
LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE DIAGNÓSTICO Y FOCALIZACIÓN PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A ESTUDIANTES DE PROGRAMAS DE ACCESO INCLUSIVO EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO.

MUÑOZ, Francisco
ORTIZ, Daniela
SERRANO, Marisol
VILLARROEL, Jocelyn

jvillarroel@uct.cl

Universidad Católica de Temuco

Resumen

Con la apertura de los programas de acceso inclusivo en la Universidad Católica de Temuco en el año 2011, se masifica el acceso a dicha casa de estudios, evidenciándose el incremento en la cobertura especialmente en los niveles socioeconómicos más desventajados. Dado tal fenómeno, surgen nuevas necesidades y desafíos que la institución debe afrontar entendiendo que el acceso inclusivo amplía el potencial del estudiante, pero también desafía las necesidades de nivelación y acompañamiento en la educación superior. De esta manera, surge la necesidad de implementar mecanismos de diagnóstico que permitan caracterizar al estudiantado con el objeto de dar respuesta acorde a sus necesidades. Es entonces, como la técnica de la entrevista ha cobrado un rol preponderante en este proceso, adoptada desde el modelo de la psicología, ha sido desde los albores, el instrumento mayormente utilizado. Permitiendo por una parte, perfilar al estudiante en función de ciertas características y al mismo tiempo, constituirse como una estrategia de vínculo y acogida en el proceso de acompañamiento socioemocional. El objetivo que se busca a continuación, es evidenciar la evolución de las entrevista en el proceso de diagnóstico y focalización, haciendo un recorrido desde su surgimiento como una entrevista orientada a variables del ámbito de la orientación vocacional, para transitar y evolucionar de la mano de los acompañamientos socioemocionales de los programas de inclusión, a contar hoy en día con un indicador de riesgo de abandono temprano, en formato de entrevista estructurada de tipo multimétodo, creada en función de 29 variables teóricas y empíricas, que permiten categorizar el riesgo de abandono temprano del estudiante y por ende, dar una respuesta oportuna a través de los dispositivos de acompañamiento, potenciando con esto, la retención y el éxito académico. De esta manera, la relevancia de la sistematización de la experiencia, radica en evidenciar la trayectoria de la implementación de la entrevista como técnica, validando el método no solo como una recogida de información, sino como a través de su evolución, ha permitido una mejora y complejización que han dado parte a un indicador de riesgo de abandono que posiciona la entrevista como un elemento constituyente del proceso de acompañamiento socioemocional de la UC Temuco.

Palabras Claves: Entrevista, Factores de Riesgo, Permanencia, Inclusión, Acompañamiento Socioemocional.

Antecedentes

Durante las últimas décadas Chile ha sido testigo de diversos cambios en el ámbito de la educación, en sus distintos niveles han ocurrido importantes transformaciones producto de la democratización de la educación, acceso a nuevas tecnologías y la globalización del conocimiento, impulsando el acceso para grupos excluidos anteriormente (Canales y De Los Ríos, 2009; OCDE 2009; Leyton, Vásquez y Fuenzalida, 2012). Particularmente en educación superior es posible evidenciar dichas transformaciones dada la masificación en el acceso, situación que se inicia en los años ochenta y alcanza un explosivo aumento en la década de los noventa la cual se mantiene con un crecimiento sostenido (Mineduc, 2012; Donoso, Donoso y Frites, 2013). Evidenciándose este incremento en la cobertura, especialmente en los niveles socioeconómicos más desventajados, donde 7 de cada 10 estudiantes son la primera generación de sus familias en matricularse en la educación superior (OCDE, 2009). Como respuesta a los cambios ocurridos, existen universidades chilenas pioneras, que en conjunto a recientes políticas públicas, han generado oportunidades de acceso a la educación superior por vías diferentes a las tradicionales (Prueba de Selección Universitaria PSU y Notas de Enseñanza Media NEM) lo que ha favorecido el acceso a estudiantes de “alto rendimiento en contexto” (Moris y Rahmer, 2014). Con esto se logra el reconocimiento de los estudiantes con talento académico provenientes de contextos desfavorecidos social y económicamente, aportando en la construcción de un mejor proyecto educativo. Lo anterior, permite ampliar el potencial de éxito académico, pero también hace presente la necesidad de acompañamiento y nivelación, en pro de la retención y la prevención del abandono del estudiante del sistema universitario (Carreño, Micin y Urzúa, 2016).

La literatura da cuenta de diversos factores, de tipo sociales, personales y contextuales, que pueden explicar el proceso de la deserción (Canales y De Los Ríos, 2009; Donoso, Donoso y Fries, 2013; Henríquez y Escobar, 2016; Cubillos, Altamirano y Prado, 2017), en función de lo cual se ha hecho necesario acompañar a estos nuevos estudiantes. La evidencia muestra los efectos positivos de los programas de inserción, nivelación, apoyo académico y de habilidades socioemocionales, como favorecedores de la permanencia en la universidad. (Tinto, 1975; Catteral, 1990 y Goldfinch y Hughes, 2007, Citado en Henríquez y Escobar, 2016). Dicho efecto, se evidencia de mejor manera, en aquellos estudiantes que provienen de un contexto socio académico más vulnerable, en donde el acompañamiento favorece la adaptación y transición al proceso académico (Leyton, Vásquez y Fuenzalida, 2012; Henríquez y Escobar, 2016).

Programas de acceso inclusivo y acompañamiento en la UC Temuco.

Los programas de acceso inclusivo de la UC Temuco nacen a partir de la creación del Programa Propedéutico en el año 2011, incorporando en el año 2013 la experiencia de la Beca de Nivelación Académica (BNA) y Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE) en el año 2015, ampliando con esto, las coberturas de ingreso y acompañamiento para la UC Temuco, alcanzando actualmente más del 10% del total de la matrícula de primer año que ingresa a través de este tipo de programas. Buscando de esta manera la nivelación de competencias y la disminución de brechas existentes entre la enseñanza media y la educación superior, avalado por las evidencias de la literatura que dan cuenta de buenos resultados en aquellos estudiantes, que aún provenientes de contexto de alta vulnerabilidad, son exitosos en sus primeros años, contando con un adecuado acompañamiento en la universidad (Silva, 2011; Leyton, Vásquez y Fuenzalida, 2012; Henríquez y Escobar, 2016).

Considerando las características de los jóvenes de nuestra región, el compromiso que la UC Temuco adquiere con los estudiantes que provienen de contextos desfavorecidos, considerando el crecimiento e institucionalización de éstos programas al interior de la universidad, es que durante el año 2017 la Universidad crea la Dirección General de Inclusión y Acompañamiento (DGIA),

dependiente de la Vicerrectoría Académica. Con esto los principios de equidad e inclusión quedan institucionalizados en la estructura orgánica de la universidad disponiendo de unidades de gestión a cargo de facilitar el acceso a la educación superior, pero así también de realizar un acompañamiento académico y socioemocional. Sin embargo, uno de los desafíos más importantes que se desprenden de la implementación de dichos programas y la experiencia acumulada, tiene relación con la necesidad de implementar mecanismos de diagnóstico que se desarrollan durante el proceso de matrícula e inicio del año académico, lo cual permite diseñar e implementar una serie de estrategias para el acompañamiento académico y socioemocional que permitan disminuir las posibilidades de abandono de los estudiantes.

La entrevista como técnica de aproximación al estudiante

Desde la instalación y desarrollo de los programas de inclusión en la UCT, ha sido fundamental el poder generar un mecanismo que permita conocer el perfil de los estudiantes de acceso inclusivo con el objetivo de brindar las condiciones necesarias para que el hito del primer año en la educación superior sea enfrentado de la mejor forma posible. Es por ello, que una de las primeras acciones desarrolladas fue la aplicación de entrevistas, que permitieran orientar las prácticas en relación al trabajo con estos estudiantes.

La entrevista es una de las principales herramientas de evaluación, exploración y comprensión integral del otro, constituyéndose en la técnica de evaluación más utilizada por los profesionales del área de la psicología (Ávila, 1997). Los rasgos de personalidad se constituyen en un repertorio de posibilidades en un conjunto de pautas sistematizadas en cada individuo, y son estas las que se ponen en juego en una entrevista (Suárez, 2016), buscando profundizar en una parte de la vida del entrevistado con un fin específico. Es esta una de las razones por la cual se considera la entrevista como una estrategia constitutiva dentro del acompañamiento, entendiéndose como una herramienta diagnóstica que guía el proceso posterior y al mismo tiempo como una primera instancia de acogida para los nuevos estudiantes. En esta línea, desde la postura de Bleger (1964) se plantea la entrevista más allá de una técnica de recolección de datos, sino más bien, como relación humana. De esta manera, la entrevista cumple un rol preponderante, tanto en identificar factores de riesgo como también en promover el vínculo del estudiante con los espacios de acompañamiento dentro del entorno universitario.

A lo largo de la implementación de los diversos programas de inclusión en la UC Temuco, la entrevista como técnica ha ido evolucionando, buscando dar respuesta en cada periodo a las demandas de los estudiantes por parte de los equipos a cargo del acompañamiento. Dicha trayectoria se expone a continuación evidenciando el perfeccionamiento de la técnica y su utilización de la mano de la evolución de los procesos de acompañamiento.

Entrevista motivacional y vocacional (2011-2012)

Durante los primeros años de implementación de los programas de inclusión en la UC Temuco se realizó una entrevista semi estructurada, creada por docentes de la Escuela de Psicología que estaba destinada a estudiantes que cursaban el Propedéutico y que obtenían un puntaje PSU superior a 550 puntos, valor por sobre la media institucional. Dicha entrevista se conformaba por tres dimensiones: Claridad Vocacional, Motivación Intrínseca y Autoeficacia, y Estilos de Afrontamiento a Situaciones Críticas; las que a su vez se subdividen en tres preguntas abiertas en cada ítem que permiten indagar en las variables antes mencionado, a excepción de Claridad Vocacional, que contiene cuatro sub preguntas. El criterio de puntuación era otorgado por el entrevistador en tres niveles, Alto, Medio y Bajo.

El objetivo central de este primer instrumento, fue el de apoyar el proceso de elección vocacional del estudiante, en virtud de conocer características personales previas y profundizar en las variables específicas de la línea de motivación frente al proceso universitario y la elección vocacional. Sin

embargo, esta entrevista presentó una serie de limitaciones que obligaron a realizar ajustes importantes. Dichas limitaciones se centraron principalmente en la amplitud de información que entregaba, lo que dificultaba la sistematización de la misma, es decir, era información contundente que permitía dar respuesta a las necesidades específicas de cada entrevistado en un proceso individualizado, no obstante, impedía sistematizar los datos a gran escala y tomar decisiones en función de la población, mas aun, acompañado al aumento en la matrícula, hizo imposible un análisis caso a caso.

Entrevista de caracterización psicosocial (2013 -2016)

Con la implementación de la BNA en la universidad, se inicia de manera progresiva las estrategias de nivelación académica y de acompañamiento socioemocional. Inicialmente la focalización de estudiantes se realizó de manera individualizada, aplicando una entrevista semi estructurada con énfasis en el perfil socioeconómico del estudiante, lo cual daba algunas orientaciones de las líneas de acción a seguir.

Durante los años 2013 y 2015 se transita hacia nuevas entrevistas semiestructuradas, dando énfasis en la identificación de características personales, sociales y psicológicas de los mismos, tomando como punto de partida la literatura existente e incorporando variables sobre las cuales se hipotetizaba, en función de la experiencia con las primeras cohortes de la implementación de la BNA que podrían predecir situaciones de riesgo. Dichas entrevistas, tomadas desde la psicología clínica en la línea de una anamnesis, apuntaban a individualizar al estudiante y conocerlo en función de sus recursos personales, como tolerancia a la frustración, automotivación, relaciones interpersonales y familiares, antecedentes académicos previos y otras asociadas a la situación específica del estudiante en sus procesos. Tenían el foco en recopilar datos y dar respuesta de manera individualizada a las necesidades del entrevistado, arrojando variables que permitían guiar los objetivos de la consejería socioemocional individual, pero que no se podían extrapolar a la población completa, entre ellas se identificaron situaciones de riesgo: situación de discapacidad, paternidad, lugar de procedencia y puntaje PSU. En función de dichos resultados, se tomaba la decisión de focalizar la atención de los estudiantes, es decir, aquellos que presentaban a lo menos una variable de riesgo eran derivados a acompañamiento socioemocional. Resultando pertinente durante los primeros años, pero dado el incremento sostenido de la matrícula a través de nuevos programas, no resultó una técnica viable. Teniendo como limitación la imposibilidad de tomar decisiones oportunas en función del riesgo, dado el volumen de información y el aumento de las coberturas. Además, al igual que en la entrevista usada con anterioridad, las acciones se tomaban mayormente en respuesta de cada estudiante, lo cual dificultaba el poder generar perfiles de riesgo que permitieran tomar decisiones para una mayor población.

Entrevista de caracterización psicosocial con foco en la identificación de riesgo de abandono temprano (2017)

A partir del año 2017 se genera un crecimiento importante de estudiantes que ingresan a la UC Temuco a través de los diferentes programas de acceso inclusivo. Dicho crecimiento obligó a optimizar las técnicas de caracterización, con el objeto de responder técnicamente a las necesidades de ampliar la cobertura y conocer las características que podían devenir en situaciones de riesgo.

Se realizó una revisión detallada de los mecanismos de diagnóstico previos y se determinó que la entrevista, en cuanto técnica, sigue siendo el mecanismo más pertinente para establecer el primer vínculo con los estudiantes; sin embargo, se optó por pasar de una entrevista semi-estructurada a una entrevista estructurada en función de un grupo de 29 variables específicas.

Las variables se agruparon sobre la base de dos criterios: El primero de ellos, fundamentalmente teórico y que son ampliamente abordadas en la literatura especializada y que considera como factores de riesgo de abandono temprano: Edad, Género, Grupo Familiar, Integración social,

desarrollo intelectual (Tinto, 1975); Edad, Rendimiento académico previo, Métodos de estudio, Grupo familiar, Elección Académica (Ethington, 1990); Ingresos familiares y PSU (Saldaña y Barriga 2010); NEM y PSU (Reyes et al., 2007), entre otras. El segundo criterio, de carácter empírico: reconoce tanto la experiencia del acompañamiento brindado durante los últimos años por parte del equipo de acceso y acompañamiento de la UC Temuco, como también las múltiples entrevistas de ingreso previamente realizadas a los estudiantes.

Las 29 variables teóricas y empíricas que forman parte de esta entrevista estructurada, dan cuenta de las siguientes dimensiones que caracterizan a los estudiantes; Demográfica, Salud, Educativa. Vocacional y aprendizaje, Apoyo familiar, Educación de los padres, Hito crítico, Redes y Participación y Mantención en Educación Superior.

Al ser una entrevista estructurada, las preguntas y variables fueron categorizadas durante el desarrollo de la misma, operacionalizando las respuestas a través de la asignación de un atributo numéricos que fluctuaban entre 0 y 1 donde 0 evidenciaba menor riesgo y 1 mayor riesgo de abandono, pudiendo una pregunta tener entre 2 y cinco gradientes o posibles respuestas. Con ello se construyó un índice de abandono en el cual 12 de las 29 variables presentaron una correlación significativa pudiendo identificar a través de un análisis factorial cinco factores de riesgo de abandono: Proceso de elección vocacional, Condiciones educativas y económicas de la familia, Sostenibilidad de estadía durante la educación superior, Rendimiento académico durante la enseñanza media e implicancias de la vida familiar para el desarrollo personal en la educación superior.

Con lo anterior, se priorizó la focalización de acompañamiento socioemocional para los estudiantes que obtuvieron un factor de riesgo mayor (más cercano al valor 1) y se les aplicó una segunda entrevista que permitió profundizar en los aspectos críticos que podrían condicionar su trayectoria académica. A partir de ahí, se comienza a implementar las consejerías individuales que buscan acompañar y entregar herramientas de apoyo a los estudiantes que comienzan su trayectoria académica en la educación superior.

Si bien las modificaciones realizadas en torno al análisis de datos proveniente de la entrevista de caracterización psicosocial, la cual operacionaliza cuantitativamente las respuestas y el análisis de estas, la entrevista como tal sugiere una serie de atributos, tanto desde la línea de ser un instrumento diagnóstico que entrega vasta información cualitativa y en este caso además, cuantitativa, sobre los estudiantes en función de sus características previas que permiten dar luces sobre un posible riesgo, pero además, es la entrevista una estrategia de acogida para con el estudiante, que potencia y fortalece el vínculo con los programas de la universidad y en este sentido, favorece la identidad del estudiante. Razones por la cual, se hace necesario mantenerla como el primer contacto formal y cercano que establece el estudiante con la vida en la educación superior.

En síntesis, dado el crecimiento de los programas de acceso inclusivo, la experiencia de los equipos profesionales y la incorporación de nuevos criterios metodológicos a los procesos de diagnóstico, han permitido enriquecer, mejorar y focalizar un proceso que resulta clave para el desarrollo de las estrategias de acompañamiento. La transición de este proceso se sintetiza en la tabla N° 1:

Tabla N° 1: Esquema de perfeccionamiento de la entrevista como técnica de diagnóstico

Instrumento	ENTREVISTA MOTIVACIONAL Y VOCACIONAL (2011-2012)	ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN PSICOSOCIAL (2013-2016)	ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN PSICOSOCIAL CON FOCO EN FACTORES DE ABANDONO TEMPRANO (2017)
Tipo entrevista	Semiestructurada	Semiestructurada	Estructurada
Enfoque metodológico	Cualitativo	Cualitativo	Multimétodo
Temas	Según ámbitos: Claridad vocacional Motivación y Autoeficacia Estilos de Afrontamiento	Según ámbitos: Características personales Características sociales Características psicológicas	Según dimensiones que agrupan variables: Dimensiones: Demográfica Salud Educativa Vocacional Apoyo familiar Educación de padres Hito Crítico familiar Redes y participación Manutención en educación superior
Resultados	Descriptivos	Descriptivos	Índice que identifica el nivel de riesgo de abandono temprano
Alcances	Desarrollo de estrategias de acompañamiento generales y apoyo proceso de elección vocacional.	Orientaciones para consejería individual.	Identificación de estudiantes en situación de potencial abandono. Acompañamiento priorizado y personalizado en función de los factores de riesgo identificados.

Finalmente, cabe señalar que los siete años de implementación de entrevistas a estudiantes, da cuenta de un camino que ha permitido transitar durante el último período hacia un enfoque multimétodo. Con ello, no solo las técnicas y el análisis cualitativo cobran importancia dada su riqueza y capacidad para profundizar en algunos aspectos; sino también los elementos propios del análisis cuantitativo que permite operacionalizar de mejor manera un volumen importante de información. De esta manera, las estrategias de acompañamiento adquieren mayor precisión, permitiendo focalizar en aquellos estudiantes que poseen ciertas características que ponen en mayor riesgo su inserción y trayectoria académica en la educación superior.

Conclusiones

1. La implementación de programas de acceso inclusivo requieren de estrategias de acompañamiento, que permitan la entrega oportuna de herramientas a los estudiantes para enfrentar el hito del primer año en la educación superior.
2. Las características socioeconómicas desfavorecidas de los estudiantes que ingresan a través de estos programas, requieren explícitamente de un vínculo temprano con equipos de profesionales que permitan identificar potenciales situaciones de abandono.
3. La entrevista como técnica sigue siendo una herramienta fundamental para los programas de acceso inclusivo, su perfeccionamiento ha llevado a complejizarla en cuanto a su alcance (dimensiones y variables) y en cuanto al tipo de análisis realizado, transitando de un enfoque eminentemente cualitativo, a uno de combinación de métodos, donde lo cualitativo y cuantitativo se integra subsidiariamente de un método a otro.

4. La identificación de claros factores de riesgo asociados de manera importante al contexto de origen de los estudiantes, han permitido orientar de una manera focalizada el desarrollo de las estrategias de acompañamiento, permitiendo incluso implementar medidas individualizadas para evitar que estudiantes abandonen sus estudios durante el primer año.

Bibliografía

Ávila, A. (1997): Evaluaciones en psicología Clínica. Salamanca: Amarú.

Bleger, J: (1964). La entrevista psicológica. Su empleo en el diagnóstico y la investigación. Ficha editada por el Departamento de Psicología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Bs.As.

Canales, A. y D. De los Ríos, (2009). Retención de estudiantes vulnerables en la educación universitaria, en Calidad en la Educación. N° 30, Primer semestre 2009, pp. 49-83.

Carreño, Beatriz; Micin, Sonia; Urzúa, Sergio; (2016). Una caracterización inicial para el logro académico de estudiantes de primer año universitario. Cuadernos de Investigación Educativa, Enero-Junio, 29-39.

Cubillos, J; Altamirano, O; Prado, G; (2017). Retiro y completación en educación superior. Algunas pistas para repensar programas de intervención. Revista Iberoamericana de Educación Superior, VIII. 154-172.

Centro de Estudios MINEDUC (2012). Deserción en la Educación Superior en Chile. Serie Evidencias. N° 9.

Donoso, S., Donoso, G. y Frites, C. (2013). La experiencia chilena de retención de estudiantes en la universidad. Revista Ciencia y Cultura, 30, pp. 141.171.

Ethington, C. A. (1990). A psychological model of student persistence. Research in Higher Education 31 (3): 266-269.

Henríquez, N. y Escobar, D. (2016). Construcción de un modelo de alerta temprana para la detección de estudiantes en riesgo de deserción de la universidad metropolitana de ciencias de la educación revista Mexicana de Investigación Educativa, vol. 21, núm. 71, octubre-diciembre, 2016, pp. 1221-1248.

Micin, Sonia, Fariás, Natalia, Carreño, Beatriz, & Urzúa, Sergio. (2015). Beca nivelación académica: la experiencia de una política pública aplicada en una universidad chilena. Calidad en la educación, (42), 189-208. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652015000100007>

Moris, E. y Rhamer, B. (2014). Orientación psicosocial para estudiantes de alto rendimiento en contexto. Un modelo en desarrollo. Recuperado de: http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/PonenciasClabes/4/ponencia_129.pdf

Leyton, D., Vásquez, A. y Fuenzalida, V. (2012). La experiencia de estudiantes de contextos vulnerables en diferentes instituciones de educación superior universitaria (IESU): resultados de investigación. Revista Calidad en la Educación, 37, 62-97.

OCDE (2009). La educación Superior en Chile. Revisión de Políticas Nacionales de Educación. http://www7.uc.cl/webpuc/piloto/pdf/informe_OECD.pdf

Rahmer, B, Miranda, R, Gil F.J (2013) "Programa de Acceso Inclusivo Equidad y Permanencia de la Universidad de Santiago de Chile: Una Política de Acción Afirmativa". Publicación de la III Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior.

Reyes, J.; Escobar, C.; Duarte, J. y P. Ramírez, (2007). «Una aplicación del modelo de regresión logística en la predicción del rendimiento estudiantil», en Estudios Pedagógicos, Vol. XXXIII, N° 2, pp. 101-120.

Saldaña, M. y O. Barriga, (2010) «Adaptación del modelo de deserción universitaria de Tinto a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile», en Revista de Ciencias Sociales. Vol. 16, N° 4, pp. 616-628.

Silva Laya, Marisol. (2011). El primer año universitario: Un tramo crítico para el éxito académico. Perfiles educativos, 33(spe), 102-114. Recuperado en 24 de agosto de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018526982011000500010&lng=es&tlng=es

Suarez, L. (2016). Conceptualizaciones acerca de la entrevista psicológica en el marco de la consulta. Trabajo final de grado. Universidad de la República, Montevideo – Uruguay.

Tinto, Vincent (1975). Dropout from Higher Education: A theoretical synthesis of recent research. Review of Educational Research 45: 89-125.