

**DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD
PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Estudio de la deserción y propuesta de estrategias de retención, en la modalidad presencial del programa administración de empresas sede Villavicencio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios 2016-2018

Luz Adriana Monroy Cuervo

Saida Arciniegas Otálora

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Sede / Centro Tutorial Villavicencio (Meta)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2019

**DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD
PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estudio de la deserción y propuesta de estrategias de retención, en la modalidad presencial del programa administración de empresas sede Villavicencio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios 2016-2018

Luz Adriana Monroy Cuervo

Saida Arciniegas Otálora

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

Asesor(a)
Diana Mora
Economista

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Vicerrectoría Regional Orinoquía
Sede / Centro Tutorial Villavicencio (Meta)
Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2019

Dedicatoria

Este logro lo dedico a Dios, y a mi familia que es la mayor fuente de motivación y preparación para la vida y han formado en mi lo que soy ahora y lo que seré por siempre. Gracias por fortalecer mi ser y mi humanidad como ser proactivo de la sociedad.

En especial a mis padres por su gran apoyo en cada una de mis decisiones, por orientarme y alentarme todas las veces que quise desfallecer, a mis hermanos por hacer esto más divertido con sus bromas; finalmente a ese ser que durante toda esta trayectoria universitaria me ha acompañado y aportado.

Agradecimientos

Agradecemos primero a Dios por permitirnos culminar este proceso, por guiar el camino durante la formación y por ende por permitirnos avanzar un escalafón más en la construcción de nuestro proyecto de vida.

A las familias de cada uno de nosotros por ser el sustento y la motivación durante este camino, por brindarnos su apoyo y permitirnos crecer personal y profesionalmente, y sobre todo por alentarnos a seguirlo haciendo.

A nuestras asesoras por transmitirnos su conocimiento y por fortalecer nuestro camino desde su experiencia profesional.

Contenido

Lista de tablas.....	VII
Lista de figuras.....	X
Lista de anexos	XI
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción	14
CAPÍTULO I.....	16
1 Planteamiento del problema	16
1.1 Causas y Consecuencias.....	17
1.1.1 Variables	22
1.1.2 Hipótesis.....	23
1.2 Formulación del problema	23
CAPITULO II	24
2 Objetivos.....	24
2.1 General.....	24
2.1.1 Específicos.....	24
CAPITULO III.....	25
3 Justificación.....	25
CAPITULO IV	27
4 Marco teórico	27
4.1 Marco histórico.....	27
4.2 Marco conceptual	36
4.2.1 Ausentismo.....	36
4.2.1 Deserción.....	41
4.2.2 Retención	45
4.3 Marco legal.....	51

4.4	Marco contextual.....	52
4.4.1	Misión.....	52
4.4.2	Visión (Mega)	53
4.4.3	Política de Calidad	53
4.4.4	Objetivos de Calidad.....	54
CAPITULO V.....		55
5	Metodología.....	55
5.1	Enfoque y tipo de investigación.....	55
5.2	Fases de la investigación. La investigación se realizará en 4 fases	56
5.3	Técnicas e instrumentos.....	58
5.4	Muestra	58
5.4.1	Análisis De Datos.....	59
6	Conclusiones.....	78
7	Recomendaciones.....	82
8	Referencias	87
9	Anexos.....	89

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen del ausentismo y deserción del año 2010 -2015 en todas las carreras presenciales.	20
Tabla 2. Información de matrícula de la carrera de administración de empresas sede Villavicencio años 2014 – 2015.....	21
Tabla 3. Información de ausentismo y deserción de la carrera Administración de empresas de la sede Villavicencio año 2015.....	21
Tabla 4. Teorías sobre deserción- retención de estudiantes.....	31
Tabla 5. Clases de ausentismo según diversos autores.....	36
Tabla 6. Razones del ausentismo para estudiantes de la Universidad de Vigo.....	39
Tabla 7. Definiciones de deserción según diferentes fuentes.	42
Tabla 8. Clases de deserción.....	43
Tabla 9. Porcentaje de desertores para 5, 10 y 15 semestres Cursados para el meta.....	44
Tabla 10. Modelos y estrategias de retención estudiantil.....	45
Tabla 11. Clases de acompañamiento.....	51
Tabla 12. Fases de la investigación.....	57
Tabla 13. Técnicas e instrumento.....	58
Tabla 14. Situación presentada al realizar el contacto telefónico.....	60

Tabla 15. Información sobre el semestre en el cual se retiró la persona.....	61
Tabla 16. Causas generales de la deserción de la universidad.....	61
Tabla 17. Causas socioeconómicas consideradas para el retiro de la universidad.....	62
Tabla 18. Causas académicas para el retiro de la universidad.....	63
Tabla 19. Causas personales para el retiro de la universidad.....	64
Tabla 20. Causas institucionales para el retiro de la universidad.....	65
Tabla 21. Tipo de ayuda económica solicitada a la universidad.....	66
Tabla 22. Tipo de ayuda académica solicitada a la universidad.....	67
Tabla 23. Ayuda de otro tipo solicitada a la universidad.....	68
Tabla 24. Tipo de ayuda académica solicitada a la universidad.....	69
Tabla 25. Razones por las cuales no es beneficiario de servicio de bienestar universitario..	70
Tabla 26. Programa propuesto por la universidad que le llamaría más la atención con el fin de retener a los estudiantes.....	71
Tabla 27. Calificación del servicio de la universidad.....	72
Tabla 28. Le gustaría reingresar a UNIMINUTO.....	73
Tabla 29. Algunas sugerencias.....	74
Tabla 30. Problemas seleccionados teniendo en cuenta las encuestas.....	74
Tabla 31. Matriz de Vester.....	75

Tabla 32. Resumen de los problemas teniendo en cuenta influencia y dependencia.....76

Tabla 33. Problemas arrojados por la matriz de vester.....78

Tabla 34. Propuesta de estrategias según objetivo número 3.82

Lista de figuras

Figura 1. Concepción de la deserción para el CNA (Consejo nacional de Acreditación)....	19
Figura 2. Variables cualitativas y cuantitativas consideradas.....	22
Figura 3. Representación gráfica de la Matriz de Vester.....	44
Figura 4. Determinantes de la deserción estudiantil.....	76

Lista de anexos

Anexo A: Encuesta Telefónica.....89

Resumen

“ESTUDIO DE LA DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, EN LA MODALIDAD PRESENCIAL DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-SEDE VILLAVICENCIO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS-2016-2018”

Son varios los términos que retratan la situación que experimenta la educación universitaria a nivel mundial como son: ausentismo, deserción, retención, acompañamiento y permanencia. Las dos primeras reflejan las causas del problema y las tres últimas sus posibles soluciones, pero lo importante no es conocer dichas palabras, sino estar dispuestos a reconocer que se tiene el problema y que existe la necesidad de darle solución. (Paramo & Correa , 1999). Es así como por medio del presente trabajo se aborda la situación que se evidencia en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Llanos orientales, en la Facultad de Administración de Empresas presencial, con relación a la deserción. Para conocer sus causas se utilizaron como insumos, las informaciones aportadas por bienestar universitario en relación con los datos recaudados semestralmente para identificar lo relacionado con la movilidad, permanencia y salida de estudiantes del sistema (bases de datos) y con los resultados de 200 encuestas telefónicas realizadas a estudiantes desertores de la facultad focalizada, los cuales fueron seleccionados al azar de las bases de datos consultadas , con el fin de obtener la información y así dar como producto una propuesta de estrategias que permitan mitigar los resultados de esta problemática que afecta la permanencia de estudiantes dentro del sistema contribuyendo con acciones que propendan por la retención de los estudiantes en las aulas por parte de la universidad.

Palabras clave: Deserción, Absentismo, Retención, Permanencia y Acompañamiento.

Abstract

STUDY OF THE DESERTION AND PROPOSAL OF RETENTION STRATEGIES, IN THE FACE-TO-FACE MODE OF THE BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM- HEADQUARTERS VILLAVICENCIO OF THE UNIVERSITY CORPORATION MINUTO DE DIOS-2016-2018”

There are several terms that portray the situation experienced by university education worldwide such as: absenteeism, desertion, retention, accompaniment and permanence. The first two determinations the causes of the problem and the last three its possible solutions, but the important thing is not to know certain words, but to be determined to recognize that you have the problem and that there is a need to solve it. (Paramo and Correa, 1999). This is how the present work addresses the situation that is evident in the University Corporation Minuto de Dios, Llanos Oriental headquarters, in the Faculty of Management of Presence Companies, in relation to attrition. In order to know its causes, the information provided by university welfare in relation to the data collected semiannually to identify what is related to the mobility, permanence and exit of students from the system (databases) and with the results of 200 telephone interviews will be used as inputs made to students dropping out of the focused faculty, which were randomly selected from the databases consulted, in order to obtain the information and thus give as a product a proposal of strategies that mitigate the results of this problem that affects the permanence of students within the system contributing actions that favor the retention of students in the classrooms by the university.

Keywords: Attrition, Absenteeism, Retention, Permanence and Accompaniment.

Introducción

Según el informe del Banco Mundial “Momento decisivo: La educación superior en América Latina y el Caribe”, la educación superior en la región se ha expandido radicalmente en los últimos quince años, pues la tasa bruta promedio de matrícula (definida como el ratio entre la cifra de matriculados en educación secundaria y la población de edad 18-24 años) ha crecido del 21% al 43% entre el año 2000 y el 2013, lo cual es muy positivo para el crecimiento económico y social de la región. (Ferreyra, 2017)

Un hecho que se debe tener en cuenta es que, a la par con esto, también se observa que la deserción ocupa altos porcentajes; según datos del Banco Mundial, Colombia es el segundo país en América Latina después de Bolivia **con mayor tasa de deserción estudiantil universitaria;** el problema es tan delicado que el Ministerio de Educación montó un sistema de monitoreo semestral, como parte de la estrategia contra la deserción. La tasa semestral, en promedio, está entre el 12% y 13%. Unas cifras sin duda alarmantes, las cuales se encuentran en la información brindada por el analista en educación superior, **Carlos Mario Lopera, según él los factores académicos, económicos, sociales y emocionales influyen en el aumento del índice. A su vez** añadió que, en los primeros semestres es donde más se presentan, lo cual puede deberse a que la carrera seleccionada no cumple sus expectativas o porque económicamente no pueden seguir. Con base en estas características, varias instituciones se han visto en la obligación de replantear sus estrategias. (Casas , 2018)

Por medio del presente trabajo se abordará el problema de la deserción que afecta, al sistema universitario en general; a todo nivel y específicamente a la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Llanos orientales, en el programa Administración de Empresas presencial.

Como estudiantes de dicho programa e institución se busca identificar las causas de esta problemática y las posibles soluciones que la universidad pueda colocar a disposición de los estudiantes, con el fin de disminuir su incidencia y permitir que quienes comienzan con el sueño de ser profesionales puedan llegar a feliz término.

El trabajo se realiza tomando como principales referentes la información que reposa en los archivos de la universidad (bases de datos) e informaciones directamente tomadas de quienes han optado por la decisión de no continuar con sus estudios, información recopilada gracias a una encuesta telefónica realizada a 200 estudiantes los cuales fueron seleccionados al azar de las bases de datos consultadas.

Con la información obtenida se procede a realizar su análisis con el propósito de encontrar los problemas más relevantes y elaborar la Matriz de Vester, la cual nos permitirá colocar en orden de prioridad los mismos, para con base en ello plantear las estrategias sugeridas, las cuales se presentan en un programa de retención universitaria como parte de las recomendaciones brindadas a la universidad gracias al estudio realizado.

Por medio del trabajo se pretende brindar tanto a los compañeros afectados como a la universidad, pautas para ser parte de la solución de dicha problemática, tomando como referentes trabajos realizados por diferentes universidades y por organizaciones que a diferentes niveles trabajan por superar las brechas que se presentan entre quienes tienen la posibilidad de culminar su formación, y aquellos que por diversas causas abandonan sus estudios o a son afectados por su

ausentismo. Es importante tener en cuenta que al abordar el estudio sobre las razones por las cuales se propicia la deserción, se busca identificar los factores de riesgo asociados con la misma y contribuir con la institución brindándole herramientas para que, de manera certera se aborde el problema de tal forma que se minimice o mitigue el efecto que producen dichos factores.

CAPÍTULO I.

1 Planteamiento del problema

La deserción y el ausentismo de los jóvenes universitarios es una preocupación creciente por parte del Ministerio de Educación Nacional; de manera que en colaboración con la Universidad de los Andes se creó el Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior “SPADIES”. Según dicho informe, la deserción es una de las principales problemáticas que aqueja al sistema de educación superior en el país, siendo a su vez causante de grandes frustraciones en los jóvenes que ingresan al sistema que, por alguna razón, no logran graduarse; esto deja entrever que existe una grave ineficiencia del sistema al no poder mantener a todos los estudiantes que ingresan; limitando la ampliación en la cobertura de la educación superior y demorando la formación del capital humano de calidad para el país. Otro problema es el crecimiento acelerado de la misma en los últimos años, según el informe se ha observado un incremento amplio en las tasas de deserción a lo largo del tiempo. De acuerdo con las estadísticas suministradas por el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES), “el 48.47% de los estudiantes que ingresaron a la educación superior en el primer semestre del año 2000 no alcanzaron décimo semestre; mientras que el 57.2% de los que ingresaron en el primer semestre de 2008 no lo hicieron”. (SPADIES, 2014, pág. 9)

Los elevados niveles de inasistencia a clase generan una gran preocupación en el ámbito educativo, debido al impacto que tiene el absentismo en el aprendizaje y rendimiento de los estudiantes. Este tema ha sido ampliamente analizado desde diferentes estudios, y existe un acuerdo en señalar una relación estadística positiva entre la asistencia a clase y el rendimiento académico de los alumnos. (Crespo et al, 2012).

1.1 Causas y Consecuencias

Para las universidades chilenas dentro de las causas de ausentismo y posterior deserción, están las altas tasas de reprobación en algunas asignaturas. Es así como a mayor inasistencia a clases, mayores tasas de reprobación, y consecuentemente, de deserción; como resultado de esta situación se planteó para los docentes un diplomado en didáctica, pero el resultado es que continúa la alta tasa de reprobación, lo que en últimas va a generar deserción.

Algunos mecanismos que se plantean para mitigar la deserción son:

a) Profesores tutores a los cuales se le han asignado horarios de atención personalizada a fin de nivelar competencias de los estudiantes más débiles, con el propósito de evitar que se dé el absentismo y/o posterior deserción, debido a pérdidas reiteradas de asignaturas.

b) Apoyo a los adultos que ingresan a estudiar, pues ellos perciben que tienen unos “derechos adquiridos”, lo que los lleva en muchos casos a la pérdida del norte y a la vez los primeros resultados deficientes que se traducen en abandono, debido a que ellos deben estudiar y no es factible pasar sin hacerlo como los demás. Debido a que se deben preparar en forma adecuada para poder ejercer una profesión.

c) Financiamiento de la educación para los estudiantes provenientes de los quintiles más bajos, de tal forma que haya mayor dedicación al estudio y, consecuentemente se la priorice en función de concluirla en concordancia con los tiempos en que contarán con los beneficios.

d) Orientación profesional previa, para realizar una elección correcta de la carrera y evitar que ingresen a una carrera que no les agrada por no tener la posibilidad de ingresar a la que ellos desean.

e). El perfil de ingreso de los estudiantes que acceden a la enseñanza universitaria tiene un efecto decisivo en los procesos de integración y adaptación a este nivel de estudios. Si no se cuenta con motivación e interés, difícilmente un joven se puede proyectar en la profesión que estudia.

f) Escobar, Pérez y Largo (2008: 18), de la Universidad del Valle (Colombia) en su estudio sobre retención y permanencia, encontraron que los estudiantes que reciben subsidios (transporte, alimentación, vivienda y otros) tienden a tener un mejor rendimiento y un menor riesgo de perder asignaturas. Este resultado es válido para el conjunto de la Universidad, exceptuando el Instituto de Educación y Pedagogía y la Facultad de Ciencias de la Administración, dado que en estas unidades los beneficiarios de subsidios tienden a tener un menor rendimiento y una mayor probabilidad de perder asignaturas con el fin de mantener este apoyo, lo que ha generado que la universidad plantee algunos cambios al respecto, sobre todo en lo referente al tiempo en que pueden disfrutar del beneficio. (Cox Méndez, 2016)

Es una obligación de las entidades educativas, especialmente las universitarias, establecer mecanismos académicos, administrativos y de ajuste a la vida universitaria de sus estudiantes

para que superen las dificultades de los programas académicos y puedan así culminar con éxito la carrera en la cual el estudiante ha fijado su meta. (Paramo & Correa , 1999)

Para el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), la deserción Universitaria es más que un abandono del sistema educativo universitario por parte de un estudiante; tiene unas categorías que permiten analizarlo desde el punto de vista de retiro voluntario o de retiro académico. Por lo anterior, es algo fundamental a tener en cuenta en el proceso de acreditación de una Universidad. Esto se observa en la figura 1.

Deserción universitaria

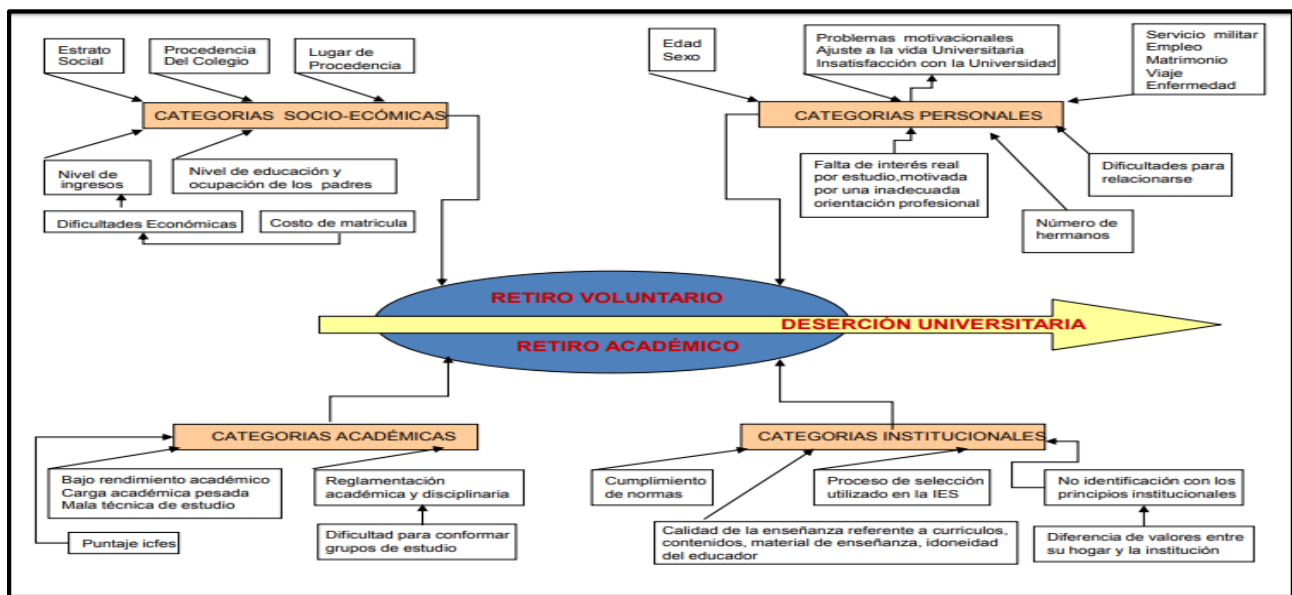


Figura 1: Retiro Voluntario Académico, Taller de capacitación a pares CNA, (2011)

La Corporación Universitaria Minuto de Dios no se aparta de dicha preocupación, razón por la cual periódicamente presenta informes de la situación presentada en cuanto al ausentismo y la deserción, con el fin de hacer un seguimiento a dicha problemática que se convierte en un factor negativo para la institución, ya que los grupos de estudiantes se ven disminuidos a medida

que avanzan los semestres, generando un porcentaje de graduados relativamente bajo en relación con el número de estudiantes que ingresan.

Analizando información de la Universidad se observan los siguientes resultados como informaciones previas a la investigación, datos que corresponden a los años anteriores al 2016, según el informe estadístico 2015-2 consultado en la red. (UNIMINUTO, 2015)

Tabla 1

Resumen de ausentismo y deserción del año 2010-2015 en todas las carreras presenciales

Semestre / Situación	2010/1	2010/2	2011/1	2011/2	2012/1	2012/2	2013/1	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1	2015/2	Promedio
Ausentismo	11,8	15,1	15,7	16,3	15,9	14,7	16,3	16,3	18,1	16,1	21	15,7	16,08
Deserción	14,5	10,3	13	14	14	13,9	12,8	14,1	13,5	15,6	13,4	16,3	13,78

Nota: UNIMINUTO (2015)

Tabla 2

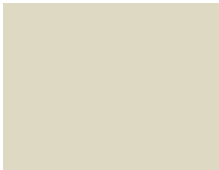
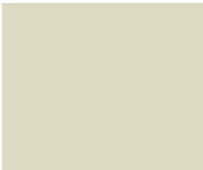
Información de matrícula de la carrera de Administración de empresas sede Villavicencio años 2014-2015.

Periodo	Matriculados		
	Todas las carreras	Administración empresas	
		Número	%
2014/1	5.101	306	6,00
2014/2	5.253	298	5,67
2015/1	5.460	343	6,28
2015/2	5.487	379	6,91

Nota: UNIMINUTO (2015)

Tabla 3.

Información de ausentismo y deserción de la carrera de Administración de Empresas sede Villavicencio años 2015-2

Criterio	Ausentismo		Deserción	
	Número	%	Número	%
Semestre 2015-2	63	18,4	39	13,1
Información general promedio 2010-2015		16,8		13,78

Nota: UNIMINUTO (2015)

Según se observa en la tabla 3, 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 118 estudiantes, lo cual corresponde a un 19.53% de más estudiantes, respecto a los matriculados en 2014, 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).

De acuerdo con lo anterior, el problema es una realidad que debe ser abordada y merece ser tenida en cuenta como base para una investigación como la propuesta.

1.1.1 Variables

Frente a este problema se pueden plantear unas variables cuantitativas y cualitativas, con el fin de identificar la magnitud del problema identificado durante el periodo considerado y las causas del mismo.

Variables cuantitativas y cualitativas consideradas

Variables cuantitativas	Variables cualitativas
<ul style="list-style-type: none">• Edad• Genero• Semestre	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de satisfacción por la universidad en diferentes aspectos.• Posibles causas para que usted en el futuro decida desertar.

<ul style="list-style-type: none">• Tiempo que lleva en la universidad estudiando• Número de asignaturas que ha repetido• Nivel de ingreso personal• Otras	<ul style="list-style-type: none">• Soluciones que considera viables para mitigar problemas de ausentismo y deserción.
---	--

Figura 2. Variables a tener en cuenta para la determinación de las causas de deserción.

UNIMINUTO (2015)

1.1.2 Hipótesis

El porcentaje de ausentismo y deserción durante los años 2016-2018 por parte de los estudiantes de Administración de Empresas –presencial de la Corporación Universitaria UNIMINUTO sede Villavicencio se encuentra en el rango promedio de los años 2010-2015 que correspondió a 16.8% y 13.78% respectivamente.

El 70% de los estudiantes consultados acerca de las causas de la deserción, afirman que es por problemas de tipo económico.

El 80% de estudiantes matriculados en la carrera de Administración de Empresas en UNIMINUTO y que tienen problemas de ausentismo aducen causas de tipo laboral.

1.2 Formulación del problema

¿Tomando como referencia las causas de la deserción estudiantil encontradas en el programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO

durante los periodos 2016-1 hasta 2018-2, que estrategias de las propuestas contribuyen más en la prevención de la deserción?

CAPITULO II

2 Objetivos

2.1 General.

Presentar una propuesta estratégica para reducir la deserción estudiantil en el Programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO modalidad presencial, para ser implementada en el año 2019.

2.1.1 Específicos.

Analizar el comportamiento del indicador de deserción de los estudiantes del programa de Administración de Empresas Presencial de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO durante los periodos 2016-1 a 2018-2, mediante el análisis de la información de Bienestar Universitario presente en las bases de datos y otras consultadas.

Determinar las causas de la deserción estudiantil en el programa de Administración de empresas de la Universidad Minuto de Dios VRO, como resultado de la información recaudada mediante una encuesta telefónica aplicada a estudiantes desertores del programa.

Proponer acciones que la universidad realice para mitigar problemas que causan la deserción de los estudiantes del programa de Administración de Empresas modalidad presencial

de la Corporación Universitaria Minuto de Dios VRO, tomando como referentes los problemas detectados con la matriz de Vester y experiencias de otras universidades.

CAPITULO III.

3 Justificación

Las investigaciones de este tipo no solo interesan a la universidad en particular, sino que se encuentra inmersa dentro de una problemática nacional e internacional que amerita ser estudiada por el impacto que esta situación genera en los países.

Desde el punto de vista económico se justifica realizar un estudio como este, pues para cualquier institución educativa, el hecho de estar perdiendo paulatinamente sus estudiantes genera disminución de ingresos durante los periodos no cursados por los mismos, y esto genera que a su vez los docentes se vean desmotivados al observar que el trabajo realizado no pueda llegar a su culminación.

Si no se trata un problema como este, las carreras universitarias pueden verse afectadas por la pérdida de estudiantes al punto de tener que cerrar los programas, lo cual no es algo positivo para la imagen de una institución educativa en el entorno educativo.

Si el problema tiene un principio de solución, se va a brindar una expectativa a los usuarios de sus servicios motivándoles a terminar lo que comienzan. Un ejemplo de esto es el caso de la Universidad el Bosque, que **es una de las instituciones que ha logrado reducir su índice de deserción, ya que desde hace un tiempo viene trabajando en varios sentidos,** generando un modelo estudiantil que combina el ingreso y la adaptación a la etapa universitaria,

con el acompañamiento académico durante la carrera. Además, tiene un componente para la vida laboral, en el cual se hace un acompañamiento para brindar herramientas de apoyo. Así mismo, otros planteles privados y públicos han implementado diversas tácticas, como el subsidio de transporte o alimentación, el acompañamiento psicosocial, y el apoyo con cursos adicionales o tutorías. A pesar de las soluciones que se han establecido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señala que la crisis de la educación no va a cesar hasta que no se piense en un sistema integral desde la primera infancia hasta la educación superior. (Casas, 2018)

Si no se aborda el problema, como institución de formación Superior se está haciendo caso omiso a una situación que atañe a todos los jóvenes que llegan a nuestros claustros, además el trabajo de los docentes se verá afectado, pues los estudiantes cada día serán menos y eso hará que disminuya la necesidad de formadores.

En el ámbito nacional en lo educativo, el país se verá afectado pues los profesionales serán cada vez más escasos, lo que hace que se deba acudir a mano de obra extranjera, esto a su vez será una causa de pérdidas económicas, por problemas relacionados con el crecimiento económico de la nación, ya que la mano de obra y el emprendimiento se verán afectados ante una juventud que no tiene visión ni formación que les permita salir adelante.

El impacto de este tipo de proyectos en el ámbito nacional será positivo al permitir que quienes comienzan sus estudios los culminen siendo así, parte de la mano de obra calificada y un ejemplo para que otras entidades Universitarias emprendan acciones que redunden en el beneficio de los estudiantes, las instituciones y la nación en general.

CAPITULO IV

4 Marco teórico

4.1 Marco histórico

En nuestras universidades se han encontrado una cantidad considerable de estudiantes que desertan de la institución y de las carreras de pregrado que han seleccionado. También es notorio que a las universidades llegan bachilleres, provenientes de diversas regiones de todo el país, a su vez las instituciones educativas preparan a los jóvenes de maneras muy diferentes para afrontar la experiencia universitaria, especialmente hay diferencias en la orientación profesional que asegure una acertada elección. Además de lo anterior, el ambiente familiar colombiano es rico en variedad por su diversidad cultural, por factores económicos y políticos, de tal forma que existen muchas posibilidades de afrontar la elección de la carrera, dificultando la adecuada selección del mismo acorde a las aptitudes e intereses de los estudiantes y sus familias. (Paramo & Correa , 1999).

Estos son solamente algunos de los atenuantes que tienen alguna relación con el problema que ha ocupado el interés desde la década del noventa, los estudios referentes a las causas de la deserción en Universidades colombianas como es el caso de la Universidad de los Andes, a nivel internacional, también resulta preocupante este fenómeno en países como México, Puerto Rico y Argentina. (Paramo & Correa , 1999, pág. 72)

Para Gallegos, Campos, Canales, & Gonzalez,(2018), la deserción Universitaria es un tema de discusión de importancia, ya que este hecho acarrea perdida en cuanto a la política pública para el sistema educativo chileno; pues según estudio realizado por Gonzales y Uribe en

el 2005, (mencionado por Gallegos y otros), 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)

Una situación similar se sucede en países como España en relación con el absentismo, donde a la luz de estudios realizados se ha podido establecer que los niveles de inasistencia a clase son muy elevados, variando entre el 10% y el 35%. Y así mismo se encontró que los alumnos de primer curso y los estudiantes varones son los más orientados a padecer un mayor nivel de absentismo estudiantil universitario. (Crespo Tejero, Palomo Vadillo, & Méndez Suárez , 2012)

En el Perú se presenta una situación similar y en general es una preocupación, ya que Según González y Girón (2005) mencionado por (Viale Tudela, 2014), la deserción estudiantil tiene consecuencias sociales, emocionales y económicas, no solo en el propio estudiante sino en su entorno más cercano. Adicionalmente, quienes no concluyen sus estudios son subempleados y no obtienen los ingresos económicos deseados (Díaz, 2008).

En Colombia este es un problema que desde hace varios años está siendo abordado por parte del Ministerio de Educación Nacional es así como en el documento “Deserción estudiantil

en la educación superior colombiana - Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención” (Ministero de educación Nacional , 2009) 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 la 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.

El estudio de la deserción estudiantil en la universidad para su posterior control es muy importante, pues la tasa de deserción se está empezando a considerar como un indicador de la calidad de la gestión universitaria: de hecho, la tasa de abandono figura como indicador de calidad en numerosos modelos de evaluación de la institución universitaria (MEC Catálogo de indicadores del sistema universitario público español).

(Viale Tudela, 2014, pág. 2)

En Colombia existe el Modelo de Indicadores de Desempeño de la Educación (MIDE) el cual es una herramienta que permite medir el desempeño de las Instituciones de Educación Superior a partir de los datos disponibles en los sistemas de información de educación superior que existen; propendiendo por generar un reporte de información continua, comprensible y accesible que permita optimizar el proceso de toma de decisiones por parte de los agentes del

sector educativo, principalmente rectores, jefes de planeación, investigadores, padres de familia y estudiantes. En este modelo se toman informaciones de diversas fuentes, una de ella es SPADIES que brinda los resultados de deserción, siendo en este modelo uno de los factores a considerar como indicador de calidad. (Mejía Rodríguez , Barajas Prieto , & Fajardo Vásquez, 2018)

MIDE U, es uno de los esfuerzos que desde el Ministerio de Educación Nacional se han hecho para generar insumos que permitan analizar las fortalezas y aspectos de mejora de las Instituciones de Educación Superior en el país, siendo el objetivo principal entregar un compendio de información que contribuya al mejoramiento de los procesos de planeación y de toma de decisiones por parte de los rectores, jefes de planeación y todas aquellas personas que toman parte en el cumplimiento de las funciones de Investigación, Docencia, Internacionalización y extensión.

Debido a lo anterior se puede decir que la deserción universitaria es un problema que se evidencia en muy diversas partes del mundo y es considerada como indicador de calidad, por ello como tal requiere ser atendida.

Según el Consejo Nacional de Acreditación (Taller de capacitación a pares CNA, 2011) la deserción es un problema que trae consecuencias de variado tipo:

- 1) Repercusiones sociales: el Estado no cumple con el desarrollo de la política pública.
- 2) Repercusiones económicas. Se pierden inversiones en lo privado de matrículas, en lo público del erario público.

3) Repercusiones en la calidad de las IES: No cumple con la misión y los objetivos, no atiende su objeto de desarrollo, su razón de ser.

4) Repercusiones para el estudiante: Resquebrajamiento del proyecto de vida a nivel social, económico, laboral, psicológico.

Para el análisis de la deserción-retención existen unas teorías y modelos relevantes los cuales son planteados por Suárez-Montes & Díaz-Subieta, (2015), a partir de diversos autores, los cuales permiten hacer un seguimiento desde el inicio del proceso académico hasta que se presenta el evento de deserción y relacionarlo con el conjunto completo de factores que teóricamente pueden influir en el tiempo de permanencia de un estudiante en la institución.

Tabla 4

Teorías sobre deserción-retención de estudiantes.

Modelo	Autores	Ideas centrales
Psicológico Se centra en el análisis de los rasgos de personalidad que diferencian (discriminan) a los alumnos que completan sus estudios respecto de los que no lo hacen.	Fishbein y Ajzen (1975) Attinasi (1986) Ethington (1990) Bean y Eaton (2001)	Las creencias, conductas previas, las actitudes sobre la deserción y/o persistencia y las normas subjetivas inciden en la deserción. La persistencia o la deserción se ven influenciadas por las percepciones y el análisis. El rendimiento académico previo influye en el desempeño, autoconcepto, percepción de la dificultad metas, valores y expectativas de éxito. Cuatro teorías psicológicas: -La actitud y el

		comportamiento. -Del comportamiento de copia, habilidad de adaptarse a un nuevo ambiente - Autoeficacia, percepción individual capaz - Atribución: fuerte sentido de control interno.
Sociológico Resalta la influencia de factores externos al individuo, adicionales a los psicológicos	Spady (1970)	La deserción resultada de la falta de integración en el entorno y el medio familiar expone a los estudiantes a influencias, afectan su nivel de integración.
Interaccionista Considera que el abandono de los estudios por parte de los estudiantes es consecuencia de la interacción entre el estudiante como individuo y la institución como una organización, y que lo importante de esta interacción es el significado que cada	Tinto (1975, 1986, 1987,1997) Bean (1980, 1983, 1985) Astin (1984, 1993) Pascarella y Terenzini (1985) Weidman (1989)	Explica el proceso de permanencia en la educación superior, adquirido a partir de las experiencias académicas y sociales (integración). Entre más consolidado esté el compromiso con la obtención de su grado o título, y mejor sea su rendimiento e integración social, es menor la probabilidad de deserción. La satisfacción con los estudios es similar a la satisfacción con el trabajo. Los factores externos pueden ser relevantes, impactan las actitudes, las decisiones durante su estadía. Vinculó tres teorías pedagógicas a fin de explicar el posible resultado: 1. Del sujeto-materia; 2. De los recursos, y; 3. Individualizada. Sugiere atención

estudiante le atribuye a su relación con las dimensiones formales e informales de la institución	a los estudiantes pasivos, propensos a abandonar sus estudios. Propone que los profesores se enfoquen menos en el contenido y la enseñanza de técnicas y se ocupen más del comportamiento, motivación, tiempo y energía en el proceso de aprendizaje. El desarrollo y cambio en función de cinco conjuntos de variables: Antecedentes y rasgos preuniversitarios; Características estructurales y organizacionales, Ambiente o entorno institucional; Interacciones de socialización; Calidad del esfuerzo estudiantil. Propone un modelo de socialización de los estudiantes de pregrado que incluye factores psicológicos y socio-estructurales. Asume que los estudiantes ingresan con un conjunto de variables dadas: nivel socioeconómico, aptitudes, intereses de estudio, aspiraciones, valores, presiones de los padres y de otros grupos.
--	--

Nota: (Torres, 2010) Citado por Suárez-Montes & Díaz-Subieta, (2015)

Algunas soluciones

Pero no es solo detectar las causas y consecuentes problemas, es importante referir algunas soluciones presentadas, es así como en el libro “La Deserción Estudiantil en el nivel superior, causas y soluciones” Zúñiga Vázquez, (2006) presenta cuatro propuestas basadas en el paradigma constructivista:

1°. Creación de un Comité Pedagógico para guiar las actividades hacia la excelencia académica.

2°. A partir de la propuesta teórica de la ANUIES (Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior) se propone un programa de tutoría estudiantil, que apoye al estudiante involucrado, a las autoridades, docentes y padres de familia, para elevar la calidad y permanencia en la institución.

3°. Creación de un Centro de Investigación e Innovación Educativa como apoyo a las propuestas anteriores, así como en la elaboración de material didáctico.

4°. Área de Vinculación para acercar al estudiante a un entorno más real competitivo.

Para la maestra Zúñiga las propuestas buscan lograr la permanencia del estudiante en la institución y elevar la eficiencia terminal. Las universidades deben agotar sus recursos para procurar la integración social e intelectual del individuo, ya que, si el estudiante abandona la universidad, ante cualquier razón de las consideradas, esto refleja la falta de compromiso que éste tiene con el desarrollo de su país.

Estas propuestas serán viables en la medida en que los entes universitarios con todos sus participantes sean conscientes del problema y decidan hacer parte de la solución, ya que existen

personas dentro de estos claustros que aún piensan que realizar este tipo de estudios es algo vano e innecesario.

Un aspecto fundamental que se tiene en cuenta al momento de la acreditación es la retención y la permanencia, el cual es considerado por el CNA (Consejo Nacional de Acreditación) como uno de los insumos a ser tenido en cuenta para la acreditación de un programa en una Universidad.

Por ello se debe pensar en términos de que la educación es más que un negocio y tiene que ver con las capacidades de una persona; se debe concebir en el estudiante proyectos de vida, no sujetos de paso; tener voluntad y compromiso institucional, marcado en el plan de desarrollo de la IES; atender a las diferencias Humanas. Y concebir el aprender como una aventura que requiere expertos en psicopedagogía. (Taller de capacitación a pares CNA, 2011)

Además, se deben asumir los retos de la educación Colombiana que según Carlos Vasto mencionado en Taller de capacitación a pares CNA,(2011) entre dichos retos están:

- Eliminar el porcentaje de deserciones por causas de aburrimiento y percepción de inutilidad
- La calidad retiene: lleva a que el estudiante no quiera salirse y a que su familia haga todo el esfuerzo posible por mantener esta inversión
- Bucle del maestro que no aprendió por competencia y debe enseñar en ellas.
- Fortalecer las competencias ciudadanas.
- Educación por ciclos que permean las necesidades de los estudiantes.

4.2 Marco conceptual

4.2.1 Ausentismo

Definición

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.

Clases de ausentismo

Como se mencionó es difícil definir en forma exacta el ausentismo y lo mismo sucede con las clases de ausentismo, por eso se toman en consideración los conceptos de varios autores.

Tabla 5

Clases de ausentismo según diversos autores.

Clase de absentismo	En que consiste
Virtual	No siempre contemplado bajo la categoría absentismo: se trata de una situación en la que el alumno se inhibe dentro de la clase y, por así decirlo, está allí sin estar.
De retraso Blaya (2003:21-24)	Alumnos que llegan sistemáticamente tarde a la primera hora de clase, este tipo de absentismo que puede anunciar otro más regular.
Del interior Blaya (2003:21-24)	Alumnos que, estando presentes en las clases, tratan de pasar lo más desapercibidos posible, están únicamente por sus compañeros, pues la red de pares es más fuerte que el aburrimiento cotidiano, y esperan que pase el tiempo mientras se acumulan las dificultades escolares.;
Elegido Blaya (2003:21-24)	Estudiantes que evitan ciertos aspectos de la experiencia escolar, o no asisten para dedicarse a otras actividades, para cambiar de ritmo, descansar, para realizar actividades no permitidas por sus padres entre otras.
Crónico Blaya (2003:21-24)	Consiste en ausencias de clase notorias y enfermizas, y
Cubierto por los padres Blaya (2003:21-24)	Alumnos que faltan a clase por motivos diversos, pero los padres excusan las faltas, también por razones diversas.
Saltarse clases Roderick et al. (1977) y Roderick, (1993)	Acumulación de fallas en determinadas asignaturas, lo cual constituye problemas disciplinarios y perdida de asignaturas.

Faltar un día completo	En forma consecutiva o de modo más inconsistente e irregular
Roderick et al. (1977) y Roderick, (1993)	
Presentes ausentes	Alumnos que, sin ser formalmente absentistas, pues están físicamente en el aula, se descuelgan de la actividad escolar y no se implican en ella, poniendo en juego diversas técnicas de evitación
Lascoux (2002)	
Dirigido o selectivo	Que ocurre cuando ciertos alumnos, por creencias religiosas o filosóficas, suyas o de sus padres, no acuden a ciertas clases (p.e. a Educación Física o los sábados),
Lascoux (2002)	
Esporádico	Cuando los alumnos no asisten a clases para acudir a otra actividad (un partido de fútbol, una cita con amigos, etc.) o, como señala esta autora a una institución porque no tienen otra cosa que hacer.
Lascoux (2002)	

Nota: González González, (2006)

Algo que se considera importante respecto al ausentismo, es que este indicador se está teniendo como referente en la acreditación de las carreras en las universidades, este es el caso de Chile donde la tarea que asumen las agencias acreditadoras, dependientes de la CNA- se enfrenta desde hace algunos años a dar respuesta a dos exigencias cruciales que vienen a sumarse a todas las anteriores: las tasas de retención y la titulación oportuna. Esta presión es traspasada automáticamente a los responsables de las carreras, quienes deben evidenciar año a año mayores porcentajes de retención y una sustantiva disminución de los tiempos de estudio de sus estudiantes. (Cox Méndez, 2016, pág. 74)

La universidad como tal, debe estar comprometida en procesos de retención, que en el caso chileno según se observa es del 70% o sea que de 10 estudiantes matriculados 3 desertan ,pero no necesariamente para no hacer nada, sino que reintentan el ingreso a alguna institución de educación superior, con lo cual disminuye el porcentaje de reales desertores a 17% .también se observan otras variables interesantes en dicho artículo; el porcentaje de retención de mujeres es mayor que el de hombres y los jóvenes que provienen de colegios particulares presentan un mayor grado de retención (78%).En función del mejoramiento de las tasas de retención, varias universidades han emprendido acciones tendientes a mejorar las tasas, aunque sin resultados dignos de mencionar. De allí que es posible aseverar que absentismo y deserción van de la mano. Un estudiante que se margina permanentemente de clases está condenado a la deserción. Contar con una alta motivación endógena, asistir a clases, cumplir con los deberes asegura éxito en el estudio; sin embargo, una gran mayoría de los jóvenes de hoy no lo ve así. Debido a ello se deben generar estrategias que realmente permitan que estos dos fenómenos (ausentismo y deserción) puedan ser contrarrestados con éxito.

En España según lo menciona Cox Méndez (2016), la universidad de Vigo realizo un estudio en sus tres sedes encontrando las razones del ausentismo de sus estudiantes las cuales resumió en varios puntos los cuales son presentados en la siguiente tabla.

Tabla 6

Razones del ausentismo para estudiantes de la Universidad de Vigo.

1. Actitud del profesorado falta de interés por la enseñanza, falta de motivación, de preocupación, etc.

2. Aptitud del profesorado: falta de calificación, de calidad, de dominio y conocimiento de los contenidos de la asignatura, profesores mal preparados, etc
3. Metodología: apuntes al dictado, explicaciones malas y poco claras, recursos inadecuados, clases monótonas, etc.
4. Valor de las clases: todo lo relacionado con su aprovechamiento (no se aprende, ya tengo apuntes, no aportan nada nuevo, no hace falta asistir, no ayuda a la hora de estudiar, etc.)
5. Asignatura difícil: La dificultad de la asignatura hace que se requieran más estrategias
6. Valor de la asistencia: no se valora la asistencia, asistir no cuenta para aprobar, etc.
7. Organización: muchas clases, horarios muy cargados, solapamiento de clases, en ciertos días solo tengo una clase, etc.
8. Evaluación: todo lo relacionado con la evaluación, inadecuación de los exámenes a los contenidos explicados en las clases, etc.
9. Exámenes: proximidad del período de evaluación
10. Dejación.

Nota: Cox Méndez, (2016, pág. 78)

Según los resultados de la investigación realizada en España son muy variadas las causas del ausentismo y consideramos deben ser atendidas como referentes para la presente investigación, ya que realizando la revisión de literatura nos damos cuenta que no todo recae sobre los hombros de los estudiantes, sino que realmente las universidades deben brindar a sus

usuarios principales, buenas condiciones y así estos se verán más motivados a asistir. Este aspecto es considerado dentro del proyecto ya que el absentismo es un escalón que el estudiante sube para llegar a la deserción como tal, o sea al abandono definitivo de las aulas. En mucho caso el absentismo lleva a que el estudiante se vea enfrentado a la pérdida de asignaturas, abandono del grupo de compañeros y en caso extremo la posibilidad de no ser más admitido en el programa, como parte de las políticas del centro educativo.

4.2.1 Deserción

Definición

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 cualitativas que hubiere alcanzado el estudiante. Puede añadirse como fenómenos simultáneos a la deserción estudiantil en el sistema educativo, el ausentismo a clase 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.

4.2.1.1 Definiciones de deserción

Tabla 7.

Definiciones de deserción según diferentes fuentes.

Deserción	Significa
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)

Nota: SPADIES, (2014, págs. 14-15)

4.2.1.1.1 Clases de deserción:

Hay varias clases de deserción en educación que se presentan en la tabla 7; es importante tener en cuenta que estas no son excluyentes entre sí.

Tabla 8.

Clases de deserción

Clase de deserción	En que consiste
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

Nota: 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. Atendiendo a estudios previos, se considera que en las diferentes categorías, se pueden encontrar las siguientes variables:

Determinantes de la deserción estudiantil

Individuales	Socioeconómicos	Académicos	Institucionales
- Edad, género, y estado civil	- Estrato social	- Orientación profesional	- Normatividad académica
- Calamidad y/o problema doméstico	- Situación laboral del estudiante	- Tipo de colegio de 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 el profesorado y con demás estudiantes
- Incompatibilidad horaria con actividades extra académicas	- Personas a cargo	- Calificación en el examen de admisión	- Grado de compromiso con la institución educativa
	- Nivel educativo de los padres	- Insatisfacción con el programa académico	- Calidad del programa
	- Entorno familiar	- Carga académica (número de materias al semestre)	
	- Entorno macroeconómico del país	- Repitencia	

Figura 3. SPADIES, (2014.Pág. 16) (Fuente ICFES (2002) y otros)

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

Tabla 9

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

	Semestres cursados		
	5	10	15
<i>META</i>	36.36 %	43.92 %	47.99%

Nota: 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)

4.2.2 Retención

Definición

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)

Propuestas para propiciar la retención

Si bien es cierto que el término de retención se emplea en la literatura mundial, en la actualidad las instituciones tienden a denominar estas acciones como “programas de fomento de la permanencia y el éxito académico”. A continuación, se presentan algunos de los modelos y estrategias de retención en la educación superior, con base en la experiencia de varios países. (Suárez-Montes & Díaz-Subieta, 2015)

Tabla 10.

Modelos y estrategias de retención estudiantil.

Modelo	Idea central	Aspectos que considera
Instrucción suplementaria. Martin y Arendale (1992)	Asistencia académica a estudiantes sin importar su nivel académico. Se	La instrucción suplementaria puede proporcionar un ambiente seguro donde pueden discutir y procesar el material, e interactuar con los demás compañeros; el trabajo en grupo además de mejorar el desempeño académico eleva la

	identifican clases de alto riesgo y no estudiantes en alto riesgo.	autoestima y competitividad. Esto es aplicable con los estudiantes que sólo se limitan a recibir información perpetuando las tendencias remediales en lugar de pensar para construir conocimiento.
Geométrico de persistencia. Swail (1995)	Búsqueda del equilibrio entre los factores cognitivos, sociales e institucionales	Este modelo tiene en cuenta que la retención estudiantil debe incluir cinco componentes que trabajen de manera interrelacionada entre sí: 1) el financiero, 2) el reclutamiento y la admisión, 3) los servicios académicos, 4) el currículo y la instrucción y 5) los servicios estudiantiles, los cuales deben soportarse en un sistema de monitoreo de los estudiantes.
Componente curricular. Warner y McLaughlin (1996)	Desarrollo de actividades extra - curriculares tanto sociales como académicas	Para estos autores las actividades fuera del salón de clase pueden afectar positivamente la habilidad de pensamiento crítico y otras formas de desarrollo cognitivo. La interacción entre los estudiantes y docente fuera del salón de clase impacta positivamente, la elección de su carrera, persistencia y desarrollo cognitivo.
Programa tutorial. Stanley	Prestar atención a los estudiantes en riesgo para superar	Es importante tener en cuenta en este modelo que la consejería o tutoría se percibe favorable, pero se requiere tiempo y esfuerzo de los encargados

D. Stephenson (1996 Amsterdam. Uulkje de Jong et al (1997)	debilidades reales o imaginarias Los individuos estiman sus posibilidades de éxito con base en su motivación, dificultad estimada y la estimación propias capacidades.	del programa; además esta tutoría ayuda a superar dificultades reales o imaginarias. El modelo combina la teoría de Tinto con la del Capital Humano, en relación con la elección racional. Al iniciar sus estudios, estiman sus posibilidades de éxito, este a su vez depende de la cantidad de motivación, la dificultad, las capacidades, para tratar de pensar racionalmente. La duración de graduación depende de las intenciones, capacidades y ambiente de estudio. El ingreso, el nivel educativo de los padres y las capacidades del estudiante aspirante, tienen un efecto directo sobre el progreso académico de los estudiantes
Ayuda de las escuelas. Kim Wilcox, Ron Downey, Bill McGuire, Barbara Ballard y Herb Songer (1998)	Brindar apoyo económico y psicológico a los estudiantes	Es basado en varios postulados en primer lugar que los estudiantes abandonan sus estudios porque sienten que no pertenecen a ese lugar y no son lo suficientemente buenos. En segundo lugar, por falta de dinero. Es así como la retención incluye dar apoyo al estudiante en la transición entre la secundaria y la universidad y mejorar la orientación y los procesos de asesoramiento.

<p>Mejoramiento de compromiso, la integración y la persistencia de los no graduados. Steven C.</p>	<p>Mejorar la integración y el compromiso del estudiante y los sistemas de soporte de la institución</p>	<p>En el modelo plantea que es importante mejorar las experiencias académicas y sociales en la universidad ya que estas impactan en varios sentidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el compromiso • El cumplimiento de los objetivos de alcanzar metas. • El nivel de integración • Y la decisión entre persistir o abandonar sus estudios.
<p>Beerling, et al. (1997, 1998)</p>		
<p>Atributos personales. Universidad Nacional de Colombia - UNAL (2002)</p>	<p>Desarrollo de atributos personales: autoeficacia, motivación académica y expectativas de resultados</p>	<p>En la retención estudiantil es importante tener en cuenta el desarrollo de atributos como: La autoeficacia, la motivación y las expectativas de resultados, ya que son importantes en la intención de persistir en sus estudios, mantener las intenciones de permanecer vinculados a la institución lo cual da mayores probabilidades para obtener su título, en comparación con aquellos cuyas intenciones son más débiles. Las experiencias de éxito afianzan su autoeficacia.</p>
<p>Apoyo de la familia y de la institución para</p>	<p>Orientación a los estudiantes de primera generación</p>	<p>En el modelo se da importancia a la orientación que se debe dar a padres y estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad en el</p>

el éxito de estudiantes de primera generación. Terenzini y Mattox, Oliver y Levine y Niddifer (UNAL 2002)	y a sus padres, a través de tutores o consejeros	sentido de trabajar para superar las características que traen al ingresar. La orientación no sólo beneficia, sino que puede ayudar a los padres de primera-generación a conocer las exigencias para sus hijos. El tutor o consejero genera un impacto positivo en las posibilidades de éxito. El apoyo de un tutor o de un grupo experiencias similares, puede ayudar a los estudiantes de primera generación.
Teoría de la identidad y persistencia. Witte J.E. et al (2003)	Los individuos participan en actividades de aprendizaje para cumplir metas en su vida, para tener un contacto e interacción social con otros y por gusto por el conocimiento.	Respecto a la teoría de la identidad y persistencia, la identidad propia es fundamental para integrarse en el ambiente universitario y para alcanzar compromiso. Es fundamental tener en cuenta que los estudiantes pueden tener varias motivaciones para participar en actividades de aprendizaje que pueden ser: Cumplir metas, mantener contacto e interacción social con otros y por el conocimiento. Dependiendo de estos factores será el nivel de persistencia, si es alta la posibilidad de retención será mayor.

Si bien la deserción es un problema la retención y persistencia al acompañamiento son programas que incluyen servicios de consejería, mejoramiento del rendimiento académico, distinciones, deportistas de élite y atención de salud. En la práctica educativa, el acompañamiento puede analizarse desde cuatro dimensiones diferentes y complementarias: (Suárez-Montes & Díaz-Subieta, 2015)

Tabla 11.

Clases de acompañamiento.

Acompañamiento	Que comprende
Social	Procesos técnicos, de comunicación y socialización de saberes y experiencias
psicopedagógico	Formación de actitudes y fortalecimiento de voluntades
Político	Compromiso de los actores con el cambio educativo
Educativo-cultural	Apropiación de los valores y del contexto cultural

Nota: Suárez-Montes & Díaz-Subieta, (2015)

Así mismo, los resultados del acompañamiento son de tres tipos, con temporalidades diferentes: individuales (resultados inmediatos de aprendizaje); nivel de estructura (eficacia escolar de mediano plazo); nivel de sociedad (resultados económicos y sociales de largo plazo).

Estos aspectos considerados pueden ser tenidos en cuenta al momento de realizar la propuesta de acción por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios , con el fin de mejorar sus procesos de retención, que son determinantes en su plan de mejoramiento.

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
 - 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 abrió sus puertas en 1992 en Bogotá con 240 estudiantes, en años posteriores llegó a tener 130.000 estudiantes ubicados en 70 municipios de Colombia. (UNIMINUTO, 2015)

4.4.1 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.

Contribuir, con nuestro compromiso y nuestro testimonio, a la construcción de una sociedad fraterna, justa, reconciliada y en paz. (UNIMINUTO, 2015)

4.4.2 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.

4.4.3 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.

4.4.4 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.
- Títulos de materiales bibliográficos adquiridos.

CAPITULO V

5 Metodología

5.1 Enfoque y tipo de investigación

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado , & Baptista , 2006, pág. 14) a lo largo de la historia de la ciencia han surgido corrientes del pensamiento que han originado diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento, es así como se encuentran dos enfoques fundamentales que ayudan a la aproximación del conocimiento; el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo y un tercero que es el enfoque mixto que tiene en cuenta los dos anteriores que utilizados en conjunto enriquecen la investigación.

Atendiendo a que en el enfoque cuantitativo el investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto y sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas y una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente y que en el enfoque cualitativo se fundamenta más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas) o sea de lo particular a lo general, atendiendo a que el objetivo es examinar un tema o problema de investigación no estudiado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios –Sede Llanos orientales hasta el momento, como es el relacionado con el ausentismo y la deserción de los estudiantes en la carrera administración

de empresas presencial ya que de dicho proceso no se tienen informaciones previas, se realizara una investigación mixta exploratoria.

El diseño mixto exploratorio está constituido por dos etapas; la etapa cualitativa en la cual se da la recopilación de la información, análisis y hallazgos para el desarrollo de un instrumento que hará parte de la etapa cuantitativa, donde se observaran ciertos resultados que permitirán comprender el fenómeno y en este caso realizar una propuesta de solución del problema identificado, además se hará el análisis DOFA de lo que se ha realizado hasta el momento ya que se tiene conocimiento acerca del trabajo mancomunado de los docentes de la Corporación Minuto Dios con la Vicerrectoría Regional Orinoquía, los cuales participan continuamente en un proceso de autoevaluación y acreditación y han identificado factores que influyen en la calidad académica de los programas ofertados por la institución, en los cuales existe una gran preocupación por la problemática de deserción y ausentismo que se viene presentando en los mismos.

5.2 Fases de la investigación. La investigación se realizará en 4 fases

Tabla 12.

Fases de la investigación

Fase	Actividades propuestas
1, Diagnóstica y de revisión bibliográfica	Revisión documental. Teoría acerca de la Deserción, investigaciones y lineamientos estratégicos Min Educación
	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 telefónicas dirigidas a estudiantes desertores del programa Administración de Empresas presencial
3. Aplicación de instrumentos y análisis.	Aplicación de encuestas a los estudiantes del programa Administración de Empresas seleccionados de una base de datos de Bienestar Universitario.
	Revisión Análisis de la información primaria recolectada para determinar los problemas a ser considerados en la matriz de Vester.
4.Propuesta	Matriz Vester: Realizar su aplicación para clasificar las causas de la deserción estudiantil en el programa de Administración de Empresas Modalidad presencial
	Propuesta de acciones tendientes a lograr la reducción del ausentismo y la deserción.
Informe final	

Nota: Elaboración propia

5.3 Técnicas e instrumentos

Tabla 13.

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, contactos de desertores.
Encuesta telefónica	Cuestionario con diferentes clases de preguntas.

Nota: Elaboración propia.

5.4 Muestra

La población objeto del plan de trabajo está dirigido a 514 estudiantes del programa de administración de empresas modalidad presencial pertenecientes a la Corporación Universitaria Minuto De Dios, quienes por medio de las estrategias que serán planteadas en el presente proyecto les permitirá tener alternativas eficaces según sea la causa específica que se esté presentando.

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

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

Dónde:

N= Población =514

E= Margen de error 6% = 0.06

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 hacer, el valor encontrado es de **176** encuestas.

5.4.1 Análisis De Datos

Análisis de resultados de la encuesta telefónica realizada estudiantes desertores del programa de administración de empresas.

5.4.1.1 Resultados generales presentados al realizar la encuesta telefónica

La encuesta fue realizada telefónicamente, presentándose algunas circunstancias las cuales se resumen a continuación, es importante tener en cuenta que para poder obtener la información completa en algunos casos se debió establecer contacto con las personas más de una vez, lo cual requirió tiempo adicional y la valiosa colaboración de los contactos, posteriormente se completó la muestra haciendo 25 llamadas adicionales, siendo el total de llamadas 200.

Tabla 14.

Situación presentada al realizar el contacto telefónico

Situación del contacto	Número de casos	Porcentaje
a. No aceptan responder.	6	3,0
b. Celular fuera de servicio	5	2,5
c. Celular apagado	11	5,5
d. Total, que responden	178	89,0
Total, de llamadas realizadas	200	100,00

Nota: representación en número y porcentaje de las llamadas realizadas a los estudiantes desertores de la Uniminuto. Elaboración propia.

Tabla 15.

Información sobre el semestre en el cual se retiró la persona encuestada

Semestre de retiro	Número de estudiantes	Porcentaje
1-3	165	82,5
4-5	10	5,0
6-7-	3	1,5
No se graduó	0	0,00
No responden	22	11,0
Total	200	100.00

Nota: semestres en los cuales los estudiantes desertaron de la Uniminuto. Elaboración propia.

Tabla 16.

Causas generales de la deserción de la Universidad

Posibles causas	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Aplazamiento del Semestre	28	14,0
b. Cambio de Universidad	86	43,0
c. Cambio de carrera en la misma universidad	0	0
d. Retiro definitivo de la Universidad	64	32
e. No responden	22	11,0
Total	175	100,00

Nota: Motivos por los cuales estudiantes de admón. de empresas desertaron. Elaboración propia.

En este aspecto relacionado con las causas generales de la deserción, es preocupante encontrar que el mayor porcentaje que corresponde a 43.0 %, cambian de universidad, mientras que el 32.0 % se retiran definitivamente de sus estudios superiores, por esto se hace necesario emprender acciones para retener a los estudiantes en la Universidad.

Tabla 17.

Causas socioeconómicas consideradas para el retiro de la universidad

Causas Socioeconómicas	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Dificultades económicas para el sostenimiento	87	43,5

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

62

b. Problemas económicos del grupo familiar del estudiante	0	0,0
c. Falta de apoyo familiar	49	24,5
d. Cambio de ciudad	1	0,5
e. Limitaciones laborales (horario, horas extras, permisos...)	41	20,5
No responden	22	11,0
Total	200	100.0

Nota: Elaboración propia.

Tabla 18.

Causas académicas para el retiro de la universidad

Causas académicas	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Excluido por sanción disciplinaria	0	0.00
b. Bajo rendimiento académico debido a deficientes bases académicas y/o incumplimiento en deberes académicos	64	32,0
c. Bajo rendimiento académico debido a dificultades en métodos de estudio	60	30,0
d. Dificultades por bajo nivel académico previo de los estudiantes	0	0,00

e. Desinformación de los estudiantes al postular a carreras	46	23,0
f. Relaciones con compañeros y docentes	8	4,0
g. No responde	22	11,0
Total	200	100.00

Nota: Elaboración propia.

Tabla 19.

Causas personales para el retiro de la universidad

Causas personales	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Motivaciones relacionadas con la carrera (falta de orientación profesional)	55	27,5
b. Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes...)	89	44,5
c. Problemas familiares	26	13,0
d. Enfermedad	0	0,00
e. Dificultades de integración, adaptación académica y social de los estudiantes en la universidad	8	4,0

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

64

f. No responde	22	11,0
Total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

En las causas personales el más alto porcentaje se centra en motivaciones relacionadas con la universidad en aspectos como modalidad de estudio, deficiencias en el uso de tecnología, falta de instalaciones e inconformidad con la formación los docentes contratados (metodologías utilizadas en clase , actualización, preparación de clase...)

Tabla 20.

Causas institucionales para el retiro de la universidad

Causas institucionales	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Metodologías de evaluación de los docentes	0	0,00
b. Debilidades en metodologías de enseñanza y aprendizaje	57	28,5
c. Las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes	94	47,0
d. Horarios de clase	0	0,00
e. Procesos administrativos y reglamentaciones de la Universidad	0	0,00
f. Ausencia de una sede o un campus universitario propio	27	13,5

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

65

a. No responde	22	11,0
Total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

Dentro de las causas institucionales el 94% afirman que las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes, mientras un 57% lo relacionan con deficiencias en las metodologías de enseñanza aprendizaje, lo cual también fue referido como una causa de insatisfacción personal por parte de los estudiantes.

Tabla 21.

. Tipo de ayuda económica solicitada a la universidad

Ayuda económica	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Si	79	39,5
b. No	99	49,5
No responden	22	11.0
Subtotal	200	100.00
c. Beca por excelencia académica	0	0,00
d. Beca trabajo	0	0,00
e. Descuentos en matricula	12	6,0
f. Subsidio de transporte o alimentación	0	0,00

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

66

g.	Crédito Educativo (ICETEX, Pichincha, Coopfuturo u otro)	70	35,0
h.	Fraccionamiento del pago de matrícula	0	0,00
i.	No responde	22	11,0
j.	No solicitan a ayuda	96	48,0
	Subtotal	200	100.00

Nota: Elaboración propia.

Tabla 22.

Tipo de ayuda académica solicitada a la universidad

Ayuda académica	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Si	63	31,5
b. No	115	57,5
No responden	22	11,0
Sub total	200	100,0
c. Tutorías (Docentes)	45	22,5
d. Monitorias (Estudiantes)	0	0,00
e. Talleres en técnicas de estudio	0	0,00
f. Cursos de Nivelación (Vacacionales)	15	7,5
g. Orientación Profesional	16	8,0

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

67

h. No responde	22	11,0
i. No solicitan ayuda	102	51,0
Sub total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

Respecto a la ayuda académica solicitada un 57,5 % no solicito ayuda a la universidad, lo cual concuerda con el resultado de la segunda parte de la pregunta en el punto i que dio como resultado un 51 %.

Siendo este un aspecto a considerar en cuanto a las retenciones, lo cual se logra implementando por parte de la universidad cursos de nivelación y actividades de retroalimentación en áreas de más alto grado de dificultad o en las cuales se observan mayores porcentajes de perdida, lo cual requiere de la colaboración decidida de los docentes y el trabajo coordinado del consejo académico institucional a la cabeza del mismo.

Tabla 23.

Ayuda de otro tipo solicitada a la universidad

Otro tipo de ayuda	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Si	62	31,0
b. No	116	58,0
No responden	22	11,0
Subtotal	200	100.00
c. Asesoría Psicológica	10	5,0
d. Asesoría espiritual	1	0,5

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

68

e. Consulta médica u odontológica	0	0,00
f. Servicio de enfermería	0	0,00
g. Programas de bienestar universitario	61	30,5
h. No responde	22	11,0
i. No solicitan ayuda	106	53,0
Total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

El 58% no solicitan ayuda de las planteadas (psicología, medica, odontología, enfermería), es notorio también que en el numeral g no se hace uso del servicio de bienestar universitario por parte del 30% de los consultados, lo cual brinda un referente al respecto ya que es en esta organización donde se centraliza todo la ayuda que se puede brindar a los estudiantes, por lo cual se debe trabajar en dar a conocer su función ya que es importante a la hora de apoyar a los estudiantes en necesidades de diverso tipo.

Tabla 24.

Tipo de ayuda académica solicitada a la universidad

Ayuda académica	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Si	66	33,0
b. No	112	56,0
No responden	22	11,0
Sub total	200	100,0
c. Tutorías (Docentes)	28	14,0

<i>d.</i> Monitorias (Estudiantes)	0	0,00
<i>e.</i> Talleres en técnicas de estudio	0	0,00
<i>f.</i> Cursos de Nivelación (Vacacionales)	25	12,5
<i>g.</i> Orientación Profesional	13	6,5
<i>h.</i> No responde	22	11,0
<i>i.</i> No solicitan ayuda	112	56,0
Sub total	175	100,00

Nota: Elaboración propia.

El 56 % no solicitan ayuda académica y según se observa se utilizan las tutorías docentes solamente en un 14% y los cursos vacacionales en un 12,5%, esto nos permite inferir que los estudiantes presentan poco interés por el apoyo que se les puede brindar, según comentarios realizados por los encuestados por desconocimiento y por experiencias anteriores que no les brindaron la satisfacción suficiente para acceder de nuevo a la ayuda.

Consideramos que es importante colocar interés en este tipo de apoyo pues permitirá que los estudiantes que ingresan tengan la opción de fortalecer las competencias que presentan dificultades y hacen que el avance en otras temáticas sea afectadas, por vacíos en las áreas consideradas como prerrequisitos.

Tabla 25.

Razones por la cuales no es beneficiario de servicios de bienestar universitario

Razones	No. de estudiantes	Porcentaje
<i>a.</i> Desconocimiento de los servicios ofrecidos	120	60,0
<i>b.</i> Solicitó y no recibió respuesta oportuna	42	21,0
<i>c.</i> Las ayudas no se direccionaban a sus necesidades	16	8.0
<i>d.</i> No responden	22	11,0
Total	200	100.00

Dentro de las razones aludidas por no ser beneficiario de los servicios e bienestar universitario, el 60% es por desconocimiento de los servicios, pero, un 21% dicen no haber recibido respuesta oportuna.

Este resultado concuerda con el obtenido en la tabla 23, o sea que existe una falta de comunicación por parte de la universidad sobre los servicios que se ofrecen, es así como una posibilidad para subsanar este problema es hacer un curso de inducción donde se dé a conocer a los estudiantes que ingresan los beneficios que pueden disfrutar, gracias al programa de bienestar.

Tabla 26.

Programa propuesto por la Universidad que le llamaría más la atención. Con el fin de retener a los estudiantes.

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

71

Programa propuesto	No. de estudiantes	Porcentaje
a. Apoyo académico frente a asignaturas difíciles	44	22,0
b. Apoyo social frente a problemas de ausentismo	6	3,0
c. Apoyo económico para estudiantes de bajos recursos y estudiantes graduados.	0	0,00
d. Apoyo laboral para recién egresados, se les dan a conocer las oportunidades en el mercado, respecto de condiciones de empleabilidad e ingresos de los egresados.	24	12,0
e. Programas especiales para lograr una mayor integración y adaptación de los estudiantes	0	0,00
f. Ambientes de docencia innovadores y estimulantes que incentiven el aprendizaje.	56	28,0
g. Sistema de monitoreo y retroalimentación temprana con los estudiantes para identificar sus debilidades.	33	16,5
h. Sistema de tutorías, guías para orientarlos en métodos de estudios y avance en plan curricular.	15	7,5
i. No responden	22	11,0
Total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

El programa de retención que más les llama la atención es ofrecer ambientes de docencia innovadores y estimulantes que incentiven al aprendizaje 28%, seguido con un 22% que corresponde al apoyo académico en asignaturas difíciles, lo cual debe ser considerado.

Tabla 27.

Calificación del servicio de la universidad

Nivel	No. de estudiantes	Porcentaje
1	0	0,00
2	3	1,5
3	96	48,0
4	79	39,5
5	0	0,00
No responden	22	11,0
Total	200	100.00

Nota: Elaboración propia.

Con respecto a la calificación del servicio de la universidad el 48% le dio una nota de 3 o sea aceptable, mientras el 39,5% le da una calificación de 4 correspondiendo a buena, el reto es mejorar, por eso es importante atender a las sugerencias brindadas, para hacer planes de mejoramiento orientados a solucionar las falencias.

Tabla 28.

Le gustaría reingresar a UNIMINUTO

Respuesta	No. de estudiantes	Porcentaje
Si	78	39,0
No	100	50,0
No responden	22	11,0
Total	200	100,00

Nota: Elaboración propia.

Al preguntar si le gustaría reingresar a UNIMINUTO y el 50% dice que no, lo cual es preocupante, pues, la universidad no está dejando una buena impresión a los que pasan por ella siendo esto dañino para su imagen, esto amerita que sea mejorado buscando realizar una buena propuesta de retención, atendiendo a las dificultades que se evidencian, gracias al estudio exploratorio realizado.

Tabla 29.

Algunas sugerencias

Sugerencias realizadas por los encuestados

- a. Contratar edificaciones en mejores condiciones
 - b. Realizar la contratación de docentes calificados
 - c. Verificar y evaluar el plan de trabajo de cada docente en cada semestre con el fin de garantizar que los temas sean actualizados (Todos los semestres enseñan lo mismo)
 - 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 para poder acceder a ellos.
 - h. Que las actividades planeadas por la universidad se ajusten a los horarios matriculados por los estudiantes (diurnos y nocturnos)
-

Nota: Matriz de Vester elaborada a partir de los problemas seleccionados teniendo en cuenta la encuesta telefónica.

Tabla 30.

Problemas seleccionados teniendo en cuenta las encuestas

Problema	Variable
P1	Se retiran para cambiar de universidad
P2	Dificultades económicas para el sostenimiento
P3	Bajo rendimiento académico por deficiencia en bases académicas e incumplimiento en responsabilidades
P4	Bajo rendimiento por dificultades en métodos de estudio
P5	Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes.)
P6	Las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes
P7	Los estudiantes desconocen el apoyo que les puede brindar el bienestar universitario
P8	Los estudiantes no solicitan ayuda económica como créditos
P9	No solicitan ayuda académica por parte de la universidad

P10 No solicitan ayuda psicológica, enfermería u otras que la universidad ofrece.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 31.

Matriz de Vester.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA
P1	0	1	2	1	2	1	0	0	3	0	10
P2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
P3	2	0	0	1	0	1	1	0	2	1	8
P4	1	0	2	0	0	0	1	0	1	1	6
P5	3	0	2	1	0	1	1	0	0	0	8
P6	1	0	0	0	1	0	1	2	1	0	6
P7	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	4
P8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
P9	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
P10	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3
DEPENDENCIA	9	4	8	4	3	3	7	4	8	3	53

Nota: Calificación respectiva para cada una de las causas encontradas. Elaboración propia.

- 0: No lo causa
- 1: Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil
- 2: Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media
- 3: Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte

Tabla 32.

Cuadro Resumen calificación.

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROBLEMA	INFLUENCIA (EJE Y)	DEPENDENCIA (EJE X)
1	9	10
2	4	2
3	8	8
4	4	6
5	3	8
6	3	6
7	7	4
8	4	3
9	8	3
10	3	3

Nota: de los problemas teniendo en cuenta influencia y dependencia Elaboración propia.

Representación gráfica de la Matriz de Vester.

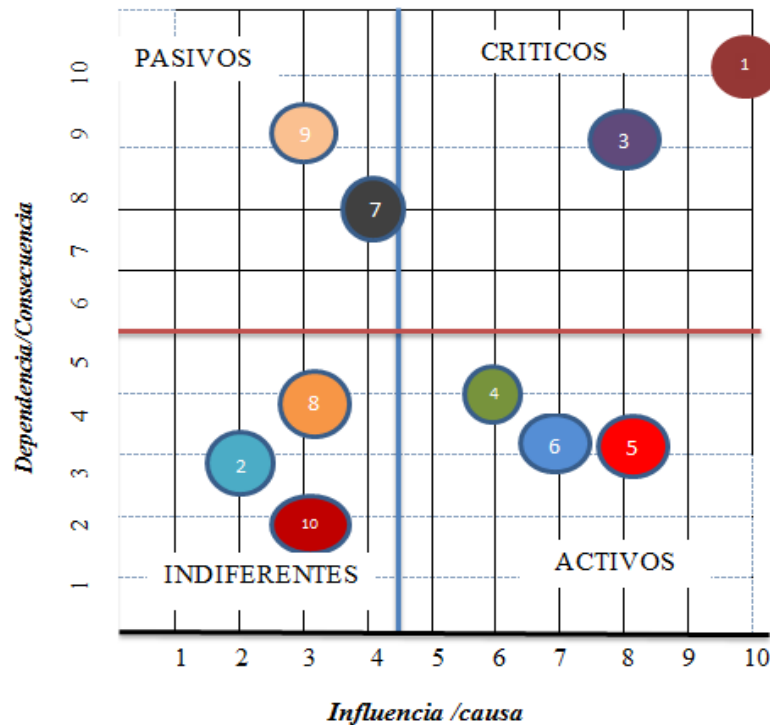


Figura 4. Descripción grafica e influencia de las consecuencias y causas de la deserción estudiantil. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la matriz de Vester se encuentra que los problemas se clasifican así:

- a) **Problemas críticos:** Estos son problemas son causados por otros. Son el problema 1 (Se retiran para cambiar de universidad) y 3 (Bajo rendimiento académico por deficiencia en bases académicas e incumplimiento en responsabilidades).
- b) **Problemas Activos:** No son causados por otros, pero influyen mucho en los demás. En el caso estudiado son los problemas 4 (Bajo rendimiento por dificultades en métodos de estudio), 5 (Motivaciones relacionadas con la Universidad) y 6 (Las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes)
- c) **Problemas Pasivos:** Representan poca influencia causal dentro de estos se encuentran el 7 (Los estudiantes desconocen el apoyo que les puede brindar el bienestar universitario) y el 9 (No solicitan ayuda académica por parte de la universidad)
- d) **Problemas indiferentes:** son aquellos que ni causan a otros ni son causados por ellos. Los considerados en este caso son: 2 (Dificultades económicas para el sostenimiento), el 8 (Los estudiantes no solicitan ayuda económica como créditos) y el 10 (No solicitan ayuda psicológica, enfermería u otras que la universidad ofrece)

6 Conclusiones

Teniendo en cuenta la aplicación de la encuesta telefónica, se encontró que los problemas más relevantes son los que se consideraron en la matriz de Vester, siendo los siguientes, teniendo en cuenta que puede ser críticos, activos, pasivos e indiferentes, según se explicó en el punto anterior:

Tabla 33.

Problemas arrojados por la matriz de vester

Problema	Tipo de problema	Variable
P1	Crítico	Se retiran para cambiar de universidad
P2	Indiferente	Dificultades económicas para el sostenimiento
P3	Crítico	Bajo rendimiento académico por deficiencia en bases académicas e incumplimiento en responsabilidades
P4	Activo	Bajo rendimiento por dificultades en métodos de estudio
P5	Activo	Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes...)
P6	Activo	Las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

79

P7	Pasivo	Los estudiantes desconocen el apoyo que les puede brindar el bienestar universitario
P8	Indiferente	Los estudiantes no solicitan ayuda económica como créditos
P9	Pasivo	No solicitan ayuda académica por parte de la universidad
P10	indiferente	No solicitan ayuda psicológica, enfermería u otras que la universidad ofrece.

Nota: identificación de variables según la aplicación de la matriz de Vester. Elaboración propia

De acuerdo a lo anterior, se observa que las variables consideradas críticas son: retiro por cambio de universidad y por bajo rendimiento académico, causado este último por deficientes bases académicas e incumplimiento de responsabilidades. Es importante resaltar que el programa analizado es Administración de empresas, y los estudiantes tienen bajo desempeño en el área de matemáticas principalmente.

Además se puede inferir que el cambio de universidad se da debido a que los estudiantes consideran que si cambian de universidad pueden encontrar un camino con menos exigencias para llegar a ser profesionales, sin dejar de lado que muchos de éstos estudiantes estudian de noche y trabajan de día, lo que puede ser un factor que afecta el tiempo que dedican al estudio, reflejándose en el bajo desempeño, situación que la universidad puede no tener en cuenta al momento de exigir el cumplimiento de los trabajos propuestos extra clase.

Dentro de los problemas activos sobresalen dificultades en métodos de estudio, manejo de nuevas tecnologías e insatisfacción frente a la carrera elegida, siendo estos problemas directamente relacionados con los problemas críticos.

7 Recomendaciones

Tabla 34

Propuesta de estrategias según objetivo número 3.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS					
Propuesta de programa de retención universitaria-Facultad de Administración de Empresas					
OBJETIVO:					
Contribuir con la permanencia de los estudiantes en el centro educativo, hasta la culminación de su formación profesional, atendiendo a adecuados estándares de calidad.					
PROPUESTAS	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADOR
1.Programa de Acompañamiento Social, económico y laboral.	Brindar al estudiante apoyo social, económico, laboral o de otro tipo, de acuerdo a necesidades detectadas o dadas a conocer por el mismo estudiante.	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciar ficha diagnóstica estudiantil respecto a procedencia, necesidades, situación laboral y familiar entre otras. 	Registro académico-bienestar universitario	Inicio de semestre	% de fichas diligenciadas= No. de fichas diligenciadas / No. de matriculados x 100
		<ul style="list-style-type: none"> Actualizar base de datos para observación a estudiantes que trabajan (ET) para 	Registro académico-bienestar universitario	Semestral-mente	% de ET en acompañamiento = No. de ET acompañados / No.

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

		brindarles acompañamiento en cuanto a uso del tiempo y apoyo para el estudio, inducirles a que no deserten.			ET matriculados x100
		<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer facilidades para el pago de obligaciones o el apoyo con becas que sean dadas por buenos promedios. 	Oficina administrativa/consejo académico	Cada semestre	% estudiantes favorecidos= No estudiantes seleccionados por promedio/No estudiantes matriculados x100
		<ul style="list-style-type: none"> • En caso de menores de edad en las aulas solicitar apoyo de los padres, para contribuir con su proceso formativo en forma integral. 	Bienestar universitario	Cada semestre	% estudiantes menores de edad= No menores de edad/ No est. Matriculados x100

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

<p>2. Programa de inducción y seguimiento académico de estudiantes nuevos</p>	<p>Dar a conocer a los estudiantes los beneficios con que cuenta por medio del bienestar universitario y del apoyo académico que puede recibir de parte de la carrera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar ingreso de estudiantes en áreas como matemáticas u otras , aplicar prueba de entrada, para planear talleres de nivelación que ayuden a solucionar sus dificultades académicas. 	<p>Coordinadores de carrera/docente de área (s)</p>	<p>Cada semestre</p>	<p>% estudiantes para nivelar= No. de est. I sem. para nivelar/No estudiantes matriculadosx100</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Brindar inducción (temas métodos de estudio, organización del tiempo, proyecto de vida y otros) que permita que su aprovechamiento en la universidad sea bueno. Dar a conocer servicios de bienestar universitario. 	<p>Bienestar universitario (Sicología, trabajo social)</p>	<p>Cada semestre a nuevos</p>	<p>% estudiantes en inducción = No estudiantes I Sem. Incluidos en inducción/total de estudiantes matriculados en I sem. AEx100</p>

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

<p>3. Programa de seguimiento académico a asignaturas</p>	<p>Propender por que la calidad de los contenidos brindados estén actualizados y el uso de la TIC presente en las aulas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover que en forma permanente se evalúen los planes de estudio para hacer constantes ajustes de acuerdo a las nuevas exigencias y tecnologías. 	<p>Decano o coordinador del programa-consejo académico</p>	<p>Cada año</p>	<p>% de planes de estudio evaluados y ajustados = No. de áreas ajustadas/ No total de áreas de la carrera x100</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Propiciar la formación de los docentes en aspectos como la pedagogía y optar por el uso de las TIC en las aulas y para la comunicación permanente con los estudiantes. 	<p>Coordinación académica</p>	<p>Programa de capacitaciones anual</p>	<p>% de docentes capacitados=</p>

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

		<ul style="list-style-type: none"> • Tener institucionalizados Talleres tutoriales, clases de refuerzo y cursos intersemestrales que permitan a los estudiantes avanzar en asignaturas nuevas o repetir en dado caso alguna que haya perdido con el fin de no atrasarse. 	Coordinación Académica Docentes de áreas comprometidas	Semestralmente	%de cursos brindados =
--	--	---	---	----------------	------------------------

Nota: Se plantea como recomendación a otras instituciones, realizar la detección de las causas de la deserción y de acuerdo con ellas plantear sus propias alternativas de solución, con el propósito de ser acertados en las mismas de acuerdo a las diferencias en cuanto a la población estudiantil y el entorno en el que se encuentra ubicada la institución. Elaboración propia.

8 Referencias

- Casas Mogollón, P. A. (6 de Diciembre de 2018). El problema no es solo plata:42% de los universitarios deserta. *Continua el paro universitario*, págs. <https://www.elespectador.com/search/noticias%20educacion%20el%20problema%20no%20es%20solo%20plata%2042%20de%20los%20universitarios%20deserta%20articulo%20827739>.
- Cox Méndez, L. (2016). Absentismo en las aulas universitarias. *Contextos*, 69-70.
- Crespo Tejero, N., Palomo Vadillo, M., & Méndez Suárez, M. (2012). El efecto del absentismo universitario en el expediente académico y en la percepción de sus causas. *educade.Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*, 47-65. https://www.researchgate.net/publication/287302523_El_efecto_del_absentismo_universitario_en_el_expediente_academico_y_en_la_percepcion_de_sus_causas.
- Ferreira, M., Avitabile, C., Botero Álvarez, J., Haimovich Paz, F., & Urzúa, S. (2017). *Momento decisivo.La educación superior en América latina y el Caribe*. Recuperado el 9 de Mayo de 2019, de Grupo Banco mundial : <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/26489/211014ovSP.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.
- Gallegos, J., Campos, N., Canales, K., & Gonzalez, E. (2018). Factores Determinantes en la Deserción Universitaria. Caso Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (Chile). *Formación Universitaria Vol. 11(3)*, 11-18 (2018). <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300011%20>.
- González González, M. (2006). Absentismo y abandono escolar: una situación singular de la exclusión educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 4, núm. 1, pp. 1-15 (.).
- Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico : Mc. GrawHill.
- Mejía Rodríguez, A., Barajas Prieto, L., & Fajardo Vásquez, H. (2018). *Documento metodológico MIDE Universitario 2018*. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de Modelo de Indicadores de Desempeño de la Educación:

<http://www.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Documento%20Metodo%20B3gico%20MIDE%20U%202018.pdf>.

- Ministero 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](https://www.cna.gov.co/1741/articles-310987_Taller_Pares_Medellin.pdf).
- Paramo , G., & Correa , C. (1999). Deserción estudiantil universitaria. Conceptualización. *Revista universidad EAFIT*, 65-78 (Abril-Junio).
- SPADIES. (2014). *Determinantes de la deserción*. Recuperado el 9 de Mayo de 2019, de Informe : [https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702 Informe determinantes desercion.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_Informe_determinantes_desercion.pdf).
- 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.
- Torres, L. (2010). *Estado del arte de la retención de estudiantes de la educación superior*. . Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Educación. Secretaría de Planeación. .
- 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.
- Viale Tudela, H. (2014). UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA. [*RIDU*]: *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
- Zúñiga Vázquez, M. (2006). *La Deserción Estudiantil en el nivel superior, causas y solución s*. Mexico: Trillas.

9 Anexos

Anexo A

Encuesta telefónica

Nombre del estudiante: _____

Último semestre cursado: _____ Fecha Retiro _____ Tel: _____

9.1 AMIGO ESTUDIANTE

Lo invitamos a que responda con sinceridad las siguientes preguntas. La información que suministre será utilizada para evaluar nuestros procesos y proponer estrategias que mejoren la permanencia y graduación estudiantil.

1 La deserción de la universidad fue por:

f. Aplazamiento del Semestre

g. Cambio de Universidad

h. Cambio de carrera en la misma universidad

i. Retiro definitivo de la Universidad

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

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

90

CAUSAS	SI	NO
Socioeconómicas		
f. Dificultades económicas para el sostenimiento		
g. Problemas económicos del grupo familiar del estudiante		
h. Falta de apoyo familiar		
i. Cambio de ciudad		
j. Limitaciones laborales (horario, horas extras, permisos...)		
Académicas		
h. Excluido por sanción disciplinaria		
i. Bajo rendimiento académico debido a deficientes en bases académicas y/o incumplimiento en deberes académicos		
j. Bajo rendimiento académico debido dificultades en métodos de estudio		
k. Dificultades por bajo nivel académico previo de los estudiantes		
l. Desinformación de los estudiantes al postular a carreras		
m. Relaciones con compañeros y docentes		
Personales		

g. Motivaciones relacionadas con la carrera (falta de orientación profesional)		
h. Motivaciones relacionadas con la Universidad (modalidad, uso de tecnología, instalaciones, docentes...)		
i. Problemas familiares		
j. Enfermedad		
k. Dificultades de integración, adaptación académica y social de los estudiantes en la universidad		
Institucionales		
g. Metodologías de evaluación de los docentes		
h. Debilidades en metodologías de enseñanza y aprendizaje		
i. Las carreras no satisfacen las expectativas de los estudiantes		
j. Horarios de clase		
k. Procesos administrativos y reglamentaciones de la Universidad		
l. Ausencia de una sede o un campus universitario propio		
Otro. ¿Cuál?		

3. Durante su permanencia en UNIMINUTO solicitó alguna ayuda de tipo:

DESERCIÓN Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN, MODALIDAD PRESENCIAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

92

3.1 ECONOMICA		3.2 ACADEMICA		3.3 OTROS	
3.1.1 Si ____ Cuál?		3.2.1 Si ____ Cuál?		3.3.1 Sí ____	
3.1.2 No ____		3.2.2 No ____		3.3.2 No ____	
3.1.3 Beca por excelencia académica		3.2.3 Tutorías (Docentes)		3.3.3 Asesoría Psicológica	
3.1.4 Beca trabajo		3.2.4 Monitorias (Estudiantes)		3.3.4 Asesoría Espiritual	
3.1.5 Descuentos en matrícula		3.2.5 Talleres en técnicas de estudio		3.3.5 Consulta médica u odontológica	
3.1.6 Subsidio de transporte o alimentación		3.2.6 Cursos de Nivelación (Vacacionales)		3.3.6 Servicio de enfermería	
3.1.7 Crédito Educativo (ICETEX, Pichincha, Coopfuturo u otro)		3.2.7 Orientación Profesional		3.3.7 Programas de Bienestar Universitario	
3.1.8 Fraccionamiento del pago de matrícula					

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

<i>Desconocimiento de los servicios ofrecidos</i>	
<i>Solicitó y no recibió respuesta oportuna</i>	
<i>Las ayudas no se direccionaban a sus necesidades</i>	

5. Si la Universidad propone un programa para que sus estudiantes permanezcan vinculados hasta culminar su carrera ¿cuál de los siguientes le llama más la atención?

1. Programa de apoyo académico frente a asignaturas difíciles
2. Programa de apoyo social frente a problemas de ausentismo
3. Programa de apoyo económico para estudiantes de bajos recursos y estudiantes graduados.
4. Programa de apoyo laboral para recién egresados, se les dan a conocer las oportunidades en el mercado, respecto de condiciones de empleabilidad e ingresos de los egresados.
5. Programas especiales para lograr una mayor integración y adaptación de los estudiantes
6. Ambientes de docencia innovadores y estimulantes que incentiven el aprendizaje
7. Sistema de monitoreo y retroalimentación temprana con los estudiantes para identificar sus debilidades.
8. Sistema de tutorías, guías para orientarlos en métodos de estudios y avance en plan curricular.

6. *Para nosotros es importante conocer la calidad de nuestro servicio. Por favor, califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con la Universidad. Siendo 5 la máxima calificación.*

<i>11</i>	<i>22</i>	<i>33</i>	<i>44</i>	<i>55</i>

7. *¿Le gustaría reingresar a UNIMINUTO? SI___ NO_*

¿Por qué? _____

8. *Tiene usted algunas sugerencias para la universidad:*

Muchas gracias por su colaboración

Estudiantes encuestadores