realizadas por medio del correo institucional escuche activamente a los estudiantes y ponga en marcha un plan de acción para la retención de estos estudiantes que no desean culminar su formación profesional.

Los docentes como parte de fundamental de la Universitaria Uniagustiniana son personas capacitadas con una excelente formación académica, acompañada de una buena experiencia laboral quienes cumplen con los planes de estudio establecido, se debería de crear unas capacitaciones de cómo pueden tener más empatía con los estudiantes y de cómo tratar la diversidad en un aula de clase con el que se enfrentan a cada hora y cada semestre.

### **Recomendaciones**

Con la presente investigación podemos concluir que hace falta más protagonismo de la Universitaria Agustiniiana frente a contribuir a la solución de la situación que se está presentando actualmente con los estudiantes que tienen alto riesgo a desertar de su proceso académico. Al momento de poder acceder a más datos y hacer una investigación más amplia para llegar a una solución que sea efectiva es difícil tener una colaboración de parte de la Universidad, el también acompañamiento de docentes y realizar una investigación de campo más amplia y no tener tantas limitaciones al momento de proponer y poder poner en marcha soluciones.

### **Referencias**

- Barbosa, I., & Pin, D. M. (2018). Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22658/1/Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n%20Barbosa%20y%20Pinzon.pdf>
- Barbosa, I., & Pin, D. (2018). Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22658/1/Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n%20Barbosa%20y%20Pinzon.pdf>
- Barragán, D., & Patiño, L. (2013). Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409633954005.pdf>

- Barragán, D., & Patiño, L. (2013). Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409633954005.pdf>
- Cova, F., & Alvial, W. (2007). Universidad de Concepción, Chile. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-48082007000200001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082007000200001)
- Fundación Universitaria del Área Andina. (2018). Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://tecnomarketingnews.com/claves-para-evitar-desercion-universitaria/>
- Jiménez, A., & Tamayo, E. (2017). Universidad Cooperativa de Montería. Obtenido de [http://repository.ucc.edu.co:8082/bitstream/20.500.12494/8869/2/2017\\_desercion\\_programa\\_psicología.pdf](http://repository.ucc.edu.co:8082/bitstream/20.500.12494/8869/2/2017_desercion_programa_psicología.pdf)
- Murillo, M. L. (2019). Universidad Nacional de Colombia sede Medellín. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/1114-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2052-1-10-20161027.pdf>
- Ministerio de Educación. (2017). Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82745.html>
- Navarro, J., & Caballero, M. C. (2020). Universidad Industrial de Santander. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1942/194263234008/html/index.html>
- Paramo, G., & Correa, C. (2016). Deserción Estudiantil Universitaria. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/1075-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3396-1-10-20120703.pdf>
- Puentes, G. (2009). Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1963/Anexo%201.%20Estado%20del%20Arte.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Quintero, I. (2016). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://www.unad.edu.co/>
- Quintero, I. (2019). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6253/23783211.pdf;jsessionid=AB89E43B2D1E760B0F40CD2AE3ED21E3.jvm1?sequence=1>
- Ramírez, E. (2016). Universidad Nacional Francisco José de Caldas. Obtenido de [file:///C:/Users/pc/Downloads/Estrategia\\_para\\_afrontar\\_la\\_desercion\\_universitari.pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/Estrategia_para_afrontar_la_desercion_universitari.pdf)
- Rico, D. (2006). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1963/Anexo%201.%20Estado%20del%20Arte.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Scott Swail, W. (2004). El arte de retener estudiantes. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED485498.pdf>

UNESCO. (2004). UNESCO. Obtenido de

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052008000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052008000200004)

Universidad del Bosque. (2019). Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración.

Obtenido

de

[https://issuu.com/universidaddelbosque/docs/web\\_cuadernos\\_latinoamericanos\\_voli](https://issuu.com/universidaddelbosque/docs/web_cuadernos_latinoamericanos_voli)

Universidad Militar Nueva Granada. (2015). Investigación en Deserción Estudiantil. Obtenido

de Dialnet-InvestigacionEnDesercionEstudiantilUniversitaria-5386219.pdf