

**Imágenes y Sentimientos presentes en el ambiente simbólico de los estudiantes de quinto semestre del programa de psicología Presencial en la Corporación Universitaria**  
**Minuto de Dios – Rectoría Bogotá**

Laura Katerine Galvis Monroy – ID 673798

Psicología Presencial, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Corporación Universitaria

Minuto de Dios

NRC: 61516 opción de Grado

Docente tutor: Andrés David Gutiérrez Torres

Docente lector: Roberto Javier Rozo Pardo

Diciembre 20, 2024

## Agradecimientos

Principalmente, agradezco a Dios por permitirme estudiar una carrera que me brindó muchos momentos de aprendizaje introspectivo. Este camino me llevó a comprender que la investigación es la base fundamental del aprendizaje y que lo que realmente importa no es el final, sino los aprendizajes adquiridos durante el proceso.

Agradezco profundamente a mis padres, a quienes admiro enormemente. Siempre estuvieron presentes, dándome apoyo incondicional, abrazando los momentos difíciles y celebrando conmigo los logros disfrutados a lo largo de este camino.

Extiendo mi gratitud a mi docente tutor, Andrés David Gutiérrez Torres, quien me guio, comprendió, sostuvo y aconsejó, moldeándome de la mejor manera posible. Ha sido un honor tenerlo como docente; su rigurosidad teórica y profesional es impactante. Me enseñó a superar el miedo, incluso cuando las cosas no salían como esperaba, recordándome que cuando se trabaja con amor, dedicación y perseverancia, todo termina saliendo bien.

Agradezco también al semillero Acción y a la docente Ángela Patricia Rivera Modera por apoyarme a crecer y por creer en mí desde el principio. Ellos crearon experiencias inolvidables que nutrieron mi aprendizaje como estudiante. Me enseñaron que no hay retos imposibles, que lo realmente difícil son las limitaciones que uno mismo se impone.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que fueron como ángeles en este proceso, quienes me brindaron palabras de aliento cuando más las necesité. Su apoyo incondicional me enseñó que la vida debe ser vivida como una tortuga: avanzando sin mirar atrás.

## Tabla de contenido

Agradecimientos.....	2
Resumen.....	6
Introducción .....	7
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
Revisión de la literatura.....	11
Condicionamiento Operante .....	12
Eventos privados .....	14
Visión condicionada .....	15
Visión operante.....	15
Conducta verbal.....	16
<i>Mandos</i> .....	16
<i>Tactos</i> .....	16
<i>Textuales</i> .....	17
<i>Intraverbales</i> .....	17
<i>Autoclíficos</i> .....	17
Comunidad verbal.....	18
Conducta gobernada por reglas .....	18
Reglas verbales.....	18
Equivalencia de estímulos .....	19
Teoría de los Marcos Relacionales.....	20
<i>Tipos de marcos relacionales</i> .....	20
<i>Relación entre la TMR y la CGR</i> .....	21
Macrocontingencias .....	22
Metacontingencias.....	23

<b>Modelo de la perspectiva conductual del consumidor —BPM, por sus siglas en inglés—:</b>	
<b>análisis y revisión conceptual .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 1 .....</b>	<b>25</b>
<b>Modelo de Valor de Marca Basado en el Consumidor —CBBE, por sus siglas en inglés—</b>	
<b>.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2 .....</b>	<b>28</b>
<b>Deserción estudiantil.....</b>	<b>28</b>
<b>Modelo del abandono escolar .....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3 .....</b>	<b>38</b>
<b>Estado del arte .....</b>	<b>39</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>43</b>
<b>Diseño de la investigación .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 1 .....</b>	<b>46</b>
<b>Selección de participantes .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>47</b>
<b>Instrumento .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>49</b>
<b>Procedimiento.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 4 .....</b>	<b>53</b>
<b>Consideraciones éticas .....</b>	<b>54</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 5 .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 6 .....</b>	<b>58</b>
<b>Figura 7 .....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 8 .....</b>	<b>60</b>

<b>Figura 9</b> .....	<b>62</b>
<b>Figura 10</b> .....	<b>64</b>
<b>Figura 11</b> .....	<b>66</b>
<b>Figura 12</b> .....	<b>69</b>
<b>Figura 13</b> .....	<b>71</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>74</b>
<b>Apéndice B. Resultados evaluación validez de contenido</b> .....	<b>85</b>
<b>Tabla B1</b> .....	<b>85</b>
<b>Tabla B2</b> .....	<b>85</b>
<b>Tabla B3</b> .....	<b>86</b>

## Resumen

A lo largo del tiempo los estudiantes que ingresan a la educación superior se matriculan con la expectativa de obtener un título profesional, pero muchas veces durante su proceso, deciden desertar, los factores involucrados en tal decisión han sido estudiados ampliamente, encontrando como principales factores relacionados: los aspectos Psicológicos, institucionales, sociales, personales y familiares (Ministerio de Educación Nacional, 2009); sin embargo, aunque la deserción estudiantil posee numerosos estudios alrededor del mundo; resulta importante estudiar a profundidad el fenómeno de la permanencia estudiantil, entendida como una conducta de elección que se renueva semestre a semestre con el fin de culminar el proceso académico (Gutiérrez-Torres & Moreno-Hernández, 2020).

El presente estudio está ligado a la psicología del consumidor desde la perspectiva del análisis del comportamiento, con el fin de estudiar las relaciones que existen entre los estudiantes y las diferentes instancias dentro del programa académico de psicología en la Corporación Universitaria Minuto de Dios; por lo cual, el estudio consta de una metodología cualitativa, en la que se construyó una entrevista semiestructurada tomando como base la teoría del condicionamiento operante del conductismo radical y la teoría de valor de marca de Keller, los resultados evidencian que existen discursos diferentes entre los estudiantes de la jornada diurna y nocturna, pero también, se resalta que las relaciones con otros estudiantes, con profesores y las dinámicas administrativas del programa, así como la configuración física del ambiente, son aspectos importantes a tener en cuenta dentro del proceso formativo y la permanencia estudiantil.

## Introducción

Con el tiempo, los estudiantes que ingresan a la educación superior se matriculan en determinados programas esperando obtener una formación profesional a través del plan de estudios; pero muchas veces los estudiantes desertan generalmente en los primeros semestres. Para comprender mejor este fenómeno, Tinto (1989) afirma que existen varios periodos críticos en el recorrido estudiantil en que las interacciones entre la institución y los alumnos pueden influir directamente con esta problemática, por lo tanto, la deserción estudiantil es motivo de preocupación en todo el mundo; por ejemplo, en América Latina, aproximadamente la mitad de la población de 25 a 29 años que inició la educación superior no completó sus estudios, de hecho, la mayoría de los estudiantes abandonaron sus estudios durante los primeros períodos académicos, con un promedio que oscila entre el 25% y el 35% (UNESCO, 2021).

De igual forma, en Colombia la educación superior se ha enfrentado a varios retos por las demandas globalizadas del mercado laboral y educativo, así mismo, las secuelas de la pandemia COVID-19 ha generado efectos a nivel emocional y económico, por eso han surgido estrategias de afrontamiento necesarias para regular estresores y promover el éxito académico.

Respecto a lo anterior, según el Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior – SPADIES (2023), la tasa de deserción anual, que permite medir el fenómeno de la deserción anual; en 2021 fue de 10,08%, con un incremento de 1,22 puntos porcentuales respecto al año anterior. Cabe destacar que, a lo largo de la historia, el nivel universitario ha mantenido una variabilidad menor en comparación con los demás niveles académicos. La tasa de deserción por cohorte acumulada, que permite rastrear semestre a semestre el porcentaje de estudiantes que abandonan el sistema educativo, a nivel nacional el indicador universitario alcanzó 25,47% en el año 2021-2. Esto significa que aproximadamente uno de cada cuatro estudiantes que ingresan al sistema no logra completar sus estudios universitarios.

Adicionalmente, en el caso específico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Rectoría Bogotá —UNIMINUTO—, el índice de deserción estudiantil en 2022 fue aproximadamente de 59%, según reporte verbal de la Dirección Nacional de Bienestar Institucional, siendo un 35% superior a la media nacional, lo que indica que aunque existen estrategias de permanencia que hace UNIMINUTO a través del Modelo de Acompañamiento Integral del Estudiante (MAIE), el impacto no es el esperado, pues según el Ministerio de Educación Nacional (2009, p. 86), existen una serie de factores además de los institucionales académicos, personales y socioeconómicos) que influyen en el momento que un estudiante toma la decisión de desertar.

En este sentido, Gutiérrez Torres y Moreno Hernández (2019), abordan el fenómeno de la permanencia estudiantil desde una perspectiva diferente con el Modelo Brand Equity Basado en el Consumidor, el cual contiene diferentes niveles de análisis; el primer nivel, es la identidad de la marca, el cual hace referencia a reconocer el logotipo y nombre de la institución; el segundo nivel pertenece al *significado* de la marca en la cual la percepción de los estudiantes donde se forman vínculos tangibles e intangibles con la institución; en tercer nivel se producen *sentimientos y juicios los cuales* influyen, sobre las opiniones y evaluaciones que se los estudiantes tiene respecto a la institución y finalmente el nivel de *resonancia* el cual busca formar un vínculo activo y perdurable en el tiempo en entre los estudiantes y la marca de la institución.

Por ende, ante la creciente competencia a nivel nacional e internacional de oferta de programas académicos, los directivos de las instituciones de educación superior han reconocido que los métodos convencionales de construcción de su imagen no son suficientes para establecer marcas universitarias sólidas. La mayoría de estos métodos se enfocan principalmente en la promoción y la identidad, de acuerdo con lo reseñado por Pinar, Girard y Basfirinci, (2020). En consecuencia, las universidades comenzaron a diseñar estrategias de marca más efectivas en respuesta a los desafíos competitivos a nivel global (Yaping et al.,

2023). Sin embargo, los estudios tienen limitaciones y se sugiere realizar más investigaciones con otros actores y en diferentes tipos de universidades, ya que hay más preguntas que respuestas debido a la poca investigación que hay al respecto y la experiencia real de los estudiantes.

Así mismo, Medina Arboleda y Sandoval Escobar (2011), realizan una revisión conceptual del modelo propuesto originalmente por Foxall (1998) y proponen un modelo en el cual se elimina el aspecto intencional manejado recientemente por el autor original, lo que resulta más cercano a la lógica del conductismo radical, relacionado con el concepto de macrocontingencia propuesto por Skinner (1971b) y analizando cada situación de compra, en ese sentido exponen la importancia de la historia de aprendizaje de la persona y la función de estímulo, es decir, todas las contingencias que han seleccionado los comportamientos de consumo; de la misma manera se tiene en cuenta la configuración del ambiente, no solo en términos físicos si no también en su aspecto simbólico, es decir pensamientos, discursos presentes representados en reglas verbales inmersas en la cultura y por ultimo las consecuencias las cuales se representan en reforzamiento utilitario o social.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la necesidad de investigar y comprender ¿cuáles son las Imágenes y sentimientos presentes, en el ambiente simbólico e de los estudiantes de quinto semestre del programa de Psicología Presencial en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Rectoría Bogotá presencial?, ya que para la perspectiva del conductismo radical, las imágenes y los sentimientos son eventos privados a los cuales solo se puede acceder, si las personas lo socializan a través de su conducta verbal, por esto el presente estudio se investigara desde la metodología cualitativa, utilizando entrevistas, la cuales puedan brindar información acerca de esos eventos que se dan en el contexto universitario.

### **Objetivo General**

Analizar las imágenes y sentimientos que configuran las representaciones sociales presentes en el ambiente simbólico de los estudiantes de quinto semestre del programa de Psicología Presencial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Rectoría Bogotá

### **Objetivos Específicos**

- A. Determinar cuáles son las imágenes asociadas al núcleo central del programa de Psicología Presencial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Rectoría Bogotá.
- B. Identificar las reglas verbales presentes en los elementos periféricos del ambiente simbólico y su configuración dentro de las representaciones sociales de los estudiantes de quinto semestre del programa de Psicología Presencial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Rectoría Bogotá.
- C. Identificar los sentimientos y contingencias de reforzamiento presentes en la integración social y académica del programa de Psicología Presencial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – Rectoría Bogotá.

## Revisión de la literatura

### Condicionamiento Clásico

En el siglo XX, el fisiólogo ruso Iván Pavlov realiza una serie de experimentos relacionados con la salivación de los perros, en donde “se dio cuenta de que, tras algunas repeticiones, los perros empezaban a salivar antes de ver u oler la comida; de hecho, empezaban a producir saliva en cuanto el ayudante entraba en la sala” (Ormrod, 2005, p. 40). Aparentemente el perro había aprendido que la presencia del ayudante anticipaba la aparición comida, y por ende respondía. Para esto, se desarrollaron unidades de análisis donde se involucran estos elementos, en primer lugar, el estímulo neutro (EN) hace referencia a un estímulo ante el cual el organismo no emite respuesta, que en el caso de los perros de Pavlov correspondía a la campana, pues en principio no provocaba ninguna respuesta de salivación. En el contexto experimental el EN se presenta inmediatamente antes de otro estímulo que sí provoca una respuesta, el cual se denomina estímulo incondicional (EI) ya que el organismo siempre responde a éste sin necesidad de haber sido entrenado, para el caso del perro de Pavlov, la comida suponía un EI que genera una respuesta incondicional (RI) de salivación, es decir, fisiológica. Después de repetidas asociaciones con un EI, el estímulo previamente neutral empieza a provocar una respuesta, de manera que deja de ser neutro, entonces se convierte en un estímulo condicional (EC) ante el cual el organismo ha aprendido a emitir una respuesta condicionada (RC) que tiene características similares a la RI. En el experimento de Pavlov, la campana una vez que se emparejó con la comida (EI) se convirtió en un EC que provocaba la respuesta de salivación (RC), por ejemplo, en el contexto de permanencia estudiantil, cuando un estudiante se empieza a sentir orgullo o satisfacción al experimentar tener buenos resultados académicos, como aprobar un examen, recibir una calificación alta o recibir una aprobación del profesor, surge una respuesta emocional positiva entendida como (RI). Por otro lado las actividades diarias dentro del programa, como asistir a clase, interactuar con los profesores, realizar trabajos, proyectos e interactuar con los compañeros, inicialmente

funcionan como (EN), que no generan ninguna respuesta para el estudiante, sin embargo, a lo largo del tiempo el estudiante comienza asociar estas actividades, con emociones positivas generadas por el éxito académico, estableciendo un emparejamiento repetido entre las actividades y los logros obtenidos, como resultado el (EN) se convierte en (EC), la cual provoca que el estudiante experimente emociones positivas similares, a las que el estudiante experimenta al recibir buenos resultados académicos, convirtiéndose en una (RC) el sentir bienestar, satisfacción o motivación, al asistir a clase o participar en actividades del programa, lo que refuerza su intención de continuar en el programa favoreciendo su permanencia en el mismo.

#### Condicionamiento Operante

Por otro lado, Skinner (1971a), propone el Condicionamiento Operante como una teoría que abarca la adquisición de múltiple variedad de comportamientos que llamó *operantes* debido a su capacidad manipulativa del entorno, es decir, operan o realizan cambios en el contexto, en el propio individuo y en otros, en donde estos cambios en el ambiente seleccionan dichos comportamientos; la teoría postula que el estudio de una conducta debe medirse con tres unidades de análisis conocidas como operantes; entre estas se encuentran: el Estímulo discriminativo, la Conducta y la Consecuencia; y la interacción entre éstas se conoce como la triple relación de contingencia, cuyo énfasis de análisis se centra específicamente en la contingencia Respuesta – Consecuencias, la cual puede ser positiva o negativa, el término positivo o negativo se refiere a dar un estímulo como consecuencia; y en el segundo, a retirar uno como evento posterior.

En ese contexto, el autor indica que en los procedimientos de reforzamiento hay eventos llamados reforzadores, que incrementan la probabilidad de las respuestas; hay dos tipos de reforzamiento: el primero es positivo, que implica agregar un estímulo tras un comportamiento, para que aumente la probabilidad de que se repita la conducta, por ejemplo, cuando el maestro da puntos positivos en una clase para que sus estudiantes participen más.

En segundo lugar, se encuentra el reforzamiento negativo, el cual, involucra eliminar un estímulo aversivo después de la emisión de un comportamiento para aumentar la probabilidad de que se repita una conducta, como por ejemplo cuando un estudiante, siente que tiene mucha carga académica, se acerca a hablar con el maestro, este lo entiende y le baja la carga, por ende, la probabilidad de que la conducta de acercarse al maestro para hablar sobre su carga académica se aumentará a futuro (García, 2001).

Lo que relaciona la condición aversiva con la conducta es el escape y la evitación, los cuales son conductas que están presentes en el contexto del individuo y se vuelve más probable que pase, si en el pasado se produjo una situación similar adversa, por ejemplo, el escape se puede reflejar, cuando un estudiante no estudió para su parcial y decide simular un desmayo en pleno parcial, entonces el estudiante, escapa de la situación adversa que tenía en el momento que es el parcial, es decir, refuerza la conducta de que provoque de nuevo simular tal condición biológica en ese contexto en particular; en cuanto a la evitación, se puede presentar cuando un estudiante y un maestro tuvieron una discusión por una mala nota en el un trabajo, posteriormente el estudiante decide, no volver a tener contacto con el profesor, evitando así la situación adversa de volver a conversar con el maestro (Domjan, 2016).

Por otro lado, se encuentran los procedimientos de castigo, el primero, es el castigo positivo, el cual, implica la adición de un estímulo desagradable, con la intención de disminuir la probabilidad de que ese comportamiento se repita en el futuro, por ejemplo, cuando un estudiante habla mucho con sus compañeros en clase y su maestro decide proporcionarle una llamada de atención, haciendo que el estudiante disminuya la posibilidad que hable en clase. Además, se encuentra el castigo negativo el cual consiste, en quitar un estímulo, para disminuir la probabilidad de que un comportamiento, por ejemplo, cuando un estudiante entra constantemente tarde a clase y el maestro decide quitarle un punto por cada llegada tarde, para que disminuya la probabilidad de que llegue tarde todo el tiempo (Quiroga Romero, 1995).

En cuanto a la función del comportamiento, Martínez (1981) se refiere a la relación que

hay entre la conducta y las consecuencias, con la intención de explicar cuál es el propósito de una conducta; por ejemplo, cuando un maestro lleva un esfero lo utiliza para diferentes funciones puede ser para escribir, para calificar o para prestar; para ello la topografía es un elemento importante; el cual consiste en la forma expresión de una conducta que presenta una persona, por ejemplo, el caso del maestro, expresa la conducta sacando el esfero de su bolsillo izquierda o derecha, esto se manifiesta tres sistemas de respuesta:

La primera son las respuestas motoras, son todas las respuestas visibles o externas, como levantar la mano en clase, llamar por celular, organizar horario de clase, caminar rápido, etc; así mismo se debe tener en cuenta la conducta verbal que se refiere a la emisión de las palabras, facultad que sólo tiene el ser humano y que tiene como función expresar lo que está sintiendo o en su defecto la consecuencia que busca obtener; por otro lado se tienen en cuenta las respuestas cognitivas que son todo lo referido a pensamientos, imágenes, ideas, opiniones, decisiones o creencias: por ejemplo pensar en cómo pedirle un favor a un compañero, decidir si pagar un semestre dentro de las fechas o en fecha extemporánea, o imaginar la universidad de determinada manera. Finalmente se deben tener en cuenta las respuestas fisiológicas, que son aquellas que buscan regular el equilibrio interno del organismo, es decir las sensaciones físicas que se experimentan como; sudar, llorar, etc. (Pérez San Gregorio y Borda Mas, 1997).

### **Eventos privados**

En la teoría de la conducta, los eventos privados a menudo se describen como conductas emitidas por un organismo que no pueden ser conocidos social o públicamente a menos que el propio hablante los enuncie. Para Carrascoso (2003), un evento privado vuelve público mediante la conducta verbal la cual es reforzada por la comunidad verbal cuando es emitida en presencia de un estímulo discriminativo (ED), por ejemplo, en el caso de que el hablante proporcione una pregunta que infiera un evento privado al oyente, siendo este el ED, para que el oyente responda al hablante.

En ese mismo sentido, Bueno (2011) recoge las apreciaciones de diversos autores

sobre la materia, como Catania (1998, citado por Bueno, (2011) afirma que los eventos privados son eventos que son accesibles sólo para al hablante —generalmente eventos bajo la piel—. Donahoe y Palmer (1994, citados por Bueno, 2011, p. 950), mencionan que los eventos privados son "el mundo interior de un individuo, como los estímulos que emergen debajo de la piel, al que cada individuo tiene acceso único".

### **Visión condicionada**

Skinner (1971a) establece que en la fórmula de Pávlov que la vista de la campana al parecer era una respuesta simultanea con la salivación. Inicialmente, ambas respuestas se producen ante el estímulo incondicionado, que en este caso sería la comida, pero mediante el proceso de condicionamiento, el sonido de la campana que sería EC implica que se asocie el sonido con la presentación de comida, lo cual genera dos RC: la vista de los alimentos y la secreción de saliva.

La visión condicionada puede combinarse con respuestas a estímulos incondicionados. Se ven los objetos como si fueran familiares con más rapidez y mayor facilidad que los desconocidos; los estímulos que, en un momento dado, se hallan realmente presentes pueden ser eficaces, a la vez, tanto como EC como EI. Esto se refleja, en las diferentes marcas del mercado, por ejemplo, cuando una empresa consistentemente relaciona su producto con una imagen o símbolo en particular a través de campañas publicitarias, con el tiempo, los consumidores evocan los mismos estímulos incondicionales, que se presentaron en el pasado.

### **Visión operante**

En la visión operante, la conducta no es provocada por estímulos presentes y no depende de una asociación previa de estímulos. Las variables primarias que ejercen el control son el reforzamiento y la privación un estímulo; por ejemplo, cuando alguien este hambriento, recuerda cuales son los lugares en los que hay comida y cómo se llega a ellos, es decir, las respuestas prácticas que en el pasado fueron reforzadas con comida, se traen al presente en el momento.

## **Conducta verbal**

Según Skinner (1981), la conducta verbal es lo que diferencia al ser humano del resto de las especies y explica que este tipo de comportamiento ocurre con el fin de generar consecuencias que sean obtenidas a través de un tercero, como por ejemplo como cuando una persona le pide a otra que le alcance la libreta, este acto permite que la llegada de una libreta a la mano de un emisor, por medio de una persona que miró en donde estaba la libreta, se inclinó a cogerla, para finalmente entrégasela; en este caso el oyente es esencial para obtener el reforzador. Teniendo en cuenta lo anterior, el autor propone la siguiente clasificación funcional de las operantes verbales que pueden ejercer control sobre la conducta:

### ***Mandos***

Se define como una operante verbal que está en control de una variable motivacional, que altera la relación de hablante y oyente, en este sentido el mando discrimina el estímulo reforzador o aversivo que se pretende evitar, indicando a la estructura misma del mando cual es la conducta que al ser ejecutada por el oyente, le dará una consecuencia esperada, por ejemplo, cuando un estudiante levanta la mano indicando que quiere participar y el docente le da la palabra. (Skinner, 1981).

### ***Tactos***

Es una operante en la que hay una relación coherente que sirve como reforzador en la comunidad verbal entre estímulos visuales y respuesta verbales, este toma en cuenta un estímulo, una respuesta y un reforzador, por ejemplo, cuando un estudiante menciona verbalmente sus logros o la importancia de asistir a clases, recibe diferentes reforzadores como el reconocimiento de sus profesores o el apoyo de sus compañeros, fomentando como respuesta, comportamientos positivos respecto a la permanencia del estudiante en el programa.

Para Skinner (1981), el término de extensiones verbales —una operante verbal puede ocurrir en un contexto novedoso sin entrenamiento específico— para referirse específicamente

a la generalización de la conducta verbal, describe diferentes tipos de extensiones del tacto con base en el grado en el cual el estímulo novedoso comparte las características relevantes del estímulo original.

### ***Textuales***

La conducta textual para Skinner (1981), es aquella controlada por estímulos textuales o símbolos, cuyo antecedente implica la comprensión de palabras, párrafos, oraciones, la coherencia de los textos, realizar inferencia de textos, o realizar una configuración en la respuesta de la conducta con lo cual se puede deletrear y escribir palabras habladas, por ejemplo, dar las instrucciones para salir del salón cuando se termina una clase, se realiza la configuración de estímulos auditivos, los cuales estuvieron presente en el pasado.

### ***Intraverbales***

Son de las más usadas y se describen por la diferencia que hay entre el estímulo discriminativo y la respuesta, en donde ambas son conductas verbales. Por ejemplo, enseñarle a un estudiante a recitar poemas, la respuesta de este comportamiento —enseñar— involucra un encadenamiento de partes, el cual funciona como estímulo discriminativo, para la siguiente parte de la conducta. Cuando se pregunta a una persona por la fecha, hora o algún evento sucedido, las personas responde de manera diferencial y de acuerdo la historia de reforzamiento, los estímulos adquieren un control de gran variedad de respuesta intraverbales (Ribes Iñesta, 2008).

### ***Autoclíticos***

Skinner (1981, p. 658) define los autoclíticos como una “conducta que se evoca o actúa sobre otra conducta del hablante”, la cual consiste en manipular la conducta verbal para precisar el mensaje y producir o provocar otra conducta en función de consecuencias del medio social, por ejemplo, cuando en clase el maestro indica sacar una hoja para hacer quiz, se

precisa el mensaje para que todos saquen la hoja, en donde “para hacer quiz” cumpliría la función autoclítica.

### **Comunidad verbal**

La comunidad verbal se refiere a un grupo de personas donde hay hablantes —quien emite la conducta verbal— y oyentes —quien la percibe—, los cuales comparten símbolos, lenguaje y significados comunes, para expresar ideas, transmitir información y comprender el mundo, incluye lenguaje verbal, escrito, y signos no verbales que se utilizan en medio del habla con la comunidad (Skinner, 1981), un ejemplo de lo anterior podrían ser los grupos de estudio, pues allí se utiliza la conducta verbal para apoyarse unos a otros con el fin de comprender mejor los temas.

### **Conducta gobernada por reglas**

Para Skinner (1969, citado por Clavijo, 2004) la conducta gobernada por reglas (se diferencia principalmente de la conducta gobernada por contingencias desde el contacto directo con las consecuencias del comportamiento, en cambio la conducta gobernada por reglas es modulada a través de las descripciones verbales que especifican las contingencias, así una persona puede emitir o no, una conducta sin que tenga contacto directo con las contingencias. Es importante aclarar que existen tres elementos fundamentales que están presentes en una regla: en primer lugar el contexto, el cual indica en qué momento se debe ejecutar la conducta; el segundo elemento es la conducta, que señala el comportamiento que se debe hacer para conseguir una consecuencia; y el tercer elemento son las consecuencias.

### **Reglas verbales**

Hayes, Zettle y Ronsefarb (1989, citados por Clavijo, 2004) plantean tres tipos de reglas que se deben tener en cuenta a la hora de comprender la conducta: en primer lugar se presenta el concepto de *pliance* u *obediencia*, esta se refiere al seguimiento de una regla verbal en la que el hablante especifica y otorga la consecuencia, mediada por el contexto de quien la sigue, por ejemplo, cuando el maestro indica una hora de llegada a clase y se llega a esa hora,

se acata la regla de llegar temprano a clase, pero si por el contrario el estudiante llega tarde, el maestro decide llamarle la atención y con la consecuencia de que los estudiante no pueda entrar a su clase, es decir un factor externo lo controla. En segundo lugar, se encuentra el tracking o *seguimiento*, esta corresponde a una conducta controlada por la historia y las contingencias naturales sociales y no sociales, por ejemplo, cuando se sigue las instrucciones para realizar un trabajo, se recuerdan los eventos previos relacionados a la misma, por ende, por las contingencias dadas a lo largo de la historia, hacen que el estudiante termine su trabajo. Y como tercer tipo de conducta se encuentra el augmenting o *aumento* el cual “se da bajo el control de cambios aparentes en la capacidad de los eventos para funcionar como reforzadores o castigos” Hayes, Zettle y Ronsefarb (1989, citados por Clavijo, 2004, p. 311), este tipo de regla se ve reflejado, por ejemplo, cuando la universidad ofrece beneficios por pagos pronto en la matrícula, con frases como “el 10% de descuento si pagas en los quince primeros días del mes”, esto hace que la conducta de pagar matrícula en los primeros días aumente. El autor señala que este tipo de conducta gobernada por reglas “por lo general, va acompañado de cumplimiento de seguimiento pues difícilmente existiría puro”.

### **Equivalencia de estímulos**

Para Dymond, Roche y Rehfeldt (2005) la equivalencia entre los estímulos, se refiere a un conjunto de estímulos que comparten la misma función y su efecto puede ser explicado así: el estímulo A, representa un estímulo B, por ejemplo, cuando el maestro pide el cuaderno, se escucha la palabra “cuaderno”, posteriormente se presenta un segundo estímulo B, el cuaderno como objeto físico y en simultáneo aparece un estímulo C, el cual es la representación escrita de los estímulos anteriores, lo que conlleva a realizar una equivalencia entre los estímulos, por lo tanto, si se escucha la palabra “cuaderno”, se hace la relación de equivalencia con la palabra escrita “cuaderno”, ésta última asociación no entrenada se conoce como “relaciones emergentes”.

## **Teoría de los Marcos Relacionales**

Partiendo de lo anterior, Hernández y Sandoval (2003) explican que la Teoría de los Marcos Relacionales (TMR) es una aproximación a la equivalencia de estímulos que toman como base la teoría de la conducta verbal, entendiendo que esta permite enmarcar relacionamente diferentes eventos en termino de otro con base en claves contextuales, es decir, que un evento A equivale a un evento B y que se puede responder a ellos gracias a las claves contextuales; esas respuestas relacionales se pueden clasificar en ciertos tipos de acuerdo a la funcionalidad que tienen para el sujeto: las *implicaciones mutuas* que hay dentro de los eventos, es decir, que un evento A equivale a un evento B y a la inversa, por ejemplo, cuando un estudiante nombra la universidad en la que estudia y dice “Uniminuto” y lo relaciona con el logotipo de la institución, así mismo, se encuentra la *implicación combinatoria*, es decir, se entrenan dos asociaciones de estímulos y se deduce el tercer estímulo en asociación con el primero, por ejemplo, cuando el estudiante menciona “Uniminuto” asociándolo al logotipo de la Universidad, se permite inferir la relación entre el nombre de la institución y su pertenencia a la Organización Minuto de Dios. La siguiente característica es la *transformación de la función del estímulo*, en donde la función que tiene un estímulo se puede transformar si ese estímulo se relaciona con diferentes eventos, en ese sentido, si un estudiante tiene la experiencia con un maestro y el resultado de ésta interacción es reforzante, por ende, los eventos relacionados con el maestro también se vuelven reforzantes, por ejemplo las clases con ese maestro, los trabajos, los parciales, las conversaciones del maestro, entre otros. Si después ese estudiante tiene una experiencia aversiva con el maestro, posiblemente cambiará la función del estímulo, haciendo que la imagen del maestro ya no sea buena si no cambia.

### ***Tipos de marcos relacionales***

En cuanto los tipos de marcos relacionales, el primero que se encuentra es el *marco de coordinación*, el cual se refiere a la semejanza o equivalencia (implicación mutua); el segundo

tipo es el *marco de oposición*, que se refiere a las propiedades contrarias a los eventos, por ejemplo, cuando la universidad A es moderna, mientras que la universidad B se presenta como más antigua. Así mismo, se encuentra el *marco de comparación* que se refiere a comparar las propiedades de los eventos en términos cuantitativos, es decir, mayor o menor, en ese sentido se puede ejemplificar que la universidad A tiene mayor costo en su matrícula que la universidad B, la cual tiene una matrícula de menor costo.

El cuarto tipo es el *marco de distinción* que se refiere a comparar las propiedades de los eventos de manera cualitativa, por ejemplo, cuando el programa de psicología en la universidad A es desde el análisis científico y la universidad B desde el constructivismo, haciendo que sean rasgos propios de cada programa. El quinto tipo es el *marco de íctico*, el cual se refiere a la influencia que tienen los eventos en el sí mismo y en el espacio-tiempo, por ejemplo, cuando un estudiante le dice a la mamá que el día de ayer estuvo en clase de conductismo, se ubica a sí mismo en un momento y contexto dado. En ese sentido, también están *los marcos de condicionalidad*, que se refieren a las relaciones coordinatorias entre los eventos, es decir, si se quiere tener una buena exposición en clase, se deben estudiar los conceptos (Dymond, Roche y Rehfeldt, 2005).

### ***Relación entre la TMR y la CGR***

Por otro lado, según Hernández y Sandoval (2003), la Teoría de los Marcos Relacionales se refiere a la regulación verbal del comportamiento con base en tres procesos implicado en la conducta gobernada por reglas, los cuales son:

- A. Seguimiento por control natural: Se refiere a la conducta gobernada por contingencias vividas por el propio sujeto, por ejemplo, cuando se entra por primera vez a la universidad y nadie orienta en la búsqueda del salón, probablemente se entre a uno incorrecto, pero debido a ese evento se aprendió a buscar mejor los salones de clase.
- B. Seguimiento por control social: hace referencia a las conductas que son conducidas por

un enunciado verbal provocado por el entorno social, por ejemplo, si se viaja a Bogotá, el entorno social puede decir que es emblemático ir a Bogotá y visitar Monserrate, en ese sentido la conducta verbal es reforzada por las personas que indica que visitar Monserrate cuando se va a Bogotá es emblemático.

- C. La función valorativa altera el valor de las consecuencias de un comportamiento específico, en donde se clasifica a su vez en función de una anterior ejecución de dicho comportamiento. Si no se ha realizado, se hablaría de función valorativa formativa, en caso contrario, de función valorativa motivadora, la cual modifica el valor de las contingencias de una conducta emitida antes, por ejemplo, cuando un estudiante tuvo una excelente experiencia dentro del campus; es probable que el estudiante renueve su matrícula el próximo semestre (Dymond, Roche, y Rehfeldt, 2005).

Lo anterior explica aporta elementos importantes para la comprensión de la conducta simbólica (o pensamiento), para continuar con este propósito, se abordará el estudio conductual de la cultura, pues para efectos del presente estudio resulta importante comprender el fenómeno social desde el análisis de contingencias propias del conductismo radical.

### **Macrocontingencias**

Skinner (1979) explica que las macrocontingencias se refieren a la relación de patrones conductuales que se vuelven culturales, dado que se presentan en varios individuos a lo largo del tiempo, teniendo un impacto significativo en el tiempo y en el contexto, lo que genera obtener consecuencias en común, a ello se le conoce como práctica cultural. Por ejemplo, en el contexto universitario, una gran cantidad de estudiantes pueden ir a la biblioteca; si como fruto de tal comportamiento se encuentran con eventos reforzantes, es probable que su conducta se repita en el futuro, cuando el efecto de tal comportamiento similar entre estudiantes es común (por ejemplo: tranquilidad, comodidad, ausencia de ruidos, mayor concentración, mejora en desempeño académico), se puede decir que se va gestando una práctica cultural estudiantil.

## **Metacontingencias**

En ese mismo contexto, Glenn (1988) analiza que, en la teoría operante, las conductas se estudiaron inicialmente desde la perspectiva del individuo; sin embargo, es importante tener en cuenta que los individuos forman parte de un contexto social, con diferentes eventos ambientales y conductuales que interactúan, produciendo contingencias de reforzamiento que se entrelazan entre sí y cuyo producto final serían las prácticas culturales. Para la autora, las metacontingencias serían esa unidad de análisis desde el conductismo radical para estudiar dicho resultado final. Un ejemplo de lo anterior sería el fenómeno de la permanencia estudiantil, pues para que un estudiante permanezca en una institución de educación superior, depende de diferentes instancias como una buena instalación educativa (salones, comodidad, sillas, mesas, etc.), también estarían implicadas algunas personas, como por ejemplo, los profesores, demás estudiantes, administrativos y directivas; según la teoría las contingencias de cada uno de estos actores se entrelazan y tendrían el efecto de incidir en la permanencia estudiantil y por ende, en el éxito académico.

## **Modelo de la perspectiva conductual del consumidor —BPM, por sus siglas en inglés—: análisis y revisión conceptual**

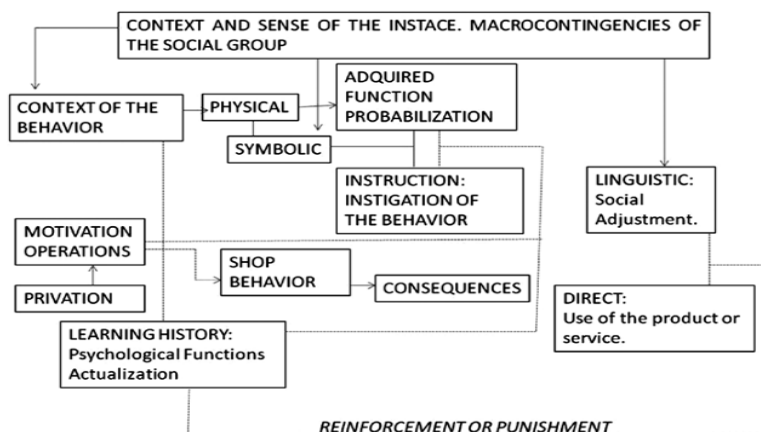
Desde la perspectiva del conductismo radical y la psicología del consumidor, Foxall (1998) propone un modelo que se expone cómo un elemento diferenciador y habilitado para fortalecer la investigación acerca de la conducta de elección, ya que desde el punto de vista del autor, su modelo se construye desde la lógica de la triple relación de contingencia; sin embargo en los últimos años el modelo ha adoptado una terminología mediacional que puede ser problemática con la perspectiva conductual, es por esta razón que Medina Arboleda y Sandoval Escobar (2011), realizaron una revisión donde se resalta que la conducta de elección y compra, se encuentra permeada por la configuración del contexto (abierto o cerrado), la historia de aprendizaje, la conducta del consumidor, el reforzador utilitario, el reforzador informativo y las consecuencias aversivas.

En primer lugar, los autores consideran que es un error medir el reforzamiento utilitario con los precios de los productos o con encuestas sobre la intención de compra, pues el análisis experimental de la conducta busca que la metodología de investigación sea precisa y sin ninguna indeterminación. La siguiente crítica se establece en el concepto de reforzamiento informacional ya que no se identifica en las bases de las respuestas verbales, ni mediante la identificación de símbolos relacionados con los grupos a los que pertenece la persona, por lo que esto resulta en una clasificación de niveles de reforzamiento que parece redundante, ya que si una marca tiene un gran impacto de la misma manera tiene un alto nivel de reforzamiento informativo, aunque esto podría ser cierto, el modelo conductual se opone a lo que no se basa en la observación directa del comportamiento en los estudios encontrados en este artículo. Como última crítica dada por estos autores, se encuentra que las interacciones verbales, no se encuentran clarificadas en el modelo como consecuencias, ni en el ambiente simbólico de la interacción ni en su trasfondo, de la misma manera, como retroalimentación, ya que se puede ver como un modelo lineal.

De acuerdo con lo anterior, estos autores proponen un modelo alternativo, el cual se sale de la linealidad del modelo de la triple relación de contingencia, para convertirse en un modelo más elaborado y relacionado con el constructor de las macrocontingencias, como se identifica en la figura 1, se propone un análisis por cada situación de conducta de compra, en otras palabras, se considera la configuración del ambiente simbólico en momentos dados, donde en las grandes empresas nunca se organizan igual o en los mismos lugares sus productos, con un análisis sincrónico, hay que considerar que los análisis diacrónicos, donde el conocimiento es por la historia de aprendizaje, permite comprender las funciones del estímulo en un momento dado.

**Figura 1**

*Diagrama del BPM revisado por Medina Arboleda y Sandoval Escobar (2011).*



Tomado sin editar de Medina Arboleda y Sandoval Escobar (2011).

En cuanto a las operaciones motivacionales, los autores la definen como acciones que alteran la efectividad del reforzamiento y el castigo en cuanto a el valor, también se alteran la frecuencia de las respuestas, es decir, los estímulos se pueden tornar reforzantes o aversivos, dependiendo el contexto; como también, se debe contemplar las acciones que pueden afectar las frecuencias de las conductas de compra. El modelo contempla las prácticas culturales de la comunidad verbal a la que pertenece el consumidor; en ese sentido, la configuración del ambiente se conforma de propiedades físicas y sociales, donde los símbolos y reglas de la sociedad indican las conductas a emitir y sus posibles consecuencias en el entorno.

Finalmente, sobre las consecuencias Medina Arboleda y Sandoval Escobar (2011), establecen que, en el contexto de consumo, satisfacen o no sus necesidades, sean estas sociales o utilitarias, lo que llama Skinner (1982) reforzadores condicionados que son generales o se evidencian, en la conducta gobernada por reglas, por ejemplo, cuando se compara un producto dependiendo su precio se categoriza si es bajo su calidad y duración es baja, pero si por el contrario su valor es alto, se categoriza de calidad buena y alta duración. Así, estos autores abarcan la conducta de compra, dando una mirada amplia en cada interacción.

### **Modelo de Valor de Marca Basado en el Consumidor —CBBE, por sus siglas en inglés—**

Para Keller (2008), las marcas son activos muy valiosos, los cuales se deben administrar de manera cuidadosa, que ofrecen diferentes beneficios a clientes y empresas, pero a su vez cada marca agrega diferentes dimensiones que lo diferencia de otros productos o servicios, estas diferencias, pueden ser racionales y tangibles vinculadas con la experiencia de la marca o simbólicas, emocionales relacionado con lo que representa la misma, de esta manera la marca crea experiencias y valores, lo que crea el concepto de *brand equity* o valor de marca, el cual lo considera como la construcción del valor de una empresa, el valor simbólico, percepción del producto y lo percibido por el consumidor.

Para que una marca se consolide en el mercado se plantean dos perspectivas: la inicial desde la empresa lo cual se establece desde lo financiero, el costo que pueden tener la marca y qué implicaciones tiene su uso; la segunda desde el marketing, la cual a su vez se divide en dos: la primera define la manera en que una marca genera valor en el consumidor, y la segunda se centra en el consumidor final y las respuestas que hay frente a la marca (Aaker, 1991). Esto consolida el *brand equity* de una empresa, el cual Keller (2008) centra en las respuestas que existen frente a la marca y el proceso que existe en el consumo final de un producto, lo que significa que las representaciones de la marca se centran en lo aprendido, visto, sentido u oído, por ello el desafío de las organizaciones es crear marcas fuertes donde a partir de sus sentimientos, deseos, imágenes, creencias, percepciones y opiniones se vinculen reforzando positivamente la marca. El autor presenta un modelo con características que respaldan la medición de este; el cual se encuentra representado en una pirámide con cuatro dimensiones:

La primera es la *identidad de marca*, la cual está relacionada con el conocimiento que se tiene con la marca, el cual, va desde identificar el logo y nombre, la estructura entre otros, lo que le hace entender al consumidor la categoría del producto y sus posibles usos.

La segunda dimensión es el *significado de la marca*, refiriéndose a las conductas

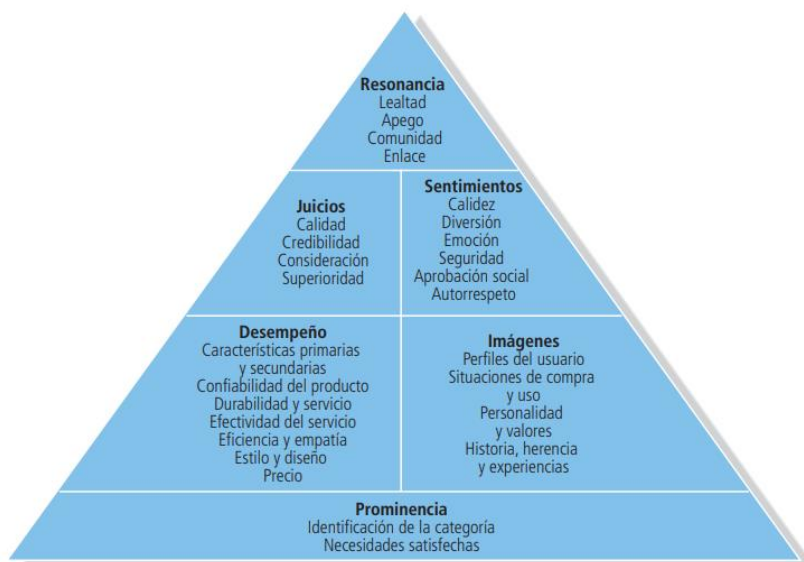
públicas y privadas que realiza un individuo para recordar la marca; la cual se conceptualiza a través del *desempeño de la marca*, entendiéndolo como la satisfacción que ésta ofrece al consumidor en aspectos como calidad, estilo, diseño, precio y por supuesto, la índole utilitaria; y de las *imágenes de marca*, que se refieren a los aspectos intangibles asociados a la marca construidos por el consumidor, por su experiencia o por publicidad; esto determina la definición del perfil del comprador o población a la que se quiere llegar, ya que factores como el género la edad, condición económica y lo psicográfico como las creencias, percepción, motivación, pueden incidir en la formación y cambio de actitudes hacia la institución o marca, permitiendo identificarla por tradicional conservadora, moderna o juvenil.

La tercera dimensión abarca las *respuestas hacia la marca*, asociadas a los que los consumidores piensan o siente de la marca; a su vez se subdivide en *juicios* y *sentimientos*, los juicios influyen las opiniones y evaluaciones que los consumidores realizan sobre la marca como producto de los resultados de la segunda dimensión, dentro de los juicios que pueden emitir se encuentra la calidad, credibilidad, consideración y superioridad, al mismo nivel se encuentran los *sentimientos*, los cuales se refieren a todas las reacciones emocionales que el valor del contexto evoca sobre la marca o servicio, sin embargo estas reacciones son eventos privados expresados mediante conducta verbal de acuerdo a las necesidades del contexto.

Finalmente, en la cima de la pirámide se encuentra la dimensión de *resonancia con la marca*, en donde se forma un vínculo en términos de lealtad, apego y probabilidad de generar contexto con ella, generando una relación perdurable en el tiempo, reforzando así la conducta de consumo; sin embargo, cabe resaltar que para llegar a tal punto se presentan dos dimensiones, en primer lugar, se encuentra lo psicológico, es decir lo relacionado con sentimientos, creencias, emociones y discursos emitidos por el consumidor y por otro lado se encuentra lo conductual, todo lo que se refiere a la renovación del producto o servicio (ver figura 2).

**Figura 2**

*Representación gráfica del modelo CBBE.*



Tomado sin editar de Keller (2008).

### **Deserción estudiantil**

El Ministerio de Educación Nacional (2009) define la deserción estudiantil como el fenómeno que se presenta cuando un estudiante abandona una institución de educación superior —IES— sin haber culminado su formación académica y obtenido su titulación, cada estudiante que retira de la IES crea una vacante que puede ser ocupada por otro alumno; en ese sentido, diversos autores asocian este fenómeno a un bajo rendimiento académico y un retiro forzoso.

Castaño et al. (2004), afirman que este fenómeno se puede entender como una circunstancia a la que se enfrenta un estudiante cuando no logra cumplir su proyección académica dentro de la institución, considerándose así un desertor como aquella persona que, siendo estudiante de una institución de educación superior, no presenta actividad académica durante dos o más semestres consecutivos, lo cual equivale a un año o más de inactividad estudiantil.

Castaño et al. (2004) y el Ministerio de Educación Nacional (2009) explican que hay tres tipos de abandono universitario respecto al tiempo: el primero deserción precoz, entendido como el individuo aceptado por la institución para comenzar su formación pero no matriculado en la misma; el segundo se refiere a la deserción temprana, es decir quien deserta en los primeros cuatro semestres del programa; y el último deserción tardía, donde el estudiante abandona su proceso formativo en los subsiguientes semestres. A su vez es dividida en deserción del programa el cual se refiere a cambiar de programa dentro de la misma institución y también se encuentra deserción institucional, en la cual el alumno abandona la institución.

Estos autores explican que hay dos momentos de riesgo donde la deserción es mayor, el primer momento es donde el estudiante forma sus primeras impresiones hacia la institución, aquí se tienen en cuenta factores como el proceso de admisión, pago de matrícula, falencias de la IES como la falta de información, entre otros podrían producir una deserción precoz; el segundo momento se presenta cuando el estudiante tiene contacto directo con el ambiente universitario y se forma un proceso de adaptación al mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, este último momento representa un proceso de transformación que, en muchos casos, los estudiantes no superan, por ejemplo, si un estudiante debe trasladarse de un pequeño pueblo a la ciudad a estudiar en una universidad, un contexto mucho más amplio, por lo que implica vivir fuera de su hogar, la experiencia puede ser totalmente extraña para él (Castaño, et al. 2004).

Este fenómeno también es explicado por el Sistema para Prevención de la Deserción de la Educación Superior – SPADIES (2023), el cual reconoce las problemáticas y particularidades de cada institución, de manera que se implementan estrategias planificadas y monitoreadas para mejorar la educación superior, a su vez es analizado por cuatro factores determinantes de la deserción en los cuales se encuentran individuales, institucionales, académicos y socioeconómicos; con el objetivo de definir estrategias en ocho ejes de trabajo, para la ejecución y evaluación de políticas y programas de fomento de la permanencia y la graduación

estudiantil de manera integral, en donde los principales ejes son: la universalidad, prevención, integralidad, pertinencia, eficacia y eficiencia.

Dentro de la permanencia estudiantil también se involucra el posicionamiento y formalización de la marca, en este caso, sería el programa de Psicología Presencial en UNIMINUTO, esto involucra todos los direccionamientos que articulan las diferentes estancias para que los estudiantes permanezcan y se gradúen de la institución, también involucra el plan estratégico de comunicación y posicionamiento, este plan apoya a la institución brindándole respuestas efectivas de las necesidades de la comunidad en el contexto académico, generando canales de comunicación, para que los estudiantes conozcan los beneficios de la investigación, el teatro, danza, entre otros (Sonza Salamanca y Castro Aguiar, 2021).

De igual forma, se involucran los programas de apoyo y acompañamiento para estudiantes, que en UNIMINUTO son integrados por el Módulo de Acompañamiento Integral al Estudiante – MAIE, el cual pretende integrar a los estudiantes en cuanto a lo académico, cultural, recreativo y formativo para que el estudiante se forme exitosamente y no deserte en su estancia en la universidad (Sonza Salamanca y Castro Aguiar, 2021).

Este comienza con el proceso de inducción que implica un acercamiento real a la universidad y su contexto, dando una mirada a lo que se espera de la institución en términos educativos y culturales; donde se encuentra el fortalecimiento del bienestar institucional, que involucra de bienestar cultural, contribuye a la experiencia del estudiante dentro del medio universitario, a partir de programas que brinden espacios de aprovechamiento, en diferentes áreas como cultura, deporte, salud, desarrollo humano y tiempo libre; y durante ese proceso aparecen momento de crisis y adaptación a la carrera. El programa de mentorías es el encargado de diseñar estrategias de adaptación, orientación y acompañamiento a los estudiantes, brindándole herramientas para mejorar su desempeño académico a través del acompañamiento de pares estudiantes (Sonza Salamanca y Castro Aguiar, 2021). Así mismo, áreas como la orientación para Opción de Grado y Prácticas Profesionales se vuelven

importantes; el contar con un servicio de orientación que apoye a generar estrategias para motivar a los estudiantes para que culminen el programa. Por lo tanto, el observatorio de graduados también cuenta con un servicio de seguimiento que le permita a la institución formar estrategias de retención para próximos estudiantes (SPADIES, 2023).

### ***Modelo de gestión para la permanencia y graduación estudiantil***

El Ministerio de Educación Nacional (2015) plantea un modelo de gestión para la permanencia y graduación estudiantil que establece lineamientos para implementar estrategias de fortalecimiento, las cuales implican reconocer las problemáticas y cualidades cada institución, así como planificación, coordinación y monitoreo, lo que contribuye al mejoramiento integral de la institución para que haya una graduación integral. El modelo contempla los cuatro factores que han sido identificados por SPADIES (2023), y tiene como objetivo definir lineamientos, estrategias e instrumentos en ocho componentes:

- A. Posicionamiento y formalización: Involucra diferentes instancias, como la planeación para la proyección de diferentes modelos de gestión, procesos y procedimientos referidos a tratamiento integral de la permanencia y graduación como objetivo principal, a su vez esta se divide en:
  - a. Política de permanencia y graduación estudiantil: articular estrategias que suministran lineamientos para cumplir con los objetivos propuestos sobre permanencia y graduación, por ejemplo, la Corporación Universitaria minuto de Dios con MAIE, implementan diferentes de estrategias como organizar eventos en la misma universidad, dar becas a los estudiantes que piden apoyo a la institución, implementan diferentes métodos de marketing, mediante las redes sociales, para atraer diferentes estudiantes graduados o no, entre otros.
  - b. Autoridad y responsabilidades para la gestión: área encargada de centrar las estrategias y hacer acompañamiento integral al estudiante durante todo el ciclo académico, facilitando el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación.

- c. Sistema de gestión de la calidad: bajo su responsabilidad se encuentra planear, controlar y mejorar aquellos elementos que afecta o influyen el objetivo propuesto.
  - d. Plan estratégico de comunicación y posicionamiento: esta área es se encarga de realizar un plan para dar repuestas efectivas a las necesidades y expectativas de la munidad estudiantil, donde se pueda conocer los beneficios de los servicios y dinámicas que promueven el posicionamiento de los programas de la universidad.
- B. Cultura de la información: este integra el acceso a la información, la disponibilidad, calidad y uso de esta, para definir estrategias en los diferentes ámbitos operativo, táctico, estratégico. También trabaja en la integración de datos de análisis que permite a las instituciones, ser monitoreadas, evaluadas articulada y continuamente, a través de cuatro ejes:
- a. Características estudiantiles: conocer la población de estudiantes que ingresa a la institución, a partir de la identificación de necesidades, para fortalecerlas en diferentes áreas, para responder a las necesidades de los estudiantes.
  - b. Optimización del uso del SPADIES: mediante el análisis de la caracterización de cada estudiante, identificación de diferentes variables y el seguimiento a las tasas de deserción, este realiza un seguimiento académico y socioeconómico al estudiante.
  - c. Sistema de alerta temprana: por medio de la estrategia del semáforo, se brinda apoyo a las instituciones de IES, con refuerzo y acompañamiento a los estudiantes en situaciones críticas, en las cuales se pida apoyo.
  - d. Seguimiento y evaluación de impacto del programas: este establece la rentabilidad que hay dentro de los costos y beneficios que les brinda la institución a los estudiantes, por ejemplo, los descuentos por caja de

compensación, beneficios como las becas, relaciones con universidades tanto nacionales como internacionales, evolución docente y cómo la institución pone frente a las diferentes situaciones críticas que pasan en el contexto universitario, como el retraso de alguna solicitudes; así mismo evalúa frecuentemente el impacto que brinda los beneficios que la institución tiene para atraer nuevos estudiantes y que permanezcan los que se encuentran.

- C. Mejoramiento de la calidad: a través del trabajo interdisciplinar, se establecen estrategias institucionales que apoyan al mejoramiento de la calidad educativa y mitigan la deserción estudiantil, este cual se divide en:
- a. Acompañamiento académico: mediante el acompañamiento, la institución define diferentes condiciones que garantizan el cumplimiento de los estándares establecidos, identificados con las nuevas necesidades y requerimientos que el contexto requiera.
  - b. Fortalecimiento de la gestión curricular: brinda una visión objetiva y sólida de institución.
  - c. Combinación de modalidades y metodología: para que los estudiantes accedan a una experiencia de aprendizaje mediante múltiples canales de manera fluida y organizada según sus necesidades; se realizan escenarios en los que se encuentra la virtualidad, la presencialidad y el escenario de vida real o práctica, para que cada profesional en curso se construya mediante diferentes contingencias.
  - d. Resultados de aprendizaje: se debe tener claridad y entregar procesos de planeación entre los contenidos, las estrategias didácticas y evaluativas para que se logren los resultados esperados en el aprendizaje del estudiante.
  - e. Plan de formación y evaluación docente: este plan permite determinar resultados de docentes, articular estrategias pertinentes, para el mejoramiento de la calidad

educativa, teniendo en cuenta la coherencia, los objetivos y metas establecidas.

- D. Trabajo en conjunto con instituciones de educación media —IEM—: formar acciones con las instituciones de educación media y las secretarías de educación establece un planeamiento que permita a los estudiantes explorar diferentes áreas de conocimiento y campos de formación, contar con las competencias requeridas para facilitar la toma de decisiones. Esto se logra mediante las siguientes acciones en las IEM:
- a. Diversificación curricular en la educación media: la oferta de temáticas en la educación media debe ser atractivas para los estudiantes, debe incorporar innovación y articularse con el proyecto educativo institucional y acorder al contexto universitario.
  - b. Fortalecimiento de competencias básicas: Fortalecer las competencias básicas busca fortalecer la autonomía propia del estudiante para busque, gestione y analice información de manera fácil y rápida.
  - c. Reconocimiento de aprendizajes previos: El fortalecimiento de programas cortos, cursos certificables, como parte preliminar que amplíen los conocimientos y actualicen a los estudiantes.
  - d. Cualificación de docentes de educación media: la capacitación de los docentes de la educación media las diferentes estrategias de acompañamiento y orientación hacia el tránsito de su carrera.
- E. Programas de apoyo y acompañamiento para estudiantes: para favorecer el proceso de integración en la vida universitaria, se deben brindar procesos de aprendizaje, cultura, recreación que puedan fortalecer la formación profesional; este componente se subdivide en diferentes instancias como:
- a. Proceso de Inducción: para los estudiantes, el primer acercamiento a la vida universitaria les ofrece mayor claridad frente a la misma dando una mirada objetiva frente a lo que se espera en términos culturales y académicos.

- b. Fortalecimiento del bienestar institucional: Una cultura universitaria de bienestar personal y colectivo, contribuye positivamente a desarrollo integral de los estudiantes, esto se brinda con espacios de aprovechamiento del tiempo libre, cultura, deporte, investigación, entre otros.
  - c. Orientación frente a la crisis de carrera de adaptación: Contar con una línea de atención oportuna y eficaz para la identificación y atención a estudiantes que presenten crisis en la carrera, generando estrategias de afrontamiento y estableciendo políticas de retención adecuadas a las condiciones de contexto.
  - d. Programas de mentorías: estrategias para que los estudiantes que ingresan sean acompañados en su proceso de adaptación, así como de herramientas para mejorar su desempeño académico a través de acompañamiento de pares.
  - e. Orientación para el trabajo de grado y las prácticas laborales: contar con servicio integral de orientación apoya generar estrategias para motivar a culminar los estudios mediante el ejercicio propio de su profesión.
  - f. Observatorio de graduados: el seguimiento a los estudiantes graduados le permite a la IES generar estrategias que fortalezcan el ejercicio profesional.
- F. Compromiso del núcleo familiar: este núcleo abarca los esfuerzos institucionales para afianzar la comunicación e interacción entre los estudiantes y sus familias, esta debe propiciar cambios sustanciales donde se comparta gran parte de las emociones, dificultades, pensamientos que afiancen al estudiante para seguir con su carrera.
- a. Redes familiares: integración de familia e institución para el apoyo, colaboración e intercambio de información, mediante la asesoría de un equipo de profesionales de la institución se documenta y se sistematiza la información obtenida en la red.
  - b. Programas de formación: programas de desarrollo emocional para la formación de los estudiantes, para las familias de que apoyaran que reflexionen y sean

conscientes de las problemáticas familiares y cambios que suceden al ingresar a la educación superior.

- G. Gestión de recursos: los recursos son necesarios para planificar y programar previamente los objetivos propuestos por las instituciones, con esto se logra equipar de herramientas técnicas, tecnológicas y actividades, necesarios para el transcurso de los programas, así como sostenimiento económico de las mismas instituciones educativas.
- a. Servicios de financiamiento y fondos de becas: debido a la necesidad que se identifica de falta de recursos económicos de los estudiantes para poder seguir sus estudios, las instituciones brindan diferentes apoyos financieros por ejemplo en la Corporación Minuto de Dios, se encuentran la Cooperativa Minuto de Dios, el ICETEX, entre otros; al mismo tiempo brinda becas con compromiso de promedio y trabajo comunitario.
  - b. Convenios de colaboración para el apoyo al estudiante: la firma de convenios permite el logro de recursos para facilitar el desarrollo de estrategias, generando una responsabilidad colectiva entre el sector industrial, oficial y educativo generando la disminución de la deserción; así como en la Corporación Minuto de Dios, donde existe Centro Progresía, el cual tiene convenios con varias empresas e instituciones, y facilita las oportunidades de empleabilidad y prácticas apoyando a los estudiantes en su proceso de crecimiento y contribuir al proceso económico del país, teniendo en cuenta la importancia de la alianzas con el sector privado y público (Sonza Salamanca y Castro Aguiar, 2021).

### **Modelo del abandono escolar**

Para determinar los factores que inciden en el abandono escolar, Tinto (1975, citado por Saldaña Villa y Barriga, 2010), propone un modelo de deserción en el cual el compromiso del estudiante con la institución así como con sus propósitos formativos y a su vez la experiencia en el contexto educativo, serán los determinantes para que el estudiante renueve la matrícula o

tome la decisión de desistir o de cambiarse de universidad, este modelo se puede explicar atrás vez de la triple relacion, como se muestra a continuación:

La fase inicial es la constitución de los atributos previos al ingreso, esto desde el modelo conductual se llamaría *antecedente*, donde se encuentran relacionados con la historia de aprendizaje, las habilidades y destrezas del alumno adquiridas mediante su escolaridad previa. La segunda fase corresponde a las metas y compromiso del estudiante frente al programa académico al que ingresa, desde modelo conductual tiene relación con los *eventos privados*, manifestados por el estudiante mediante la *conducta gobernada por reglas y conducta verbal* mencionadas; esta etapa se influencia por la anterior, por ende, la institución influye para que el estudiante entre a la tercera fase, que abarca las experiencias vividas por el estudiante dentro del contexto universitario, las cuales se subdividen en dos sistemas, el sistema académico en el que se encuentra el rendimiento académico y la interacción con el profesorado; al mismo tiempo se relaciona con el sistema social entendiéndolo como actividades extracurriculares y la interacción entre pares (Dzay Chulim y Narvárez Trejo, 2012).

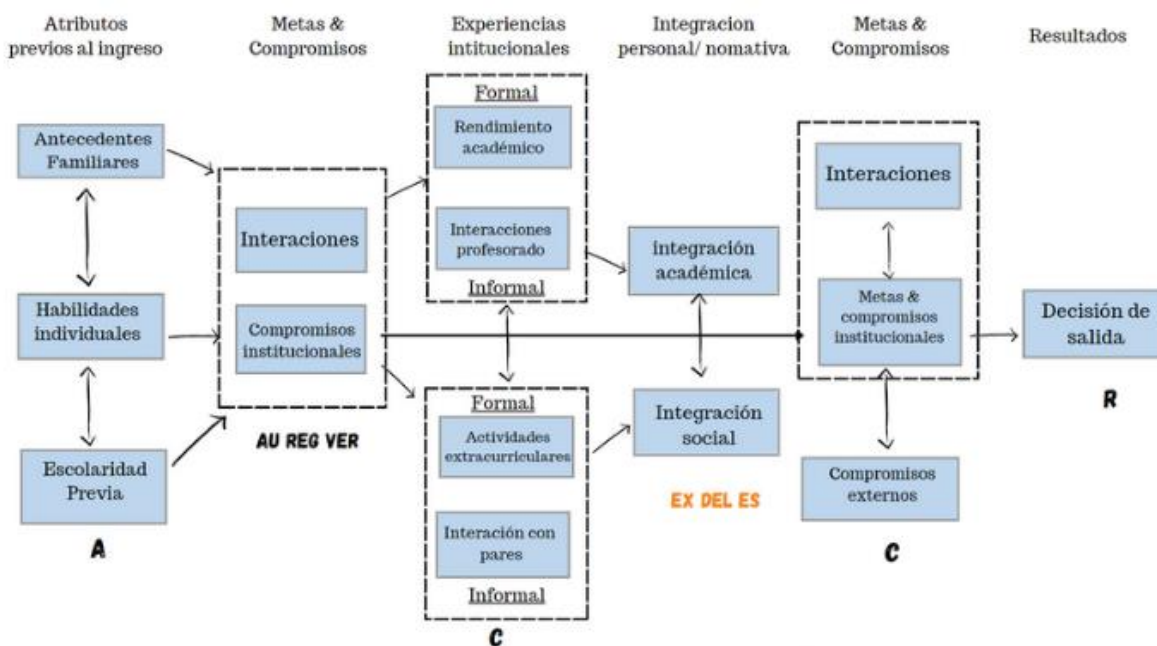
Estas interacciones entre lo académico y lo social, vividas en la fase anterior, dan lugar a una cuarta fase en donde se estima que un estudiante con buen rendimiento, que interactúe positivamente con el ambiente universitario, participando en diferentes actividades extracurriculares y siendo debidamente reforzado por las temáticas de clase con sus respectivas dinámicas y docentes, se sentirá grato y se disminuirá la probabilidad de desertar. Por el contrario, un estudiante que tiene poca interacción social y bajas notas académicas tendrá más posibilidades de abandonar la carrera, sea yéndose para otra universidad o cambiándose de carrera; esta fase es determinante para la permanencia, ya que si se transforma la función de los estímulos asociados con su conducta, lo anterior se relaciona con la consecuencia presente dentro la triple relación de contingencia.

Por último, la quinta fase conlleva a nuevas conductas, con nuevas metas, objetivos, con el programa y la institución, entendiendo que el ámbito académico interfiere directamente el

compromiso, las metas académicas y la integración del contexto, afecta al compromiso con la institución en este sentido, los compromisos externos influyen en la respuesta final de renovar la matrícula, cambiarse de carrera o desertar del sistema. (Saldaña Villa y Barriga, 2010). Lo anterior sigue la lógica del conductismo radical en donde se presenta la conducta como un continuo o como una cadena de comportamientos y eventos (Ver figura 3).

### Figura 3

*Relación entre el modelo de abandono escolar de Tinto (1987) y la triple relación de contingencia operante planteada por Skinner (1971a).*



Adaptado de Dzay Chulim y Narvéez Trejo, 2012.

## Estado del arte

A continuación, se presentan diferentes investigaciones que abordan los temas acerca del valor de marca, la deserción estudiantil, permanencia en la educación superior a nivel internacional, nacional y institucional:

Inicialmente, en un estudio realizado por Yaping et al. (2023), se revisa teóricamente la gestión de marca en las universidades, se analiza el efecto del valor de marca universitaria y el rendimiento de estudiantes y empleados, pues el valor de marca en las universidades influye en la satisfacción, lealtad, confianza y experiencia; mientras que el efecto de las marcas en los empleados es crecimiento y seguridad laboral. Se fundamenta que una marca universitaria está construida por un constructo de cómo ven los clientes la calidad de una institución, los valores con los que asocia la marca, si la marca brinda confianza y su valor en cuanto a la experiencia propia de los estudiantes, además los servicios auxiliares como los protocolos de inscripción, las opciones de grado, el campus universitario y el alojamiento de los estudiantes, son todos parte fundamental para que los estudiantes tengan una buena experiencia en contexto universitario y tengan un aprendizaje exitoso. Así mismo, se establece, la importancia de la experiencia de los estudiantes en el ambiente educativo, como las estrategias de marca en una institución pueden llegar a tener un gran impacto en la retención de estudiantes y la importancia de abordar este tema en las instituciones educativas y el marketing de la institución.

Por otro lado, en una investigación realizada por Foroudi et al. (2020), se confirmó que el logotipo es una parte fundamental de la identidad corporativa universitaria que puede reflejar su personalidad, los valores de una institución hacia sus empleados y estudiantes; los autores revelan que los resultados empíricos demuestran que el color, el tipo de letra, el nombre y el diseño influyen a la hora de crear un el logotipo de una institución, como lo refiere una de las respuestas citadas:

Hay una relación más fuerte entre nuestro logo e imagen que entre logo y reputación.

...nuestro logotipo medio plenamente en la relación entre logotipo y reputación. Cuando

ves el logo, percibes primero la imagen y luego te recuerda la reputación porque la imagen es de corto plazo; la reputación se construye, requiere tiempo para construirse y también para desaparecer; una imagen es más directa (p. 52).

Sin embargo, los investigadores tienen un punto de vista diferente a los estudiantes sobre el diseño de sitio web, esto confirma que elementos como el diseño de navegación, el fácil uso la plataforma, tiene efectos positivos o negativos en los empleados y estudiantes, pues en la investigación se encontró que los estudiantes tenían dificultades para entrar a sitio web y se retrasaban. En particular, se llevaron a cabo entrevistas con la participación de ocho directores y expertos de universidades de marketing y comunicación del Reino Unido, así como cuatro discusiones de grupos focales con un total de 27 participantes, con un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales. De las respuestas utilizables, el 63% fueron proporcionadas por mujeres de entre 18 y 51 años que eran empleadas de las universidades, mientras que el 79% de ellas tenían un doctorado. Por otro lado, el 57% de los estudiantes eran hombres entre 18 y 47 años, de los cuales el 68% estudiaban en programas de pregrado.

### **Permanencia en educación superior**

En un estudio realizado por Sonza Salamanca y Castro Aguiar (2021), donde estudian el impacto de estrategias de acompañamiento estudiantil en psicología y Trabajo Social, programas de pregrado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios; con base en la teoría de Tinto y con la intención de comprender las percepciones de los participantes, se realizó desde una lógica inductiva y bajo un enfoque cualitativo hermenéutico, para reconocer la pertinencia de las estrategias y actividades del área de Bienestar Institucional en el orden lógico de fomentar la permanencia y formación integral; estos autores manifiestan las coincidencias que se encuentran dentro el reconocimiento de las áreas y de la importancia e influencia de las acciones para la formación complementaria como profesionales y especialmente, para evitar o contrarrestar el abandono temprano de la carrera. Sin embargo, no se percibe el impacto esperando, ya que el 20% de la población mostró no tener claridad

frente a los servicios brindados por el módulo de acompañamiento integral al estudiante – MAIE, aunque los sujetos reconocen que realizan estrategias líderes que suman esfuerzos durante el periodo para la disminución del abandono como las actividades llevadas a cabo y asocian este apoyo con acciones de otras áreas validando su significación y valor, los mismos proponen cambios significativos en las actividades propuestas y sus convocatorias, evitando a la obligatoriedad, llamando más a la autonomía y el gusto por los deportes, al mismo tiempo se propuso una estructura arquitectónica hecha para jóvenes donde no “sólo” tenga cabida lo académico, sino que transmita calidez, en cuanto a servicios de informática que se garantice la calidad de la educación, donde los procesos sean sistematizados a través de alguna herramienta programada que garantice el servicio y la calidad del mismo.

De otra parte, Urbina Cárdenas y Ovalles Rodríguez (2016) presentan una investigación mixta en donde se abordó desde la teoría fundamentada el Modelo de Integración Estudiantil de Tinto, donde permite comprender diversos factores asociados al fenómeno del abandono y permanencia de los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander; el cual comienza realizando un recuento de diversas investigaciones construidas desde lo ontológico, epistemológico y metodológico. Estos autores manifiestan la importancia del proceso de motivación como el factor fundamental que impulsa el desarrollo académico y personal para que un estudiante alcance sus metas propuestas a nivel personal, entendiendo las como “su proyecto de vida”, en ese mismo sentido, la importancia de la pedagogía y la interacción entre pares es importante para que a partir de ellas se establecen las acciones que se deberían considerar necesarias para la formación y el desarrollo profesional, estas son aquellas que comprenden la gestión del programa y la universidad junto a los profesores estableciendo metodologías más didácticas para la integración académica y social. La población se limitó a los estudiantes de los tres primeros semestres del programa de Ingeniería Industrial con 415 estudiantes, la selección de los participantes se realizó con un muestreo intencional, durante el proceso se eligieron 12 estudiantes con diferente rendimiento académico

para tener variabilidad en la información del estudio.

Al mismo tiempo, se hizo una revisión de dos investigaciones en particular: la de Swail, Redd y Perna (2003, citados por Urbina Cárdenas y Ovalles Rodríguez, 2016), en donde se clasificaron cinco actividades orientadas a mejorar la retención estudiantil: programas de reclutamiento, admisiones, apoyo financiero, servicios académicos, relacionados con el currículo y el seguimiento de instrucciones y programas de retención estudiantil; de estas categorías las que más sobresalieron fueron el currículo y el seguimiento de instrucciones, ya que tienen el impacto de los programas de retención estudiantil debido a que se incorpora la dimensión pedagogía; esto es importante ya que los estudios realizados anteriormente aportan evidencia acerca de que la pedagogía es muy importante en el procesos de integración del estudiante con la institución educativa, además resultados teóricos confirman esta información con lo expuesto por Tinto, las cuales examinan que la construcción de ambientes significativos para el estudiante, aumenta las probabilidades de persistencia y permanencia.

Por otra parte, revisaron el estudio de Moreno, Pedraza y Pineda (2010, citados por Urbina Cárdenas y Ovalles Rodríguez, 2016), el cual permitió encontrar que factores relevantes a la hora de conceptualizar la permanencia estudiantil son el vínculo emocional y el compromiso del estudiante con la formación académica, el componente social en la participación del contexto de aprendizaje, como el trabajo colaborativo. También los autores exponen la importancia de que el programa y la universidad establezcan procesos comunicativos más activos y eficientes, de tal manera que la información necesaria favorezca los procesos de integración académica y social; donde el estudiante logre superarse personalmente, educarse y construirse como un ser humano estructurado, reflexivo y autónomo; al mismo tiempo que el estudiante logre percibir al profesor como una guía que orienta e ilumina el camino que conduce a al conocimiento; así mismo, el estudio expone a la universidad como la encargada de desarrollar estrategias pedagógicas, modificar esquemas y conductas que son el reflejo de una ciudad que tiene un nivel de cultura muy bajo y ambiente

de convivencia crítico, efecto de la comunicación nociva, entre otros aspectos políticos y sociales.

Por otro lado, Barrero Rivera (2015) presenta un artículo en donde reflexiona sobre la deserción estudiantil universitaria a nivel cualitativo, donde se acerca al fenómeno desde el interior propio de los estudiantes, el cual llaman “la voz del estudiante”, y encuentra que la retención desde la experiencia de los estudiantes es muy importante cuando se nutre el valor de la relación entre la universidad y el estudiante. Así mismo, habla de la educación como cultura y significado como problema de investigación en la deserción estudiantil universitaria, la importancia del lenguaje, el significado y la cultura cuando un estudiante se mantiene en un medio educativo. Por ende, la educación y deserción estudiantil universitaria, es una tarea que las instituciones de educación superior deben enfrentar, se expone una reflexión acerca de cómo recolectando y analizando datos acerca de los factores de riesgo como lo personal, lo académico, lo institucional y lo sociodemográfico, se podrían desarrollar estrategias de retención estudiantil en donde esté presente la propia narrativa de los estudiantes.

## **Metodología**

### **Diseño de la investigación**

La presente investigación se realizó bajo la perspectiva cualitativa con un interés histórico hermenéutico, puesto que esta metodología es la que mejor se adapta las características y necesidades del trabajo; pues este busca valorar las diferentes ópticas desarrolladas para coincidir y mirar las diferentes realidades que se desarrollaron en el contexto humano, en este sentido, el uso de la recolección de información, a través de entrevistas semiestructuradas a profundidad que generan datos descriptivos, los cuales se interpretan con el objetivo explorar los diversos fenómenos sociales (Sandoval Casilimas, 2002). Esta metodología es importante para este estudio debido a que dentro metodología cuantitativa y la revisión teórica y estado del arte realizados, no se presenta una fácil identificación de constructos que trascienden los datos cualitativos, tales como los eventos

privados, las reglas verbales; al mismo tiempo se considera que dimensiones del valor de marca como las imágenes y los sentimientos son eventos privados expresados mediante la conducta verbal de acuerdo a las necesidades del contexto, por ende, desde esta metodología se pueden estudiar las verbalizaciones presentes en el ambiente simbólico del programa de psicología Presencial en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – rectoría Bogotá.

El análisis de discursos se generará a partir de las funciones de las Representaciones Sociales de Moscovici (2003, citado por Romero de Loera, Tapia Tovar y Valencia Abundiz, 2016), entendidas como un corpus organizado del conocimiento que se genera mediante los eventos privados de cada individuo, gracias a las cuales el ser humano hace comprensible la realidad física y social. Su contenido y estructuración se articulan en tres dimensiones:

- A. La actitud: esta dimensión expresa una relación con el conocimiento de certeza o incertidumbre con respecto al conocimiento de un contexto, esta estructura permite no solamente orientar comportamientos, sino también determina la disposición y selección de la información; los significados lingüísticos son compartibles e identificables por la cultura misma a través de la conducta verbal, pudiendo discriminar el valor tanto apetitivo como aversivo de determinadas conductas, como por ejemplo, se asigna un valor reforzante al expresar querer permanecer en el programa de Psicología debido a las consecuencias apetitivas que otorga dicha conducta, y un valor punitivo al considerar la posibilidad de la deserción por las consecuencias aversivas que esta acción traería.
- B. La información: este elemento puede distinguir la calidad de la información que se posee en torno a un objeto de representación, entendiendo que el acceso al conocimiento circula en construcciones colectivas que ayudan a que los individuos interpreten la sociedad, lo que implica a su vez la pertenencia a un grupo social que provee, realimenta y co-construye la información.

- C. Campos de representación: esta dimensión se centra en la organización de los contenidos y representacionales alrededor de un núcleo central de información donde se identifican las relaciones entre los elementos y su jerarquía, estableciendo un proceso de objetivación, se investiga elementos tales como actitudes, opiniones, creencias, experiencias, valores entorno al mismo programa de Psicología, dando así una estructura de la representación social que se encuentra en el entorno.

Entendiendo que para conocer y explicar una representación social es determinante conocer lo que un sujeto o grupo conoce del contexto, cómo lo interpreta o constituye en cuanto a su creencia y cómo actuar a dicha interpretación del mismo; considerando esto, es importante aclarar que las representaciones sociales cumplen tres funciones básicas: en primer lugar se encuentra la *integración a la novedad*, la cual consiste en hacer presente una necesidad, otorgándole el sentido a través de las imágenes; el segundo es la *interpretación de la realidad o significación* y el tercero es la *orientación y justificación de las relaciones sociales* (Romero de Loera, Tapia Tovar y Valencia Abundiz, 2016). A partir de la integración a la novedad se despliega un proceso, el cual se compone de las siguientes funciones:

- A. Conocimiento: el cual se presenta al ingresar o enfrentarse a una situación nueva, los sujetos tienen unos aprendizajes previos los cuales pueden ser utilizados para organizar y comprender la información compleja del entorno social, permitiendo la construcción de marcos de referencia comunes para la comunicación.
- B. Identidad: se representa en la función de la identidad grupal, entendida en cómo el sujeto se percibe en el entorno y cómo se comunica con los demás grupos sociales del mismo, entendiendo que las representaciones se alimentan conforme al contexto social y grupal al que pertenecen los individuos, por ende, las representaciones desempeñan un papel importante ya que ejercen un control social, ejerciendo por lo común sobre los procesos de socialización.

- C. Orientación: Permite la realización de creencias y expectativas en cuanto a las representaciones sociales que se tengan del contexto, esto facilita que la persona determine lo que es autorizado y tolerable, que constituye diferentes conductas dentro del contexto.
- D. Justificación: Una vez realizada la conducta con base en las representaciones sociales del objeto, este marco permite explicar los comportamientos realizados en una situación o justificar antes los demás dicha conducta (actitudes: cognitivo, conductual y emocional).

**Tabla 1**

*Categorías orientadoras de la investigación y su relación con los modelos propuestos.*

<b>Categorías</b>	<b>Conductismo Radical</b>	<b>CBBE de Keller (2008)</b>
imágenes	<p>Visión condicionada: asociaciones del programa con respuestas fisiológicas.</p> <p>Visión operante: experiencias que han sido reforzadas dentro del programa de Psicología.</p> <p>Tactos: imágenes que son importantes para los estudiantes.</p> <p>Marcos relacionales: como la equivalencia de estímulos en términos de imágenes.</p>	<p>Se refiere a todas las asociaciones de estímulos visuales que tiene el sujeto hacia el programa de Psicología.</p>
Sentimientos	<p>Contingencias de reforzamiento que son expresadas a través de las autorregulas en los eventos privados expresados en el discurso mediante la conducta verbal.</p>	<p>Se refiere a todas las emociones, entendidas como todas las reacciones emocionales que el valor del contexto evoca sobre el servicio.</p>

Posicionamiento y comunicación del programa	Se refiere a contingencias de reforzamiento presentes para que un estudiante permanezca en la IES.	Se refiere a la resonancia de marca entendida como lealtad, que se mantiene hacia el programa de Psicología.
Integración académica y social	Se refiere a todas las macrocontingencias presentes en el contexto universitario que se derivan de diferentes organismos, los cuales realizan conductas similares que forman culturas en los estudiantes del programa de Psicología. Por ejemplo, los diferentes pasos que se realizan para acceder a una sala grupal en la biblioteca.	Se refiere a todas las emociones que se tienen hacia el programa de Psicología.

### Selección de participantes

Para el presente estudio se eligieron 12 estudiantes de quinto semestre, debido a que luego de pasar los primeros tres semestres, los cuales son decisivos para permanecer en el programa, el quinto semestre representa uno en el que los estudiantes ya han logrado mantenerse dentro del mismo (SPADIES, 2023); como también se eligen los estudiantes entre 18 a 37 años, puesto que el estado del arte revisado para este documento brinda una relación entre las edades de los estudiantes, y por último se eligieron a los estudiantes presenciales de jornada mañana y noche, puesto que es la población estudiantil que se encuentra en la Corporación Universitaria Minuto de Dios (ver tabla 2).

### Tabla 2

*Criterios de inclusión y exclusión dentro de la investigación.*

Inclusión	Exclusión
-----------	-----------

---

Estudiantes de psicología de quinto semestre que, aunque este adelantando no estén repitiendo ninguna materia, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Bogotá Presencial.	Estudiantes que estén en modalidad distancia.
Estudiantes que estén en jornada Diurna y Nocturna presencial.	Estudiantes que no cumplan con los requisitos de edad específicos, establecidos para la investigación.
Estudiantes entre 18 a 37 años.	Estudiantes que se encuentren cursando las carrera virtualmente.
Estudiantes que se encuentren en quinto semestre repitiendo o adelantando materias.	

---

Nota: Los criterios de exclusión no es necesariamente son el antónimo de los de exclusión.

## Instrumento

Para el presente estudio se llevó a cabo mediante una entrevista semiestructurada, la cual se define como técnica de recolección de información donde el investigador tiene un listado de preguntas abiertas, se entrevistó de manera libre, profunda, brindando flexibilidad abierta para el dialogo, adaptado el espacio para la recolección de información (Schettini y Cortazzo, 2016). Se escoge este instrumento debido a que las categorías *Imágenes y Sentimientos* se identifican a través del discurso abierto de los estudiantes, para relacionar las diferentes *metacontingencias* que se encuentran presentes en el *ambiente simbólico*.

Para esto, teniendo en cuenta los tres modelos teóricos; se desarrolló una entrevista semiestructurada donde inicialmente se formularon trece preguntas (ver apéndice A), las cuales fueron sometidas a validación por seis jueces, de los cuales cuatro fueron profesores y dos estudiantes del programa psicología, quienes valoraron cada ítems en función de su

pertinencia, relevancia y síntesis, utilizando una escala de 0 a 5 (0 a 2.0= se desecha, 2.1 a 4.0.=se debe modificar, 4.1 a 5.0.= se conserva al 100 %): la validación arrojó un nivel de concordancia de 0,98% entre los jueces indicando que los ítems, son pertinentes relevantes y bien estructurados; tras la validación se ajustaron dos ítems para mejorar sintaxis, asegurando que las preguntas fueran comprensibles para los participantes. El análisis se llevó a cabo por el modelo propuesto por Lawshe, Tristan-López (2008) (ver apéndice B).

**Tabla 3**

*Instrumento*

Ejes de análisis	Categoría orientadora	Preguntas
<b>Campo de información</b>	Imagen	1. ¿Cuáles considera usted que son las características de las personas que estudian en el programa de psicología UNIMINUTO? (Apariencia física, personalidad, edad, valores, estrato, actitud: creencias, emociones formas de actuar o clase social) 2. ¿Si el programa de psicología UNIMINUTO, fuera una persona como se la imagina? (Apariencia física, personalidad, edad, valores, estrato, actitud: creencias, emociones formas de actuar o clase social)

---

<b>Campo de representación</b>	Sentimientos	<p>3. ¿De qué manera considera que los contenidos temáticos y las actividades realizadas por el programa fortalece las habilidades y conocimientos necesarios para el ejercicio profesional? (habilidades y conocimiento dentro de la práctica profesional)</p> <p>4. ¿Cuál ha sido la experiencia más emocionalmente significativa que recuerda haber vivido dentro de su formación como estudiante del programa de psicología UNIMINUTO? (positiva o negativa)</p>
		<p>5. ¿Teniendo en cuenta, la personificación que hizo anteriormente del programa de psicología cuénteme que sentimientos le generaría esa persona si tuviera que interactuara con ella? (sentimientos calidez, amable, divertida, excitación, seguridad, confianza, confianza y respeto)</p> <p>6. ¿Qué opina de la calidad académica del programa de Psicología en UNIMINUTO?</p> <p>7. ¿Cuáles son los espacios físicos y académicos que ofrece del programa de psicología que le generan mayor bienestar?</p>
	<b>Campo de actitud</b>	Integración académica
	Integración social	<p>12. ¿Cómo define la relación con sus compañeros de estudios?</p>

---

---

13. ¿Cuáles actividades extracurriculares que haya hecho el programa de psicología le ha permitido relacionarse con más personas?

14. ¿Cuáles actividades dentro de las clases le ha permitido ampliar y /o fortalecer su círculo social?

15. ¿En cuales espacios físicos dentro del campus prefiere para compartir/ parchar / hablar con sus amigos que ha conocido dentro del programa de psicología?

---

Nota: En esta tabla se presenta el Instrumento de investigación, diseñado con el objetivo de recopilar información sobre las percepciones, experiencias y actitudes de los estudiantes del programa. A través de una serie de preguntas estructuradas en tres ejes de análisis, campo de información, campo de representación y campo de actitud.

### **Procedimiento**

Para el desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta el siguiente proceso, acorde con la metodología inductiva.

- A. Se planteó la problemática de investigación en el marco de la investigación adelantada por Gutiérrez Torres y Moreno Hernández sobre permanencia y con base en la información teórica y estadística recopilada de fuentes como el Ministerio de Educación Nacional (2009), el Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en Instituciones de Educación Superior (2023), la Oficina de Asuntos Estudiantiles de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Principal y la UNESCO (2021); así como autores como Tinto (1975); lo que dio como resultado la pregunta de investigación y los objetivos de la misma.

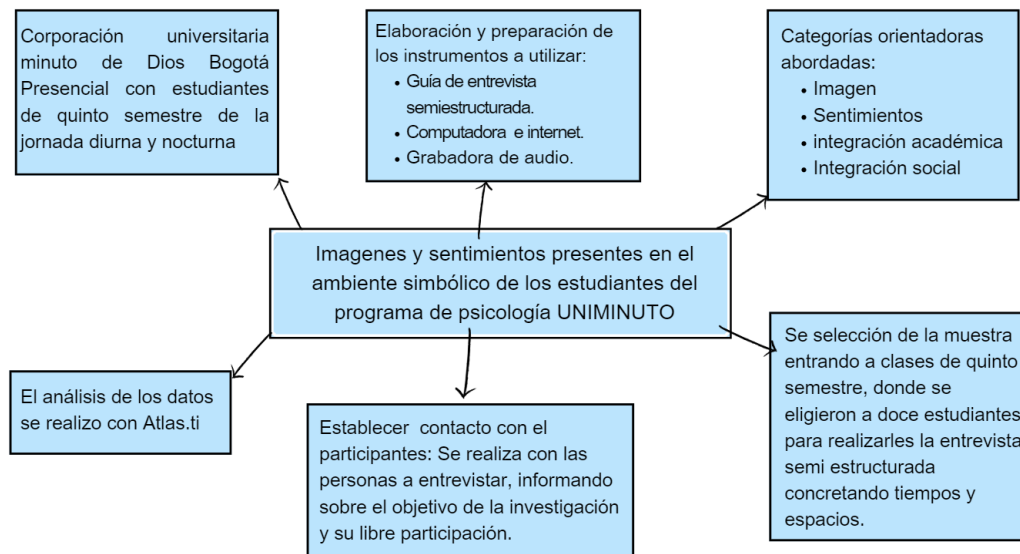
- B. Se realizó una revisión teórica de los constructos a investigar (reglas verbales, contingencias de reforzamiento, imágenes, sentimientos, integración social y académica), lo que permitió establecer una línea epistemológica desde la psicología conductual, la conceptualización de los constructos propia de esta escuela y la identificación de los modelos teóricos de Perspectiva Conductual del Consumidor de Foxall, revisado por Medina Arboleda y Sandoval Escobar, Valor de Marca basado en el Consumidor de Keller y Abandono Escolar de Tinto.
- C. A partir de la identificación de conceptos dada por el apartado anterior, se realizó una revisión de la literatura científica con el fin de identificar los hallazgos más importantes en las investigaciones relacionadas con los constructos, estableciendo como criterio de inclusión un rango de publicación desde el año 2016 hasta el año 2023, y el haber seguido una metodología cualitativa.
- D. Se identificó la metodología y diseño de investigación adecuados para lograr los objetivos de investigación.
- E. Con base en lo anterior, se identificaron las categorías de investigación descritas en la tabla 1; Así mismo, se caracterizaron a los participantes de la investigación con sus respectivos criterios de inclusión y exclusión (ver tabla 2).
- F. Posteriormente, se realizó la construcción del instrumento de investigación de acuerdo con lo descrito en el correspondiente apartado y las categorías orientadoras relacionadas con las representaciones sociales (ver tabla 3).
- G. Se realizó la construcción del procedimiento de aplicación, teniendo en cuenta las consideraciones éticas el proceso de contacto con la muestra inició mediante el acceso a clases en las que predominaban estudiantes de quinto semestre. Durante estas sesiones, se explicó el objetivo de la investigación, invitando a los estudiantes interesados a participar del instrumento de investigación, mediante el registro de sus datos en una libreta.

- H. Una vez recolectada esta información, se establecieron citas con cada participante, adaptándose a sus preferencias, luego se concretar cita, se dio inicio la aplicación del instrumento de investigación con los participantes identificados, se firmó el consentimiento informado y se dio al inicio cada entrevista el objetivo de la investigación, durante la realización se generó un ambiente de confianza, posteriormente, se procedió con las preguntas del y se finalizó con un agradecimiento a los cada uno de sujetos que brindaron su tiempo.
- I. Finalmente, se realizó el análisis de los resultados utilizando la herramienta de análisis de datos cualitativos de ATLAS.ti, con la cual se analizó y codificó la información. A partir de ello se desarrollaron las representaciones sociales de los estudiantes del programa psicología UNIMINUTO Bogotá-presencial.

A continuación, se presenta el mapeo de la investigación, es una herramienta que permite representar visualmente el proceso de implementación del instrumentó de investigación, su objetivo es organizar los datos para facilitar la comprensión, del proceso de implementación del instrumento de investigación.

#### **Figura 4**

*Mapeo de la investigación*



Nota: explica brevemente el proceso de elaboración, implementación y análisis de las entrevistas aplicadas.

### Consideraciones éticas

Toda información de tipo personal y social compartida para este ejercicio académico se trató para fines académicos y formativos y bajo los principios legales establecidos en el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo (Ley 1090 de 2006), en los artículos:

Artículo 2°. N. 5. Que gira en torno a la confidencialidad: Los datos serán protegidos, por lo que no se compartirán datos personales en los resultados del ejercicio académico, y solo se

podrá revelar la información a otras instancias con previa autorización del participante o su representante legal. En la presente investigación, a cada sujeto se le proporcionó y explicó el consentimiento informado, así como los objetivos de la investigación.

Artículo 23°. Los estudiantes deberán por ley mantener el secreto profesional en torno a la información recibida por los participantes.

Artículo 28°. La información obtenida en el ejercicio académico no debe ser para afectar al participante, ni en beneficio propio, ni de terceros.

Artículo 29°. La divulgación de la información obtenida por medio de este ejercicio académico se hará de tal forma anónima, para que no sea posible identificar a la persona, grupo o institución de la cual se recogió la información.

Artículo 30°. Cualquier información que se obtenga por parte de un profesional o estudiante debe estar bajo el resguardo y responsabilidad del profesional o del docente a cargo del ejercicio académico. En la presente investigación durante el proceso de codificación y análisis, se compartió información con el docente a cargo del ejercicio académico, teniendo en cuenta la importancia de la confidencialidad.

## **Resultados**

Inicialmente, se elaboró una tabla de frecuencias para identificar las palabras con mayor recurrencia dentro del corpus de las entrevistas como se refleja en la tabla 4.

### **Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de palabras*

<b>Palabra</b>	<b>Frecuencia</b>
Programa de psicología	537
Nocturno	479
Diurno	183
Profesores	141
Campus	124
Estudiantes	103
Mujer	98
Compañeros	81
Sentimientos	79
Emociones	65
Actividades	62
Uniminuto	59
Académico	59
Ambiente	57
Estrato	56
Experiencia	55
Materias	47
Confianza	45
Respeto	43
Laboratorio	42
Profesoras	40
Biblioteca	39
Calidad	38
Profesional	31
Bienestar	29

A partir de este análisis, se generó la siguiente nube de palabras, que representa visualmente los términos más repetidos y su relevancia dentro del contenido analizado.

### **Figura 5**

*Nube de frecuencia de palabras*



Lo que refleja la nube de palabras es que los términos más repetidos en los discursos de los doce documentos fueron: “programa de psicología”, este reflejo una saturación alta indicando que el programa académico fue eje central del discurso, ya que los participantes se identifican con él y lo consideran el núcleo de su experiencia educativa. De la misma manera se refleja saturación en “profesores”, se destaca ya que los docentes ocupan un lugar importante en los discursos, destacando su rol en el proceso formativo y la experiencia de los estudiantes en el programa; de la misma manera se resalta el programa en su modalidad “nocturna” y, en menor medida se destaca la palabra “diurno”, debido que a pesar de que el estudio contempló a los estudiantes del programa de psicología diurno y nocturno, la mayor parte de la muestra fueron estudiantes nocturnos, por eso se evidencia con mayor frecuencia.

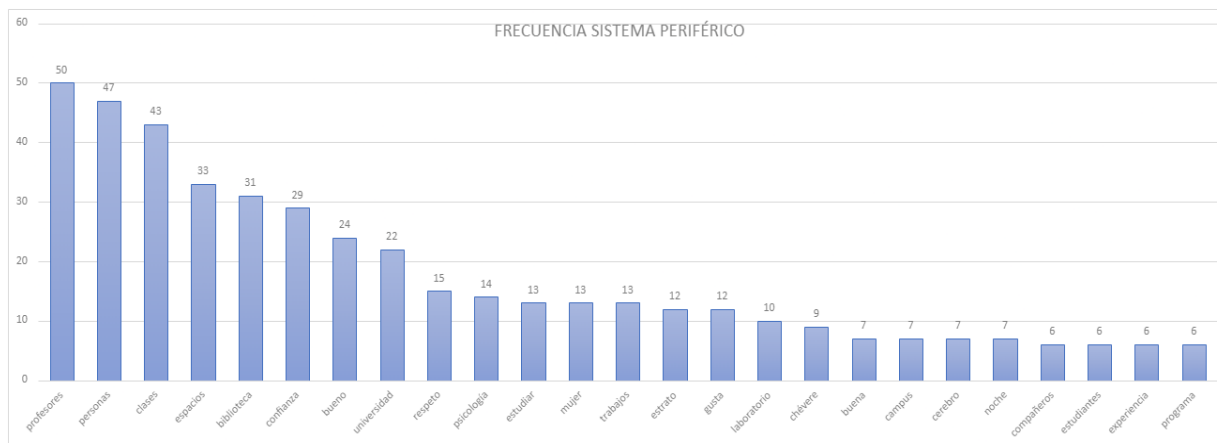
Al mismo tiempo se relacionaron palabras como: “mujer”, “uniminuto”, “estrato”, “ambiente”, “compañeros”, “emociones”, “académico”, “emociones” y “sentimientos”, estas palabras con mayor frecuencia ayudaron a realizar la posterior codificación abierta y axial; por lo tanto, dentro de esta codificación se obtuvo la siguiente información con los discursos que más se repitieron dentro de la codificación realizada.

De manera similar, se llevó a cabo la codificación axial, en la cual se establecieron conexiones entre las categorías principales y las subcategorías, este proceso permitió

estructurar los datos, para identificar patrones de manera estructuradas. Como resultado, se generó una gráfica de frecuencia de palabras asociadas al sistema periférico, en la cual se pudo establecer que hubo saturación programa relacionado con los “profesores”, los cuales son determinantes para tener una experiencias de aprendizajes en dentro del programa, del mismo modo se reflejó saturación con la palabra “personas” ya que son con sé que fortalecen diferentes vínculos determinantes para la conducta de los estudiantes y configuración de la cultura universitaria (Ver figura 6).

### Figura 6

*Grafica de frecuencia de palabras asociadas al sistema periférico.*



A partir del análisis de la gráfica anterior, se realizó la siguiente nube de palabras (Ver figura 7) la cual refleja el contenido más repetido dentro de la codificación axial, donde se evidencia que los términos con mayor frecuencia están relacionados principalmente con los estudiantes, la interacción con los profesores y las clases. Además, se destacan los espacios que promueven el bienestar estudiantil, como la biblioteca, los laboratorios y el CRAII. De igual manera, se resalta la interacción con las diversas personas involucradas en el programa, especialmente los compañeros. Al mismo tiempo se destaca que los estudiantes perciben el programa como una mujer.

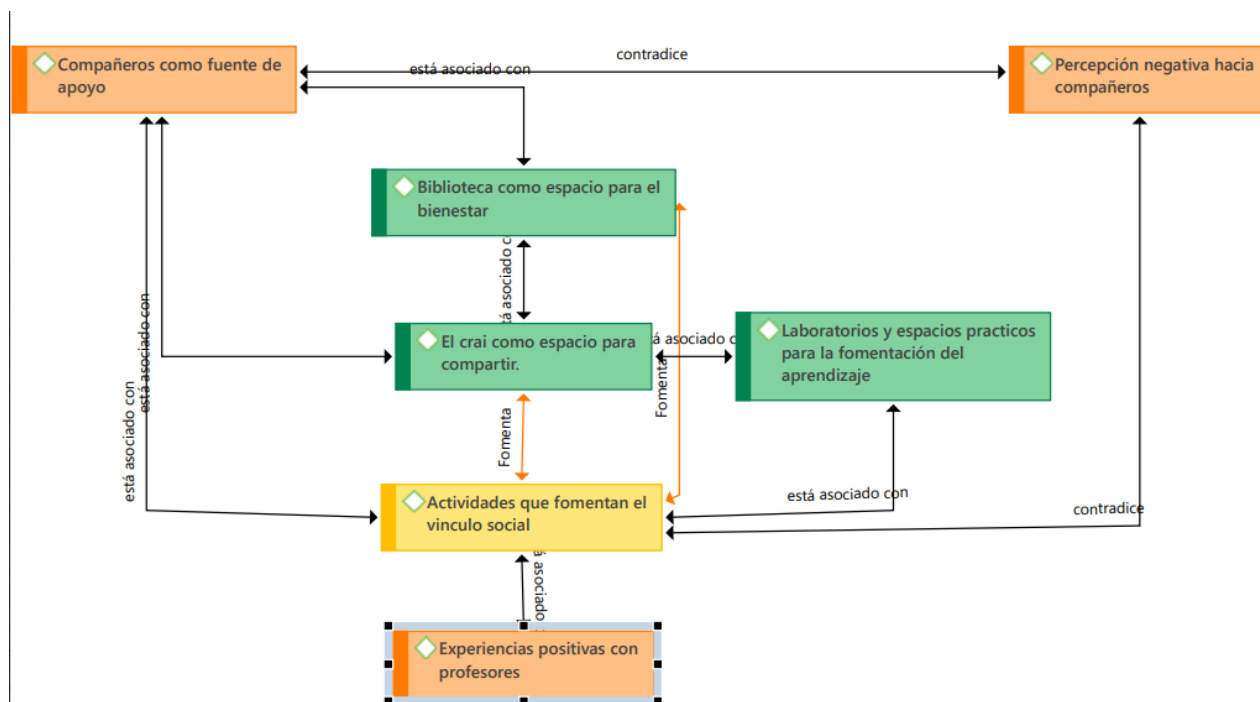


aprendizaje y facilitan el intercambio de conocimiento desde diferentes perspectivas y discursos, fomentando el bienestar estudiantil. Además, se relaciona con las experiencias positivas en la interacción con los profesores y con los compañeros como fuente de apoyo.

Sin embargo, surge una contradicción ya que los estudiantes también expresan una percepción negativa hacia algunos compañeros debido a la falta de disposición para el estudio, como se despliega la siguiente codificación, ver figura 8

**Figura 8**

*Actividades que fomentan el vínculo social*



Nota: \*Amarillo: núcleo central\* \*Verde: categorías emergentes\* \*Naranja: elementos periféricos\* \*Blanco: Códigos\* \*Líneas: relación que existen con las categorías.

Una vez identificado el núcleo central y definido en el apartado anterior, se procedió a analizar los códigos presentes en el sistema periférico. En esta etapa, se reconocieron aquellos códigos con mayor densidad que, dentro de la configuración del núcleo central, muestran conexiones significativas con los elementos periféricos. Este análisis permitió evidenciar las

relaciones existentes entre estos códigos y las categorías emergentes, lo que finalmente se representa en la Figura 8.

En las siguientes figuras se identificó que el núcleo central, representado en amarillo *actividades está compuesto por las actividades fomentan el vínculo social. Este núcleo se relaciona directamente con códigos y categorías (representados en blanco), tales como: imágenes, sentimientos, integración académica e integración social, así como el ambiente físico.*

*Se establecieron elementos periféricos (representados en naranja), los cuales incluyen:*

- *La identificación del programa de Psicología con la figura de una mujer.*
- *El programa refleja respeto y confianza.*
- *La percepción de los estudiantes del programa como personas en la etapa de adultez temprana,*
- *Caracterizadas de los estudiantes en términos de empatía.*
- *Las experiencias positivas y negativas con los docentes.*
- *Perspectivas negativas y positivas con los compañeros-*

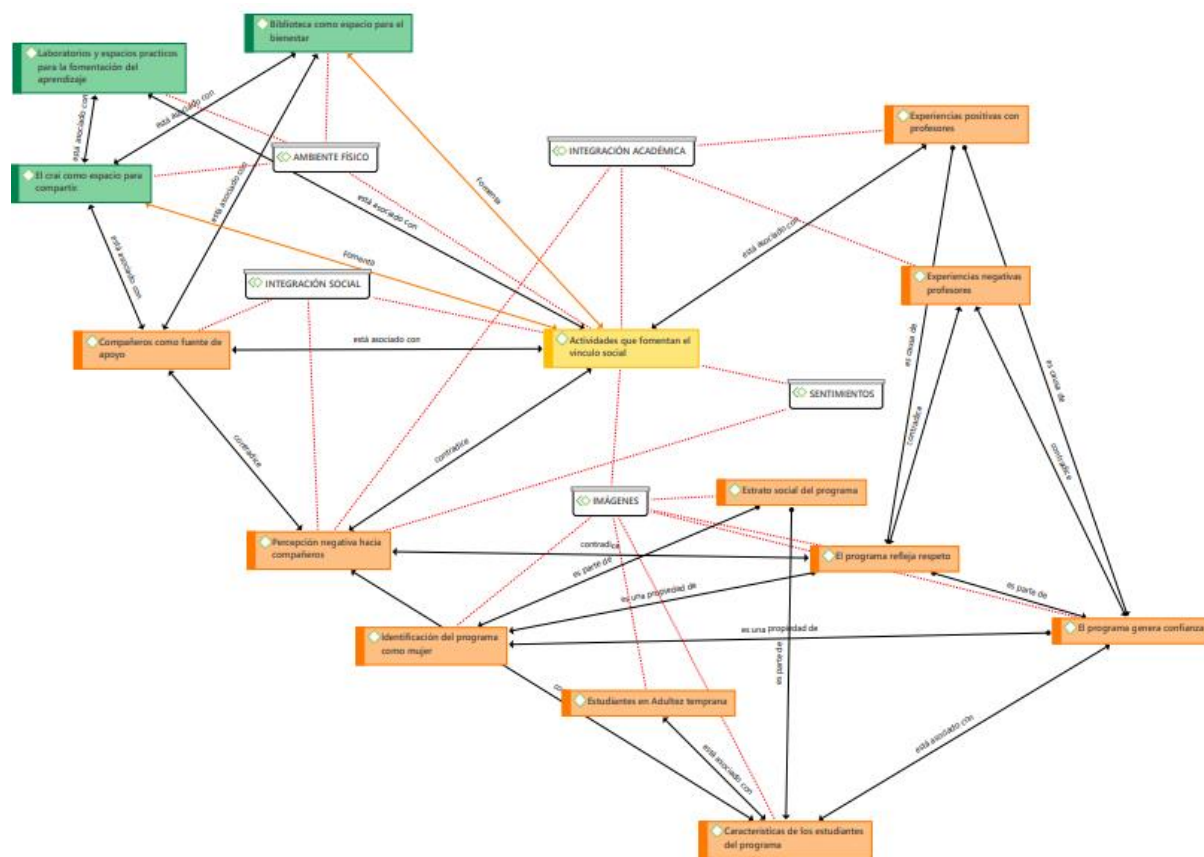
*Dentro del código ambiente físico (representado en verde) categorías emergentes, entre las cuales destacaron:*

- ***El CRAII como espacio para compartir.***
- ***La biblioteca como espacio para el bienestar.***
- ***El laboratorio***
- ***Los espacios prácticos como lugares que fomentan el aprendizaje.***

*Cada una de estas categorías y elementos periféricos se explica y detalla en las diferentes codificaciones representadas en las figuras que se presentan a continuación.*

Figura 9

## Actividades que fomentan el vínculo social



Nota: \* Amarillo: Núcleo central \* Verde: categorías emergentes \* Naranja: elementos periféricos \* Blanco: Códigos \* Líneas: relación que existen con las categorías.

Estos códigos fueron agrupados y asociados en las categorías orientadoras presentes del estudio la primera de ellas:

En cuanto a la categoría de "imágenes", entendidas desde el programa de psicología como la configuración las características de la identificación del programa como una mujer que refleja confianza y resto, como lo expresa el siguiente sujeto:

"Primero me la imagino, mujer partiendo por eso" sujeto 4 diurno, Así mismo el programa refleja respeto y genera confianza, "me generaría Confianza emm, respeto emm, tendría

*empatía” sujeto 1 diurno.*

Entre las características de los estudiantes analizados, se identificó que los estudiantes pertenecen a un estrato socioeconómico medio y transitando la adultez emergente, la cual tuvo mayor densidad en las edades *entre los 18 a 25 años, estas edades se caracterizan por ser una etapa en donde el individuo, quiere ser independiente y explora responsabilidades académicas, laborales y amorosas*, Socorro (2018) citado por Méndez et al., (2022).

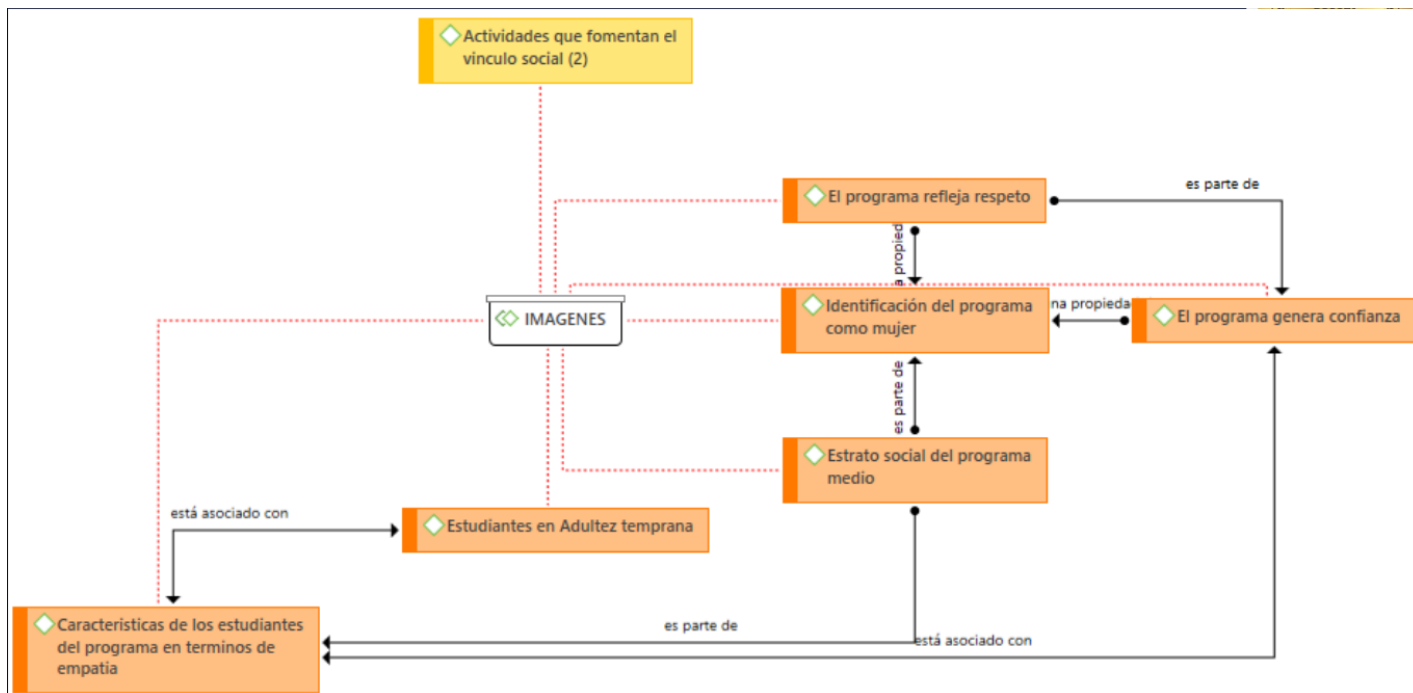
De la misma manera, se identifica que los estudiantes poseen características relacionadas con la empatía como lo manifiesta el sujeto 1 jornada nocturna *“Tengo compañeros que son muy bellas, personas que son muy empáticas, muy solidarias”*. Este testimonio evidencia la percepción positiva hacia las relaciones interpersonales dentro del grupo, destacando valores como la solidaridad y la empatía entre los compañeros.

Lo anterior se vincula con el concepto de la macrocontingencia, donde conductas individuales y colectivas son ejecutadas de maneras similar para alcanzar consecuencias similares, estableciendo patrones que responden a las demandas sociales y culturales del contexto universitario. Desde esta perspectiva, estas actúan como un ente regulador que modela las acciones de los estudiantes en función de sus objetivos de autonomía y realización personal.

Desde esta misma perspectiva se conecta con las representaciones sociales propuesta por Moscovici (2003, citado por Romero de Loera, Tapia Tovar y Valencia Abundiz, 2016) entendidas como construcciones simbólicas que expresan la realidad y transmiten valores y significados dentro de los grupos sociales. En este caso dichas representaciones se manifiestan a través del discurso y configuran la definición de la imagen del programa de psicología según los estudiantes, donde se obtuvo el siguiente resultado. Ver figura 9

Figura 10

## Categoría imágenes



Nota: \*Amarillo: conexión con el núcleo central \*Naranja: conexión con los elementos periféricos \*Blanco: Códigos o categoría orientadora \*Líneas: relación que existen con las categorías.

Dentro de la categoría "sentimientos", Se identificaron percepciones diferenciadas que reflejan tanto experiencias negativas como positivas en el ámbito académico, relacionadas con las interacciones entre estudiantes y profesores, así como con las actividades grupales que fortalecen el aprendizaje.

Por un lado, se evidencian sentimientos negativos asociados a las expectativas no cumplidas respecto a las relaciones con compañeros, generando frustración y tristeza como lo expresa en el relato sujeto 4 nocturno expresando "sentimiento de *tristeza el hecho de esperar tanto de algunos compañeros que realmente no. No funcionaron*" sujeto 4 nocturno;

Simultáneamente, emergen algunas percepciones negativas hacia algunos profesores, lo que afecta la disposición hacia las clases y el aprendizaje. Por ejemplo, sujeto 4 diurno” cuando *tú ya le pierdes el respeto a un profesor porque te das cuenta de que más allá de ser mal profesor, también, es lamento decirlo, pero también es mala persona, ya no, obviamente no vas a estar con la misma actitud en una clase”*

Sin embargo, las experiencias positivas tienen un gran impacto significativo en la percepción y vivencia del entorno académico. Estas están relacionadas con la pasión y compromiso demostrado por algunos profesores quienes inspiran y generan un ambiente de confianza y seguridad, Por ejemplo, *sujeto 4 diurno lo describe así: “cuando yo entré a cerebro me encontré con una profesora extraordinaria, o sea, se le veía en los poros, en los ojos, el amor y la pasión con la que dictaba la clase y eso preguntarle al que sea, sabe que eso hace significativa mucho una clase”.*

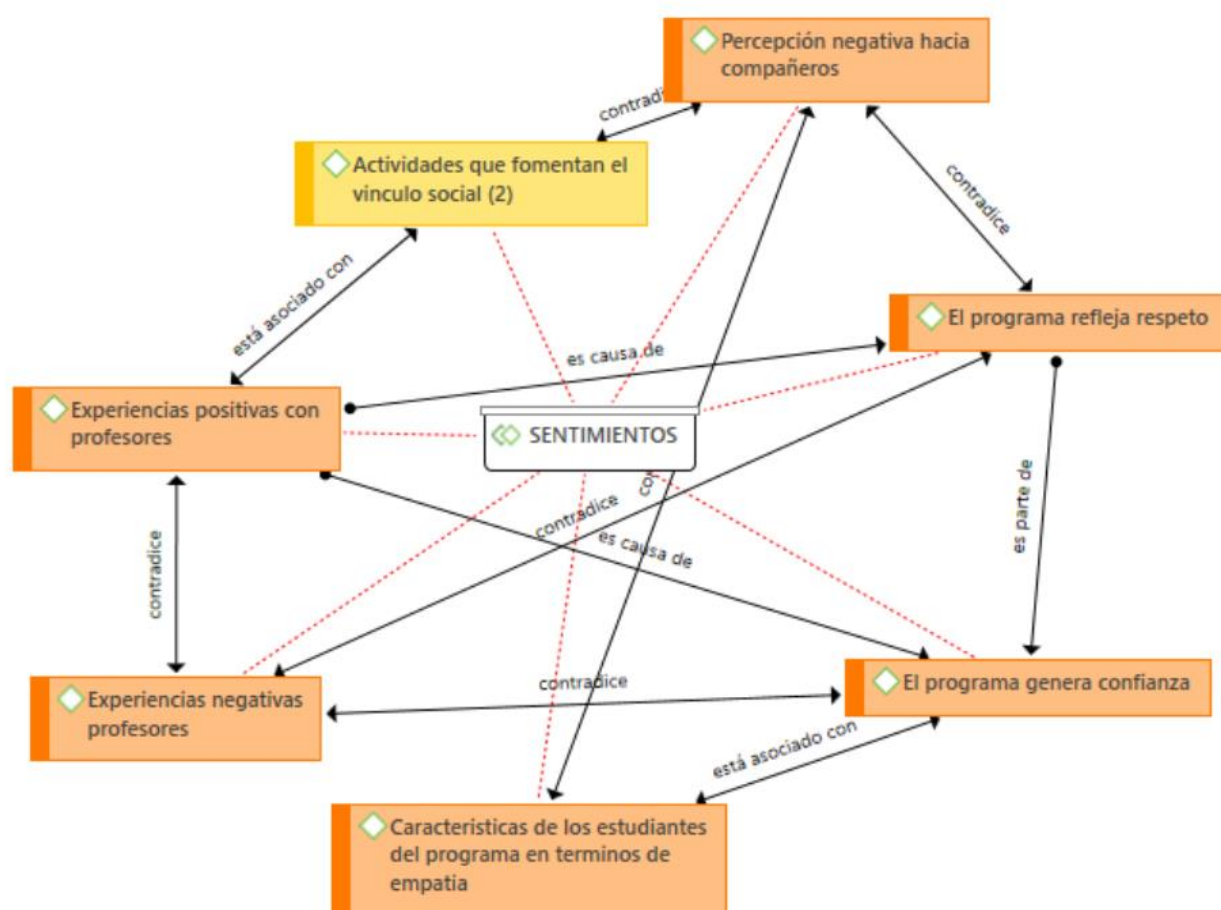
Además, se resalta la influencia positiva de algunos profesores empáticos y considerados que refuerzan la esperanza y el bienestar emocional de los estudiantes como lo expresa el sujeto 1 nocturno: *“si me han cautivado como persona y me han dejado como una bonita esperanza porque son humanos, ósea son muy humanos y son muy considerados y eso la verdad, como que le da esperanza a uno de que todo va a estar bien”*

Así mismo, las actividades grupales en el aula son identificadas como estrategias efectivas que fortalecen los círculos sociales y la salud mental de la comunidad estudiantil, un ejemplo significativo es la actividad descrita por sujeto 6 nocturno, *“una actividad como unos compañeros o sea, eran, éramos como grupitos y a ellos les tocaba ese día y ellos hicieron una actividad de en un papel escribí, o sea, nos teníamos todos que voltear, ellos nos pusieron como una música súper relajante y nos dijeron que teníamos que escribir algo que no le pudiéramos o que no le quisiéramos decir a nadie, pero que realmente cargáramos y que lo escribiéramos en esa servilleta y cuando lo escribiéramos en esa servilleta que les alzáramos la mano y que ellos nos iban a pasar como al frente entonces yo me acuerdo que yo alcé la*

mano, pasamos al frente y ahí habían como unos baldecitos con agua y entonces tenía como escarchita y ellos decían que uno podía votar ahí con muchos sentimientos. Cómo eso que tienes ahí reprimido, que no puedes soltar, pero que sabes que necesita soltar y fue muy bonito porque se sintió muy liberador". Obteniendo el siguiente resultado de la categoría sentimientos ver figura 10

**Figura 11**

*Resultado categoría Sentimientos*



Nota: \*Amarillo: conexión con el nucleó central \*Naranja: conexión con los elementos periféricos \*Blanco: Códigos o categoría orientadora \*Líneas: relación que existen con las categorías.

Desde el análisis conductual, estas experiencias se comprenden como contingencias de reforzamiento y control por reglas verbales, dado que se reflejan instrucciones específicas y elementos simbólicos que actúan como estímulos discriminativos que guía la respuesta emocional y comportamental de los estudiantes. El alivio emocional se puede interpretar como un reforzador negativo, al eliminar la carga emocional reprimida. Este impacto grupal trasciende las experiencias individuales, alineadas con valores compartidos como la empatía, introspección y el apoyo mutuo en el contexto académico, lo que se alinearía con el concepto de macrocontingencias.

Desde la perspectiva de las representaciones sociales de Moscovici, estas experiencias reflejan procesos simbólicos que estructuran y dan significado a las vivencias compartidas en el ámbito académico.

En el caso de las representaciones negativas, estos relatos refuerzan representaciones sociales de desconfianza o desapego, que afecta la motivación y la disposición hacia el aprendizaje y en el caso de las representaciones positivas, como la pasión que demuestran los docentes o la empatía, refuerzan valores colectivos que promueven la confianza, la motivación y la esperanza: esta interacción que se forma con los profesores, compañeros y las actividades de grupales, actúan como medio para construir y transmitir valores, creencias y significados dentro de la comunidad estudiantil.

Dentro de la categoría “integración académica” se configura a partir de experiencias tanto positivas como negativas relacionadas con la interacción entre estudiantes y profesores. Por un lado, los profesores diseñan actividades dinámicas, que promueven vínculos sociales que fortalecen el bienestar estudiantil según lo menciona el sujeto 4 nocturno “*cuando nos tocaba hacer como los jueguitos interactivos, y nos tocaba pues ya socializar uno con el otro*” estas dinámicas generan un sentido de comunidad dentro del entorno académico y contribuye con tener un ambiente propicio para el aprendizaje.

Así mismo algunos los profesores logran transmitir la pasión por su labor, lo que fomenta

la confianza y motiva a los estudiantes a explorar las habilidades. Esto se puede observar en el testimonio de sujeto 4 diurno *“en cerebro, me iba increíblemente tanto era así que forje como una, como una relación muy estrecha con esta profesora muy de respeto porque sabía esa misma pasión que yo tenía por esa materia que hasta me terminó obsequiando uno de sus libros de neuropsicología Y para mí fue como, o sea, increíble, lo mejor de lo mejor, la mejor experiencia”*. Este tipo de relación fortalece el vínculo emocional y cognitivo entre estudiantes y profesores promoviendo experiencias académicas significativas.

Sin embargo, las experiencias adversas también son evidentes. Algunos estudiantes perciben una falta de compromiso por parte de ciertos profesores lo que afecta la calidad de la enseñanza y genera desmotivación Por ejemplo sujeto 5 nocturno señala: *“he tenido dos profesores que a veces se sientan en la clase y hagan mapa, o miren estas diapositivas o hagan un trabajo en grupo. Pero siento que la dinámica de dar una clase pues se ha perdido. No es como como antes. Y lo digo por dos profesores”*. Estas percepciones reflejan tensiones en la interacción académica y evidencia áreas de mejora en la práctica docente.

Las practicas pedagógicas de los docentes reflejan la influencia de macrocontingencias de educación inclusiva y colaborativa asociada que busca fomentar vínculos sociales.

Sin embargo, esas experiencias adversas con los docentes reflejan la influencia de macrocontingencias asociadas a prácticas tradicionales y rígidas en la educación, donde algunos profesore muestran desinterés o desconexión con los cambios en las expectativas de los estudiantes.

Desde las perspectivas de las representaciones sociales, la interacción entre estudiantes y profesores, positiva o negativa, está mediada por las representaciones sociales compartidas en el contexto universitario. Estas representaciones moldean cómo los estudiantes interpretan las acciones de los profesores y cómo se posicionan en términos de confianza, respeto o descontento. De esta categoría se obtuvo el siguiente resultado. Ver figura 11

Figura 12

categoría Integración Académica



Nota: \*Amarillo: el nucleó central \*Naranja: conexión con los elementos periféricos

\*Blanco: Códigos o categoría orientadora \*Líneas: relación que existen con las categorías.

Dentro de la categoría “integración social” se evidencia que las actividades diseñadas para fomentar vínculos sociales juegan un papel clave en la construcción de redes de apoyo entre los estudiantes, estas actividades permiten romper el hielo entre los estudiantes, creando lazos significativos que trascienden el aula.

Por ejemplo, sujeto 4 diurno relata como una dinámica en clase le permitió establecer conexiones importantes: “las conocí por una actividad que pusieron en una de las clases de hacer como estás entre comillas, Citas rápidas, EH Entonces sí era como esas típicas, EH Clases donde intentas romper el hielo, entonces me puse a hablar con dos compañeras, que las dos son mayores de 30 y sí, como que vi que estaban muy centradas en lo suyo y igualmente eran bastante graciosas, y sí como que me aferré desde momento a ellas, entonces

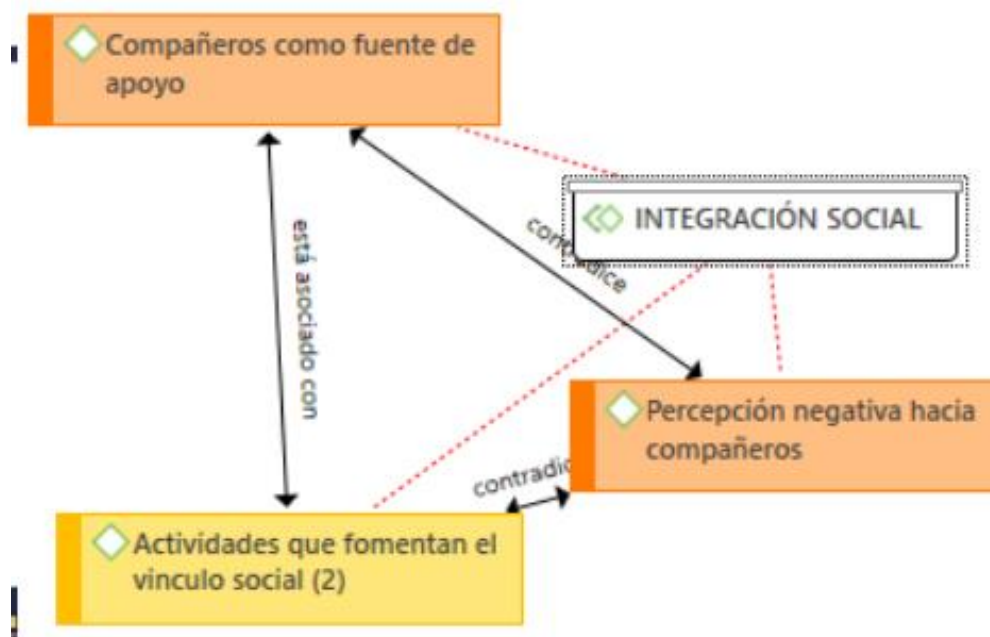
*sí creo que por ese lado esa actividad me ayudó a abrir ese círculo*". Este espacio de interacción no solo facilitó la comunicación inicial, sino que también propició el reconocimiento de afinidades personales, fortaleciendo una relación que se consolidó más allá del contexto académico.

Desde el conductismo se puede analizar como contingencias de reforzamiento social, diseñadas para incrementar las interacciones entre los estudiantes. La dinámica funciona como estímulo discriminativo que establecen las condiciones para que los estudiantes se involucren comportamientos específicos, como iniciar una conversación, lo cual su vez integra la macrocontingencias comportamientos colectiva promueve comportamientos individuales (conversar, compartir, interactuar) que se alinean hacia un propósito común: el fortalecimiento de la integración social en el grupo.

Desde la perspectiva de las representaciones sociales de Moscovici, estas actividades consolidan significados compartidos relacionados con la importancia de la interacción social en la vida académica, lo que permite que las interacciones individuales adquieran un significado colectivo, promoviendo valores como la colaboración, la empatía y la apertura hacia los demás dentro del grupo estudiantil. Para esta categoría se obtuvo el siguiente resultado ver figura 12.

Figura 13

*categoría integración social*



Nota: \*Amarillo: el núcleo central \*Naranja: conexión con los elementos periféricos  
 \*Blanco: Códigos o categoría orientadora \*Líneas: relación que existen con las categorías

Finalmente, surgió la categoría emergente “Ambiente Físico”, se observó cómo el entorno físico de la universidad influye significativamente en las experiencias de los estudiantes, especialmente en relación con la interacción social y el bienestar académico.

Se identificaron reglas verbales implícitas que, a través del ambiente físico, refuerzan conductas asociadas con el aprendizaje, la socialización y el bienestar emocional.

Los estudiantes destacan espacios específicos como la biblioteca, el laboratorio y el CRAII, que posicionan entornos adecuados para el estudio y la interacción social. Por ejemplo, sujeto 1 diurno comenta acerca de la biblioteca: “*Digamos me gusta la biblioteca. Cuando debo estudiar, concentrar, asistir a alguna tutoría, porque el ambiente es como agradable. Todo se habla como muy suave*”. Este espacio genera un ambiente seguro y relajante que favorece la

concentración y el estudio, creando una atmósfera que invita a los estudiantes a realizar sus actividades académicas.

Por otro lado, el laboratorio se describe como un espacio que facilita el aprendizaje práctico como lo expresa el sujeto 4 nocturno: *“En el laboratorio nos ha gustado mucho ir, pues como en conceptos como tal de la psicología, ha sido muy práctico ir a estudiar y entender como todo lo que son las pruebas, las entrevistas”*. Este entorno refuerza las habilidades técnicas y el aprendizaje aplicado, permitiendo a los estudiantes que se apropien de los conocimientos de forma tangible.

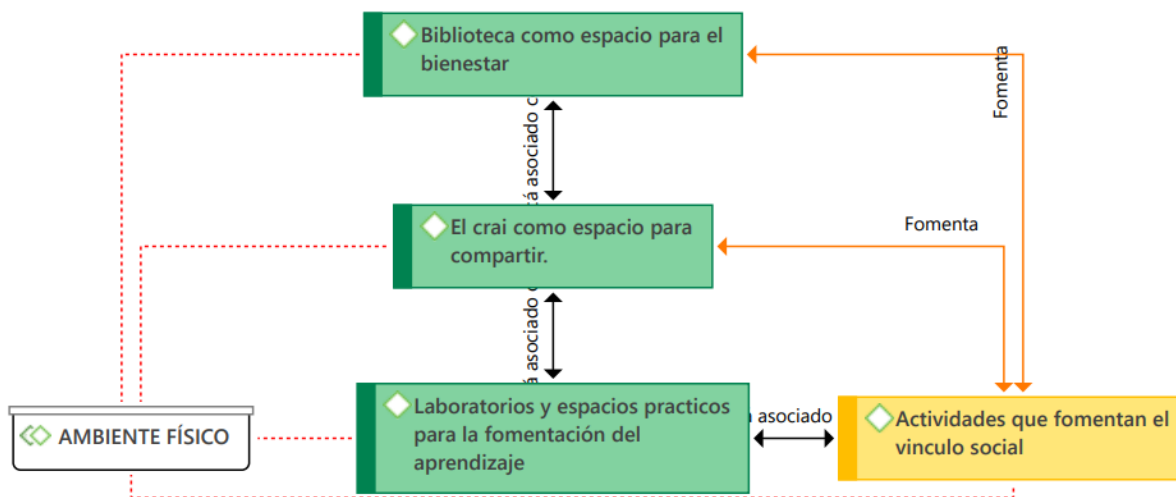
Además, el CRAII, se presenta como un espacio donde los estudiantes también pueden fortalecer sus vínculos sociales. Como lo expresa el sujeto 8 nocturno *“Digamos lo que me hace feliz a veces es ir al a la biblioteca a leer libros, ehh jugar ping pong también, eh sentarse nada más en el CRAII con tus amigos a charlar”*. Este entorno fomenta la creación de redes de apoyo y genera un ambiente de bienestar emocional.

Desde el enfoque conductista, el ambiente físico actúa como estímulo discriminativo que regula las conductas de los estudiantes, en función de las respuestas esperadas, espacios como la biblioteca, el laboratorio y CRAII actúan como condiciones ambientales que favorecen ciertos conocimientos, como el estudio, la práctica y la interacción social. Desde esta perspectiva se asocia con las macrocontingencias entendiendo que estos espacios refuerzan patrones de conducta solamente deseables dentro del contexto universitario. Las reglas verbales implícitas que emergen en estos contextos funcionan como condiciones de contingencia que guía y modelan conductas de los estudiantes.

Desde el enfoque de las representaciones sociales, los ambientes físicos son representados como expresiones simbólicas de los valores y significados que la comunidad educativa otorga a ciertos espacios como en este caso. Para esta categoría emergente se obtuvo el siguiente resultado ver figura 13.

**Figura 13**

*Categoría emergente Ambiente físico*



## Conclusiones

1. Se recomienda que el programa de Psicología, en sus futuras comunicaciones de marca, adopte una representación visual basada en la figura de una mujer que inspire confianza y respeto. Esta recomendación está vinculada con el deseo de transmitir valores de empatía, profesionalismo y accesibilidad, elementos clave para fomentar una conexión genuina con los estudiantes.

2. El programa de Psicología se presenta como un estímulo que tiene una función reforzante, ya que se asocia estrechamente con los valores descritos por los estudiantes a lo largo de su experiencia académica. Las interacciones sociales dentro del programa (con compañeros, profesores y personal administrativo) actúan como elementos de refuerzo positivo, reforzando el sentido de pertenencia y la motivación hacia el éxito académico y profesional. Las experiencias positivas relacionadas con el ambiente educativo contribuyen al desarrollo de habilidades sociales y académicas, creando un ciclo de retroalimentación positiva que favorece la integración de los estudiantes en el campo de la psicología.

3. Se sugiere a los profesores implementar clases prácticas interactivas que sirvan como contingencias de reforzamiento positivo. Estas clases deben estar diseñadas para fortalecer las habilidades de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los retos de la práctica profesional. El uso de simulaciones, actividades colaborativas, análisis de casos y proyectos prácticos facilita la aplicación de los conceptos teóricos adquiridos, promoviendo un aprendizaje más efectivo y orientado a la resolución de problemas reales. La interacción práctica también favorece la consolidación de la confianza de los estudiantes en sus capacidades, mejorando su preparación para el campo laboral.

4. Se recomienda establecer actividades extracurriculares dentro del **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAII)**, la biblioteca y el laboratorio, donde los estudiantes puedan participar en actividades complementarias que fortalezcan su desarrollo

académico y profesional. Estas actividades pueden incluir talleres de investigación, seminarios especializados, grupos de estudio, y prácticas supervisadas que permitan a los estudiantes adquirir habilidades didácticas, técnicas y de investigación aplicables a su futuro profesional. Además, estas experiencias brindan un espacio para que los estudiantes se conecten con sus pares y docentes fuera del aula, ampliando sus redes de apoyo y colaboración.

5. Es fundamental que las recomendaciones anteriores no solo busquen aumentar la práctica y la interacción dentro del aula, sino también fomentar un aprendizaje autónomo y colaborativo que refuerce las habilidades individuales y colectivas de los estudiantes. Esto implica que el programa de Psicología debería promover el uso de herramientas digitales y recursos en línea, además de las interacciones presenciales. La combinación de diferentes modalidades de aprendizaje puede enriquecer la experiencia educativa, permitiendo a los estudiantes desarrollar habilidades tanto de auto regulación como de trabajo en equipo con menos de cuatro estudiantes, esenciales en su futuro desempeño profesional, ya que en el campo profesional que se realiza fuera del contexto universitario, muchas veces es individual dentro del ámbito psicológico.

Por último, pero no menos importante, se recomienda al programa psicología, tanto a docentes como a estudiantes implementar estrategias para que programas como los semilleros de investigación y las actividades propuestas por estos mismos no se quede en la voz a voz, sino que se comunique a los estudiantes a través de diferentes medios comunicando de que se trata verdaderamente la investigación, ya que dentro de la presente investigación se habla muy poco de un espacio tan importante.



## Referencias

- Aaker, D. A. (1991). *Gestión del valor de la marca*. Ediciones Díaz de De Santos S.A.
- Barrero Rivera, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación cultura y significados. *Revista de Educación y Desarrollo Social*, 9(2), 86-101.  
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/948>
- Bueno, R. (2011). Los eventos privados: del conductismo metodológico al interconductismo. *Universitos Psychologica*, 10(3), 949-962.  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/732>
- Carrascoso López, F. J. (2003). Eventos privados: una reconstrucción conceptual. *Apuntes De Psicología*, 21(1), 157-176.  
<https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1393>
- Castaño, E., Gallón, S., Gómez, K., y Vásquez, J. (2004). Deserción estudiantil universitaria: una aplicación de modelos de duración. *Lecturas de Economía*, (60), 39-65.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1552/155217798002.pdf>
- Clavijo, A. (2004). La definición de los problemas psicológicos y conducta gobernada por reglas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 305-316.  
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80536209.pdf>
- Domjan, M. (2016). Control aversivo; evitación y castigo. En S. R. Cervantes González (Ed.), *Principios de Aprendizaje y Conducta*, 7ma ed. (pp. 273-306). Cengage Learning Editores.
- Dymond, S., Roche, B. y Rehfeldt, R.A. (2005). Teoría de los marcos relacionales y la transformación de las funciones del estímulo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(2), 291-303. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342005000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342005000200005)

- Dzay Chulim, F. y Narváez Trejo, O. (2012). *La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil*. La Editorial Manda. <https://www.uv.mx/personal/onarvaez/files/2013/02/La-desercion-escolar.pdf>
- Foroudi, P., Nazarian, A., Ziyadin, .S, Kitchen, P., Hafeez, K., Priporas, C., Pantano, E. (2020). Co-creating brand image and reputation through stakeholder's social network. *Journal of Business Research*, 114, 42-59. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.035>
- Foxall, G. (1998). Radical Behaviorist Interpretation: Generating and evaluating an account of consumer behavior. *The Behavior Analyst*, 21(2), 321-354. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2731411/>
- García, C. H. (2001). El refuerzo y el estímulo discriminativo en la teoría del comportamiento. Un análisis crítico histórico-conceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 33(1), 45-52.** <https://www.redalyc.org/pdf/805/80533105.pdf>
- García De Fanelli, A. y Adrogué, C. (2021). Equidad en la educación superior latinoamericana: dimensiones e indicadores. *Educación Superior y Sociedad*, 33(1). <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/issue/view/44>
- Glenn, S. (1988). Contingencies and Metacontingencies: Toward a Synthesis of Behavior Analysis and Cultural Materialism. *The Behavior Analyst/MABA*, 11(2). 161-79. <https://www.researchgate.net/publication/223959826>
- Gutiérrez Torres, A. D. y Moreno Hernández, L. M. (2019). Correlación entre acciones de permanencia estudiantil y la resonancia de marca en una institución de educación superior. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(1), 85-94. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i1.1098>
- Hernández, A. y Sandoval, M. (2003). La actividad simbólica humana: una revisión de las tendencias contemporáneas en el análisis del comportamiento verbal. *Acta Colombiana de Psicología*, (10), 73-87. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79801006.pdf>

Keller, K. L. (2008). *Administración estratégica de marca: Branding 3ra ed.* Pearson Educación.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24308w/branding.pdf>

Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio profesional psicológico, se dicta el código deontológico y bioético. Septiembre 6 de 2006. DO. No. 46383.

<https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/03/Ley-1090-de-2006-anotacionesjurisprudencia.pdf>

Tristan,L. (2008). MOfificación al modelo de lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo

[https://www.humanas.unal.edu.co/lab\\_psicometria/application/files/9716/0463/3548/VOL\\_6\\_Articulo4\\_Indice\\_de\\_validez\\_de\\_contenido\\_37-48.pdf](https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9716/0463/3548/VOL_6_Articulo4_Indice_de_validez_de_contenido_37-48.pdf)

Martínez, R. E. (1981). Cambio de operantes verbales por la influencia de variables del estímulo y del organismo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13(2), 267-280.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-4199>

Medina Arboleda, I. F. y Sandoval Escobar, M. (2011). Behavioral perspective model: Conceptual analysis and review. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(3), 429-441.

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80522599003.pdf>

Ministerio de Educación Nacional (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior Colombiana: metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención.* Imprenta Nacional de Colombia.

[https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_libro\\_desercion.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf)

Ministerio de Educación Nacional (2015). *Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en Instituciones de educación superior.* Imprenta Nacional de Colombia.

[https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-356272\\_recurso.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-356272_recurso.pdf)

- Moreno Méndez, J. H. ., Arteaga Quiñones, D. E. ., y Martínez Quintero, L. S. . (2022). Sinopsis sobre el desarrollo socioafectivo en la adultez joven: Retos para la investigación en el contexto colombiano . *Enfoques*, 3(2), 118–142. Recuperado a partir de <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/EFQ/article/view/881>
- Ormrod, J. E. (2005). Conductismo y Condicionamiento Clásico. En J. A. Carranza Quintero (Ed.), *Aprendizaje Humano 4ª edición*, (pp. 37-58). Pearson Prentice Hall. <https://saberespsi.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/09/ellis-aprendizaje-humano.pdf>
- Pinar, M., Girard, T. y Basfirinci, C. (2020). Examining the relationship between brand equity dimensions and university brand equity: An empirical study in Turkey. *International Journal of Educational Management*, 34(7). 1119-1141. <https://www.researchgate.net/publication/340359118>
- Pérez San Gregorio, M. d. I. Á. y Borda Mas, M. d. M. (1997). Análisis topográfico y funcional en el marco de la terapia de conducta. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología médica y Psicósomática*, 18(6), 47-58. <https://idus.us.es/handle/11441/54586>
- Quiroga Romero, E. (1995). De Darwin a Skinner: Genesis histórica de la psicología del aprendizaje y del condicionamiento operante. *Psicothema*, 7(3), 543-556. <https://www.psicothema.com/pdf/1001.pdf>
- Restrepo-Ochoa, D. A. (2013). La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales. *Revista CES Psicología*, 6(1), 122-133. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423539419008>
- Ribes Iñesta, E. (2008). Conducta Verbal de B.F. Skinner: un análisis retrospectivo. *Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica*, 8(3), 323-334. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56080307.pdf>

- Romero de Loera, B., Tapia Tovar, E. y Valencia Abundiz, S. (2016). Una teoría para comprender la maternidad temprana. *Clivajes. Revista de Ciencias Sociales*, 3(6), 111-134. <https://clivajes.uv.mx/index.php/Clivajes/article/view/2152>
- Sandoval Casilimas, C. A. (2002). *Investigación cualitativa*. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
- Saldaña Villa, M. y Barriga, O. A. (2010). Adaptación del modelo de deserción universitaria de Tinto a la Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(4), 616-628. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016613005>
- Schettini, P. y Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Editorial de la Universidad de la Plata. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/53686>
- Skinner, B. F. (1971a). *Ciencia y Conducta Humana: Una psicología científica*. Editorial Fontanella.
- Skinner, B. F. (1971b). *Más allá de la libertad y la dignidad*. Editorial Fontanella. <https://www.conducteam.com/recursos-libros/mas-alla-de-la-libertad-y-la-dignidad/>
- Skinner, B. F. (1979). *Contingencias de reforzamiento: Un análisis teórico*. Editorial Trillas. <https://www.conducteam.com/recursos-libros/contingencias-de-reforzamiento-un-analisis-teorico/>
- Skinner, B. F. (1981). *Conducta verbal*. Editorial Trillas. <https://psicologiaen.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/06/skinner-b-f-conducta-verbal.pdf>
- Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES (2023, 29 de agosto). *Estadísticas de deserción y permanencia en Educación Superior SPADIES 3.0 - Indicadores 2021*. Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES. <https://www.mineducacion.gov.co/sistemasinfo/spadies/secciones/Estadisticas-de-desercion/>

- Sonza Salamanca, A. E. y Castro Aguiar, C.M. (2021). *Impacto de estrategias de acompañamiento estudiantil en dos programas de pregrado en Educación Superior* [Tesis de maestría, Corporacion Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12726>
- Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de la Educación Superior*, 18(71), 15-23. <http://publicaciones.anuies.mx/revista/71/1/3/es/definir-la-desercion-una-cuestion-de-perspectiva>
- Urbina Cárdenas, J. E. y Ovalles Rodríguez, G. A. (2016). Abandono y permanencia en la educación superior: Una aplicación de la teoría fundamentada. *Sophia*, 12(1), 27-37. <https://www.redalyc.org/journal/4137/413744648003/html/>
- Yaping, X., Huong, N., Nam, N., Quyet, P., Khanh, C., & Anh, D. (2023). University brand: A systematic literature review. *Heliyon*, 9(6), e16825. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16825Zem>
- Gamez, M. J. (2022, 24 mayo). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo Sostenible*. Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

### **Apéndice A. Guión de entrevista semiestructurada – Instrumento**

- A. ¿Cuáles considera usted que son las características de las personas que estudian en el programa de Psicología UNIMINUTO? (Apariencia física, personalidad, edad, valores, estrato, actitud: creencias, emociones formas de actuar o clase social)

- B. Si el programa de Psicología UNIMINUTO fuera una persona, ¿cómo se la imagina?  
(Apariencia física, personalidad, edad, valores, estrato, actitud: creencias, emociones formas de actuar o clase social)
- C. Teniendo en cuenta la personificación que hizo anteriormente del programa de psicología, ¿qué sentimientos le generaría esa persona si tuviera que interactuar con ella? (Sentimientos calidez, amable, divertida, excitación, seguridad, confianza, confianza y respeto)
- D. ¿Cuál ha sido la experiencia más emocionalmente significativa que recuerda haber vivido dentro de su formación como estudiante del programa de Psicología UNIMINUTO? (Positiva o negativa)
- E. ¿Cuáles son los espacios físicos y académicos que ofrece del programa de Psicología UNIMINUTO que le generan mayor bienestar?
- F. ¿Qué factores, elementos o actores del programa de Psicología UNIMINUTO le han ayudado a tener un buen desempeño académico?
- G. ¿Qué lugares dentro del campus prefiere utilizar para estudiar ya sea con compañeros de trabajo o de manera individual?
- H. ¿Cómo define la relación con sus profesores del programa de Psicología UNIMINUTO?
- I. ¿De qué manera considera que los contenidos temáticos y las actividades realizadas por el programa fortalece las habilidades y conocimientos necesarios para el ejercicio profesional? (Habilidades y conocimiento dentro de la práctica profesional)
- J. ¿Qué opina de la calidad académica del programa de Psicología UNIMINUTO?
- K. ¿Cómo define la relación con el personal administrativo del programa de Psicología UNIMINUTO?
- L. ¿Cómo define la relación con sus compañeros de estudio?
- M. ¿Cuáles actividades extracurriculares que haya hecho el programa de Psicología le ha permitido relacionarse con más personas?

- N. ¿Cuáles actividades dentro de las clases le ha permitido ampliar y /o fortalecer su círculo social?
- O. ¿En cuales espacios físicos dentro del campus prefiere para compartir/parchar/hablar con sus amigos que ha conocido dentro del programa de Psicología?

## Apéndice B. Resultados evaluación validez de contenido

**Tabla B1**

*Resultados dimensión "pertinencia".*

Jueces que califican 3	Jueces que califican 4	Jueces que califican 5	No. de jueces de acuerdo	Lawshe CVR	Lawshe CVR*
1	2	3	6	1	1
0	3	3	6	1	1
1	2	3	6	1	1
0	2	4	6	1	1
1	2	3	6	1	1
0	1	5	6	1	1
0	1	5	6	1	1
0	2	4	6	1	1
1	1	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
0	3	3	6	1	1
0	3	3	6	1	1

**Tabla B2**

*Resultados dimensión "relevancia".*

Jueces que califican 3	Jueces que califican 4	Jueces que califican 5	No. de jueces de acuerdo	Lawshe CVR	Lawshe CVR*
1	1	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
1	1	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
1	2	3	6	1	1
0	2	4	6	1	1
0	1	5	6	1	1
0	1	5	6	1	1
1	1	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
0	2	4	6	1	1
0	3	3	6	1	1

---

0                      3                      3                      6                      1                      1

---

**Tabla B3***Resultados dimensión "sintaxis".*

Jueces que califican 3	Jueces que califican 4	Jueces que califican 5	No. de jueces de acuerdo	Lawshe	
				CVR	CVR*
0	2	4	6	1	1
0	3	3	6	1	1
0	2	4	6	1	1
1	4	1	6	1	1
0	3	3	6	1	1
0	3	3	6	1	1
0	3	3	6	1	1
0	3	3	6	1	1
1	2	2	5	0,6667	0,3333
1	3	2	6	1	1
0	2	2	4	0,333	0,6667
0	4	2	6	1	1
0	3	3	6	1	1

---