

ESTUDIO DEL AUSENTISMO Y DESERCIÓN ACADEMICA EN EL
PROGRAMADA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MODALIDAD
DISTANCIA



Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa Administración de
Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Luis David Hurtado Sánchez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Sede Villavicencio (Meta)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2020

ESTUDIO DEL AUSENTISMO Y DESERCIÓN ACADÉMICA EN EL
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MODALIDAD
DISTANCIA

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa Administración de
Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Luis David Hurtado Sánchez

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Diana Marcela Mora Hernández
Docente Administración de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Sede Villavicencio (Meta)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2020

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a todos los estudiantes que han tenido que arriesgar o dejar en segundo plano la culminación de su educación superior, especialmente para aquellos que tuvieron que tomar este tipo de decisiones difíciles por motivos económicos; aquellos que desde una muy corta edad han tenido que trabajar y esforzarse por una educación de calidad para un mejor futuro; y aquellos estudiantes que aun, hasta el día de hoy no se rinden por obtener su título profesional. A todos ellos, gracias por su aporte, esperando que en un futuro próximo en nuestro país y en nuestra institución, sea menor el sacrificio que los estudiantes deben hacer por continuar en su carrera.

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa
Administración de Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme realizar este trabajo y bendecirme brindándome la capacidad, paciencia, dedicación y tiempo, para realizar este proyecto por mi cuenta. A mi familia por apoyarme en cada fase de esta investigación y en cada momento a lo largo de mi carrera como administrador de empresas, al igual que mi asesora, la docente Diana Marcela Mora Hernández. Y por último agradezco a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y al ICETEX por ser unas grandes plataformas de ayuda en mi trayecto académico.

-Luis David Hurtado Sánchez.

Contenido

Lista de tablas.....	8
Lista de figuras.....	10
Lista de anexos.....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
CAPITULO I.....	14
Introducción.....	14
1. OBJETIVOS.....	17
1.1. General.....	17
1.2. Específicos.....	17
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
3. JUSTIFICACIÓN E IMPACTO.....	22
CAPITULO II.....	24
4. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES.....	24
4.1. Marco Histórico:.....	24
4.2. Marco Conceptual.....	27
4.2.1 Ausentismo.....	27

4.2.2 Deserción	27
4.2.3 Retención	31
4.3 Marco legal	34
4.4 Marco Contextual	35
5. METODOLOGÍA	38
5.1 Enfoque y tipo de investigación	38
5.2 Fases del estudio	41
5.3 Etapas de investigación y fuentes de información.	42
5.4 Técnicas e instrumentos:	43
5.5. Participantes y Área de estudio	44
6. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
6.1. Objetivo de la muestra:	46
6.2. Medio de contacto: Vía E-mail:	47
6.3. Medio de contacto: Vía Telefónica:	47
CAPITULO III	49
7. ANALISIS DE RESULTADOS	49
7.1.1. Informe trabajo de terreno o de campo	50
7.1.2. Procesos de Contacto Telefónico:	50
7.1.3. Resultados generales presentados al realizar la encuesta telefónica	51

7.1.4. Procesos de Contacto E-mail:	51
7.1.5. Resultados generales presentados al realizar la encuesta virtual (e-mail)	52
7.2. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS	75
7.2.1. Balance Score Card	75
7.2.2. Perspectiva Institucional	76
Figura 6. Balance Score Card; perspectiva Institucional	76
7.2.3. Perspectiva de Bienestar Universitario	77
7.2.4. Perspectiva Socioeconómica	78
7.2.5. Perspectiva Académica	79
8. CONCLUSIONES	82
9. RECOMENDACIONES	84
Referencias	86
Anexos	89
1. EDUCACIÓN VIRTUAL, PRESENCIA REMOTA Y COVID-19	89
2. Encuesta	91

Lista de tablas

Tabla 1. Determinantes de la Deserción estudiantil	30
Tabla 2. Porcentaje de desertores para 5,10 y 15 semestres cursados para el Meta	30
Tabla 3. Información de ausentismo y deserción de la carrera de Administración de empresas; sede Villavicencio 2015 -2.....	31
Tabla 4. Fases del estudio.	41
Tabla 5. Técnicas e instrumentos	43
Tabla 6. Diseño de muestra, encuesta ausentismo y deserción académica estudiantil	46
Tabla 7. Tasa de ausentismo y deserción académica por periodos UNIMINUTO	49
Tabla 8. Resultados Contacto Telefónico.....	51
Tabla 9. Resultados Contacto E-mail.....	52
Tabla 10. Estado civil durante la instancia en la institución	54
Tabla 11. Situación económica del estudiante cuando cursaba la carrera	56
Tabla 12. Situación familiar del estudiante	57
Tabla 13. Información del semestre en el cual abandono la carrera.	58
Tabla 14. Tipo de institución en la que termino su educación media	59
Tabla 15. Causas de Deserción.....	60
Tabla 16. Causas socioeconómicas que influyeron en la decisión de retiro de la universidad.	61
Tabla 17. Causas académicas que influyeron en la decisión de retiro de la universidad	62
Tabla 18. Causas personales que influyeron en la decisión de retiro de la universidad	63
Tabla 19. Causas Institucionales que influyeron en la decisión de retiro de la universidad	64
Tabla 20. Solicito ayuda Económica a la Universidad.....	65
Tabla 21. Tipo de ayuda económica solicitada a la Universidad.....	65

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa
Administración de Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Tabla 22. Solicito ayuda Académica a la Universidad.....	66
Tabla 23. Tipo de ayuda académica solicitada a la Universidad.....	67
Tabla 24. Solicito ayudas personales e institucionales solicitada a la Universidad.....	67
Tabla 25. Tipo de ayuda personales e institucional solicitada a la Universidad	68
Tabla 26. Razones por las que no fue beneficiario de los programas de Bienestar universitario	68
Tabla 27. Percepción del estudiante.....	69
Tabla 28. Calificación de la atención brindada por la universidad	70
Tabla 29. Motivo de elección del programa Administración de empresas modalidad distancia.....	71
Tabla 30. ¿El estudiante tomo como primera opción el programa Administración de empresas modalidad distancia?.....	71
Tabla 31. Desea el estudiante reintegrarse al programa de administración de empresas modalidad distancia.....	72
Tabla 32. Tipo de deserción académica	73
Tabla 33. Variables principales de desercion estudiantil (UNIMINUTO).....	74
Tabla 34. Recomendaciones manifestadas por los encuestados.....	85

Lista de figuras

Figura 1. Pirámide de Maslow	39
Figura 2. Estudiante objetivo de estudio	44
Figura 3. Cálculo de muestra.....	45
Figura 4. Diagrama del proceso de contacto con los estudiantes encuestados.	48
Figura 5. Balance Score Card	75
Figura 6. Balance Score Card; perspectiva Institucional.	76
Figura 7. Balance Score Card; perspectiva de Bienestar Universitario.....	77
Figura 8. Balance Score Card; Perspectiva Socioeconómica.....	78
Figura 9. Balance Score Card; Perspectiva Académica	79
Grafica 1. Graficas Deserción Estudiantil UNIMINUTO 2015.....	25
Grafica 2. Información estudiantil por genero UNIMINUTO (2017 – 2019).....	53
Grafica 3. Información estrato socioeconómico de los estudiantes encuestados.....	53
Grafica 4. Información de la zona de residencia del estudiante durante su trayecto en el programa	55
Grafica 5. Edad de ingreso al programa Administración de empresas, modalidad distancia	55
Grafica 6. Título más alto con el que ingresaron los estudiantes al programa	57

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa
Administración de Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Lista de anexos

1. EDUCACIÓN VIRTUAL, PRESENCIA REMOTA Y COVID-19889

2. Encuesta.....91

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa
Administración de Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Resumen

“Estudio del ausentismo y la deserción en la modalidad distancia del programa administración de empresas-sede Villavicencio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios-2017-2019”

En este proyecto se planteó una investigación conductual que tuvo como finalidad determinar los factores y razones que juegan un papel relevante en el fenómeno de deserción y abandono estudiantil de la Corporación Universitaria Minuto de Dios y las características demográficas, psicosociales y económicas de dichos individuos; a partir de dichos datos se trabajó en la implementación de un modelo estratégico para asegurar la permanencia de los estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad; basadas en diferentes teorías de sociólogos como Vincent Tinto y psicólogos como Albert Bentura; para así lograr cumplir de forma más eficiente la misión institucional de la Universidad Minuto de Dios.

Palabras clave: Deserción, retención, conducta, conexión y necesidad.

Estudio del Ausentismo y la deserción en la Corporación
Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Distancia del Programa
Administración de Empresas; Villavicencio 2017-1 2019-2

Abstract

“Study of absenteeism and desertion in the distance modality of the program Business Administration – Villavicencio’s Campus of the Minuto de Dios University Corporation 2017-2019”

In this project a behavioral investigation was proposed that aimed to establish the factors and reasons that play a relevant role in the phenomenon of student dropout and abandonment of the Minuto de Dios University Corporation, as well as the demographic, psychosocial, and economic characteristics of the individuals; base on this information, we worked on the implementation of a strategic model to ensure the permanence of new students at the university based on different theories of sociologists like Vincent Tinto and psychologists like Albert Bentura; in order to achieve a more efficient fulfillment of the institutional mission.

Keywords: Dropout, retention, behavior, connection and necessity

CAPITULO I

Introducción

El área investigativa en cuanto a la problemática de deserción y abandono estudiantil es escasa en Colombia, fundamentalmente, porque hemos sido incapaces de convenir los tipos de comportamiento que merecen, en sentido estricto la denominación de deserción. Como resultado existe confusión y contradicción en lo que se refiere al carácter y las causas del abandono de la educación superior. (Tinto, 1989, Pág. 1).

La deserción académica estudiantil en las instituciones de educación superior en Colombia ha sido desde décadas y aun actualmente uno de los mayores fenómenos internos que se presentan en las entidades públicas y privadas encargadas del intercambio de conocimientos profesionales y técnicos. Se pueden determinar infinidad de factores que pueden instigar a un estudiante a tomar dicha decisión, pero dicha determinación de caracteres no es igual de clara al apuntar el tipo de deserción que se presenta en función específica a la entidad educativa de la cual se va a realizar el análisis.

El punto inicial es reconocer y desglosar la definición: Deserción, determinada como la renuncia permanente a la formación académica de carácter superior que se adquirió o a la que se ingresó; incluyendo instalaciones o plataforma de una institución y todos los servicios y/o experiencias que esta ofrece. También puede establecerse como “mortalidad estudiantil, ausentismo y retiro forzoso” (Revista Universidad Eafit. 1999).

Esto se toma como una decisión de carácter personal, en la que influyen factores internos y/o externos, que afectan de forma directa al estudiante a tal punto de poner en riesgo su permanencia en la institución.

Estos factores se encuentran tanto en el entorno académico del individuo como en sus inmediaciones; de ahí parten los dos tipos de deserciones:

Deserción académica: En ella se observan todas las características del entorno académico que pudieron dar causa a la deserción del estudiante; tales como el ambiente universitario, docentes, directivos, modelo pedagógico, y los principios de la institución de educación superior.

Deserción No académica: Sus características datan en factores personales del individuo como sus capacidades vocacionales, su estatus social, sus intereses personales, recursos económicos, salud mental o a partir de sus grupos de pertenencia como la familia, amigos o factores de carácter laboral.

Como mecanismo para la ampliación de la educación superior, la Corporación Universitaria Minuto de Dios, ofrece como opción educativa a aquellos estudiantes que estén interesados en ingresar a la entidad, la alternativa de la modalidad distancia, en la que el estudiante tiene la oportunidad de ajustar su aprendizaje en una institución de educación superior a sus necesidades, independientemente de su disponibilidad de tiempo o ubicación geográfica. Sin embargo, se ha aclarado que a pesar de la variedad de plataformas que ofrece UNIMINUTO, así como la mayoría de las instituciones de educación superior del país, en la modalidad distancia, se presenta un índice de deserción de un 10% al 20% mayor en

comparación a los estudiantes que desertan en la modalidad presencial. (Areth, Castro, Rodríguez, 2015, Pág. 6). Por lo tanto, mitigar los porcentajes de deserción estudiantil en instituciones de carácter académico superior, en especial de las modalidades a distancia, debe ser un punto de constante observación y fortalecimiento en las universidades del país.

La Universidad Minuto de Dios, al representar uno de los pilares de educación superior en la región del Meta y en la ciudad de Villavicencio, debe reforzar dichos mecanismos de retención estudiantil, a cabalidad de seguir cumpliendo su misión oficial por el beneficio de la sociedad; por lo tanto, este estudio de deserción estudiantil en la UNIMINUTO, realiza una investigación, con ayuda de estudios previos publicados por la institución y por entidades externas a nivel local y nacional, además del uso de información primaria, con el fin de determinar cuáles son las razones más frecuentes entre los estudiantes desertores, así como cuales son las cualidades que estos comparten entre sí. Esperando que los resultados de la investigación aplicada a los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios (sede Villavicencio) del programa Administración de Empresas Modalidad Distancia se identifiquen en su mayoría razones de índole No Académico (dificultades económicas y falta de conexión con el programa o la modalidad a la que pertenecía como motivo de deserción). También se espera que los perfiles más comunes de los desertores sean jóvenes entre 19 y 30 años, solteros, sin hijos entre los estratos 1, 2 y 3.

1. OBJETIVOS

1.1. General

Sugerir un modelo estratégico que permita reducir el ausentismo y la deserción estudiantil en el programa administración de empresas en la Corporación Universitaria Minuto de Dios UVRO modalidad distancia

1.2. Específicos

Analizar el comportamiento de los indicadores de deserción y ausentismo de los estudiantes de los programas de Administración de Empresas modalidad distancia de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO, durante los periodos 2017-1 a 2019-2; a partir de la teoría de las necesidades de Maslow.

Determinar las causas del ausentismo y deserción estudiantil en el programa de Administración de empresas modalidad distancia de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO.

Proponer acciones estratégicas, que permitan reducir el ausentismo y la deserción estudiantil en el programa administración de empresas modalidad distancia.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Pareciera que muchos alumnos no son compatibles con los cursos y ambientes universitarios, o quizá más bien, que muchos ambientes académicos no son compatibles con los alumnos” (Rugarcia, 1993).

Se dice que la magnitud de la deserción estudiantil en Colombia constituye un reto para el sistema de educación superior en los próximos años, por ello en el país entre 2004 y 2008, se inició un monitoreo de la situación. Como resultado de dicha investigación se encontró que la deserción medida como un promedio de la tasa registrada por cohorte de ingreso, disminuyó de 48.4% en 2004 a 44.9% en 2008, y registra una tasa inferior al promedio latinoamericano que es de 55% en 2006–, esto según metodología establecida por el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe – IESALC– de UNESCO. Según esta misma organización, hacia adelante es prioritario fortalecer las acciones, encontrar nuevas alternativas y acelerar el proceso para disminuir esta tasa. La meta fijada como país, es disminuirla al 40% en cada año. (Ministerio de Educación Nacional, 2009).

En Colombia la creación de plataformas e instituciones académicas de educación superior va en crecimiento acorde a la demanda que esta exige, esto cubre la necesidad de una oportunidad de formación personal en la sociedad colombiana, pero ciertamente no cambia de manera significativa la presencia de la problemática del retiro de dichas formaciones por parte de los aspirantes a una educación superior en nuestro país. Para conformar una perspectiva holística del fenómeno del retiro forzoso en el contexto estudiantil, es necesario reconocer,

quienes juegan un papel importante cuando se presenta esta problemática y de qué manera influyen a nivel institucional:

Individuos desertores: Persona que abandona sus estudios por una gran variedad de motivos, puede ser de forma total o temporal, dependiendo del conjunto de factores que lo llevo a tomar dicha decisión.

Estudiantes: Forman parte del ambiente universitario del que alguna vez hizo parte el individuo desertor, pero con la diferencia de que estos continuaron con su formación. También es necesario estudiar de forma conductual y social, su comportamiento en la institución para la generación de puntos de comparación con los estudiantes desertores.

Docentes: Al igual que los estudiantes, los docentes forman parte del ambiente universitario. El papel que ellos juegan en la problemática está en la convivencia con los estudiantes y el modelo pedagógico que implementan en el aula de clase.

Institución y directivos: Junto con el estudiante desertor ambos desarrollan los papeles principales de la situación, que el estudiante sea compatible con ella es de suma importancia.

Para conocer más a fondo las situaciones que se presentan en el fenómeno de la deserción académica, se necesitan plantear escenarios para observar su desenvolvimiento, por lo tanto, es importante reconocer los ambientes en los que se desarrollan las acciones que propician la mortandad estudiantil; tales como el **ambiente psicológico** (características demográficas y conductuales, aspiraciones y demás); el **ambiente familiar** (relaciones conflictivas con familiares, mujeres en estado de embarazo, crecimiento en una familia con

bajo interés por la educación, apoyo emocional o presión que ejerce la familia sobre la persona en cuestión); **ambiente educativo** (desenvolvimiento en el aula de clase, compañeros de estudio, interés por el currículo y servicios que ofrece la institución, los fomentadores de conocimiento, actividades extracurriculares, instalaciones, entre otras); y por último **el ambiente socio- económico**.

A este contexto se le suma el hecho de que en la modalidad distancia, las interacciones interpersonales de los estudiantes son más peculiares de analizar ya que usualmente, hay un medio de comunicación tecnológico intermediario entre el docente y el estudiante.

Según (Coelho 2002) en esta modalidad hay características extraordinarias para analizar el abandono estudiantil:

1. La carencia de procesos afectivos en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
2. Insuficiente dominio técnico en el uso del computador y de las plataformas educativas.
3. Ausencia de reciprocidad en la comunicación entre los estudiantes y la institución educativa.
4. La carencia de una infraestructura física en la que los estudiantes puedan interactuar.

Es de suma importancia establecer un hito basado en la cantidad de privilegios sociales y económicos que pueda poseer o no el estudiante; ya que estos privilegios pueden determinar qué tan vulnerable es el individuo para desertar; dependiendo de los esfuerzos económicos propios y de su familia para poder costear su educación profesional.

En este mismo orden de ideas, los jóvenes que buscan adquirir su título de educación superior, que provienen de comunidades marginadas, de escasos recursos económicos; son más propensos al abandono académico, por la gran dificultad que representa costear una educación superior privada, y que, a su vez, han ocasionado, que para el año 2019 el aumento de la tasa de deserción estudiantil a nivel nacional se encuentre en un 9,34% según SPADIES (2019).

Por lo tanto, se llevó a cabo una investigación conductual, a partir de una encuesta, en la cual se determinaron las características demográficas, psicológicas y socioeconómicas de los estudiantes desertores, que formaron parte del programa Administración de Empresas modalidad distancia de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en los periodos académicos 2017-1 a 2019-2. Con el fin de determinar cuáles son los principales motivos de deserción académica, y reconocer el perfil común de los estudiantes desertores de la institución, en los periodos objeto de análisis.

Hipótesis:

Se espera que los resultados de la investigación aplicada a los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios (sede Villavicencio) del programa Administración de Empresas, Modalidad Distancia se identifiquen en un 70% razones como dificultades económicas y falta de conexión con el programa o la modalidad a la que pertenecía como motivo de deserción.

Así mismo se espera que los perfiles más comunes de los desertores (Entre los periodos 2017-1 a 2019-2) sean jóvenes entre 19 y 30 años, solteros, sin hijos entre los estratos 1, 2 y 3, siendo este un estimado aproximado 48% del perfil de los desertores.

3. JUSTIFICACIÓN E IMPACTO

Constituye la misión de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, “ofrecer educación superior de alta calidad y pertinente con opción preferencial para quienes no tienen oportunidades de acceder a ella. Formar excelentes seres humanos, profesionales competentes, comprometidos con la transformación social y contribuir a la construcción de una sociedad fraterna, justa, reconciliada y en paz” (Misión, Universidad Minuto de Dios).

Siendo coherentes con la misión institucional se buscan resultados cada vez más favorables en materia de retención estudiantil, para poder formar profesionales que tengan los valores y principios de la institución académica en la sociedad, controlando las reacciones emocionales que puedan tener el inicio de la formación en educación superior, buscando ofrecer experiencias que se adapten a la variedad de estudiantes provenientes de todas las regiones del país para así juntos desarrollar un país próspero y con un amplia gama de posibilidades para los jóvenes, las nuevas generaciones y todo aquel que quiera culminar su realización académica.

Además de esto, se halla otra justificación, alineada al programa de Administración de empresas que se vincula al factor económico, fomentando la retención y culminación en modalidades a distancia que ofrecen la posibilidad de alternar la educación con la formación laboral empresarial, en la que la persona que decida ingresar a la institución posea la posibilidad de emprender laboralmente; mientras que al mismo tiempo suple la necesidad de autorrealización personal, al conseguir un título de educación superior (uno de los deseos que más causa motivación en el ser humano a lo largo de su vida), por lo tanto, en una era en la

cual, la educación de carácter presencial asume un gran costo, es de suma importancia brindar una plataforma en la que sea posible que el estudiante adquiriera conocimientos, tenga la posibilidad de trabajar y así costear sin dificultad sus estudios y demás necesidades para que así no se vea forzado a desertar, generando así en un mañana individuos útiles en la sociedad colombiana.

Trazando metas como esta es necesario observar y analizar el problema desde su raíz como lo son los problemas socioeconómicos que se presentan a nivel nacional y regional, el estrés estudiantil, la salud mental de las generaciones jóvenes y muchos otros factores para así implementar estrategias y soluciones en la institución Universidad Minuto de Dios de este modo reforzar los planes de retención estudiantil y la permanencia de los alumnos para poder cumplir con una de las metas de su proyecto de vida, un futuro prometedor y un desarrollo socioeconómico óptimo, en el cual las bases que se proveen, se usen de forma sabia.

CAPITULO II

4. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES

4.1. Marco Histórico:

En las últimas décadas más del 50% de los estudiantes que terminan su educación básica e ingresan a una educación terciaria abandonan la institución, convirtiéndolo en uno de los países con niveles de deserción más altas en la historia de América Latina (ICFES, 2001).

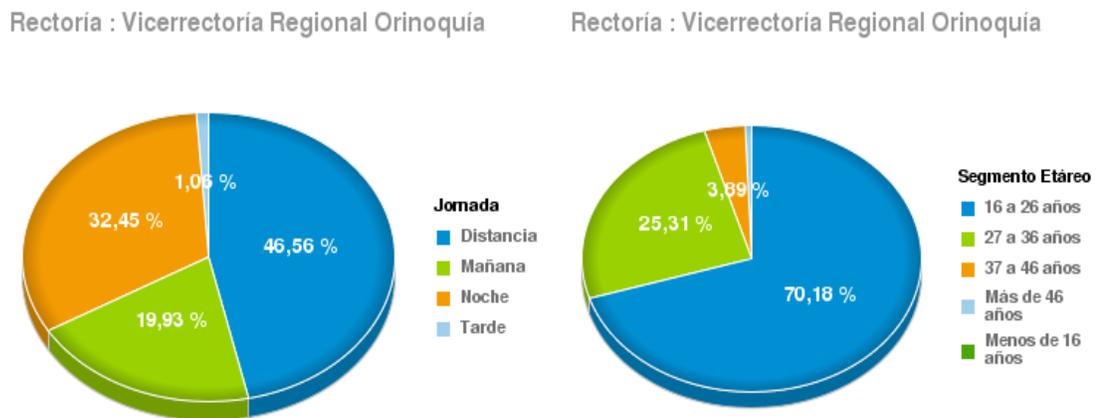
Supliendo un porcentaje precario hacia la demanda de profesionales en los ámbitos laborales ya que Colombia solo cuenta con una cobertura del 22% en materia de educación según datos del 2007 (MEN, 2007).

Para Gallegos, Campos, Canales, & González, (2018), la deserción Universitaria es un tema de discusión de importancia, ya que este hecho acarrea pérdida en cuanto a la política pública para el sistema educativo), el gasto a que corresponde esta deserción llega a cubrir aproximadamente un 23,5% del total del gasto que realiza el Estado en educación superior. Por lo tanto, la deserción es considerada como una ineficiencia del sistema educacional, ya que ni el Estado ni las instituciones privadas lograrían recuperar la inversión efectuada en aquellos estudiantes que desertan del sistema. Según la OCDE esto también es un aspecto que afecta la equidad del sistema educativo, todo ello sin considerar el impacto en la equidad del sistema de educación superior. A nivel internacional, esta misma organización señala que en promedio cerca del 30% de los estudiantes que ingresan a la educación universitaria desertan. (Gallegos, 2018).

Los niveles de deserción también hoy en día son tomados como un reflejo en el cual se visualiza una imagen representativa de la calidad que presenta la institución educativa y su capacidad de ofrecer las herramientas necesarias, los asesoramientos, consejerías y ambientes propicios para evitar que los estudiantes deserten (al menos cuando de causas académicas se trata).

Entre esas herramientas se encuentra las posibilidades de estudiar a distancia, la cual se supone facilita todo el proceso de aprendizaje para aquellos que no pueden costear una modalidad presencial, quienes disponen de poco tiempo o su ubicación geográfica no les favorece; sin embargo, estudios internos en la Universidad Minuto de Dios, sede Villavicencio demuestra que la deserción en la modalidad distancia tiene un considerable incremento en comparación de los otros tipos de modalidades.

Grafica 1. Graficas Deserción Estudiantil UNIMINUTO 2015



(Fuente: análisis bienestar universitario Minuto de Dios).

La universidad de Ibagué, pionera en estudios de deserción en Colombia data un porcentaje de deserción de 14% en los estudiantes que ingresan a la facultad de ciencias económicas en la cual el promedio de edad de los desertores es de 19 años (Gonzales, Betancour, 2007).

La cual es la segunda facultad con mayor número de desertores, después de la facultad de ingerías, datos que no varían significativamente a nivel nacional, en lo cual se puede inferir que ser aspirante a un programa de la facultad de ciencias económicas hace al estudiante más propenso a desertar.

Los resultados de la universidad de Ibagué presentan situaciones muy similares a los datos expuestos en el Estudio del Ausentismo y la Deserción En la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la Modalidad Presencial del Programa Administración de Empresas. (Monroy, Arciniegas, 2019)

Es necesario reconocer como esta problemática ha estado presente en el sistema educativo por décadas al igual que es necesario reconocer e implementar estrategias desde la primera instancia en la que el estudiante ingresa a la institución y asegurar su permanencia.

4.2. Marco Conceptual

4.2.1 Ausentismo

En el ámbito universitario, el término ausentismo o absentismo ha sido definido como “la acción consciente y premeditada de ausentarse del medio físico de la clase universitaria, el aula, condicionada por una serie de factores, y que conduce a la búsqueda de alternativas en el uso del tiempo” (Crespo et al, 2012, pág. 47)

El fenómeno del absentismo es algo realmente complejo es así como García Gracia (2001) citado por González González, (2006, pág. 3) subraya ese carácter multiforme del absentismo y señala la consiguiente dificultad de su medición: En el lenguaje del sentido común el absentismo queda circunscrito a la ausencia física e injustificada de un alumno al aula, que tiende a ser considerado en la medida en que es reiterado y consecutivo, sin embargo existen otras formas de inasistencia, inconsistentes, irregulares o por otras causas que resultan de difícil control y registro.

4.2.2 Deserción

Deberá entenderse por deserción estudiantil el abandono definitivo de las aulas de clase por diferentes razones y la no continuidad en la formación académica que la sociedad, quiere y desea en y para cada persona que inicia sus estudios de primaria, esperanzados en que termine sus estudios universitarios. (Paramo & Correa, 1999, pág. 67). Para el mismo autor los fenómenos de la mortalidad y la deserción estudiantil, están presentes en cualquier sistema educativo, independientes del nivel de desarrollo y de las características

cuantitativas que hubiere alcanzado el estudiante. Puede añadirse como fenómenos simultáneos a la deserción estudiantil en el sistema educativo, el ausentismo y el retiro forzoso. (Paramo & Correa, 1999).

De acuerdo con Tinto (1982) citado por SPADIES, (2014) existen varias definiciones de deserción y que puede estudiarse desde tres puntos de vista: Individual, institucional y estatal o nacional.

- Individual: El fracaso individual en completar un determinado curso de acción para alcanzar una meta deseada, la cual fue el objetivo por el cual el sujeto ingresó a una determinada institución de educación superior.
- Institucional: El número de estudiantes que abandonan una institución de educación superior en un período determinado, antes de haber obtenido el título correspondiente (ICFES, 2002). Esta perspectiva permite un marco conceptual donde todos los sujetos que se retiran de una institución de educación superior pueden, teniendo en cuenta las razones del abandono, ser clasificados como desertores.
- Estatal o Nacional: Comprende el abandono del estudiante del sistema educativo en general. Por lo tanto, no todos los abandonos de instituciones corresponden a deserciones del sistema, sino que algunos pueden definirse como transferencias entre instituciones educativas o cambios al interior del sistema. Por consiguiente, sólo aquellas formas de abandono estudiantil que significan a la vez abandono de todo el sistema formal de educación superior son consideradas como deserción y las transferencias entre instituciones corresponderían a movilidad dentro del sistema (Castaño et. al, 2004; Tinto, 1989).

Clases de deserción:

- Total: Abandono definitivo de la formación académica individual.
- Discriminada por causas: Según la causa específica de la decisión
- Por facultad, escuela o departamento: cambio de una facultad a otra facultad
- Por programa: Cambio de programa dentro de una misma facultad.
- A primer semestre: Por inadecuada adaptación a la vida universitaria.
- Acumulada: Sumatoria de deserciones en una institución

Adaptado de: Paramo & Correa (1999)

Causas de la deserción

Para SPADIES, (2014) puede decirse que, gracias a la literatura existente sobre el tema, hoy en día existe consenso al afirmar que la deserción estudiantil es el resultado del efecto no de una sola categoría, sino del efecto individual y de la interacción de diferentes categorías de factores, a saber: factores individuales, factores académicos, factores institucionales y factores socioeconómicos.

Tabla 1.

Determinantes de la Deserción estudiantil

<i>Individuales</i>	<i>Socioeconómicas</i>	<i>Académicos</i>	<i>Institucionales</i>
-Edad, género, y estado civil	-Estrato Social	-Orientación profesional	-Normatividad académica
-Calamidad y/o problema doméstico	-Situación laboral del estudiante	-Formación secundaria	-Becas y formas de financiamiento
-Integración Social	-Situación laboral de los padres	-Rendimiento académico superior	-Recursos universitarios
-Expectativas no satisfechas	-Dependencia económica	-Métodos de estudio	-Relaciones con docentes y estudiantes
-Incompatibilidad horaria con actividades extra académicas	-Personas a cargo	-Calificación del examen de admisión	-Grado de compromiso con la institución
	-Nivel educativo de los padres	-Insatisfacción con el programa	-Calidad del programa
	-Entorno familiar	-Carga académica	
	-Entorno macroeconómico del país	-Repitencia	

Fuente: SPADIES, (año 2014; Pág.16); ICFES (año 2002).

Según el aplicativo de SPADIES para el departamento del Meta existen los siguientes datos de desertores:

Tabla 2.

Porcentaje de desertores para 5,10 y 15 semestres cursados para el Meta.

	Semestres cursados		
	5	10	15
META	36.36 %	43.92 %	47.99%

Fuente: SPADIES; 2014.

Como se observa la deserción acumulada a medida que aumentan el número de semestres es mayor. Al comparar con otros departamentos, el Meta tiene valores más bajos que Antioquia, Atlántico y Bogotá ente otros. Mientras que presenta valores más altos que Huila y Nariño. (SPADIES, 2014, págs. 42-43)

4.2.3 Retención

La retención se refiere a la capacidad institucional para mantener vinculado a un estudiante en riesgo de deserción, desde su admisión hasta su graduación Por otra parte, el concepto de “persistencia” se define como la capacidad o motivación para alcanzar sus propias metas académicas. (Suárez-Montes & Díaz-Subieta, 2015)

Tabla 3. Información de ausentismo y deserción de la carrera de Administración de empresas; sede Villavicencio 2015 -2

Criterio	<i>Ausentismo</i>		<i>Deserción</i>	
	Numero	%	Numero	%
Semestre 2015-2	63	18,4	39	13,1
<i>Información general</i>				
	16,8		13,78	
<i>Promedio 2010 - 2015</i>				

Fuente: UNIMINUTO (2015)

Según se observa en la tabla, el ausentismo está por encima del promedio del considerado durante los años 2010-2015, mientras que la deserción se encuentra por debajo del promedio. También, según la información de la tabla 2, el porcentaje de matriculados en la carrera entre los años 2014 y 2015 aumento en un 0.91%, lo cual es bueno.

Atendiendo a la información nacional respecto a la deserción, el porcentaje alcanzado por la Corporación se encuentra un punto por encima del promedio mensual, según los datos publicados en el artículo de (Casas, 2018).

Teoría Social Cognitiva:

En esta teoría se toma como base los estudios del psicólogo Albert Bendura de la Universidad de Iowa.

En esta teoría se expresa como la consejería a los estudiantes de nuevo ingreso y un seguimiento adecuado para que el individuo se adapte es la mejor estrategia de retención estudiantil teniendo en cuenta las siguientes competencias:

Determinar y clasificar las habilidades, destrezas, debilidades y capacidades del estudiante como requisito para ingresar a la institución y así dar una valoración competente con su vocación.

- Investigar el entorno social de la institución.
- Disponer de un personal en consejería competente y preparado.
- Tener un amplio conocimiento en consejería y ciencias conductuales.
- Intervenir de manera periódica al estudiante y observar su desempeño.
- Consejería a partir de que se culmina la educación básica secundaria.

- Implementar modelos pedagógicos variados en la institución.
- Mantener contacto cercano con los docentes y directivos de cada programa
- Incentivar a que tanto docentes como estudiantes desarrollen sus habilidades sociales.
- Mantener un pensum actualizado a las necesidades sociales en los programas.
- Asesoría de auto eficiencia y motivación a los jóvenes y sus familias.
- Asesoría en las instituciones de autoeficacia.

Así mismo la teoría Social cognitiva tiene como premisas la atención a los conocimientos, su retención, la reproducción de información y comportamientos, y, por último, pero no menos importante, la motivación.

Teoría de Retención

La teoría de Retención fue creada por Vincent Tinto, sociólogo de la universidad de Chicago y experto en materia de ausentismo estudiantil.

Así como la teoría Social Cognitiva, esta teoría va acompañada de los comportamientos conductuales del estudiante y de que tan conectado se siente con la institución y los conocimientos que esta ofrece, los factores externos que rodean al estudiante son incontrolables y las pocas soluciones las puede dar el estado. Por lo tanto, la institución dispone únicamente de lo que está en sus manos y es evitar la deserción de carácter académico, y si es posible ofrecer ayuda económica y psicológica cuando no se presenta la deserción por motivos individuales.

En este orden de ideas, las instituciones tienen el deber de cumplir con todos los requisitos y herramientas que necesite el estudiante para su integración en la institución, siendo esta una de las soluciones más simples a la problemática mundial de deserción en el sistema educativo, así como la investigación de forma individual y animar a todos los jóvenes a partir de que terminan su educación básica a plantearse su futuro y plantearse metas claras para que así el sistema educativo les brinde una plataforma de calidad para lograrlo.

4.3 Marco legal

Constitución Política de Colombia

Artículo 69. Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. La ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado. El Estado fortalecerá la investigación científica en las universidades oficiales y privadas y ofrecerá las condiciones especiales para su desarrollo. El Estado facilitará mecanismos financieros que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.

Ley 30 de 1992: Regula la educación superior Crea el CESU, el CNA y CONACES. Además de incentivar a la diversificación de las instituciones de educación superior, incluyendo normativas de calidad para la educación virtual y a distancia.

Ley 1188 de 2008 Regula el registro calificado de un programa de educación Superior. Para obtener el registro calificado de los programas académicos, las instituciones de educación superior deberán demostrar el cumplimiento de condiciones de calidad de los

programas y condiciones de calidad de carácter institucional. (Dentro de ellas el control de la deserción)

- Decreto Reglamentario 1295 de 2010 Reglamenta la ley 1188 de 2008
- Decreto 2904 de 1994: Define la acreditación
- Acuerdo 01 de 2000 del CESU Reglamenta el CNA
- Acuerdo 06 de 1995 del CESU Fija políticas de acreditación

4.4 Marco Contextual

La corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO abrió sus puertas en 1992 en Bogotá con 240 estudiantes, en el 2017 conto con 130.000 estudiantes ubicados en 70 municipios de Colombia. (UNIMINUTO, 2015).

Misión

El Sistema Universitario UNIMINUTO inspirado en el Evangelio, el pensamiento social de la Iglesia, la espiritualidad eudista y el carisma del Minuto de Dios, tiene como propósito:

Ofrecer educación superior de alta calidad y pertinente con opción preferencial para quienes no tienen oportunidades de acceder a ella, a través de un modelo innovador, integral y flexible.

Formar excelentes seres humanos, profesionales competentes, éticamente orientados y comprometidos con la transformación social y el desarrollo sostenible.

Visión (Mega)

En el 2019, UNIMINUTO es reconocida, a nivel nacional e internacional, como una institución de educación superior que, desde su modelo educativo inspirado en el Humanismo Cristiano, forma personas íntegras que, como profesionales competentes y emprendedores, abiertos a la búsqueda de Dios y al servicio del hombre, contribuyan al desarrollo de sus comunidades y de una sociedad equitativa.

UNIMINUTO se caracteriza por ser una institución incluyente y sostenible, soportada en una cultura de alta calidad, con una oferta educativa amplia y pertinente, gran cobertura, fácil acceso, uso de nuevas tecnologías, promoción de la innovación social y de iniciativas de cooperación para el desarrollo.

Política de Calidad

El Sistema Universitario UNIMINUTO, en cumplimiento de su misión, se compromete, dentro de la normatividad legal existente, a ofrecer y entregar servicios de Educación Superior de Calidad reconocida, con alto impacto en el desarrollo de Colombia, a fortalecer una cultura organizacional enfocada al servicio, a satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, mediante el uso eficiente de recursos y el mejoramiento continuo de sus procesos, con personal competente, infraestructura adecuada y sistemas de información de excelencia.

Objetivos de Calidad

- **Lograr Acreditaciones de programas e institucional**

Seguimiento a las fases de autoevaluación periódica de programas.

- **Lograr reconocimiento de los grupos de investigación**

Lograr que los grupos de investigación sean reconocidos por Colciencias.

- **Impactar a comunidades -Proyección Social**

Número de CERES, Centro Regionales y Centros Tutoriales creados a nivel nacional.

Cumplimiento de la meta establecida en el plan de desarrollo de fondos.

Cumplimiento de proyectos establecidos.

- **Desarrollar una cultura de servicio y satisfacción de los grupos de interés**

Lograr que la satisfacción general de los grupos de interés este por encima del 80%.

Los principales grupos de interés (partes interesadas - ISO 9000:2005 Numeral 3.3.7) establecidos son: estudiantes, egresados, graduados, profesores, administrativos, empleadores, entes contratantes y proveedores.

- **Mejorar permanentemente los procesos**

Cantidad de acciones de mejoramiento implementadas cumpliendo el tiempo acordado para su implementación.

- **Desarrollar las competencias del personal**

Porcentaje de cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Individual de Desarrollo para el Desempeño (PIDD)

- **Modernizar y mantener la infraestructura y sistemas de información**

Mantenimiento de los sistemas de información de UNIMINUTO.

Adecuaciones de infraestructura física.

5. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque y tipo de investigación

Según la naturaleza de los datos recopilados, es congruente resaltar que la investigación realizada es de carácter cualitativo (siendo este el método más recomendado de estudio de carácter conductual y psicoanalítico por la Universidad de Fráncfort y Sigmund Freud desde el siglo XX) sin embargo para el carácter específico de este estudio se tuvo en cuenta otros tipos de investigaciones dependiendo de la etapa desarrollada.

Para la obtención de datos se precisó el uso de la encuesta, como método de observación y clasificación de datos sociológicos (Sierra Bravo, 1994).

En el análisis de datos, los resultados se clasificaron, según la teoría de necesidades o la también llamada pirámide de Maslow, esta teoría nos permite hacer uso de un esquema en el que se clasificarán las necesidades y motivaciones humanas, con el objetivo de explicar que induce la conducta humana a tomar ciertas decisiones. La pirámide posee varios niveles, en la base se encuentran las necesidades básicas de todo ser vivo como lo es comer, respirar y toda aquella necesidad fisiológica que posea la persona. El segundo nivel está compuesto por las necesidades relacionadas a la seguridad; todo aquel sentido de supervivencia y control natural del ser humano. A partir de este punto, los siguientes niveles se pueden clasificar como necesidades psicosociales, tales como la socialización con otros seres humanos (Relaciones familiares, del entorno social al que se pertenece, amigos y demás círculos de pertenencia), el estima y reconocimiento personal, y por último la autorrealización. (Todo aquello relacionado con las metas, aspiraciones y modelos a seguir de la persona).

Figura 1. Pirámide de Maslow



Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

(Maslow, 1943).

Teniendo en cuenta la Teoría de necesidades de Maslow, se determinó con facilidad como una necesidad puede interponerse en medio de otra dependiendo de cuál se convierte primero carencia o cual es de carácter vital e inmediato. Usando la pirámide de necesidades como una herramienta métrica de clasificación de motivos, se identificaron diferentes motivos que hacen parte de la decisión de los estudiantes que desertaron de la institución.

▪ **Factores socioeconómicos (Nivel de necesidad fisiológico y de seguridad):**

En un país en el que la opción de educación superior de carácter público es bastante limitada, la demanda se suple con instituciones privadas, pero estas presentan un problema en el que estudiantes provenientes de estratos 1,2 y 3 no poseen los recursos necesarios para su financiamiento, y las ayudas económicas provenientes del estado no poseen la cobertura suficiente. Cuando se habla de deserción esta es una de las razones que es más común encontrar en las instituciones. (Vicerrectoría, UIMINUTO, 2015).

- **Factores Individuales y Académicos (Nivel de necesidad de reconocimiento y autorrealización):**

La vida académica del estudiante está ligada a su motivación, su fracaso o éxito es compatible con sus capacidades, desenvolvimiento social y familiarización con la institución misma. Es importante que el estudiante tenga un sentido propio de autoconocimiento para realizar un reconocimiento simple de sus aspiraciones, en otras palabras, reconocimiento vocacional siendo competente con sus habilidades y destrezas. Por otro lado, es de gran ayuda que el estudiante posea una salud mental estable, que no sea dependiente a sustancias psicoactivas y desarrolle bien sus habilidades sociales, así como sus relaciones familiares.

- **Factores institucionales (Nivel de necesidad social):**

Este factor compete tanto a la institución como a los alumnos que en ella adquieren conocimiento, todo va en el seguimiento de las relaciones interpersonales de todos los individuos que componen el sistema educativo, las estrategias que se crean, los servicios que se ofrecen y su calidad, así como la habilidad receptora del estudiante.

5.2 Fases del estudio

La investigación se ejecutó en cuatro fases distintas:

Tabla 4. Fases del estudio.

Fase	Actividades propuestas
1, Diagnóstica y de revisión bibliográfica	Revisión documental. Teoría acerca de la Deserción, investigaciones y lineamientos estratégicos de teorías cognitivas y sociales
	Identificación y análisis de programas de retención estudiantil de Diferentes universidades. Contexto nacional e Internacional.
	Revisión de la información secundaria suministrada por la Dirección de Bienestar estudiantil de la VRO
2. Diseño de Instrumentos	Diseño de encuestas/entrevistas dirigidas a los estudiantes del Programa Administración de Empresas Modalidad Distancia.
3. Aplicación de instrumentos y Análisis.	Aplicación de encuestas/entrevistas a los estudiantes del programa Administración de Empresas modalidad distancia.
	Revisión Análisis de la información primaria (encuestas) del programa administración de empresas VRO (modalidad distancia)

4.Propuesta	Determinación de los puntos críticos de deserción en UNIMINUTO, modalidad distancia
	Proposición e implementación de alternativas de mejora, que permitan la reducción del ausentismo y la deserción universitaria
Informe final	

5.3 Etapas de investigación y fuentes de información.

Fuentes de información:

Primarias: Resultados de la encuesta aplicada.

Secundarias: Base de datos bibliográficos que conforman la estructura del estudio.

Etapa Explicativa: Usando un recopilado de información que va desde teorías psicoanalíticas, hasta estadísticas en deserción a nivel mundial y nacional se genera un concepto analítico de la relación entre el entorno interior y exterior para dar posibles explicaciones e hipótesis a la problemática principal.

Etapa Descriptiva: Analizando los datos obtenidos a nivel regional por medio de la encuesta se concibe un panorama para tomar rumbo en el estudio y sus respectivas respuestas en la cual ya se tienen claras las características y variables a aplicar.

Etapa Aplicativa: A partir de los resultados obtenidos formular estrategias para emplear como solución a corto, mediano y largo plazo a la problemática institucional.

5.4 Técnicas e instrumentos:

Tabla 5.

Técnicas e Instrumentos

Técnica	Instrumento
Revisión documental de la base teórica	Tablas de revisión de literatura Estado del arte
Revisión documental de material de la base de datos de la Corporación Universitaria sede Llanos orientales (bienestar Universitario)	Tablas de análisis, cuadros, graficas
Encuesta	Cuestionarios con diferentes clases de preguntas.
Entrevista	Guía de la entrevista/ audio

La naturaleza diversa investigativa de las encuestas la hacen una herramienta indispensable que hace posible la clasificación de datos subjetivos y psicométricos, además de su fácil implementación para la recolección de datos da una vista más global a la investigación a realizar indiscriminadamente de los aspectos sociales, económicos, políticos, demográficos o de cualquier tipo que se busque recolectar información. (Livio Grasso, 2016).

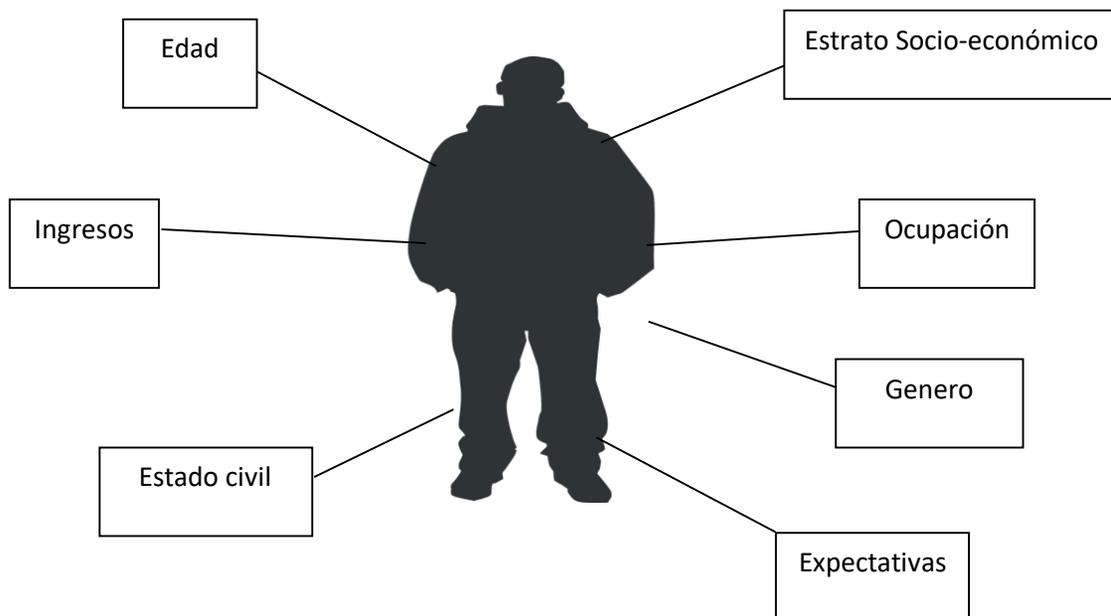
5.5. Participantes y Área de estudio

Los participantes son los estudiantes que desertaron del programa Administración de Empresas de la Universidad Minuto de Dios en los periodos académicos 2017 -1 y 2019-2, ubicados en la región del Meta, a partir de la recopilación de datos se conformará el perfil de lo que se definirá en este estudio como el estudiante desertor.

A partir del objetivo de reconocer un perfil general del estudiante, teniendo en cuenta cualidades demográficas y los factores comunes que comparten los desertores; se cree que, en la temprana detección de estos individuos, al ejercer un seguimiento vocacional y académico, se podrán anticipar y prevenir futuras deserciones.

Figura 2.

Estudiante objetivo de estudio.



Fuente: <https://www.freepng.es/png-7vrfk4/> (Silueta PNG).

6. POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo con el área de planeación institucional, quienes suministraron al asesor la base de datos, la cual contiene información de los estudiantes desertores del programa, en los periodos 2017-01 al 2019-02. Se determinó que la población correspondía a un total de 256 estudiantes del programa de administración de empresas modalidad distancia, que pertenecieron a la Corporación Universitaria Minuto De Dios; dichos estudiantes brindaron la información necesaria para el estudio del proyecto, por medio de una encuesta virtual o telefónica, dependiendo de cómo lo requería el contactado en cuestión.

La muestra fue calculada a partir de la siguiente formula estadística para un muestreo aleatorio simple:

Figura 3. Cálculo de muestra

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Dónde:

N= Población =256

E= Margen de error 5% = 0.05

Z= Nivel de confianza = 95% corresponde a 1.96

p y q = 0.5 y 0.5 (probabilidad de que participe o no lo haga)

Se reemplaza en la formula y eso nos da el número de encuestas que se deben realizar,

El valor encontrado es de **154 encuestas**.

6.1. Objetivo de la muestra:

Recopilar y direccionar la información obtenida acorde a las herramientas o vías de acceso (vía telefónica y/o e-mail), según la conformación de la muestra de estudio; para así llegar a cuantificar las variables, para el planteamiento de estrategias y profundización de la investigación en materia de retención estudiantil de la Universidad Minuto de Dios.

Tabla 6.

Diseño de muestra, encuesta ausentismo y deserción académica estudiantil

Diseño de la muestra

Población objetivo	Detalle población objetivo	Descripción de requerimiento
Estudiantes de administración de empresas, modalidad distancia, periodos 2017-1 al 2019-2 N=256 autorizados	Cuatro (4) Situaciones de deserción académica <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplazo semestre académico 2. Abandono de la carrera 3. Cambio de carrera 4. Cambio de modalidad distancia a presencial 5. Cambio de sede académica 	Recopilación de información en la aplicación de 154 encuestas, dirigida a la población de la muestra; en contacto telefónico y vía e-mail.

6.2. Medio de contacto: Vía E-mail:

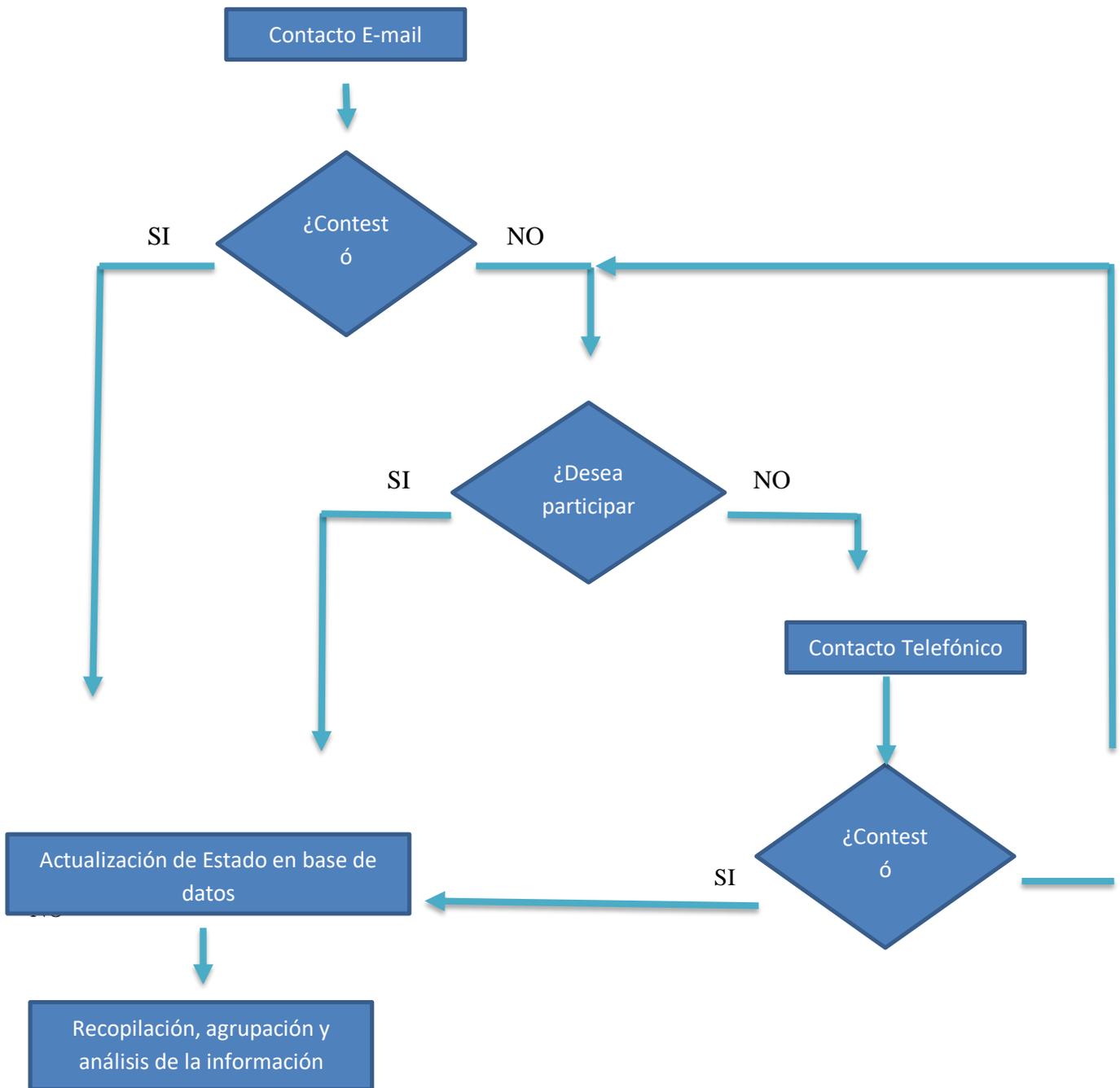
La dirección de planeación y desarrollo, de UNIMINUTO, suministro la base de datos, en cuyo contenido se encontraba las direcciones de correo electrónico de los distintos estudiantes desertores; con ello, se remitieron los links de la encuesta aplicada en el programa google Drive a los e-mail obtenidos; con el fin de dar una respuesta de primera instancia por parte de la población de estudio; dicho medio de contacto se envía bajo el dominio del correo institucional de la docente y asesora del proyecto de investigación.

6.3. Medio de contacto: Vía Telefónica:

En segundo contacto, se estableció el canal telefónico, para contactar a los miembros desertores de la modalidad distancia, con el objetivo de contarles acerca de los módulos de la encuesta, y recopilar sus respuestas.

Durante el contacto telefónico es necesario reconocer la disponibilidad de tiempo de los consultados; ya con esto claro se establece si es necesario un segundo o tercer contacto vía telefónica.

Figura 4. Diagrama del proceso de contacto con los estudiantes encuestados.



CAPITULO III

7. ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 7.

Tasa de ausentismo y deserción académica por periodos UNIMINUTO.

Programa Administración de empresas Distancia

Periodo	Población	Deserción	Porcentaje deserción
2017-01	312	38	12.18%
2017-02	356	43	12.08%
2018-01	399	39	9.78%
2018-02	421	51	12.11%
2019-01	461	51	11.06%
2019-02	400	34	8.5%

Fuente: Información deserción académica por programa, Administración de Empresas modalidad Distancia, UNIMINUTO; 2020.

Según la información brindada por el área de planeación institucional, se determinó el porcentaje de deserción académica, en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en los periodos académicos que abarcan 2017-1 al 2019-2 de la modalidad distancia, del programa Administración de Empresas. Resaltando como punto clave, el año 2017, el cual presento un

mayor acumulado en la tasa de deserción anual; y el periodo académico 2018-02, en donde se evidencio la mayor tasa de deserción por periodo académico.

7.1. Análisis de resultados de la encuesta telefónica y virtual, realizada a la población estudiantil, del programa administración de empresas, modalidad distancia; sobre las causas de ausentismo y deserción académica.

Las circunstancias presentadas, como la presencia de números inhabilitados en la base de datos, la renuencia en algunos de los participantes e inconclusas respuestas por parte de estos, conllevo a establecer más de un intento de contacto y comunicación con varios de los individuos objeto de estudio, con el fin de obtener información veraz y concisa, para su clasificación en el proceso estadístico del proyecto, esperando obtener resultados precisos para su respectivo análisis.

7.1.1. Informe trabajo de terreno o de campo

Desde el mes de octubre de 2019, se realizó el cálculo de la muestra objeto de estudio de ausentismo y deserción universitaria dentro de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en la modalidad distancia; y se aplicó una encuesta vía telefónica y electrónica (e-mail institucional); a fin de recopilar información y datos, para la realización del análisis de resultados, y el planteamiento de estrategias de retención estudiantil de UNIMINUTO.

7.1.2. Procesos de Contacto Telefónico: A partir de la base de datos obtenida, se procedió a clasificar los números según las respuestas de una primera llamada de contacto, para separar aquellos números erróneos, inhabilitados, y de aquellos que presentaban

disponibilidad para responder la encuesta, así como los que no la podían contestar en su momento; y de ser necesario por el encuestado, agendar una segunda llamada ajustada a su tiempo.

7.1.3. Resultados generales presentados al realizar la encuesta telefónica

Tabla 8.

Resultados Contacto Telefónico

Contacto Telefónico

a) No contesta	24
b) Encuestas respondidas	66
c) Número inhabilitado	16
d) Número erróneo	9
e) No aceptan responder	12
Total Respondidas	78
TOTAL LLAMADAS REALIZADAS:	127

7.1.4. Procesos de Contacto E-mail: Inicialmente se adjuntó la encuesta por vía Google Drive a toda la población en cuestión (Base de datos deserciones UNIMINUTO programa Administración de Empresas modalidad distancia), con la recepción, a este punto de partida se calculó la muestra y cuantos de los participantes responderían al primer contacto por

correo electrónico, y finalmente determinar cuáles participantes requerían de un segundo contacto ya sea por vía telefónica o vía internet.

7.1.5. Resultados generales presentados al realizar la encuesta virtual (e-mail)

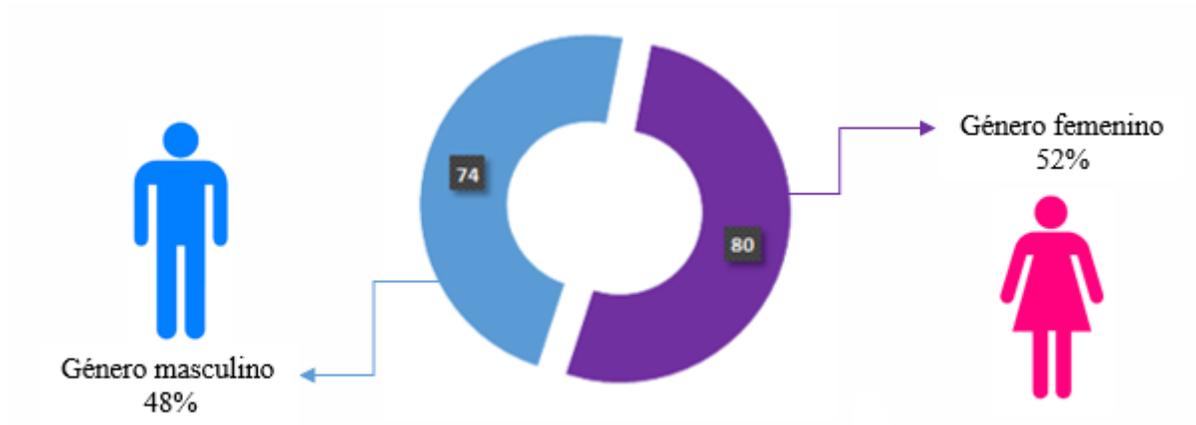
Tabla 9.

Resultados Contacto E-mail

Contacto e-mail

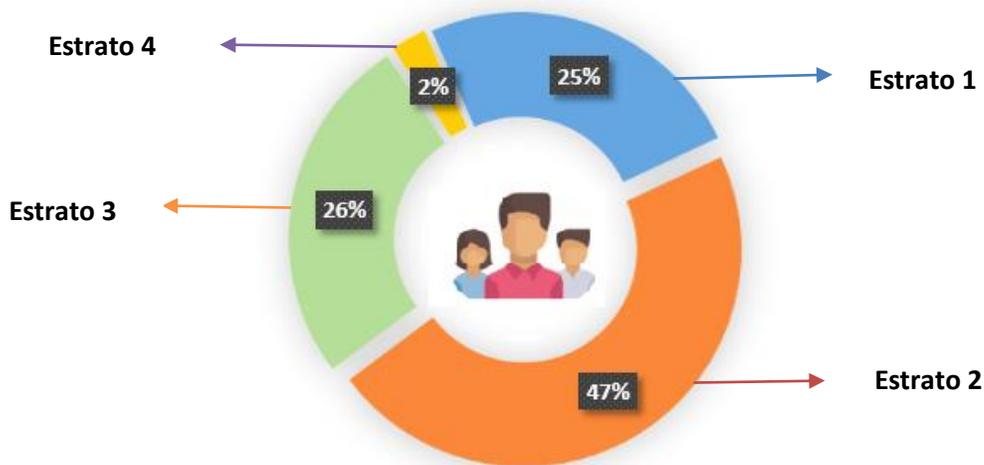
a) No contesta	89
b) E-mail contestados	88
c) Dirección e-mail errónea	3
d) Encuesta inconclusa	10
Total Respondidas	98
TOTAL E-MAIL ENVIADOS:	190

Grafica 2. Información estudiantil por genero UNIMINUTO (2017 – 2019).



Del resultado obtenido de 154 estudiantes encuestados de forma virtual y telefónica, 74 se identificaron con el género masculino conformando el 48% de la muestra, y 80 estudiantes se identificaron con el género femenino dando como resultado el 52% respectivamente

Grafica 3. Información estrato socioeconómico de los estudiantes encuestados.



Según los resultados brindados por la información de la encuesta, se establece que un punto a resaltar es el hecho que más de la mitad de los estudiantes desertores del programa, pertenecen a un estrato socioeconómico bajo (Estrato 1: 38; Estrato 2: 72 estudiantes).

Tabla 10.

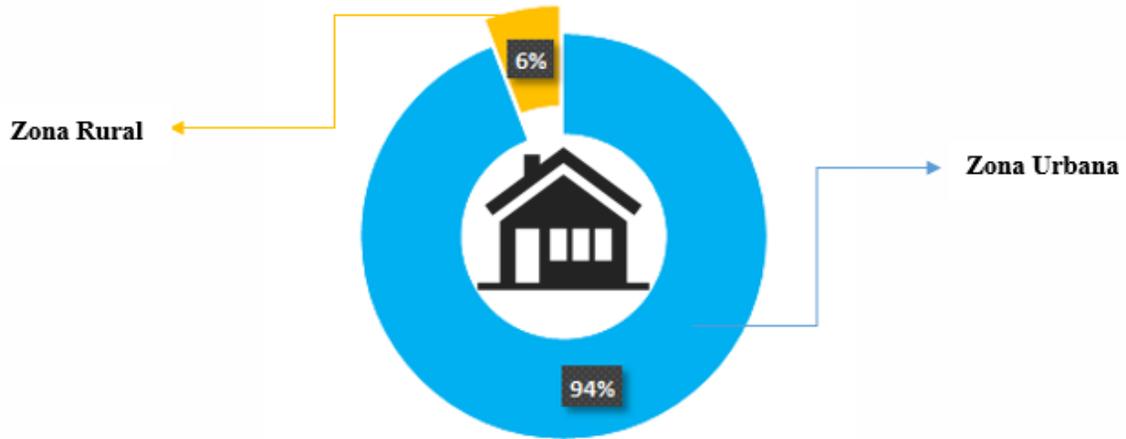
Estado civil durante la instancia en la institución.

Estado Civil	N. Estudiantes	Porcentajes
Soltero(a)	117	75.98
Casado(a)	11	7.142
Unión Libre	24	15.58
Viudo (a)	2	1.298
TOTAL	154	100

Se evidencia que, en su mayoría, los encuestados se autodenominaron como solteros(as), haciendo referencia a su estado civil cuando ingresaron al programa Administración de Empresas modalidad Distancia, conformando casi el 76% de la muestra total.

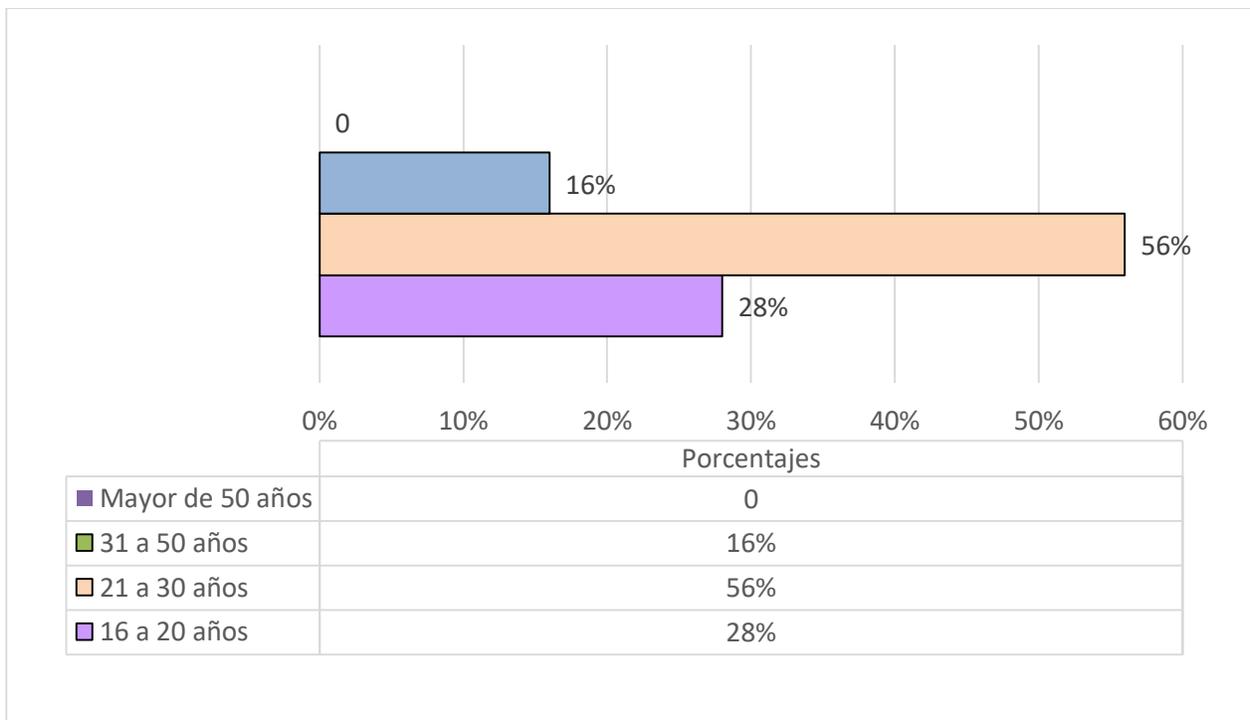
Grafica 4.

Zona de residencia del estudiante durante su trayecto en el programa.



Grafica 5.

Edad de ingreso al programa Administración de empresas, modalidad distancia.



Se observa que en la variable edad, el rango de 21 a 30 años, conforman exactamente el 56% de los encuestados, como grupo etario, al momento de ingreso a la institución educativa. Por este motivo, se determina que la edad es una variable de observación para conformar el perfil del estudiante en riesgo de deserción.

Tabla 11.

Situación económica del estudiante cuando cursaba la carrera.

Situación económica	N. Estudiantes	Porcentajes
Dependía de su familia	29	19
Tenía recursos propios disponibles	17	11
Becado	1	0.65
Trabajaba	98	64
Desempleado	9	5.8
TOTAL	154	100

Es un dato resaltable como objeto de estudio que la mayoría de los estudiantes que desertaron en los periodos que abarcan en los años 2017 a 2019 pertenecen a la clase trabajadora, siendo su medio laboral propio el único medio disponible para costear su estudio de aprendizaje profesional.

Grafica 6.

Título más alto con el que ingresaron los estudiantes al programa.

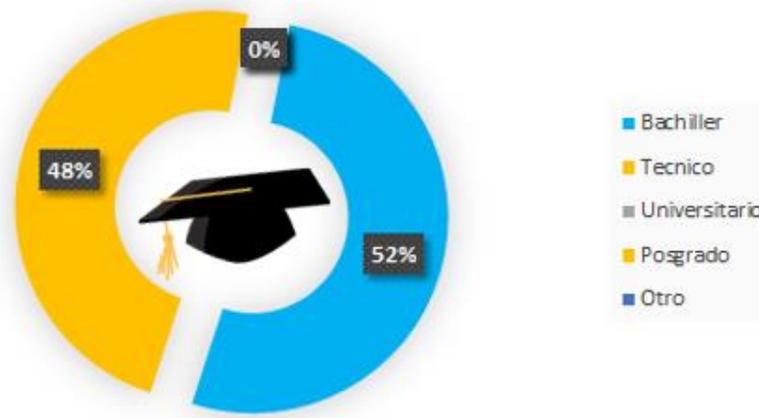


Tabla 12.

Situación familiar del estudiante.

Situación familiar del estudiante	N. Estudiantes	Porcentajes
Vivía con su familia de orientación (Padres, hermanos, abuelos, tíos, primos, etc.)	89	58
Vivía con su familia de procreación (Pareja y/o hijos)	53	34.4
Vivía solo	11	7.14
Vivía con conocidos, amigos u otros	1	0.6
TOTAL	154	100

La distribución de datos brindados por los encuestados, dan como resultado dos grandes acumulados en cuanto a la situación familiar del estudiante en el momento en el que ingreso al programa Administración de Empresas modalidad Distancia de

Uniminuto. El primero conformado por un 58% que estableció que vivía con su familia de orientación; y el segundo grupo lo conformaron aquellos encuestados que aclararon que vivieron en ese entonces con su pareja y/o hijos, con un porcentaje del 34.4%.

Tabla 13.

Información del semestre en el cual abandono la carrera.

Semestre de retiro	N. Estudiantes	Porcentajes
Primer semestre	40	26.0
Segundo semestre	38	24.7
Tercer semestre	27	17.53
Cuarto semestre	13	8.44
Quinto semestre	15	9.74
Sexto semestre	4	2.59
Séptimo semestre	6	3.89
Octavo semestre	4	2.59
Noveno semestre	7	4.54
TOTAL	154	100

Según los resultados obtenidos en la encuesta, se puede afirmar que existe mayor movilidad de ausentismo y riesgo de deserción, en los primeros dos semestres de la carrera, correspondiendo con una tasa de deserción del 26% al primer semestre, y con 24% el segundo semestre académico; en donde respectivamente los porcentajes sumados equivalen al 50% de la muestra, infiriendo que la mitad de los estudiantes que abandonan la institución, se ausentan en los dos primeros semestres de carrera.

Tabla 14.

Tipo de institución en la que termino su educación media (Bachillerato).

Tipo de institución	N. Estudiantes	Porcentajes
Pública	138	90
Privada	16	10.4
Otra	0	0
TOTAL	154	100

Tabla 15.

Causas de Deserción.

Causa	N. Estudiantes	Porcentajes
Socioeconómicas	105	68.2
Académicas	7	4.5
Personales	25	16.23
Institucionales	9	5.8
Otras	8	5.2
TOTAL	154	100.0

Entre las particularidades expuestas en la información brindada por los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, se encuentra que en su mayoría las razones por las cuales desertaron parten de problemáticas en el ámbito socioeconómico de los individuos, por lo cual lo obligaron a tomar la decisión de abandonar o aplazar su proceso educativo profesional.

Tabla 16.

Causas socioeconómicas que influyeron en la decisión de retiro de la universidad.

Causa	N. Estudiantes	Porcentajes
Dificultades económicas para el sostenimiento	85	55.2
Problemas económicos del grupo familiar del estudiante	7	4.5
Falta de apoyo familiar	2	1
Limitaciones de acceso a los medios tecnológicos intermediarios	11	7.1
Limitaciones laborales (horario, horas extras, permisos)	0	0
Total	105	68.2

Entre las causas de deserción socioeconómicas, se resalta las dificultades económicas para costear el sostenimiento académico, como la razón más común entre los 154 individuos objeto de estudio, con un acumulado del 55% de los encuestados. Estableciendo que más de la mitad del grupo de estudiantes que desertaron en los periodos académicos de 2017-1 al 2019-2, afrontaron dificultades de carácter económico, que finalmente los obligo a abandonar el programa académico.

Tabla 17.

Causas académicas que influyeron en la decisión de retiro de la universidad.

Causa	N. Estudiantes	Porcentajes
Dificultades con el aprendizaje por medios de comunicación a distancia	4	2.6
Bajo rendimiento académico debido a deficiencias en bases académicas y/o incumplimiento en deberes académicos	1	0.6
Bajo rendimiento académico debido a dificultades en el método de estudio	2	1
Dificultades por bajo nivel académico previo de los estudiantes	0	0
Desinformación de los estudiantes al postularse a la carrera	0	0
Falta de conexión con la institución y docentes	0	0
Total	7	4.2

El área pedagógica de cualquier institución educativa superior del país siempre será una variable crítica, de continua observación, por este motivo es de suma importancia determinar qué tan conectados están los estudiantes con los docentes en las aulas virtuales de la modalidad distancia. Según las respuestas obtenidas por los encuestados, 2,6% presento dificultades con la comunicación por medios tecnológicos, mientras que el 1% decidió retirarse por la metodología de estudio planteada en las aulas de clase, y su bajo desempeño académico en estas mismas.

Tabla 18.

Causas personales que influyeron en la decisión de retiro de la universidad.

Causa	N. Estudiantes	Porcentajes
Motivaciones relacionadas con la carrera (falta de orientación profesional)	9	5.8
Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes)	3	2
Problemas familiares	11	7.1
Enfermedad	2	1
Dificultades de integración, adaptación académica y social de los estudiantes en la universidad	0	0
TOTAL	25	15.9

Las causas personales representaron el segundo mayor acumulado de la muestra en cuanto a causas de deserción de la carrera, conformando el 15,9% de los encuestados, quienes se encontraron con adversidades dentro de su círculo familiar, motivo por el cual se vieron forzados abandonar la universidad. Por otro lado, la falta de motivación hacia la carrera jugo un papel importante en donde el 5,8% de estudiantes no se identificó vocacionalmente con los contenidos del programa.

Tabla 19.

Causas Institucionales que influyeron en el de retiro de la universidad.

Causa	N. Estudiantes	Porcentajes
Metodologías de evaluación de los docentes	0	0
Debilidades en metodologías de enseñanza y aprendizaje	5	3.24
La carrera no satisface las expectativas de los estudiantes	3	1.94
Horarios de clase	1	0.64
Ausencia de una sede o un campus universitario propio	0	0
TOTAL	9	5.82

El 5,82% corresponde a la cifra de encuestados que presentaron falta de compatibilidad con la institución, ya sea con los procesos metodológicos que esta ofrece a sus estudiantes; y/o con los contenidos específicos de la carrera, los cuales no cumplieron con sus expectativas.

Tabla 20.

Solicito ayuda Económica a la Universidad.

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	62	40
No	92	59.74
TOTAL	154	100

Tabla 21.

Tipo de ayuda económica solicitada a la Universidad.

Tipo de ayuda	N. Estudiantes	Porcentajes
Beca por excelencia académica	0	0
Beca de trabajo	1	2
Descuentos en matrícula	15	24.2
Crédito Educativo (ICETEX, Pichincha, Cooperativa minuto de Dios u otro)	46	74.2
TOTAL	62	99.99

Se infiere que varios de los estudiantes que desertaron y varios de los estudiantes que actualmente pertenecen a la institución educativa UNIMINUTO, requieren de ayudas económicas, en su mayoría solicitando créditos financieros por parte de la Cooperativa Minuto de Dios, Banco Pichincha o ICETEX, los cuales en su mayoría fueron negados, por reportes de codeudores, extemporaneidad al solicitar el crédito, falta de vida crediticia, etc., o no eran lo suficientemente flexibles para el ajuste económico de quienes lo solicitaron, según lo manifestado por los encuestados. Por lo tanto, se establece que el área de ayudas económicas de la institución debe fortalecer los accesos y ampliar los mecanismos de créditos, para la mitigación del fenómeno de abandono estudiantil.

Tabla 22.

Solicito ayuda Académica a la Universidad.

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	12	8
No	142	92.2
TOTAL	154	100

Tabla 23.

Tipo de ayuda académica solicitada a la Universidad.

Tipo de ayuda	N. Estudiantes	Porcentajes
Tutorías (Docentes)	11	91.6
Monitorias (Estudiantes)	0	0
Talleres en técnicas de estudio	0	0
Cursos de Nivelación (Vacacionales)	0	0
Orientación Profesional	1	8.4
TOTAL	12	100

Tabla 24.

Solicito ayudas personales e institucionales solicitada a la Universidad.

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	9	6
No	145	94.15
TOTAL	154	100

Tabla 25.

Tipo de ayuda personales e institucional solicitada a la Universidad.

Tipo de ayuda	N. Estudiantes	Porcentajes
Asesoría Psicológica	5	55.5
Programas de Bienestar		
Universitario	1	11.1
Asesoría Espiritual	0	0
Servicios de salud y enfermería	3	33.33
TOTAL	9	100

Tabla 26.

Razones por las que no fue beneficiario de los programas de Bienestar universitario.

Razones	N. Estudiantes	Porcentajes
Desconocimiento de los servicios ofrecidos	97	63
Solicitó y no recibió respuesta oportuna	9	5.84
Las ayudas no se direccionaban a sus necesidades	48	31.2
TOTAL	154	100

El desconocimiento de los servicios que ofrece Bienestar Universitario tiende a ser un tema recurrente que puede afectar la imagen de la institución, dando a entender a los estudiantes que no existen dichos servicios, generando contradicción con los objetivos de retención estudiantil de la Universidad Minuto de Dios. Es necesario reforzar el área de comunicación y proliferación de información por parte de Bienestar Universitario hacia los estudiantes, no solo en área presencial y diurno, se debe priorizar la importancia y participación de todo el cuerpo estudiantil de Uniminuto, y de esta manera mitigar situaciones que previenen futuras decisiones.

Tabla 27.

Percepción del estudiante

¿Piensa que adquirir conocimientos académicos a distancia es más complicado que de forma presencial?

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	44	29
No	110	71.42
TOTAL	154	100

Se establece que el 71% de los estudiantes encuestados, encuentran que la pedagogía que se trabaja en la modalidad distancia no representa mayor relevancia en su decisión de abandono; mientras que el 29% de los estudiantes, presentaron inconvenientes con el tipo de modalidad de aprendizaje a distancia, en donde expresaron una falta de conexión con el método pedagógico, junto con la necesidad de interactuar de una forma más didáctica o tangible en el aula de clase.

Tabla 28.

Calificación de la atención brindada por la universidad

Calificación	N. Estudiantes	Porcentajes
Eficiente	122	79
Ineficiente	8	5.19
Regular	24	15.6
TOTAL	154	100

Tabla 29.

**Motivo de elección del programa Administración de empresas modalidad
 distancia.**

Motivo	N. Estudiantes	Porcentajes
Facilidad de estudio	36	23
Valor de la matricula	27	18
Flexibilidad de horario	80	51.94
Otro	11	7
TOTAL	154	100

La flexibilidad de horario en el programa administración de empresas modalidad distancia se puede resaltar como una fortaleza y un beneficio en cuanto a lo que ofrece la carrera a sus estudiantes.

Tabla 30.

**¿El estudiante tomo como primera opción el programa Administración de
 empresas modalidad distancia?**

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	129	84
No	25	16.23
TOTAL	154	100

Tabla 31.

**Desea el estudiante reintegrarse al programa de administración de empresas
modalidad distancia.**

Respuesta	N. Estudiantes	Porcentajes
Si	115	75
No	39	25.32
TOTAL	154	100

La motivación y deseo de continuar con la carrera, es claramente expresado por varios de los encuestados, conformando una mayoría del 75%, este hecho es determinante para reconocer que las situaciones externas presentadas fueron las que obligaron a los estudiantes a abandonar la institución.

Tabla 32.

Tipo de deserción académica.

Tipo de abandono	N. Estudiantes	Porcentajes
Aplazamiento del semestre académico	68	44.2
Renuncia total de la carrera	52	33.8
Cambio de carrera	21	13.63
Cambio de modalidad distancia a presencial	10	6.5
Cambio de sede académica	3	1.94
TOTAL	154	100

A partir de las justificaciones otorgadas por los encuestados, se precisó el tipo de abandono que presentó el estudiante, evidenciando un alto índice de renuncia total y aplazamiento del semestre académico, con el 33,8% y el 44,2% respectivamente, conformando un 78% de la muestra total; siendo estos los resultados más comunes a las situaciones a las que los estudiantes se vieron forzados a interrumpir su trayectoria de educación profesional en la institución.

Tabla 33.

Variables principales de deserción estudiantil (UNIMINUTO).

Variables	Cantidad	Porcentaje
Procedencia de estratos socioeconómicos bajos (1 y 2)	110	71,4
Dificultades económicas para el sostenimiento y matrícula	85	55
Falta de apoyo familiar	2	1,3
Limitaciones laborales (horarios, permisos, etc.)	1	0,6
Limitaciones de acceso a los medios tecnológicos	11	7,14

Entre otras de las justificaciones comunicadas por los encuestados, se muestra un claro índice de deserción predominado por orígenes socioeconómicos, tales como la dificultad expresada por parte de personas provenientes de estratos bajos para costear la matrícula, la falta de medios tecnológicos, o incompatibilidad con su vida laboral en cuestión de tiempo, convirtiendo a la variable socioeconómica como el fenómeno de deserción estudiantil más alto y constante en la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

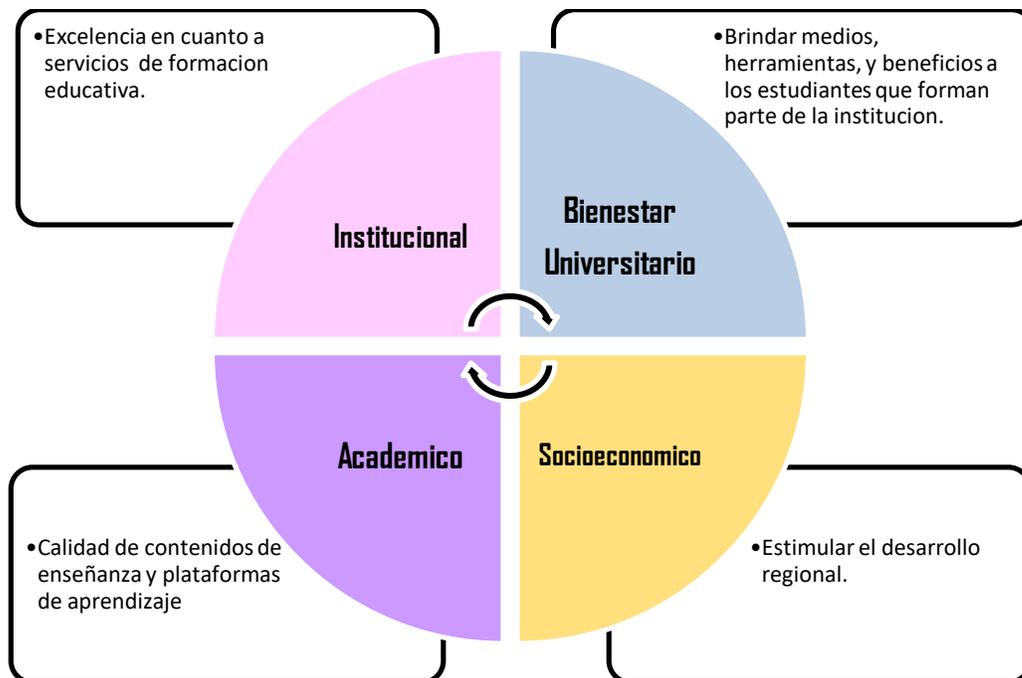
7.2. PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS

En orden con los lineamientos establecidos por los objetivos del proyecto de investigación y usando la herramienta de organización y gestión de estrategias Balance Score Card o Cuadro de Mando Integral, se generaron una serie de estrategias para la mitigación de la problemática de deserción académica, con el fin de proponer mecanismos para fortalecer la retención estudiantil de la institución.

7.2.1. Balance Score Card

Figura 5.

Balance Score Card



Fuente: Elaboración propia.

7.2.2. Perspectiva Institucional

Figura 6. Balance Score Card; perspectiva Institucional.



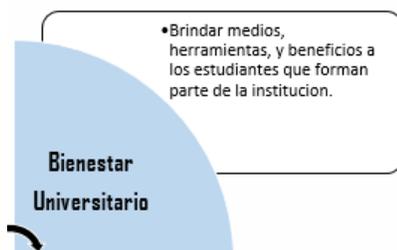
Fuente: Elaboración propia.

La perspectiva a nivel institucional representa la eficiencia en cuanto a los servicios que se están ofreciendo por parte de la Universidad Minuto de Dios como ente educativo, para examinar esta área es necesario conocer la percepción de los estudiantes cuando se trata de la institución de educación superior; gracias a la encuesta realizada se reconoció que aproximadamente el 79% de los encuestados, tienen una imagen optimista de la institución a tal punto de que el 75% de los estudiantes que desertaron entre los periodos académicos del año 2017-01 al 2019-02 consideran la opción de reintegrarse en algún momento.

Objetivo general	Objetivos Secundarios	Indicador	Estrategias
Formar estudiantes íntegros en el presente para que en el futuro sean profesionales competentes en nuestra sociedad.	-Fortalecer beneficios que hacen resaltar a la institución como ente educativo, tales como la flexibilidad de horarios. -Reforzar la percepción positiva de todo aquel que haya sido parte de la universidad.	-Herramientas eficaces en materia de retención estudiantil -Funcionamiento competente de cada una de las áreas de la institución.	-Con un perfil definido de “Estudiante en riesgo” capacitar a consejeros y miembros de la institución que tomen parte en el programa de retención estudiantil a tener un seguimiento especial en dichos estudiantes y aquellos que se plantean la opción de desertar aun cuando ya no hacen parte activa de la institución. - Generar alianzas con distintas instituciones de educación media de la región, para preparar a los pre-universitarios y prevenir futuros abandonos, de estudiantes de nuevo ingreso.

7.2.3. Perspectiva de Bienestar Universitario

Figura 7. Balance Score Card; perspectiva de Bienestar Universitario.



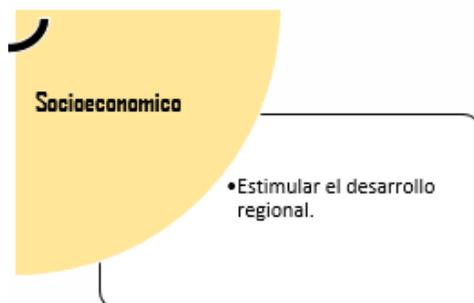
Fuente: Elaboración propia.

Bienestar Universitario debe asumir las bases para establecer mecanismos de retención estudiantil, ya que este es el medio por el cual la mayoría de los estudiantes interactúan con la institución en cuanto a beneficios y ayudas que se puedan requerir. Sin embargo, un gran porcentaje (aproximadamente el 63% de los encuestados) desconocen de la plataforma de ayudas que esta área provee. Es importante la observación del desempeño en esta área ya que su amplitud puede significar una mejora para la institución y una herramienta para contrarrestar la problemática de abandono en la universidad. Siendo una aliada y mano amiga del estudiante a lo largo de su proceso educativo.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias
Acoger a la población estudiantil, en programas de bienestar institucional; brindando información oportuna, mediante los canales, medios y herramientas con las cuales se podrán instruir los servicios, apoyos y demás.	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de mecanismos de retención estudiantil. -Difundir la información de los servicios que provee el programa a sus estudiantes para contrarrestar el desconocimiento de beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Variedad de estudiantes conformes con el servicio -Apoyo disponible para los estudiantes por parte de la institución en distintos ámbitos -Amplitud de servicios de aprendizaje ofrecidos por la universidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Red de apoyo y consejería a estudiantes que abarque diferentes áreas como la académica, económica, psicológica y de carácter vocacional y laboral. -Plataforma institucional, cuyo contenido se enfoque en ofertas laborales para la comunidad estudiantil. -Creación de omnicanales (variedad de modelos de comunicación constante, siempre disponible) para estar al tanto de las necesidades del estudiantado.

7.2.4. Perspectiva Socioeconómica

Figura 8. Balance Score Card; Perspectiva Socioeconómica



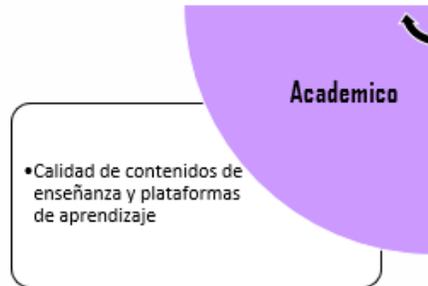
Fuente: Elaboración propia.

Los orígenes de los inconvenientes más comunes presentados en los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios son de carácter socioeconómico, abarcando el 68,2% de las causas de deserción en los encuestados, sin embargo, aunque se trate de situaciones ajenas, estos hechos repercuten negativamente en la entidad, por lo tanto, la institución tiene la responsabilidad de tomar cartas en el asunto y cooperar en formas que le sean posibles contribuir al desarrollo regional socioeconómico.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias
Ofrecer educación superior y de calidad, asequible a los jóvenes del Meta; estimulando el crecimiento económico, el desarrollo social y colectivo de la región.	-Formar profesionales competentes. -Representar la institución como una opción viable y de calidad a los jóvenes de la región del Meta. -Facilitar el acceso de educación superior para aquellos que provienen de comunidades marginadas, o de situaciones vulnerables.	-Aspirantes que buscan cursar su educación superior en la Universidad Minuto de Dios, por su calidad, beneficios, y cooperación a la comunidad. -Egresados ejerciendo en la sociedad, representando a la institución con responsabilidad, capacidades y actitud integra. -Participación activa de egresados y estudiantes en el mercado laboral.	-Crear una plataforma de búsqueda y asesoría laboral, como iniciativa institucional para estudiantes que deseen mejorar su situación laboral y económica. -Ampliar la cobertura de créditos educativos a estudiantes provenientes de regiones en situación de vulnerabilidad. -Otorgar descuentos en las tasas de interés de estudiantes según su estrato socioeconómico. -Aumentar becas orientadas a la proyección social (comunidad afros, indígenas, personas en condición de discapacidad). -Asesorar a los estudiantes sobre los créditos otorgados por el ICETEX, en programas y becas especiales.

7.2.5. Perspectiva Académica

Figura 9. Balance Score Card; Perspectiva Académica



Fuente: Elaboración propia.

Aquellos estudiantes que presentan falencias académicas, diferencias con los métodos pedagógicos implementados, o falta de conexión con la modalidad académica representan el 31.8% según la información recopilada en la encuesta, concentrar parte de la logística de las estrategias en ellos, aunque no representen una mayoría es también un eficiente mecanismo de retención estudiantil ya que los fenómenos que estos presentan son variables netamente relacionadas con la institución.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias
Brindar una plataforma educativa de calidad a los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios en la modalidad distancia del programa Admón. de empresas.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar diversos métodos pedagógicos en las aulas de clase. -Formación cognitiva de calidad. -Establecer una conexión entre el estudiante y los conocimientos adquiridos en la universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Óptimo funcionamiento de la plataforma virtual - Docentes debidamente formados -Pensum integro 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de atención dedicada únicamente a resolver inconvenientes de la plataforma virtual para así mismo dar soluciones más rápida y eficazmente -Inducción de función y manejo de plataforma tanto para docentes como para estudiantes. -Capacitación de métodos pedagógicos para docentes con el objetivo de hacer más dinámica la presencialidad remota.

7.1.6. Cuadro de Mando Integral

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Estrategias
Académica	Brindar una plataforma educativa de calidad a los estudiantes de la Universidad Minuto de Dios en la modalidad distancia del programa Admón. de empresas.	<ul style="list-style-type: none"> -Óptimo funcionamiento de la plataforma virtual - Docentes debidamente formados -Pensum integro 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de atención dedicada únicamente a resolver inconvenientes de la plataforma virtual para así mismo dar soluciones más rápida y eficazmente -Inducción de función y manejo de plataforma tanto para docentes como para estudiantes. -Capacitación de métodos pedagógicos para docentes con el objetivo de hacer más dinámica la presencialidad remota.
Bienestar Estudiantil	Dar a los estudiantes una variedad de medios y herramientas con las cuales se podrán instruir académicamente y apoyarse en ellas para culminar su proceso de educación superior.	<ul style="list-style-type: none"> -Variedad de estudiantes conformes con el servicio -Apoyo disponible para los estudiantes por parte de la institución en distintos ámbitos -Amplitud de servicios de aprendizaje ofrecidos por la universidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Red de apoyo y consejería a estudiantes que abarque diferentes áreas como la académica, económica, psicológica y de carácter vocacional y laboral. -Plataforma institucional, cuyo contenido se enfoque en ofertas laborales para la comunidad estudiantil. -Creación de omnicanales (variedad de modelos de comunicación constante, siempre disponible) para estar al tanto de las necesidades del estudiantado.
Institucional	Formar estudiantes íntegros en el presente para que en el futuro sean profesionales competentes en nuestra sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> -Herramientas eficaces en materia de retención estudiantil -Funcionamiento competente de cada una de las áreas de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> -Con un perfil definido de “Estudiante en riesgo” capacitar a consejeros y miembros de la institución que tomen parte en el programa de retención estudiantil a tener un seguimiento especial en dichos estudiantes y aquellos que se plantean la opción de desertar aun cuando ya no hacen parte activa de la institución -Generar alianzas con distintas instituciones de educación media de la región, para preparar a los pre-universitarios y prevenir futuros abandonos, de estudiantes de nuevo ingreso.

<p>Socioeconómica</p>	<p>Ofrecer educación superior y de calidad, asequible a los jóvenes del Meta; estimulando el crecimiento económico, el desarrollo social y colectivo de la región.</p>	<p>-Aspirantes que buscan cursar su educación superior en la Universidad Minuto de Dios, por su calidad, beneficios, y cooperación a la comunidad.</p> <p>-Egresados ejerciendo en la sociedad, representando a la institución con responsabilidad, capacidades y actitud integra.</p> <p>-Participación activa de egresados y estudiantes en el mercado laboral.</p>	<p>-Crear una plataforma de búsqueda y asesoría laboral, como iniciativa institucional para estudiantes que deseen mejorar su situación laboral y económica.</p> <p>-Ampliar la cobertura de créditos educativos a estudiantes provenientes de regiones en situación de vulnerabilidad.</p> <p>-Otorgar descuentos en las tasas de interés de estudiantes según su estrato socioeconómico.</p> <p>-Aumentar becas orientadas a la proyección social (comunidad afros, indígenas, personas en condición de discapacidad).</p> <p>-Asesorar a los estudiantes sobre los créditos otorgados por el ICETEX, en programas y becas especiales.</p>
------------------------------	--	---	--

8. CONCLUSIONES

Se determinó que las principales causas de deserción estudiantil en el programa Administración de Empresas dentro de la Universidad Minuto de Dios en los periodos académicos 2017-1 a 2019-2 pueden abarcar distintas áreas de índole académico e institucional, sin embargo, se establece que en su mayoría el abandono estudiantil en la carrera se concentra en el ámbito socioeconómico y personal, más específicamente las dificultades del sostenimiento económico, factor decisivo que afectó al 55% de los estudiantes que abandonaron el programa.

A partir de las variables de estudio, se tomaron en cuenta los factores más comunes y repetitivos en la información brindada por los encuestados para establecer un perfil general para aquellos estudiantes que pueden ser más propensos a desertar de la carrea; estos factores determinaron que:

El 56% de las personas encuestadas se encuentran en un grupo de 21 a 30 años; el 71,4% son pertenecientes a un estrato socioeconómico bajo (más comúnmente estrato 2); y el 50,7% de los estudiantes desertores que cursaban los primeros dos semestres y dependen de un trabajo para costear sus estudios, son más propensos a desertar a comparación de otros individuos que no comparten estas características.

Mediante la aplicación de la herramienta Balance Score Card, se generaron una serie de estrategias para mitigar el abandono estudiantil, focalizadas especialmente en áreas con mayor presencia de problemáticas y casos de deserción, como lo es el área socioeconómica, la cual conforma el 68,2% de la muestra y en la que se intenta dirigir auxilios especialmente al

64% de estudiantes ya perteneciente a la clase obrera, los cuales son más propensos a desertar en casos donde su trabajo es la única fuente de ingresos disponible para costear sus estudios.

En dado caso de que dicha fuente de ingresos deje de existir, el individuo se ve envuelto en un dilema en el cual tendrá que dejar de lado el deseo de autorrealización (Maslow, 1943) que lo motiva a continuar con su formación académica por suplir necesidades de carácter primario como lo pueden ser alimentos, una vivienda, el pago de servicios públicos, entre otros.

9. RECOMENDACIONES

Como estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Minuto de Dios VRO, y a partir del estudio de investigación; se sugiere al programa de retención estudiantil, tener en cuenta los aspectos a reforzar en el área académica, de bienestar universitario, institucional y de apoyos socioeconómicos; además de las estrategias planteadas en el cuadro de mando integral o Balance Score Card, ya que esta herramienta no solo fue útil en la presente investigación, también lo puede ser en la estimación de índices de deserción de los años académicos por venir; al igual que las recomendaciones y sugerencias manifestadas por la población estudiantil encuestada; teniendo en cuenta que el cuadro de mando indica en forma agrupada las perspectivas institucionales, académicas, bienestar universitario y socioeconómicas, que se establecen y proponen mediante mecanismos estratégicos, para fortalecer los programas y apoyos de retención estudiantil.

Es de carácter fundamental que la institución cuente con mecanismos estratégicos, en donde los estudiantes tengan la oportunidad de conocer a mejor detalle las metodologías, servicios, módulos de aprendizajes, así como los programas de apoyo, a los cuales se puede acceder en la universidad, y de esta manera superar y contrarrestar las dificultades que se presenten en el transcurso de la formación profesional, toda vez que como se observó anteriormente en el desarrollo del proyecto de investigación, la falta de conocimiento sobre las rutas de atención, servicios, apoyos institucionales y académicos con los que cuenta la universidad, hace que los estudiantes no hagan uso de las mismas, y como opción ocasional trasciendan a la deserción académica del programa.

Tabla 34.

Recomendaciones manifestadas por los encuestados.

Algunas sugerencias

Sugerencias realizadas por los encuestados

- a. Brindar asistencia técnica oportuna, en las plataformas virtuales
 - b. Realizar la contratación de docentes calificados
 - c. Verificar y evaluar el plan de trabajo de cada docente en cada semestre
 - d. Asignar docentes capacitados para cada una de las asignaturas.
 - e. Brindar flexibilidad en horarios para atención de administrativos.
 - f. Brindar una orientación clara de procesos y procedimientos
 - g. Socializar los beneficios que ofrece la institución de manera oportuna con el fin de acceder a ellos.
 - h. Que se brinden actividades para todos los alumnos ajustadas a los horarios de las distintas modalidades
 - i. Orientar a los estudiantes en un enfoque vocacional coherente a sus capacidades
 - j. Socializar periódicamente los programas brindados por el área de bienestar universitario
 - k. Otorgar subsidios a población estudiantil vulnerable
 - l. Realizar seguimiento continuo con los estudiantes de bajo rendimiento académico
 - m. Capacitar sobre el manejo de las plataformas virtuales
 - n. Mejorar la interacción docente - alumno utilizando diferentes métodos pedagógicos
-

Referencias

Areth Estévez, José; Castro- Martínez, Jaime; Rodríguez Granobles, Henry (2015) *La educación Virtual en Colombia: exposición de los modelos de deserción*. Universidad de Guadalajara

https://www.redalyc.org/pdf/688/68838021007.pdf?fbclid=IwAR2fVy-buMUuyACIGOydwYRv1M8yaOXskl4Wpwxxy_eC7Z2HMnMUsrw7v08

Aretio García, Lorenzo (1999) *Historia de la Educación a Distancia*. Universidad Nacional de Educación a distancia.

http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20705/historia_eduacion.pdf

Betancour Rojas, Mauricio; González, Diana (2008) *Deserción Estudiantil en la Universidad de Ibagué, Colombia: Una lectura histórica en perspectiva cuantitativa*. Revista del Instituto de Estudios de Educación del Norte.

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/zona/article/viewArticle/1657/4640>

Patiño Garzón, Luceli; Cardona Pérez, Angélica María (2012) *Revisión de Algunos Estudios sobre la Deserción Estudiantil Universitaria en Colombia y Latinoamérica*. Universidad de Ibagué.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29931769002>

England Bayron, Carmen (2012) *Teoría Social Cognitiva y Teoría de Retención de Vincent Tinto para el estudio y medición de la auto-eficacia académica en estudiantes universitarios*. Universidad de puerto rico.

<https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1774>

Tinto, Vincent (1989) *Definir la Deserción: Una cuestión de perspectiva*. Universidad de Siracusa.

<http://publicaciones.anuies.mx/acervo/revsup/res071/txt3.htm>

Reyes Varela, Elda; De la Garza Carranza, María Teresa; Balmori Méndez, Roció (2008) *Modelo de Deserción de Tinto como base para la Planeación Institucional: El caso de dos instituciones de Educación superior tecnológica*. XI Congreso Nacional de Investigación Educativa.

Grasso, Livio (2016) *Encuestas: Elemento para su diseño y análisis*.

<https://es.scribd.com/document/354540874/Livio-Grasso-Encuestas-Elementos-Para-Su-Diseno-y-Analisis>

Gómez Torrado, Raúl Alberto; Pérez Bernal, Manuel Alejandro (2015) *La legislación colombiana sobre la Educación Superior a Distancia: Una lectura a sus fundamentos teóricos y metodológicos*. Universidad Santo Tomas Antioquia.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2574/G%C3%B3meztorradoraul.pdf?seq>

UNIMINUTO. (septiembre de 2015). *INFORME ESTADISTICO 2015-2*. Recuperado el 11 de mayo de 2019, de VICERRECTORIA REGIONAL LLANOS:

http://www.uniminuto.edu/documents/10194/0/MemoriasEstadisticas_2015+-Online+final.pdf/cf035d98-83c9-4772-8875-ee3b50e0df1f?version=1.0

Suárez-Montes, N., & Díaz-Subieta, L. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la Educación Superior. *Rev. salud pública*. 17 (2), 300- 313.

SPADIES. (2014). *Determinantes de la deserción*. Recuperado el 9 de Mayo de 2019, de Informe : https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_Informe_determinantes_desercion.pdf

Paramo, G., & Correa, C. (1999). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización.

Revista universidad EAFIT, 65-78 (abril-junio).

Ministerio de educación Nacional. (2009). *Deserción Estudiantil en la Educación Superior colombiana*. Bogotá: imprenta Nacional de Colombia. *Taller de capacitación a pares CNA*. (2011). Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de Consejo Nacional de Acreditación : https://www.cna.gov.co/1741/articles-310987_Taller_Pares_Medellin.pdf

<http://200.32.31.164:9999/ojs/index.php/debate-universitario/article/view/238/242>

Anexos

1. EDUCACIÓN VIRTUAL, PRESENCIA REMOTA Y COVID-19

La emergencia mundial sanitaria del 2020, provocada por el virus SARS-CoV-2, microorganismo causante de la enfermedad Covid-19 o Coronavirus, trajo consigo no solo cambios en el área de salud, está también ha provocado cambios en el estilo de vida de todas las sociedades del mundo, cambios a los cuales cada persona debe adaptarse para suplir la necesidad de seguridad, y demás necesidades básicas (según Maslow). Los cambios de relaciones sociales buscan mitigar los riesgos, mientras se llega a una solución sin poner en peligro la autorrealización del individuo. Las instituciones de educación superior deben tomar la iniciativa para evitar que los estudiantes no interrumpan, ni cancelen su proceso académico.

El carácter de presencialidad total en los institutos educativos no ha sido una opción viable o segura en el actual año, lo que como consecuencia ha provocada la cancelación de clases a más de 156 millones de estudiantes solamente en Latinoamérica (ONU, 2020), dejando como mejor opción las modalidades de presencia remota o distancia como base de la educación en el presente año, siendo esta la herramienta común, ya que sus ventajas han sido muy evidentes; entre ellas se encuentran:

Sinergia: Al existir una conexión e interés en común entre todos los integrantes habidos, cuentan un sistema de aprendizaje que estimula el vínculo estudiante-docente, teniendo como premisa que: “No es donde se enseña sino como se enseña” (Ariana De Vicenzi, Universidad Abierta Interamericana, 2020).

Participación: Cuentan con un espacio más controlado y abierto a dudas; las participaciones de los estudiantes en las aulas virtuales producen más preguntas en los alumnos; preguntas que se pueden resolver de forma más personalizada, generando responsabilidad directa en el estudiante, y los esfuerzos por la captación de aprendizaje.

Sincronía: En esta era virtual nuestra forma de trabajo y comunicación está enfocada en el uso de los medios virtuales. El capacitar a los docentes y estudiantes en el uso óptimo de estos medios, hace que de forma colectiva se trabaje con un mismo sistema y por un mismo objetivo.

Finalmente se determina que varios puntos que fortalecen a la educación virtual son aplicables para cada modalidad, su implementación genera beneficios y el adaptarnos a ellos aumenta las capacidades de cada miembro en el aula, ya sea virtual o presencial, tanto así que en el futuro próximo el concepto de Aula Invertida (en el cual se combinan elementos de la modalidad presencial y virtual) será tendencia, como el próximo sistema de educación de preferencia en el mundo. Este y otros métodos deben ser tomados en cuenta para la posible implementación de estudios, de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes de la institución Universidad Minuto de Dios, así mismo se debe dar importancia a cada eslabón del esquema educativo, otorgando capacitación, herramientas y estrategias para que la virtualidad no sea vista como segunda opción en cuanto a modalidades educativas, sino como una herramienta igual de valiosa a las demás en el proceso de adquirir conocimientos.

-Luis David Hurtado Sánchez.

2. Encuesta

Nombre: _____

No. Contacto: _____

Año de retiro de la carrera: _____

AMIGO ESTUDIANTE

Lo invitamos a que responda las siguientes preguntas. La información que

suministre será utilizada en el proyecto de investigación, el cual busca determinar las características más comunes entre los perfiles de los consultados y sus razones para desertar del programa Administración de empresas, modalidad distancia de la universidad UNIMINUTO entre los periodos 2016-1 a 2018-2 y recopilar entre ellos la razón de su deserción.

Objetivo:

Proponer una estrategia que permita reducir el ausentismo y la deserción estudiantil en el programa Administración de Empresas de la Corporación Universidad Minuto de Dios UVRO modalidad distancia.

▪ **Edad:** _____

▪ **Género:** F ___ M ___

▪ **Estrato Social:** _____

1. **Su estado civil durante su instancia en el programa de Administración de Empresas era:**

a) Soltero b) Casado c) Unión Libre d) Viudo

2. **En su época de estudiante, usted vivía en zona:**

a) Urbana

b) Rural

3. A qué edad, ingreso al programa de Administración de Empresas, ¿modalidad distancia?

- a) 16 a 20 años
- b) 21 a 30 años
- c) De 31 a 50 años
- d) Mayor de 50 años

4. ¿Cuál era su situación económica, cuando estaba estudiando?

- a) Dependía de su familia
- b) Tenía recursos propios disponibles
- c) Becado
- d) Trabajaba
- e) Desempleado

5. ¿Cuál fue el título más alto con el cual ingreso a la universidad?

- a) Bachiller/normalista
- b) Técnico/tecnólogo
- c) Universitario
- d) Posgrado
- e) Otro ¿Cuál? _____

6. Defina su situación familiar cuando estaba cursando en el programa Administración de Empresas a distancia:

- a) Vivía con su familia de orientación (Padres, hermanos, abuelos, tíos, primos, etc.)
- b) Vivía con su familia de procreación (Pareja y/o hijos)
- c) Vivía solo
- d) Vivía con conocidos, amigos u otros

7. ¿En qué semestre de la carrera, abandono la universidad?

- a) Primer semestre
- b) Segundo semestre
- c) Tercer semestre
- d) Cuarto semestre
- e) Quinto semestre
- f) Sexto semestre
- g) Séptimo semestre
- h) Octavo semestre
- i) Noveno semestre

8. Tipo de institución en la que termino su educación media (bachillerato):

a) Pública b) Privada c) Otra ¿Cuál? _____.

b)

9. Indique cuál (es) de las siguientes causas influyeron en la decisión de retiro de la Universidad (temporal o definitivo):

CAUSAS	SI	NO
5.1 Socioeconómicas		
a) Dificultades económicas para el sostenimiento		
b) Problemas económicos del grupo familiar del estudiante		
c) Falta de apoyo familiar		
d) Limitaciones de acceso a los medios tecnológicos intermediarios		
e) Limitaciones laborales (horario, horas extras, permisos)		
5.2 Académicas		
f) Dificultades con el aprendizaje por medios de comunicación a distancia		
g) Bajo rendimiento académico debido a deficiencias en bases académicas y/o incumplimiento en deberes académicos		
h) Bajo rendimiento académico debido a dificultades en el método de estudio		
i) Dificultades por bajo nivel académico previo de los estudiantes		
j) Desinformación de los estudiantes al postularse a la carrera		
k) Falta de conexión con los intermediarios (institución y docentes)		
5.3 Personales		
l) Motivaciones relacionadas con la carrera (falta de orientación profesional)		
m) Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes)		
n) Problemas familiares		
o) Enfermedad		
p) Dificultades de integración, adaptación académica y social de los estudiantes en la universidad		
5.4 Institucionales		
q) Metodologías de evaluación de los docentes		
r) Debilidades en metodologías de enseñanza y Aprendizaje		
s) La carrera no satisface las expectativas de los estudiantes		
t) Horarios de clase		
u) Procesos administrativos y reglamentaciones de la Universidad		
v) Ausencia de una sede o un campus universitario propio		

w) Otro. ¿Cuál?		
-----------------	--	--

10. Durante su permanencia en Uniminuto, solicitó alguna ayuda de tipo:

ECONOMICA	ACADEMICA	PERSONALES E INSTITUCIONALES
SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cual?	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cual?	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cual?
<i>a) Beca por excelencia académica</i>	<i>a) Tutorías (Docentes)</i>	<i>a) Asesoría Psicológica</i>
<i>b) Beca de trabajo</i>	<i>b) Monitorias (Estudiantes)</i>	<i>b) Programas de Bienestar Universitario</i>
<i>c) Descuentos en matrícula</i>	<i>c) Talleres en técnicas de estudio</i>	<i>c) Asesoría Espiritual</i>
<i>d) Subsidio de transporte o alimentación</i>	<i>d) Cursos de Nivelación (Vacacionales)</i>	<i>d) Servicios de salud y enfermería</i>
<i>e) Crédito Educativo (ICETEX, Pichincha, Coopfuturo u otro)</i>	<i>e) Orientación Profesional</i>	
<i>f) Fraccionamiento del pago de matrícula</i>		

11. En caso de NO ser beneficiario de los programas de Bienestar Universitario indique el motivo:

- a) Desconocimiento de los servicios ofrecidos
- b) Solicitó y no recibió respuesta oportuna
- c) Las ayudas no se direccionaban a sus necesidades

12. ¿Piensa que adquirir conocimientos académicos a distancia es más complicado que de forma presencial?

a) si b) no Justifique su respuesta_____.

13. ¿Cómo califica la atención brindada por la universidad, tales como biblioteca, aulas, medios audiovisuales, etc; durante el desarrollo de su proceso formativo programa de Administración de Empresas modalidad distancia?

a) Eficiente b) Ineficiente c) Regular

¿Por qué? _____

14. Cual, de las siguientes opciones, se asemeja a su elección de elegir el programa de Administración de Empresas modalidad distancia.

a) Facilidad de estudio

b) Valor de la matricula

c) Flexibilidad de horario

d) Otro ¿Cuál?_____

15. ¿El programa de administración de empresas modalidad a distancia fue su primera opción de estudio de educación superior?

a) Si b) No

*En caso de que su respuesta sea 'NO' ¿Por qué decidió ingresar? _____.

16. ¿Si tuviera la oportunidad de reintegrarse a la carrera Administración de Empresas modalidad distancia, lo haría?

a) Si b) No Justifique_____.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN