

1-1-2007

Determinación de las causas de deserción de los estudiantes de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle años 2002 - 2003 y planteamiento de un modelo de acompañamiento académico como estrategia de retención

Laura Cristina Colmenares Pérez
Universidad de La Salle, Bogotá

Juan Guillermo Hoyos Gil
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Colmenares Pérez, L. C., & Hoyos Gil, J. G. (2007). Determinación de las causas de deserción de los estudiantes de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle años 2002 - 2003 y planteamiento de un modelo de acompañamiento académico como estrategia de retención. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1246

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**DETERMINACION DE LAS CAUSAS DE DESERCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA SALLE AÑOS 2002 - 2003 Y PLANTEAMIENTO DE UN
MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO COMO ESTRATEGIA DE
RETENCIÓN**

LAURA CRISTINA COLMENARES PÉREZ

JUAN GUILLERMO HOYOS GIL

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.**

2007

**DETERMINACION DE LAS CAUSAS DE DESERCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA
UNIVERSIDAD DE LA SALLE AÑOS 2002 - 2003 Y PLANTEAMIENTO DE UN
MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO COMO ESTRATEGIA DE
RETENCIÓN**

LAURA CRISTINA COLMENARES PÉREZ

JUAN GUILLERMO HOYOS GIL

Trabajo de Grado

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.**

2007

Nota de aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Ciudad y Fecha (día, mes, año)

AGRADECIMIENTOS

La satisfacción que produce alcanzar las metas trazadas es un sentimiento incomparable. Y este sentimiento no lo hubiese podido alcanzar sin el acompañamiento y apoyo de personas que jugaron y jugarán un rol impórtate dentro de mi vida. Es por esta razón que quiero agradecer este logro a mis padres que con esfuerzo y dedicación inculcaron los valores necesarios para ser una persona honesta y comprometida con mis deberes. A mi director de trabajo de grado Jorge Gámez, que con su guía tanto académica como personal fomento la curiosidad y reflexión en mis diferentes actividades. De igual forma a todo el cuerpo docente de la universidad de La Salle que gracias a su compromiso con la noble labor de la enseñanza dejaron herramientas que podré utilizar a través de mi vida y carrera profesional, especialmente al profesor Hugo Pabon director del seminario de grado. Por último quiero agradecer a mi compañera Laura Cristina Colmenares quien fue mi apoyo incondicional durante toda la carrera. Gracias por todos los buenos consejos.

Juan Guillermo

Todo comienzo tiene un final, y con este trabajo finalizo otra etapa de mi vida, la cual no hubiera podido terminar sin la ayuda de Dios, quien es el que me ha dado la oportunidad de vivir cada día; al apoyo de mis padres, los cuales me inculcaron todos los valores morales y éticos con los que me he formado; al apoyo de mis hermanos, sobre todo el de mi hermana María Angélica quien es la que ha sido más que mi hermana, mi amiga incondicional durante toda mi vida y por último al apoyo de mi novio, que aunque hace poco llego a mi vida se ha convertido en una fuerza importante en este momento.

Del mismo modo agradezco a mi compañero de tesis Juan Guillermo Hoyos, pues fue un gran apoyo no solo en este proceso sino durante el transcurso de toda mi carrera; al profesor Jorge Gámez, quien aparte de ser la guía en el desarrollo de este trabajo se convirtió en un amigo para mí; a la Facultad de Administración de Empresas y al Doctor Luis Enrique Ruiz director del Centro de Investigaciones Lasallistas – CILA, quienes nos colaboraron con la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Por último, quiero agradecer a todos mis amigos, quienes de una forma u otra hicieron parte importante durante esta etapa y me acompañaron en todos los momentos que viví en la universidad.

A todos ellos gracias y que Dios los bendiga.

Laura Cristina

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA	3
1.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3. RELACIÓN CON ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3
1.4. TÍTULO	4
2. PROBLEMA	5
2.1. PLANTEAMIENTO	5
2.2. FORMULACIÓN	7
3. OBJETIVOS	8
3.1. OBJETIVO GENERAL	8
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
3.3. PROPÓSITOS	9
3.4. METAS	9
3.5. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN	10
4. JUSTIFICACIÓN	11
5. MARCO TEÓRICO	13
5.1. MARCO CONCEPTUAL	13
5.2. MARCO INSTITUCIONAL	15
5.2.1. Universidad de La Salle	15
5.2.1.1. Breve reseña histórica	15
5.2.1.4. Misión de la universidad	18
5.2.1.5. Visión de la universidad	18
5.2.1.7. San Juan Bautista de La Salle y la deserción estudiantil	20
5.2.2. Facultad de Administración de Empresas	22
5.2.2.3. Visión del programa académico	24

5.3.	MARCO REFERENCIAL	25
5.3.1.	Educación superior en Colombia	26
5.3.2.	La deserción estudiantil	27
5.3.2.1.	Conceptualización	27
5.3.2.2.	Enfoques de deserción	30
5.3.2.3.	Modelos de deserción	32
5.3.2.4.	Factores asociados	34
5.3.3.	Retención estudiantil	37
5.3.3.1.	Modelo del componente Co - curricular	37
5.4.	BASES ADMINISTRATIVAS	40
5.4.1.	Calidad del servicio	41
5.4.1.1.	Calidad	41
5.4.2.	Gerencia del servicio	46
5.4.2.1.	Momentos de verdad	47
5.4.2.2.	Ciclo de la verdad	48
5.4.2.2.	Momentos críticos de verdad	50
6.	DISEÑO METODOLÓGICO	52
6.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva	52
6.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
6.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	56
7.3.1.	Método de observación	57
7.3.2.	Método inductivo	57
7.3.3.	Método deductivo	58
7.3.4.	Método de análisis	58
6.4.	FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	59
6.4.1.	Fuentes Primarias	59
6.4.1.1.	Observación	59
6.4.1.2.	Encuestas	60

6.4.2.	Fuentes Secundarias	66
6.4.3.	Tratamiento de la información	68
7.	ANÁLISIS Y RESULTADOS	69
8.	MODELO PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE COMO ESTRETEGIA DE RETENCIÓN	111
8.1.	ANTECEDENTES DE LAS TUTORÍAS ACADÉMICAS	111
8.2.	DESARROLLO DEL MODELO PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	113
8.2.1.	Etapa de selección e identificación	113
8.3.	APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	124
	CONCLUSIONES	130
	RECOMENDACIONES	133
	BIBLIOGRAFÍA	135

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Dimensiones del servicio de los servicios	46
Figura 2.	Ciclo del servicio	49
Figura 3.	Porcentaje de estudiantes que desertaron según jornada	70
Figura 4.	Porcentaje de estudiantes que desertaron según género	71
Figura 5.	Pregunta 1	72
Figura 6.	Pregunta 2	73
Figura 7.	Pregunta 3	74
Figura 8.	Pregunta 4	76
Figura 9.	Pregunta 5	77
Figura 10.	Pregunta 6	78
Figura 11.	Pregunta 7	79
Figura 12.	Pregunta 8	81
Figura 13.	Pregunta 9	83
Figura 14.	Pregunta 10	84
Figura 15.	Pregunta 11	85
Figura 16.	Pregunta 12	86
Figura 17.	Pregunta 13	88
Figura 18.	Pregunta 14	89
Figura 19.	Pregunta 15	91
Figura 20.	Pregunta 16	92
Figura 21.	Pregunta 17	94
Figura 22.	Pregunta 18	95
Figura 23.	Pregunta 19	96
Figura 24.	Pregunta 20	98
Figura 25.	Pregunta 21	99
Figura 26.	Pregunta 22	100

Figura 27.	Pregunta 23	101
Figura 28.	Pregunta 24	102
Figura 29.	MODELO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RIESGO A DESERTAR	120
Figura 30.	DIAGRAMA DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	125
Figura 31.	GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO	128

INTRODUCCIÓN

La deserción estudiantil es un fenómeno que se entiende como el hecho de que un estudiante de primaria, secundaria o universitaria, interrumpa o abandone la trayectoria normal de su proceso académico, ya sea voluntaria o involuntariamente. Puede obedecer a un sinnúmero de causas que pueden agruparse entre institucionales o personales. Este fenómeno se remonta al mismo instante en que las instituciones de educación superior se formaron, solo que actualmente se ha convertido en un fenómeno de mayor interés tanto para las instituciones como para el país, debido a la evolución de las variables que inciden en las causas del fenómeno, las cuales pueden depender de la situación económica del país, la situación social o la pertinencia de los distintos programas académicos ofrecidos por las diferentes instituciones de educación superior.

De acuerdo con esto, es de suma importancia que las instituciones de educación superior realicen investigaciones que les permitan determinar las causas de deserción, para poder formular estrategias de retención que permitan disminuir el número de estudiantes que interrumpen su proceso formativo y lograr un mayor grado de persistencia por parte de estos en las instituciones. Logrando así, la reducción de los costos económicos para las universidades y los costos sociales para el país.

Por lo anterior, se han venido realizando diferentes estudios referentes a la retención y a la deserción estudiantil, con el fin de elaborar modelos que permitan el entendimiento de este fenómeno. Uno de los modelos más significativos es el

modelo Ámsterdam¹ el cual atribuye a la deserción unas causas institucionales y psico-sociales. En nuestro país son pocos los estudios que se han llevado a la práctica en las instituciones de educación superior, solo el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) se ha encargado de recopilar información de este fenómeno a nivel general.²

Con el trabajo de investigación, se pretende poner en práctica una estrategia de retención que le permita a la Universidad de La Salle aumentar el nivel de persistencia en sus estudiantes, no solo de la Facultad de Administración de Empresas sino en las demás facultades que la integran, aumentando la calidad del servicio educativo que esta presta.

Las principales limitaciones que se presentan para el desarrollo del trabajo son el tiempo y el contacto con los estudiantes ya retirados de la institución. El tiempo, debido a que el trabajo se desarrollará en un periodo de dieciocho (18) meses, el cual no permite un margen para formular una estrategia para cada causa de deserción identificada y el contacto con los estudiantes ya retirados de la institución se dificulta, debido a la desactualización de los datos personales de cada persona.

Por otro lado, el alcance del trabajo de investigación llega hasta la determinación de las causas y la formulación de la estrategia de retención. Siendo decisión de la Universidad de La Salle decidir la puesta en práctica de dicha estrategia.

¹ Modelo sobre persistencia planteado por investigadores holandeses que combina la teoría de Tinto con la teoría de Capital Humano, con el fin de responder a la pregunta ¿Por qué la gente ingresa a la educación superior y por qué hacen ciertas escogencias durante su carrera educacional?.

² El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), es la institución del Estado encargada de fomentar, concertar, implementar y evaluar políticas que consoliden el Sistema de Educación Superior y estimulen su crecimiento cualitativo y cuantitativo. Entre sus funciones para el fomento está la de adelantar estudios orientados al desarrollo de la calidad, pertinencia y cobertura de la educación superior.

1. TEMA

DESARROLLO INSTITUCIONAL

1.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO EMPRESARIAL

1.2. SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLAN DE DESARROLLO EMPRESARIAL

1.3. RELACIÓN CON ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La relación del trabajo de investigación con Administración de Empresas se puede evidenciar mediante el enfoque de la teoría del servicio al cliente, lo que permite demostrar que el éxito de una universidad se refleja en sus tasas de graduación, objetivo que se logra mediante la calidad del servicio que imparten estas instituciones a sus estudiantes. Dentro de este enfoque se considera la relación y la interacción entre el cliente interno (La Universidad de La Salle; con su personal docente y administrativo) y el cliente externo (los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas), debido a que el cliente externo es quien valora la calidad del servicio, por medio de la intensidad y la durabilidad del contacto que tiene con el cliente interno. Por lo que la Administración de Empresas, basada en este enfoque, permite dar una solución sistemática eficaz a la razón de la investigación y mejorar el juicio de valor que se emita sobre el servicio.

1.4. TÍTULO

“Determinación de las causas de deserción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle años 2002 – 2003 y planteamiento de un Modelo de Acompañamiento Académico como estrategia de retención”.

2. PROBLEMA

2.1. PLANTEAMIENTO

La deserción es un fenómeno mundial generado por un conjunto de causas institucionales o personales, por las cuales un estudiante decide abandonar su proceso educativo, el cual acarrea consigo un sinnúmero de costos, tanto para las instituciones como para la sociedad en general. Por lo anterior el trabajo de investigación, parte de la carencia de investigaciones acerca de este fenómeno por parte de la Universidad de La Salle y la necesidad de esta por determinar la realidad de las causas por las cuales los estudiantes interrumpen o abandonan su proceso educativo en esta institución. Por lo anterior este estudio complementa un proyecto de investigación general sobre este fenómeno que adelanta actualmente la Universidad de La Salle, basándose en la teoría del servicio al cliente. Además de las medidas que implemente la Universidad aumentaran la calidad en el servicio de educación, beneficiando a la comunidad universitaria en general.

Los estudios adelantados en América Latina han demostrado que los niveles de deserción en las instituciones de educación superior son alarmantes, evidenciando de esta manera una problemática en la calidad de las políticas tanto del estado como de las instituciones para garantizar la continuidad y permanencia de los estudiantes en los diferentes programas académicos. Los resultados de estos estudios se obtuvieron por medio del empleo de una metodología en la cual se tomaron el número de estudiantes que ingresaban a la universidad y los alumnos que completaban su programa académico. El promedio de los niveles de deserción en América latina es del 56%.³

³ Deserción estudiantil: prioridad en la agenda. EN: http://menweb.mineduacion.gov.co/educacion_superior/numero_07/portada.htm. Consultado el 16 de abril de 2007.

La situación de Colombia no es alentadora ya que el nivel de deserción estimado es del 49%. Este nivel de deserción contrarresta el aumento percibido de los estudiantes que ingresaron al sistema de educación superior ya que este paso del 45% al 67% en 2005 - 2006.⁴

En la Universidad de La Salle, para los años 2002 y 2003, desertaron 546 estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas, tanto de la jornada diurna como de la nocturna. Dentro de este grupo de estudiantes que desertaron se puede observar una diferenciación porcentual en cuanto al periodo de retiro, arrojando los siguientes datos⁵:

Jornada Diurna: A esta jornada pertenece un 35.2% del total de estudiantes que desertaron, los cuales están distribuidos de la siguiente forma: el 6.6% se retiró en el primer semestre del 2002, el 7.5% se retiró en el segundo semestre del 2002, el 9.5% se retiró en el primer semestre del 2003 y por último el 11.6% se retiró el segundo semestre del 2003.

Jornada Nocturna: A esta jornada pertenece el 64.8% restante, distribuidos de la siguiente forma: el 15.7% se retiró en el primer semestre del 2002, el 13.2% se retiró en el segundo semestre del 2002, el 19.4% se retiró en el primer semestre del 2003 y por último el 16.5% se retiró el segundo semestre del 2003.

Tal situación parece obedecer a una serie de causas clasificadas entre institucionales y personales. A la primera clase corresponden algunas como la pertinencia del programa, fracaso académico e interacción con personal docente,

⁴ *Ibíd.*, Deserción estudiantil: prioridad en la agenda.

⁵ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Departamento de Admisiones y Registro.

directivo y administrativo. Y a la segunda clase corresponden algunas como: situación económica, problemas familiares y factores psico-sociales.

La permanencia de estas personas hasta la graduación generarían en la Universidad, el replanteamiento de su proyecto pedagógico y académico, el aumento del nivel de deserción y el aumento en sus costos, y en los estudiantes generarían sentimientos de frustración y desestabilidad, debido a la interrupción de su proceso académico.

Esta situación hace necesario realizar un proyecto de investigación del fenómeno propio para la Universidad de La Salle y la Facultad de Administración de Empresas, para determinar las causas propias de la deserción en esta institución y a partir de esto formular estrategias de retención, dentro de un enfoque de servicio al cliente, que contrarreste dichas causas.

2.2. FORMULACIÓN

¿Cuáles son las causas de deserción para los años 2002 y 2003 y cuál es la estrategia de retención pertinente para contrarrestar dichas causas en los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las causas de deserción para los años 2002 y 2003 y plantear una estrategia de retención que ayude a contrarrestar las causas académicas de deserción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una base de datos de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle que desertaron en los años 2002 y 2003 suministrada por la oficina de Admisiones y Registro con el fin de que los investigadores establezcan el número de estudiantes que abandonaron o interrumpieron su proceso educativo en estos años.

- Contactar al mayor número de los 546 estudiantes cuyo retiro se presentó en los años 2002 y 2003 por medio de vía telefónica y/o vía Internet con el objeto de que los investigadores apliquen la encuesta que permita la recopilación y análisis de la información de dichos estudiantes mediante la tabulación de los datos obtenidos en la misma.

- Determinar las causas de deserción de los 546 estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle por medio de la interpretación y análisis de los datos obtenidos en la encuesta con el fin de formular la estrategia de retención.

- Formular una estrategia de retención para la Facultad de administración de Empresas de la Universidad de La Salle por medio del modelo del servicio al cliente con el fin de mejorar la calidad en el servicio que presta la universidad y disminuir el índice de deserción en esta.

3.3. PROPÓSITOS

- **Administrativo:** Aportar elementos que permitan el mejoramiento continuo de la calidad del servicio que presta la Universidad de La Salle, mediante el planteamiento de un modelo de acompañamiento académico.
- **Administrativo:** Disminuir en un porcentaje el índice de deserción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de La Universidad de La Salle. Por medio del planteamiento y aplicación de un modelo de acompañamiento académico.
- **Administrativo:** Contribuir a la disminución de los costos sociales y económicos causados por el fenómeno de la deserción.
- **Investigativo:** Identificar las falencias que tiene la Universidad de La Salle en el servicio que ofrece a sus estudiantes.

3.4. METAS

- **Administrativa:** Proponer para el año 2007 la estrategia de retención formulada en la investigación.
- **Académica:** Culminar la investigación en el lapso de dieciocho (18) meses.

3.5. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

El trabajo será comunicado y divulgado por medio de documento escrito a la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

4. JUSTIFICACIÓN

La deserción es un fenómeno que desde el nacimiento de las universidades ha existido y que en la actualidad todas están enfrentando, es por esto que estudiantes y miembros de la Universidad de La Salle vislumbramos la necesidad de investigar las causas por las cuales los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas están abandonando su proceso académico, por medio de la aplicación de la teoría del servicio al cliente, tomando como indicadores de calidad del servicio las causas institucionales pertinentes a la deserción.

Lo anterior, con el fin de lograr una reducción en la brecha existente entre la excelencia del servicio que quiere prestar la Universidad de La Salle y la verdadera percepción que tiene el estudiantado acerca de este.

Los resultados de la investigación permitirán que la Universidad de La Salle de acuerdo con la determinación de las causas de deserción y la formulación de la estrategia de retención, se guíe para la elaboración de un plan general o un plan estratégico con el fin de formular un conjunto de estrategias de persistencia, entendiéndose como conjunto de estrategias, todas aquellas actividades que pueda realizar la Universidad en pro de los estudiantes, desde el punto de vista de apoyo financiero, acompañamiento académico, bienestar universitario y mejoramiento de los modelos pedagógicos, que abarquen todos los programas pertenecientes a esta institución, obteniendo un mejoramiento continuo en su proyecto de desarrollo institucional.

Así mismo, dichos resultados permitirán a la Facultad minimizar sus costos y maximizar sus ingresos, puesto que en promedio la facultad y por ende la universidad deja de percibir aproximadamente \$2.000.000 por estudiante que

deserta, perdiendo alrededor de \$240.000.000 por semestre, logrando cumplir con su objeto social, Proyecto Educativo Universitario Lasallista y su misión. Del mismo modo, permitirán abrir camino a futuras investigaciones sobre el tema, no solo en la Facultad de Administración de Empresas, sino en la universidad en general.

Para el logro de los objetivos de la investigación se emplean instrumentos tales como la encuesta y la tabulación de datos, con el fin de determinar y cuantificar las causas de deserción de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

5. MARCO TEÓRICO

Con el fin de facilitar el abordaje y el entendimiento del fenómeno de la deserción, el trabajo de investigación está fundamentado en un marco teórico que consta de varios elementos. Un marco conceptual, que permite conocer el significado de los conceptos más relevantes dentro de la investigación, para facilitar el proceso de entendimiento de la misma. También cuenta con un marco institucional, el cual permite contextualizar, a la Facultad de Empresas de La Universidad de La Salle y toda la evolución de su plan académico, desde el plan antiguo hasta la Acreditación⁶, con el fenómeno objeto de investigación. Dentro del marco teórico, también se encuentra el marco referencial, en el cual se abordan los temas correspondientes a la situación de la educación superior en el país y los diferentes modelos de deserción y retención, que son el objeto de estudio. A su vez, El trabajo de investigación, cuenta con un marco de bases administrativas sobre la teoría del servicio al cliente, eje fundamental para la solución del problema; dentro de este marco se pueden encontrar temas referentes a la calidad del servicio y su excelencia.

5.1. MARCO CONCEPTUAL⁷

CALIDAD: Conjunto de propiedades y características (implícitas o establecidas) de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas o establecidas.

⁶Según el Consejo Nacional de Acreditación, es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento dado por los pares académicos a la comprobación que efectúa una institución, sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social. Mandato de Ley 30 de 1992.

⁷ Los significados fueron tomados principalmente de: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES. Estudio de la deserción estudiantil en la educación superior en Colombia. Documento sobre estado del arte., 93 p.

CURRÍCULO: Conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional.

DESERCIÓN ESTUDIANTIL: Es el abandono que los alumnos hacen de sus actividades académicas antes de concluir su ciclo de estudios o la obtención del grado.

DESERTOR: Dicese de los alumnos que por factores intrínsecos o extrínsecos se ven forzados a retirarse de la institución, antes de concluir sus estudios.

MOMENTO DE VERDAD: Es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio.

PERSISTENCIA: Se refiere a la longitud de tiempo que un compuesto (estudiante) está en el ambiente (ambiente universitario), una vez introducido.

PERTINENCIA ESTUDIANTIL: Obliga a la universidad a responder ante la sociedad sobre lo que la institución universitaria genera como producto.

SERVUCCIÓN: Proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio).

5.2. MARCO INSTITUCIONAL

El marco institucional de la investigación está compuesto por una breve reseña histórica de la Universidad de La Salle, su marco doctrinal, su Proyecto Educativo su misión, su visión y los principios que la rigen y el pensamiento de San Juan Bautista de La Salle acerca de la deserción estudiantil. Así mismo, contendrá una breve reseña histórica de la Facultad de Administración de Empresas, su visión y misión, y el perfil del estudiante que desea ingresar a esta, con el fin de conocer el proceso educativo que tiene la Universidad de La Salle.

5.2.1. Universidad de La Salle

5.2.1.1. Breve reseña histórica ⁸

La Universidad de La Salle es una Institución de Educación Superior, fundada por el Instituto de los Hermanos de las Escuelas Cristianas (o Hermanos de La Salle) el 15 de noviembre de 1964, cuya Personería Jurídica le fue otorgada mediante Resolución No.0597 del 2 de febrero de 1965, expedida por el Ministerio de Justicia. Fue reconocida como Universidad mediante Decreto No. 1583 del 11 de agosto de 1975, expedido por el Gobierno Nacional.

Como universidad católica se ha esforzado desde su fundación por brindarle a la sociedad una alternativa de educación superior basada en la calidad y la eficiencia. Es por ello que la universidad ofrece 29 Programas Académicos en diferentes áreas del conocimiento, de los cuales 15 de ellos se encuentran

⁸ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Historia de la Universidad de La Salle. EN: www.lasalle.edu.co/general/historia.htm. Consultado el 4 de octubre de 2005.

actualmente acreditados, lo que demuestra el cumplimiento de su objetivo por brindar una educación de calidad. Cuenta con tres (3) sedes ubicadas en el Centro, en Chapinero y en el norte de la ciudad de Bogotá, dispone de un Edificio para apoyo de Programas de Extensión y 5 Centros de Investigación y Capacitación destinados a las Prácticas Académicas y a la Producción.

5.2.1.2. Marco Doctrinal⁹

Para la Universidad de La Salle ha sido fundamental brindar un servicio basado en la filosofía católica y cristiana que la caracterizan, a todos aquellos que la componen y a la comunidad en general.

Por lo anterior la universidad ha creado un Marco Doctrinal, resultado de la reflexión comunitaria que han hecho las directivas de la Institución sobre la práctica pedagógica que le ha correspondido vivir, donde establece, los valores, principios, criterios y normas generales que orientan a la universidad y que forman la base filosófica de su Proyecto Educativo Lasallista.

5.2.1.3. Proyecto Educativo Lasallista¹⁰

El Proyecto Educativo Universitario Lasallista tuvo sus inicios en la década de los 80 a partir de una motivación hecha por la Conferencia Episcopal Colombiana en el Directorio Nacional de Pastoral Educativa, documento que propone a la Educación Católica organizarse en forma de Proyecto Educativo, pero además proporciona una definición de Proyecto y un modelo del mismo.

⁹ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Reglamento estudiantil., p 18

¹⁰PROYECTO EDUCATIVO UNIVERSITARIO LASALLISTA. Consultado a: Luis Enrique Ruiz López. Director Centro de Investigaciones Lasallistas – CILA., 2:00 P.M., 4 de agosto de 2006

Dicha motivación también responde a la preocupación de la propia Universidad de La Salle, que buscó clarificar y formular sus intencionalidades formativas, por medio de la “Declaración de principios” (1971), por medio del capítulo primero del “Estatuto Orgánico” (que insinúa un conjunto de criterios orientadores del quehacer Universitario) y de los intentos de redacción del “Marco Doctrinal” de la Universidad (a partir de 1975).

Una visión retrospectiva del proceso seguido por el claustro en estas dos décadas, permite afirmar que en la Universidad de La Salle el Proyecto Educativo ha sido, antes que una formulación conceptual, o un documento, un proceso histórico concreto, a través del cual se ha buscado definir una alternativa de educación superior de corte lasallista.

Ese proceso se ha dado gracias a la interacción de los agentes del quehacer universitario (directivos - profesores - estudiantes—personal de servicios) con el entorno académico interno y con el entorno social exterior.

La formulación del Proyecto Educativo responde a la reconstrucción de una experiencia histórica la cual se buscaba identificar los procesos y tendencias vividos, que capaciten adecuadamente para afrontar los retos del desarrollo universitario y social del futuro inmediato y mediato. En la práctica, se trata de proponer a la comunidad universitaria lasallista la recepción e incorporación a su compromiso universitario, de las experiencias realizadas por la Universidad, que tienen poder para generar posibilidades de acción inmediata y mediata en relación con la responsabilidad social e histórica de la Institución.

Pero también se trata de abrir en la comunidad universitaria un espacio de acción que favorezca la innovación y la adopción de nuevos elementos de ordenamiento de su práctica educativa que le reclama tanto la coherencia con su doctrina como el compromiso con el futuro.

5.2.1.4. Misión de la universidad

La misión es la formulación de los propósitos de la organización e identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la misma. Expresa la razón de ser de una empresa e involucra al cliente como parte fundamental del deber ser del negocio.¹¹ Por lo anterior se podría suponer que toda organización cuenta actualmente con una misión, incluidas todas las Instituciones de Educación Superior, sin embargo cada misión varía en cada una de éstas según sus objetivos y propósitos individuales.

La misión de la Universidad de La Salle, como Universidad Católica Lasallista, se centra fundamentalmente en tres conceptos definitorios: Universidad, Católica y Lasallista.¹² Es una universidad regida por la doctrina de la Iglesia Católica y por su normatividad canónica, orientada y dirigida por la Comunidad de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, convirtiéndola en una comunidad académica que contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana mediante la investigación, ofreciendo y promoviendo un proyecto pedagógico orientado por el Modelo Educativo Católico, por sus principios y valores.

5.2.1.5. Visión de la universidad

La visión es la declaración amplia y suficiente de dónde quiere que su empresa esté dentro de 3 o 5 años, debe ser comprometedor y motivante de tal manera

¹¹ SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 7 Edición. Colombia: 3R Editores, 2000, p. 31

¹² UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Reglamento Estudiantil, p. 22

que estimule y promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización.¹³

La visión de la Universidad de La Salle es “llegar a ser reconocida y destacada socialmente por la calidad de sus procesos y servicios de investigación, formación, proyección social, de Bienestar y Desarrollo Humano y de administración de los recursos, y por su contribución al desarrollo armónico del país y de los derechos democráticos de la sociedad colombiana”.¹⁴

5.2.1.6. Principios de la universidad¹⁵

En toda organización existe la necesidad de la aplicación de principios que oriente la conducta de todos sus integrantes, con el fin de cumplir los objetivos de la misma. Es por ello que la Universidad de La Salle ha establecido sus propios principios, estipulados en dentro del Marco Doctrinal de la misma, cuya finalidad es inspirar y orientar a la universidad en todos y cada uno de sus estamentos integrantes que permitan cumplir con sus objetivos comunitarios y académicos.

De acuerdo con lo anterior, el Marco Doctrinal establece, entre otros, los siguientes principios:

- Visión cristiana del hombre, del mundo, de la historia y del saber.
- Formación integral, armónica, a partir del descubrimiento y realización del proyecto personal de vida de cada quien.

¹³ Opcit, SERNA GÓMEZ, p. 31

¹⁴ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. El nombre “Universidad de La Salle”. EN: www.lasalle.edu.co/general/principios_valores.htm. Consultado el 4 de Octubre de 2005

¹⁵ Ibíd.

- La búsqueda sistemática de la verdad la justicia y el desarrollo de un comportamiento responsable y honesto.
- El compromiso preferencial con la causa de los pobres y necesitados y con la justicia social cristiana.
- La promoción de la solidaridad por medio de grupos específicos de investigación, servicio y evangelización.
- El compromiso con la educación en sus distintas modalidades, como una de las mejores formas de servicio a la sociedad.
- La educación para pensar, decidir y servir

5.2.1.7. San Juan Bautista de La Salle y la deserción estudiantil

San Juan Bautista de La Salle fue un hombre que dedicó su vida a la educación de los más pobres guiado por sus votos de “obediencia, asociación y estabilidad”¹⁶, por lo cual la deserción para él era un fenómeno que no se podría admitir. Su objetivo principal fue el dar educación a los más pobres, hecho que revolucionó la enseñanza de su época y fin que logró al democratizar la educación en una época donde solo los niños privilegiados lo podían hacer.¹⁷ Es por lo anterior que San Juan Bautista de La Salle se vio preocupado ante las ausencias que pudieran existir en las escuelas y decidió, dentro de sus obras, escribir acerca de este tema.

¹⁶ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Vida San Juan Bautista de La Salle. EN: http://www.lasalle.edu.co/site_vicerrectoria/san_juan.htm. Consultado el 21 de Marzo de 2007. Primeros votos que emitieron ocho de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, en función de su misión educativa.

¹⁷ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Obra de San Juan Bautista de La Salle. EN: http://www.lasalle.edu.co/site_vicerrectoria/san_juan2.htm. Consultado el 21 de Marzo de 2007

5.2.1.7.1. De las ausencias reguladas y autorizadas.¹⁸

Hay alumnos¹⁹ que piden permiso para ausentarse sistemáticamente todos los días de la semana durante cierto tiempo cada día; se les puede conceder con moderación, después de haberlo ponderado debidamente, por las razones que siguen:

- Se podrá permitir a algunos estudiantes que falten a clase alguna vez por semana con tal que no sea por la tarde y que sea para trabajar, y no para cualquier otra cosa.
- Que vayan todos los días a clase sólo por la tarde; pero a ninguno se le permitirá ir sólo por la mañana.
- Que no lleguen por la mañana a clase hasta las nueve, y por las tardes hasta las tres, con tal que permanezcan en clase hasta el final.
- No se permitirá a ninguno venir a clase desde el comienzo y que salga antes del catecismo, sino que todos los alumnos tendrán obligación de asistir al catecismo y a la oración.
- Con todo, a veces, por razones muy serias, se podrá permitir a los que trabajan, e incluso siempre a los que escriben, que lleguen a clase al comienzo para leer o para escribir, y que salgan antes de terminar la clase, con tal que vengán también por la tarde y que asistan al catecismo y a la oración.

¹⁸ DE LAS DIVERSAS CLASES DE AUSENCIAS. Consultado a: Luis Enrique Ruiz López. Director Centro de Investigaciones Lasallistas – CILA., 2:00 P.M., 4 de Agosto de 2006

¹⁹ En la Salle hoy es usada la palabra estudiante según el Reglamento Estudiantil y el cual se refiere a éste como la persona que tiene matrícula vigente en cualquiera de los programas académico de pregrado bajo cualquier modalidad metodológica.

5.2.1.7.2. De las ausencias no reguladas, de las que pueden permitirse y de las que no se deben permitir.²⁰

Algunas veces sucede que los domingos y fiestas los estudiantes piden permiso para ausentarse; unos para ir de paseo o para ir a ver a sus familiares, otros para ir en peregrinación, otros para participar en alguna cofradía.

- No se permitirá a ningún estudiante ausentarse del catecismo los domingos y fiestas por ninguna de estas razones.
- Los días de clase se podrá, alguna vez, permitir que los estudiantes vayan en peregrinaciones lejos de la ciudad, pero sólo se les concederá ese permiso si son sus padres quienes lo piden para ellos.
- Tampoco se les permitirá faltar a clase para asistir a procesiones, a menos que sea la procesión del Santísimo Sacramento, cuando ocurra que en alguna parroquia se celebra un día de clase.
- Se permitirá que falten a clase los estudiantes de una parroquia el día de su fiesta patronal, en caso de que sea solemne y que sus feligreses hagan fiesta.
- No se permitirá a ningún estudiante que falte a clase el día de su santo, del de su padre o de su madre, o de cualquiera de sus parientes.
- No se permitirá a ningún estudiante que falte a clase el lunes y martes antes de Cuaresma.

5.2.2. Facultad de Administración de Empresas

El programa de Administración de Empresas celebró en el año 2007 sus 34 años, ofreciendo una formación integral, complementada con formación humanística y

²⁰ Opcit.

social, con el fin de que el Administrador de Empresas Lasallista obtenga conocimientos para el logro de un desempeño competitivo en el mundo empresarial.²¹

5.2.2.1. Breve reseña histórica²²

La creación del programa de Administración de Empresas como programa técnico profesional, surgió ante la necesidad de formar y capacitar profesionales en Administración de Empresas, para actuar tanto en la administración privada como en la pública, con capacidad de planear, organizar dirigir y controlar las actividades propias de esta ocupación, lo justifica el acuerdo No. 013 del Consejo Directivo.

El Plan de Estudios se diseñó basado en el conocimiento de todas y cada una de las habilidades, disciplinas y conocimientos del medio ambiente que debe poseer un profesional, con el fin de obtener un magnífico desempeño en el ejercicio de su labor.

Igualmente, se estableció como objetivo fundamental, que el programa²³ de Administración de Empresas debe preparar profesionales con formación científica y con una visión socio – humanística que les permitiese actuar en este campo, ya sea en el sector público o privado.

²¹ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. ¿Qué es la carrera? EN: http://www.lasalle.edu.co/pregrado/preg_adm_emp/que_es.htm. Consultado el 22 de Marzo de 2007.

²² CASTAÑEDA BARRERA, Lizeth y GAMBOA ROBAYO, Mónica. Reseña histórica de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle y sus perspectivas hacia el futuro. Bogotá: s.e., 2000, p 24-30.

²³ Hoy se habla de programas académicos, ley 30 de 1992. El plan académico cuenta actualmente con 2.709 estudiantes, 95 profesores, 545 egresados no graduados, 4211 graduados y 9 administrativos.

Establecido ya el Plan de Estudios, el Departamento de Administración inició labores académicas en Enero de 1971. El programa se inició con 119 estudiantes, a principios de febrero de 1971, siendo el rector el Doctor Jorge Enrique Gutiérrez y director el Doctor Luis Eduardo Illera Dulce.

En el año 1973 el programa fue orientado como una carrera profesional, con una duración de 10 semestres, formando de esta manera un departamento independiente, como respuesta a la exigencia del mercado, especialmente en el ámbito empresarial y social del país.

5.2.2.2. Misión del programa académico²⁴

Se desprende de la misión de la universidad y se centra en formar seres humanos integrales en la ciencia y el humanismo. Profesionales que con su saber apoyan la creación de pequeña, mediana y gran empresa para contribuir al desarrollo integral sostenible del país.

5.2.2.3. Visión del programa académico²⁵

A partir de la visión de la universidad y en apoyo a la misión de la misma, la visión de la Facultad será una comunidad académica que trabaje en la formación integral de administradores de empresa líderes, con espíritu emprendedor, con las herramientas fundamentales de un gerente contemporáneo y con criterio ético en los ámbitos público y privado.

²⁴ UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Misión y visión del programa académico. EN: www.lasalle.edu.co/pregrado_adm_emp/mision_vision.htm, consultado el 4 de octubre de 2005

²⁵ *Ibíd.*

El quehacer docente, investigativo y de servicio de la Facultad, estará orientado hacia el mejoramiento de la gestión empresarial colombiana, especialmente de la pequeña y mediana empresa, a través del fortalecimiento de la investigación y la creación de un centro de asesoría, consultoría e investigación empresarial Lasallista.

La Facultad se acreditará como un espacio académico universitario de gran calidad, con criterio social y con profundo sentido de la educación Lasallista.

Dicha visión apoyará a la universidad en su tarea contra el fenómeno de la deserción, pues se centra en el mejoramiento continuo tanto de su gestión educativa, como de la calidad del servicio que presta, mejoramiento que se ve reflejado en su afán por acreditar a la Facultad. Esto lograría aumentar el interés de los estudiantes a culminar sus estudios ya que su proceso académico se encontraría soportado en la calidad no solo del programa sino del personal que integran toda la Facultad.

5.3. MARCO REFERENCIAL

En el marco referencial se exponen aspectos de la educación superior en Colombia, tales como sus características principales; aspectos relevantes sobre la deserción estudiantil, tema de estudio, como son los enfoques y modelos de esta y sus posibles causales. Del mismo modo, se exponen aspectos sobre la retención y persistencia estudiantil y algunos de sus principales modelos. Lo anterior con el fin de plantear una solución al tema planteado y que el lector comprenda y aborde el tema.

5.3.1. Educación superior en Colombia²⁶

La educación superior colombiana está definida en la Ley 30 de 1992. A través de esta norma se “organiza el servicio público de la educación superior, inherente a la finalidad social del Estado”.

En Colombia la educación superior opera con las siguientes características específicas:

- Su contexto normativo está dado por la Constitución Política y la Ley 30 de 1992, de Educación Superior. A partir de allí, el marco normativo se completa con decretos reglamentarios y, cuando es necesario, con sentencias de la Corte Constitucional.
- El Estado es garante de la calidad del servicio educativo a través del ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior. El Ministerio de Educación Nacional es el responsable por velar por el cumplimiento de los objetivos de la educación superior.
- La educación superior trabaja en los siguientes campos de acción: técnica, ciencia, tecnología, humanidades, arte y filosofía.
- Las Instituciones de Educación Superior (IES) están clasificadas en:
 - Instituciones Técnicas Profesionales
 - Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas
 - Universidades
 - Régimen Especial

²⁶ YARCE, Jorge. La educación superior en Colombia. Bogotá: s.e., 2002. p.12 - 15

Dichas instituciones, con diversos alcances según la naturaleza de su labor y conocimiento, abarcan los programas de pregrado y posgrado.

5.3.2. La deserción estudiantil

El correcto desempeño de las instituciones de educación superior se ve afectado por diversos factores desembocando en la deserción estudiantil. Este fenómeno que por décadas se ha considerado normal, actualmente se ha convertido en un signo de ineficiencia y como un gran costo para el país, los estudiantes y las mismas instituciones²⁷.

5.3.2.1. Conceptualización

Dentro de la gran variedad de estudios que se han realizado sobre la deserción, hay gran cantidad de definiciones, debido a que no existe una metodología específica para abordar este fenómeno.²⁸ En la investigación se muestran las principales definiciones acogidas por los diferentes estudios.

Según la investigación “Deserción estudiantil en los programas de pregrado 1995-1998” existe una diferenciación entre la deserción estudiantil y la mortalidad estudiantil, definiendo a la segunda como “el abandono del aula por razones estrictamente de índole académica” (Arboleda y Picón.1977). Dentro de este estudio, también se establece una unidad de medida para este fenómeno la cual

²⁷ REVISTA DINERO. A combatir la deserción. EN: http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=28020. Consultado el 19 de Abril de 2007.

²⁸ En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional arrancó en 2004 con propuesta de medición de la deserción.

se denomina “episodio de deserción”, en la que se contempla que un estudiante, puede abandonar o interrumpir en varias ocasiones un mismo programa, de manera forzosa o voluntaria. Por lo que el estudiante podrá registrar más de un episodio de deserción.²⁹

Por otro lado, el estudio “Los Desertores” define la deserción como el abandono que los alumnos hacen de sus actividades académicas antes de concluir su ciclo de estudios o la obtención del grado.³⁰

En el estudio “Deserción estudiantil en el departamento de Química de la Universidad Pedagógica Nacional. Grado y Causas” se define a la deserción estudiantil como el hecho de que el número de estudiantes matriculados no haya seguido la trayectoria normal de la carrera por retiro de ella.³¹

Para la investigación realizada en el Programa de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, se definirá la deserción (ver Reglamento Estudiantil, artículo 10) como el abandono o interrupción de un programa académico por parte de un estudiante respectivamente matriculado, cuyo reintegro no se realice en un plazo mayor de siete semestres. También se le considerara desertor a aquel estudiante que cambie de programa dentro de la misma institución. Dentro de esta definición específica, cabe anotar que también se considera la mortalidad académica y el retiro forzoso como elementos de la deserción, con el fin de

²⁹ DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO 1995-1998, citado en: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES. Estudio de la deserción estudiantil superior en Colombia. Documento sobre estado del arte, Bogotá: s.p.i., p.20

³⁰ LOS DESERTORES, citado en: *Ibíd.*, p.20

³¹ DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL DEPARTAMENTO DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL. GARDOS Y CAUSAS, citado en: *Ibíd.*, p.21

determinar y cuantificar mejor las causales de retiro del programa de Administración de Empresas de La Universidad de La Salle.

Partiendo de la conceptualización de la deserción, se puede afirmar que este fenómeno comprende a quienes no siguieron la trayectoria normal de la carrera, ya sea por cancelar la matrícula o no matricularse. Cuantitativamente el fenómeno se puede medir, tomando el número de estudiantes que se retiran de una institución en un momento determinado.

Esto permite visualizar tres perspectivas del fenómeno de la deserción. La primera, una perspectiva de lo individual; en la cual se tiene en cuenta la intencionalidad de un individuo de ingresar a una institución de educación superior, para graduarse y obtener un título que le permita demostrar ante la sociedad idoneidad intelectual en un área. Cuando el individuo no cumple esta meta se le considera desertor.

En segundo lugar, esta la perspectiva institucional que se relaciona con el enfrentamiento que tiene el estudiante con los preceptos institucionales, lo que lo obligan a ir entendiendo, que debe tomar la decisión de retirarse. Muchas veces el individuo es conciente y el retiro es producto de un análisis racional de sus posibilidades mientras que otras veces es de manera irracional.

Por último, está la perspectiva estatal, donde la deserción se define como base en la organización educativa del país, es decir que la deserción se puede tomar como un desorden en la educación que imparte el país.

Esta conceptualización del fenómeno de la deserción permite que se tenga una mayor fluidez en el abordaje de los modelos y enfoques de estudios de este fenómeno.³²

5.3.2.2. Enfoques de deserción

Los diferentes modelos existentes para el estudio del fenómeno de la deserción, dependen exclusivamente de los diferentes enfoques que se quieran abordar. A continuación se presentan los principales enfoques.

El primer enfoque es el psicológico, el cual se centra en los diferentes rasgos de la personalidad de los individuos y la interacción de estos con su medio ambiente. Como resultado de esta interacción se da el fortalecimiento de las intenciones por parte del estudiante de culminar el programa académico, lo que se denominaría persistencia o por el contrario un debilitamiento de estas intenciones, que tendría como consecuencia el abandono o interrupción del proceso académico; denominado deserción. (Según los autores Fishbein y Ajzen – 1975)

Al igual, la intencionalidad del estudiante, también depende de otras variables tales como: el autoconcepto que tenga el estudiante, las perspectivas de éxito y el rendimiento académico que le permite sortear los diferentes obstáculos académicos.

Otro enfoque es el sociológico el cual enfatiza en la influencia de factores externos adicionales a los psicológicos. Donde el autor Spady (1970), sugiere la deserción como el producto de la falta de integración de los estudiantes con el entorno de la

³² Opcit., Universidad Nacional de Colombia e ICFES. Estudio de la deserción estudiantil superior en Colombia. Documento sobre estado del arte, Bogotá: s.p.i., p. 21 y 22

educación superior. En esta perspectiva se incluye a la familia como factor clave a la hora de influenciar, crear expectativas y demandas, que a su vez afectan el nivel de integración social en la universidad, tanto positiva como negativamente; la congruencia normativa actúa directamente sobre el rendimiento académico, el desarrollo intelectual, la integración con el personal docente y la integración social, de tal manera que la persistencia del alumno dependerá del cumplimiento de las expectativas del alumno frente a su institución y su entorno.

El tercer enfoque es el económico, donde se encuentran dos modelos; el de costo-beneficio; en el cual la decisión del estudiante sobre desertar o persistir en la universidad, depende de la perspectiva de beneficios sociales y económicos que acarrearían la obtención del título profesional. Si el estudiante tiene la percepción de que obtendrá mayores beneficios con una carrera distinta o con una vinculación temprana laboral, la posibilidad de que el estudiante interrumpa o abandone su programa académico es inminente. El segundo modelo es el de la focalización, el cual hace referencia a la financiación, variable que influye directamente sobre los estudiantes a la hora de tomar cualquier decisión. Dentro de este enfoque de estudio se analiza el factor económico como fuente de variación en el fenómeno de la deserción.

Los últimos enfoques son los organizacionales y de interacción, este enfoque estudia a la deserción desde las características de la institución de educación superior, en cuanto a la calidad del servicio que prestan a los estudiantes. En este enfoque se le da especial relevancia a variables como: la calidad de la docencia, la experiencia en el aula, beneficios estudiantiles, disponibilidad de recursos y número de alumnos por profesor.³³

³³ *Ibíd.*, Universidad de Colombia e ICFES, p. 33-36

El presente trabajo de investigación se centra en este enfoque, debido a que este aborda las variables claves para alcanzar el objetivo de la investigación, tales como la calidad en el servicio, eje fundamental para la solución del problema. Esto no quiere decir que no se tenga en cuenta el enfoque económico. El objeto a considerar en este enfoque, es la realidad en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, esto quiere decir, que el valor de la matrícula de la carrera de Administración de Empresas, es relativamente más económica que otras universidades como la Javeriana o Externado. Además, por los convenios de la Universidad de la Salle con el ICETEX, se puede financiar gran porcentaje de la matrícula, por lo que se espera que las causales económicas en el fenómeno de la deserción en la Facultad de Administración de Empresas en particular no tengan demasiada incidencia.

5.3.2.3. Modelos de deserción

Para abordar el fenómeno de la deserción, es necesario establecer un modelo que se relacione con los diferentes enfoques antes mencionados. Por lo tanto en la investigación se citarán los modelos que más se acoplan a la orientación de esta; Los cuales son el modelo de Vincent Tinto y el modelo de capital humano.

COMPARACIÓN MODELOS DE DESERCIÓN

MODELO DE TINTO	MODELO DEL CAPITAL HUMANO
<p>✓ Este autor considera tres conceptos fundamentales en su modelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una carrera educacional es un proceso longitudinal de aciertos y desaciertos. ▪ La estructura de la institución influye en la toma de decisiones del estudiante. ▪ La integración social de los estudiantes en el nuevo sistema, los estimula durante la carrera educacional. <p>✓ Así mismo explica la deserción como resultado de dos grupos de causales; las institucionales y las personales.</p> <p>✓ Plantea la carrera educativa como un proceso individual que depende del ambiente provisto por la institución.</p> <p>✓ Como conceptos claves se tienen el interés y el compromiso del estudiante los cuales se dividen en dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ Un compromiso con las metas o grado en el cual los estudiantes quieren alcanzar sus metas. ▪ El compromiso institucional, con el cual los estudiantes alcanzan sus metas en una institución en particular.³⁴ 	<p>✓ Este modelo se basa en dos enfoques netamente económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La educación como una inversión, centrada en una relación de costo-beneficio. ▪ La educación como un modelo de consumo; en el que el cliente valora el servicio prestado con relación al precio que paga y los sacrificios en que incurre. <p>✓ La teoría niega que los estudiantes aspirantes no están perfectamente claros en sus elecciones sobre la carrera o programa a seguir; muchas veces manifiestan incertidumbre sobre su futuro económico.</p> <p>✓ Asume que el estudiante no puede predecir si se graduará o no, si puede calcular una probabilidad subjetiva de que alcanzará la culminación del programa. Todo esto basado en las capacidades del estudiante.³⁵</p>

Fuente: Vincent Tinto y Bean. Universidad Nacional de Colombia e ICFES. “Estado de arte sobre la retención estudiantil”.

³⁴ UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES . “Estado de arte sobre la retención estudiantil, Bogotá: s.p.i., p.3

³⁵ *Ibíd.*, p.3

A primera vista el modelo de Tinto reúne todas las características aplicables en el estudio del fenómeno de la deserción. Pero es necesario tener en cuenta, que este modelo se centra en la deserción solo como un problema de integración por parte del estudiante y no toma la posibilidad de que el poco nivel de integración que tenga este, sea por falta de una relación no solo del estudiante hacia la institución, si no de la institución hacia el estudiante, ya que es en este sentido de la relación donde se puede comprobar el nivel de calidad del servicio que presta esta. Esto quiere decir que entre mayor sea la calidad del servicio percibido por el estudiante, mayor será el cumplimiento de las expectativas de este ultimo frente al ingreso a un nuevo sistema académico, teniendo una relación directa en el aumento del compromiso de este por terminar su carrera. Sin embargo el modelo del capital humano complementa lo expuesto en el modelo de Tinto, pues considera la deserción como el producto de, no solo falencias en la parte personal sino también falencias en la valoración del servicio que se presta frente al precio que se paga, convirtiendo a este fenómeno en un problema de índole económico.

5.3.2.4. Factores asociados

Ambos modelos convergen en la concepción de unas causales tanto institucionales como personales, estas causales son reflejo de los diferentes enfoques de estudio, ya que abarcan la influencia de factores económicos, sociales, familiares y psicológicos, en la toma de decisiones por parte del estudiante sobre desertar o persistir. Muchas de estas decisiones pueden ser de carácter voluntario o forzoso. La condición de estas decisiones de voluntarias o forzosas, depende de las necesidades del estudiante y de las capacidades de la institución, frente al planteamiento de cada causal.

5.3.2.4.1. Causas personales³⁶

Las causas personales enmarcan, todos los motivos o situaciones propias del individuo fuera de la institución, que pueden llegar a inferir en la toma de decisiones sobre la posibilidad de deserción o pertinencia. Las principales son:

- Falta de preparación: Dentro de esta causal, se pueden contemplar aquellos estudiantes, que debido a falencias de conocimiento y habilidades, no pueden corresponder con las diferentes exigencias de la institución por concepto académico.
- Compromisos externos: Gran población de los estudiantes tienen un trabajo o familia, lo cual dificulta un nivel de interacción alto con los compromisos de la institución, restando tiempo de estudio.
- Aislamiento social: La mayoría de estudiantes que no se involucran en actividades extracurriculares³⁷ con compañeros o miembros de la institución, tienen mayores posibilidades de desertar, debido a que no se crea un sentido de pertenencia frente a la institución.
- Factores psico-sociales: En cierto sentido estos factores, hacen referencia a la intencionalidad que tenga el alumno de graduarse, dependiendo de esto del nivel de compromiso de este con sus metas.
- Situación económica: Este factor depende directamente de la capacidad de financiación propia del estudiante o de su familia para asumir el programa académico y de más gastos.

³⁶ *Ibíd.*, p. 6 y 7

³⁷ Actividad que no está explícita en el currículo ni en el plan de estudios.

5.3.2.4.2. Causas institucionales³⁸

Estas causales comprenden todas las situaciones o motivantes, propiciadas por la institución que influyen en la deserción del estudiante, ya sea de manera voluntaria o forzosa. Estas causas, desde el enfoque de la investigación, pueden considerarse como falencias en la prestación del servicio. Las principales causales son:

- Interacción con personal docente, directivo y administrativo: Se ha argumentado que los estudiantes que interactúan con el personal de la institución, se sienten más a gusto en el ambiente universitario, propiciando un mayor aprendizaje por medio de la consejería.
- Pocas facilidades de financiación: Muchos de los estudiantes y sus familias, se encuentran en dificultades económicas, que interfieren con las probabilidades de culminación del proyecto educativo. Por lo cual dependen de las posibilidades de financiación que pueda ofrecer la institución por medio de convenios con fidusuarías y entidades crediticias.
- Fracaso académico: En este factor entran en juego la variable de tiempo y esfuerzo dedicado por parte del estudiante para mantener un estándar mínimo académico que le permita continuar en la institución.
- Pertinencia del programa: Este se refiere, hasta que punto el programa es necesario en la sociedad y la proyección de este. Si el estudiante tiene una percepción negativa frente a la pertinencia del programa, considerando que la

³⁸ Op cit., UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES. "Estado del arte sobre la retención estudiantil, p. 6 y 7

carrera profesional que eligió no tiene futuro, lo mas seguro es que tome la decisión de desertar.

5.3.3. Retención estudiantil

Lo ideal en toda institución de educación es tener altas tasas de retención, entendida como el resultado de la suma de esfuerzos por parte de las instituciones y estudiantes para garantizar el cumplimiento de un programa académico en un tiempo determinado. Para alcanzar este objetivo existen varios modelos de retención que se contemplaran continuación.

5.3.3.1. Modelo del componente Co - curricular³⁹

Este modelo, cuyos autores son Kearney Gretchen y Mclaughin Kearney, hace hincapié en fomentar cualquier actividad fuera del salón de clase universitario. Las actividades co-curriculares pueden ser vistas como experiencias de aprendizaje que aumentan la perspectiva cognitiva y teórica del salón de clase.

Las actividades y servicios co-curriculares están dirigidos a crear asociaciones de estudiantes para desarrollar variedad de tareas dentro de ámbitos, deportivos, culturales, liderazgo y empleo académico. Al mismo tiempo se pueden relacionar actividades de tutorías, programas de orientación, programas de acompañamiento, grupos de estudio y consejerías académicas.

³⁹ Ibíd., p.7

Este modelo se adapta al modelo de Tinto, ya que correlacionan la satisfacción de los estudiantes, el éxito universitario, la persistencia y la graduación, con la integración social y académica en la vida universitaria.

Asimismo, la interacción por fuera del salón clase, del estudiante con el personal docente impacta positivamente en los valores y actitudes, además de incrementar el desarrollo cognitivo por medio de la consejería académica.

Con este modelo de retención se espera que el estudiante que tiene problemas de integración, que pueden estar relacionados tanto con causas personales como institucional, desarrolle la capacidad de interacción e integración tanto a nivel social como académica. Propiciando así que el estudiante se encuentre motivado y se comprometa más con sus metas de lograr un título profesional.

5.3.3.2. Modelo de Instrucción Suplementaria⁴⁰

Para desarrollar este modelo los autores Martín y Arendale, se basaron en la forma tradicional de prestar asistencia a los estudiantes; el cual era un modelo derivado del modelo médico, en el cual el individuo es identificado como demandante de asistencia, esta identificación se puede realizar por medio de un diagnóstico a la auto referencia.

En muchas instituciones la identificación de estudiantes con riesgo de desertar ya sea por fracaso académico u otras razones, se realiza por medio de pruebas y entrevistas previas a la matrícula, sometiendo al estudiante a extensas pruebas, para confirmar sus posibilidades de persistencia. Para este tipo de sub modelo se

⁴⁰ *Ibíd.*, p. 8

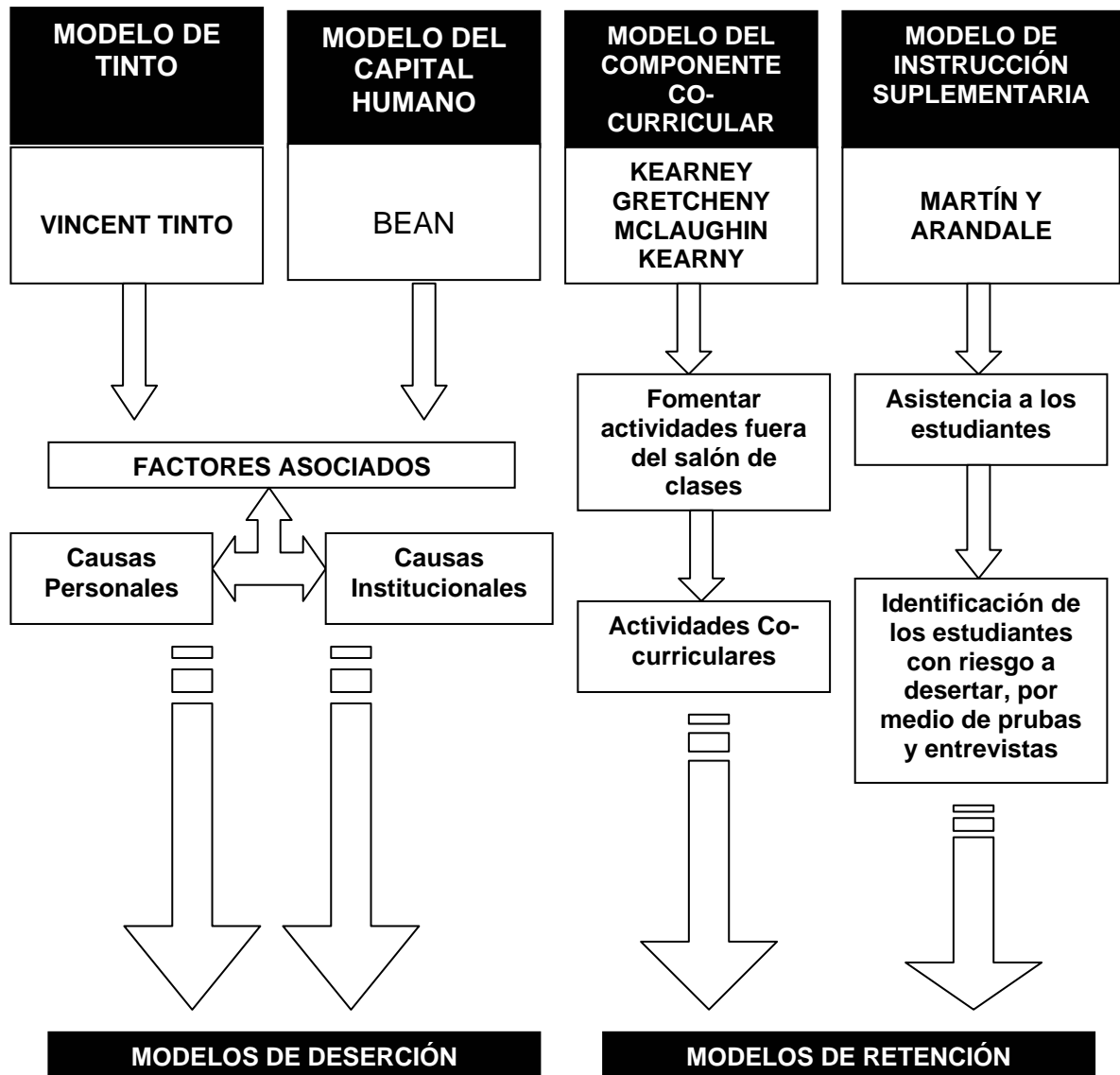
espera que las intenciones de persistencia sean por lo menos de un año. En estos casos el acompañamiento se debe realizar desde el proceso de matrícula para garantizar un mayor tiempo de persistencia.

En el caso de la auto referencia el estudiante muestra la ansiedad al conocer o ser conciente del posible fracaso académico, el docente debe realizar un diagnostico previo, a la elaboración del plan de acompañamiento, con el fin de garantizar la superación de las falencias académicas.

Por otro lado, no todos los estudiantes en riesgo se pueden identificar por los diferentes exámenes de admisión, es necesario que el personal docente este atento del resultado de las diferentes pruebas académicas por asignación, ya que estas pueden identificar a los estudiantes que no se mostraron en riesgo previamente. Con esta identificación se pueden determinar, si las falencias son por falta de compromiso por parte del estudiante, por fallas académicas o la metodología de enseñanza.

La universidad debe crear o enfatizar más en los programas de acompañamiento y tutorías, de tal forma que los estudiantes perciban que es un servicio, que garantizará el alcance de las metas propuestas. Es grande el número de estudiantes que se acogen a estos programas de acompañamiento demasiado tarde, por motivos de vergüenza o subestimación de las fallas académicas, estos problemas se pueden abordar con un servicio de tutorías suplementario con los estudiantes, lo que acarrearía para el estudiante un mayor compromiso, ya que entre el grupo de compañeros de estudio se crea un nivel de responsabilidad.

RESUMEN MODELOS DE DESERCIÓN Y DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL



5.4. BASES ADMINISTRATIVAS

La deserción es un fenómeno al cual se le podrían atribuir varias alternativas de solución desde un enfoque administrativo. La investigación se enfoca en la teoría del servicio al cliente, donde se tiene en cuenta aspectos como la calidad y la

gerencia del servicio, con el fin de establecer una relación de pertenencia entre el estudiante y la universidad. Es decir, las universidades también son empresas que deben brindar un buen servicio a sus clientes y deben mostrar resultados expresados en altas tasas de éxito (graduados), con el objeto de que ésta disminuya sus porcentajes en el índice de deserción y por ende aumenten sus ingresos.

5.4.1. Calidad del servicio

El servicio al cliente se ha convertido en una herramienta competitiva para todas las empresas de la actualidad y un valor agregado para las mismas, es la esencia en las empresas de servicio, como lo son las universidades, pues de éste depende la fidelización y lealtad de los clientes por la misma. Es por ello que la Universidad de La Salle debe centrarse en brindarle un servicio de calidad a sus estudiantes que permita el logro de una mayor permanencia de los mismos en ésta. Su calidad en el servicio, dependerá del compromiso de todos sus integrantes (docentes, personal administrativo y directivos) y de su mejoramiento continuo.

5.4.1.1. Calidad

Actualmente toda organización, incluida la universidad, que preste un servicio, debe tener en cuenta la calidad como parte fundamental de esta, ya que de la calidad del servicio dependerá en gran medida la aceptación de este por parte del cliente.

De acuerdo con esto la calidad se define como: “el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.”⁴¹

Así mismo, la Universidad de La Salle en su afán de seguir sus principios, en los cuales se encuentra el servicio, ha tenido en cuenta que para la buena prestación de este, no solo a la comunidad sino a los propios estudiantes, se debe tener en claro un buen concepto de calidad.

Por lo anterior la universidad ha definido la calidad como: “satisfacción o logro de la misión y los objetivos esperados o comprometidos, en un marco de criterios o estándares compartidos y públicamente declarados”⁴²

6.4.1.1.1. Clientela clave⁴³

La clientela clave es aquella que, por sus expectativas y sus necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Ante la diversidad de necesidades cada servicio debe seleccionar una clientela clave, con el fin de satisfacer al máximo y de una forma correcta y eficaz las necesidades exigidas por el cliente.

Los clientes son los que finalmente determinan la aceptabilidad de la calidad del servicio que se les está prestando la organización. Es por ello que para las instituciones de educación, su clientela clave debe centrarse en los estudiantes,

⁴¹ HOROVITZ, Jacques. La calidad del servicio. Tomo 3. Bogotá: McGraw – Hill, s.f., p. 1

⁴² UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Calidad. EN: www.lasalle.edu.co/planeacion/encuesta/calidad.htm, p. 9

⁴³ Opcit., HOROVITZ, p. 2

pues estos son los que demandan el servicio educativo, voluntaria o involuntariamente, y los que al finalizar sus estudios emiten un juicio a favor o en contra del servicio que estás les prestaron.

6.4.1.1.2. Nivel de excelencia⁴⁴

En el mundo de los servicios, como lo es la educación⁴⁵, calidad no significa necesariamente lujo, ni algo inmejorable. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado. Cada nivel de excelencia debe responder a un cierto valor que el cliente esté dispuesto a pagar, en función de sus deseos y sus necesidades. En el caso de la educación, este valor se encuentra dado por el costo de la matrícula, valor por el cual el estudiante se encuentra dispuesto a pagar por obtener un nivel de excelencia, medido en la calidad del estudio que el desea obtener y que la institución ésta dispuesta a ofrecer.

6.4.1.1.3. La conformidad⁴⁶

Se trata de mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar. Cuanto más se ofrezca un servicio en lugares diferentes o a través de intermediarios diferentes, mayor es el riesgo de desviación con respecto al nivel de excelencia.

⁴⁴ *Ibít.*, HOROVITZ, p. 2

⁴⁵ El artículo 62 de la Constitución Política de Colombia de 1991, habla sobre la educación y se refiere a ésta como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social.

⁴⁶ *Ibít.*, HOROVITZ, p. 2

6.4.1.2. El servicio⁴⁷

El servicio, como lo es el de la educación, es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

6.4.1.2.1. Servucción⁴⁸

Los servicios a diferencia de los productos son poco o nada materiales y solo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. La servucción comprende dos dimensiones propias: la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio. Así mismo ocurre con la educación, el estudiante demanda el servicio y solo cuando comienza a experimentarlo, es decir inicia con su programa académico y a interactuar con todos aquellos agentes involucrados en este proceso, manifiesta su grado de satisfacción hacia el servicio que su institución le ésta ofreciendo en ese momento.

6.4.1.2.2. La prestación⁴⁹

La servucción no sólo es importante para reforzar los beneficios que el comprador busca en la prestación, sino que se ha convertido también en un arma competitiva básica e indispensable en todos los sectores en los que el servicio no se ha

⁴⁷ Ibít., HOROVITZ, p. 2

⁴⁸ Ibít., HOROVITZ, p. 6

⁴⁹ Ibít., HOROVITZ, p. 6

convertido en algún trivial. En la educación, la prestación se ha convertido en factor clave, pues de la calidad y la excelencia con que se brinde ésta la probabilidad de permanencia de los estudiantes en las instituciones será mayor, ya que son ellos mismo los que juzgan y emiten su juicio de valor ante dicha prestación.

6.4.1.2.3. La experiencia⁵⁰

La servucción puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción. La experiencia será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción.
- La disponibilidad.
- El ambiente.
- La actitud del personal de servicio en la venta y durante la prestación del servicio.
- El riesgo percibido al escoger el servicio, que va unido a la imagen y la reputación de la empresa.
- El entorno.
- Los otros clientes.
- La rapidez y la precisión de las respuestas a sus preguntas.
- La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones.
- La personalización de los servicios.

En las instituciones de educación, la experiencia se refiere a todo el servicio en general que le prestan todos los integrantes de ésta a los estudiantes y al como se lo prestan. Las instituciones deben estar dispuestas a darles la opción de escoger

⁵⁰ Ibít., HOROVITZ, p. 6

cualquiera de sus programas académicos, de brindarles un buen ambiente que permita su buen desarrollo dentro de la misma, las directivas y los docentes deben estar en función de sus estudiantes con el ánimo de brindarles su apoyo y ayuda en lo que necesiten y deben vender siempre una buena imagen de la institución, todo con el objetivo de que los estudiantes reafirmen la decisión que tomaron a la institución que hayan escogido como opción de estudio.

La servucción puede estar más o menos centrado en la prestación o en la experiencia. No obstante, siempre incluirá una parte de ambos, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Dimensiones del servicio de los servicios



Fuente: Horovitz, Jacques. La calidad del servicio.

5.4.2. Gerencia del servicio

La gerencia del servicio es un enfoque total de la organización que hace de la calidad del servicio, cuando lo recibe el cliente, la fuerza motriz número uno para la operación de un negocio. La filosofía de la gerencia del servicio sugiere que todo el mundo tiene que desempeñar algún papel y asegurarse de que todas las

cosas salgan bien para el cliente. ⁵¹En conclusión la gerencia del servicio, se entiende como el esfuerzo de toda integrante de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, a través de la prestación de un servicio con calidad.

La gerencia del servicio crea una organización centrada en el cliente que hace de las necesidades y expectativas del cliente el foco central del negocio. Todos los aspectos del negocio, cuando hay manejo del servicio, se estructuran para facilitar que el cliente haga negocio con la organización. Así mismo, todas las interacciones con los clientes se rigen por un mismo principio único e inviolable: El cliente no siempre puede tener la razón, pero siempre está primero.⁵²En la universidad una nota baja es el clásico ejemplo, pues en ciertas ocasiones los estudiantes no se encuentran conformes con los resultados en sus estudios y culpan a sus profesores por dichos resultados, sin caer en cuenta que han sido errores suyos. De esto radica que los profesores a pesar de la inconformidad de los estudiantes, sigan prestando un buen servicio con el propósito de no dejar que estos incurran en la decisión de retirarse por dichas razones.

5.4.2.1. Momentos de verdad

Según la terminología de la gerencia del servicio al cliente un momento de verdad o momento decisivo es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio.⁵³

⁵¹ ALBRECHT, Karl. La revolución del servicio. Bogotá: 3R editores, 1998, p. 19y20

⁵² ALBRECHT, Karl y BRADFORD, Lawrence. La excelencia en el servicio. Bogotá: 3R editores, 1998, p. 26

⁵³ Opcit., ALBRECHT, p. 24

De acuerdo con esto, los momentos de verdad hacen parte fundamental de toda organización ya que de estos dependerá en gran medida que el cliente decida seguir tomando el servicio, o decida abandonarlo por completo.

Hay que tener presente que no todos los momentos de verdad implican interacción directa entre los profesores y los estudiantes.⁵⁴ En el caso de la universidad con los estudiantes, los momentos de verdad pueden ser muchos, estos pueden ir desde el momento en que el estudiante observa cualquier anuncio publicitario de esta, hasta el momento en que este se encuentre sentado en el aula de clases, ya que a partir de esto el estudiante comienza a crear una impresión en cuanto a la calidad del servicio que le presta la universidad.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que la universidad, si desea cumplir y satisfacer las necesidades de sus estudiantes, debe conseguir, que todos los momentos de verdad que vive o que experimentan estos, se traduzca en la imagen del servicio.

5.4.2.2. Ciclo de la verdad⁵⁵

Un ciclo del servicio es un mapa de los momentos de verdad, a medida que los experimentan los clientes. El ciclo se activa cada vez que un cliente se pone en contacto con la organización. Así como hay centenares de momentos de verdad en un día determinado, hay también ese número de ciclos del servicio. Una de las razones del ciclo del servicio, radica en separar los momentos importantes de verdad de los momentos críticos de verdad.

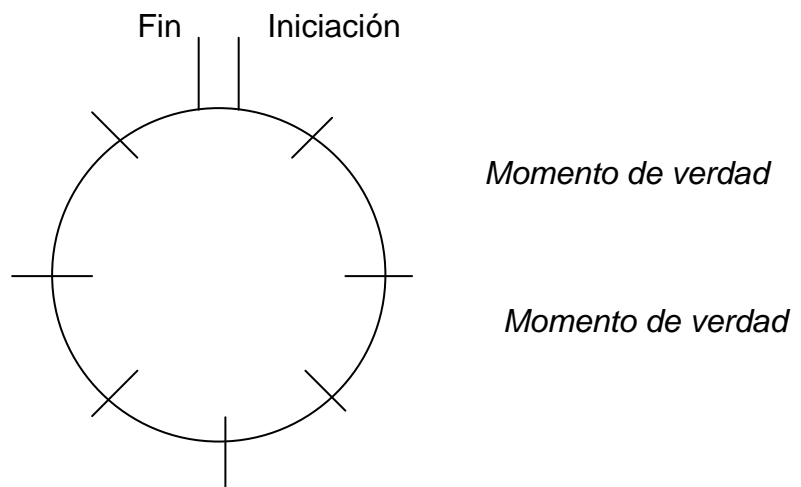
⁵⁴ *Ibíd.*, p. 26

⁵⁵ *Opcit.*, ALBRECHT, Karl y BRADFORD, p. 33y34

El ciclo de verdad en la educación, se inicia en el instante en que el estudiante comienza a investigar sobre el plan de estudio que desea cursar y cual de todas las instituciones le brinda los mejores beneficios, ya sea por medio de sus páginas web o directamente con la institución.

Cada momento de verdad de dicho ciclo aparece con el transcurso de la experiencia que vive el estudiante como integrante de dicha institución y finaliza cuando este abandona la institución y deja de demandar por completo los servicios de la misma. Se aclara que es abandono total pues el egresado ocasionalmente sigue demandando sus servicios.

Figura 2. Ciclo del servicio



Fuente: Albrecht y Bradford. La excelencia del servicio. 1998

5.4.2.2. Momentos críticos de verdad

Una vez creados los ciclos de servicio se está en condiciones de detectar aquellos momentos de verdad que, si no se manejan positivamente, casi con seguridad conducen al descontento del cliente, la pérdida de lealtad y posible pérdida por completo del cliente. Estos son los momentos críticos de verdad.

Es preciso añadir que los momentos críticos de verdad de los estudiantes, se pueden presentar por descontento de estos con el personal docente o administrativo de la universidad, una de las causas atribuidas al fenómeno objeto de estudio, causando el retiro total del estudiante de la institución o por momentos críticos diferentes a este, que el estudiante experimenta durante la prestación del servicio.

Respecto a lo dicho anteriormente, cabe resaltar que los momentos críticos de verdad varían de acuerdo con la naturaleza del negocio, la naturaleza del producto y la naturaleza del servicio ofrecido al cliente. Pero algo que sí es común en todos los casos: los momentos críticos de verdad si se dejan de manejar, invariablemente conducen a la pérdida de la confianza del cliente. Una vez pérdida la confianza del cliente, vienen inmediatamente la pérdida de la lealtad y la pérdida de nuevos negocios.⁵⁶ Lo que a menudo pasa con los estudiantes que deciden retirarse la universidad.

Todo lo dicho anteriormente resalta en la importancia que tiene la calidad del servicio en la pertinencia de los estudiantes en la universidad, basándose en que la calidad de la oferta académica y su pertinencia en la universidad depende de la calidad de sus profesores, de sus estudiantes, de los currículos que se ofrecen,

⁵⁶ *Ibíd.*, p. 34 y 35

los planes de estudio, de los procesos de gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha, de la infraestructura y del ambiente de “vida universitaria” que se pueda construir. Lo anterior, coincide con lo que planteó la Universidad de La Salle en su política de calidad y su Modelo Educativo Lasallista en general, pues su mayor propósito es brindar un servicio de excelente calidad a todos los integrantes de la comunidad lasallista.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVA

Con el fin de definir el tipo de investigación se ha tomado como base el concepto de Méndez, autor que plantea lo siguiente: “El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables”⁵⁷.

De acuerdo con lo anterior, la investigación hace parte del nivel descriptivo, ya que pretende establecer comportamientos concretos e identificar características del universo objeto de investigación (estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle que desertaron en los años 2002 y 2003), además se basa en técnicas como la encuesta y la observación (estudiantes desertores) para la recolección de la información, esto con el fin de determinar la relación que existe entre la universidad y los estudiantes.

6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Los estadísticos usan la palabra población “para referirse no sólo a personas sino a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio”⁵⁸. En la investigación la población está constituida por 546 estudiantes que desertaron de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle para los años 2002 y 2003. De acuerdo al número de estudiantes objeto de investigación, la población es considerada como una población finita. “Por finito nos referimos a

⁵⁷ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: McGraw – Hill, 2004, p. 133

⁵⁸ LEVIN, Richard y RUBIN, David. Estadística para Administradores. 6ª ed. México: Prentice Hall, s.f., p. 315

que la población tiene un tamaño establecido o limitado, es decir, existe un número entero (N) que nos dice cuantos elementos hay en la población”⁵⁹.

Una adecuada definición de población debe realizarse a partir de los siguientes términos: “elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo”⁶⁰.

De acuerdo con lo anterior la población está definida de la siguiente manera:

- Alcance: La Universidad de La Salle.
- Tiempo: Primer semestre del 2002 al segundo semestre del 2003.
- Elementos: Todos los desertores de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.
- Unidades de muestreo: Todos los desertores de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

Por muestra se entiende “La parte de la población que se relaciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio”⁶¹.

Por lo anterior el método de muestreo que se utiliza en la investigación es el *Muestreo Aleatorio Simple*, donde la selección de las unidades muestrales están dadas por los 546 estudiantes (población), de los cuales 192 corresponden a la jornada diurna y los 354 restantes corresponden a la jornada nocturna, a partir de la siguiente fórmula:

⁵⁹ *Ibíd.*, p. 318

⁶⁰ BERNAL, César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Colombia: PrenticeHall, s.f., p. 158

⁶¹ *Ibíd.*, p. 159

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra necesaria.

Z²: Margen de confiabilidad

P = Probabilidad de que el evento ocurra

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra

N = Tamaño de la población

e = Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se esta dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

Reemplazando:

n:?

Z²:1,65 según la tabla de distribución normal ó 90% de confiabilidad, es decir, de conseguir a todos los desertores.

P =0.50 ó 50% de conseguir a los desertores.

Q = 1-P = 1-0.50 = 0.50 ó 50% de no conseguir a los desertores

N = 546

e = 0.1 ó 10% de margen de error

Obtenemos:

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5) (0.5) 546}{(0.1)^2 (546-1) + (1.65)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{371,62125}{6,130625}$$

$$n = 60,61719$$

De lo anterior se puede decir, que se necesita entrevistar a 61 desertores de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, con el objeto de conocer las razones del por qué tomaron la decisión de retirarse.

Los pasos para poder obtener la población y la muestra de la investigación fueron los siguientes:

- El listado de los estudiantes que desertaron para los años 2002 y 2003 se obtuvo de la colaboración de la Secretaría Académica, la cual nos brindó el listado que maneja el Departamento de Admisiones y Registro de los estudiantes retirados desde el año 2000.
- Después de obtenido el listado, el cual se encuentra organizado por semestres y jornadas, se comenzó a revisar la información de cada uno de los estudiantes que correspondían a los años 2002 y 2003, con el objeto de verificar que todos los datos que necesitábamos para poderlos contactar estuvieran completos (nombre, jornada, semestre, teléfono, correo electrónico).
- Cuando se obtuvo el listado de los estudiantes que contaban con los datos requeridos se comenzó a contactarlos telefónicamente y por correo electrónico, hasta contactar a los 61 estudiantes correspondientes a la muestra.

Sin embargo se observa que en dicha muestra, el 82% corresponde a la jornada diurna y el 18% a la jornada nocturna, resultados que no concuerdan con los datos reales de la población por lo siguientes motivos:

- Se obtuvo como población un total de 546 estudiantes, 192 de la jornada diurna y 354 de la nocturna, los cuales fueron sustraídos de la lista de estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas retirados desde el año 2000 .
- El Departamento de Admisiones y Registro contaba con más información sobre los estudiantes de la jornada diurna que de la nocturna, sumándole a esto el que muchos de los datos estaban desactualizados, por lo cual se logro contactar a más estudiantes de la jornada diurna arrojando como resultado lo mencionado anteriormente.

6.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Un método es el procedimiento riguroso, “formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento”⁶².

La investigación está compuesta por diferentes métodos investigativos, con el objeto de que los investigadores obtengan la información necesaria sobre los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas que desertaron en los años 2002 y 2003 y así poder analizar y explicar la realidad del fenómeno de la deserción estudiantil en la Universidad de La Salle.

⁶² Opcit., MÉNDEZ, p. 141

7.3.1. Método de observación

La observación como proceso de investigación “puede entenderse como el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”⁶³.

Este método es empleado en la investigación, con el fin de observar como es la relación que existe actualmente entre la Universidad de La Salle, el personal directivo y los docentes de la misma, con los estudiantes de la Facultad de Administración de empresas, y la calidad del servicio que le presta la institución a los mismos, con el propósito de establecer las posibles causas de deserción de los estudiantes.

7.3.2. Método inductivo

Proceso de conocimiento que se inicia por la “observación de fenómenos particulares con el fin de llegar a conclusiones y premisas generales que puedan ser aplicadas a situaciones similares a la observación”⁶⁴.

Partiendo de la observación, la investigación pretende llegar a conclusiones y premisas generales sobre fenómenos particulares identificados, obtenidos en el método de la observación, con el fin de dar alternativas eficientes y eficaces de solución que permitan mejorar la calidad del servicio ofrecido por la universidad.

⁶³ *Ibíd.*, p. 143

⁶⁴ *Ibíd.*, p. 141

7.3.3. Método deductivo

Proceso se inicia con la observación de “fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”⁶⁵.

De acuerdo con lo observado por los investigadores, la investigación pretende analizar situaciones generales por las cuales los estudiantes de la Facultad de Administración de empresas desertaron en los años 2002 y 2003, con el fin de establecer las verdaderas situaciones particulares que lleven a la aplicación de la mejor solución a la situación general.

7.3.4. Método de análisis

Este proceso inicia por “la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esta manera se establece la relación causa efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación”⁶⁶.

El método de análisis de la investigación está basado en la identificación de las partes involucradas en la decisión que toman los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas por abandonar su proceso académico, con el objeto de que los investigadores establezcan las relaciones causa efecto entre los mismos.

⁶⁵ *Ibíd.*, p. 141

⁶⁶ *Ibíd.*, p. 141

6.4. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las fuentes son hechos o “documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información”⁶⁷. Las fuentes y técnicas aplicadas a la investigación permitirán que los investigadores recopilen la suficiente información para dar solución al problema planteado.

6.4.1. Fuentes Primarias

Por fuentes primarias se entiende: Información “oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento”⁶⁸. De acuerdo con esto la investigación se basa en las siguientes técnicas para la recolección de la información: la observación y la encuesta.

6.4.1.1. Observación

La observación es definida como: “El uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación, la observación puede ser observación participante la cual se da cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos u observación no participante o simple la cual se da “cuando el

⁶⁷ *Ibíd.*, p. 152

⁶⁸ *Ibíd.*, p. 153

observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información la información”⁶⁹.

Según lo expuesto anteriormente, la investigación se basa en la observación no participante debido a que los investigadores no hacen parte activa del grupo objeto de investigación (estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad de La Salle que desertaron en los años 2002 y 2003) y sólo se presentan con el objeto de obtener la información necesaria que les permita dar solución al problema planteado. Para ello los investigadores se fundamenta en observar la relación entre al universidad y los estudiantes y como perciben los estudiantes la calidad del servicio que la universidad les ofrece.

6.4.1.2. Encuestas

La recolección de información mediante la encuesta se hace “a través de formularios los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación”⁷⁰.

En la investigación se utiliza la encuesta, con el fin de recolectar la mayor información posible, para posteriormente ser analizada con el objeto de ayudar a determinar las causas por las cuales los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle tomaron la decisión de

⁶⁹ Ibid., p. 154

⁷⁰ Ibid., p. 155

abandonar su proceso académico y formular una estrategia de retención que permita disminuir el índice de deserción de la universidad.

A continuación se presenta el formulario que se va a utilizar con los desertores objeto de investigación, para la recolección de los datos.

Cuestionario guía para la encuesta:

**ENCUESTA PARA EL ESTUDIO SOBRE DESERCIÓN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

FICHA TÉCNICA DEL ENCUESTADO
APELLIDOS _____
NOMBRES _____
AÑO DEL RETIRO _____
PERIODO ACADÉMICO DEL RETIRO _____
FECHA DE LA ENCUESTA _____
DIRECCIÓN DEL ENCUESTADO _____
TELÉFONO _____
NOMBRE DEL ENCUESTADOR _____

Estimado compañero, la presente encuesta tiene por objeto conocer los posibles factores que pueden influir en la deserción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle. Muchas gracias por su colaboración.

Cuando usted ingresó a la Universidad de La Salle a la Facultad de Administración de Empresas.

1. ¿Qué edad tenía?

() a. _____ años

2. ¿Cuál era su estado civil?

() a. Soltero

() b. Casado

() c. Viudo

() e. Unión libre

3. ¿Ya había estudiado en otra universidad?

() a. Sí

() b. No

4. ¿Qué lo llevo a escoger cómo posible carrera, Administración de Empresas?

() a. Influencia del Bachillerato

() b. Influencia de los amigos

() c. Inclínación personal

() d. Presión familiar

() e. Influencia del ambiente

() f. Económica

() g. Otro ¿cuál? _____

5. ¿Quién le financio sus estudios en la Universidad?

() a. Personalmente

() b. Padres

() c. Familiares

() d. Esposo (a)

() e. Crédito

() f. Empresa

() g. Beca

() h. Otro ¿cuál? _____

6. ¿Cómo encontró el nivel académico de sus profesores?

() a. Alto

() b. Medio

() c. Bajo

() d. No recuerdo

Marque con una equis (x) la respuesta, que considere apropiada.

7. ¿Considera usted que su retiro está relacionado con la calidad y el tiempo de las asesorías por parte de los profesores fuera del aula de clase?

a. Sí

b. No

8. El retiro de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad De La Salle se debió a motivos.

a. Académicos

b. Económicos

c. Sentimentales

d. Políticos

e. Religiosos

f. Anímicos

g. Ambientales

h. Geográficos

i. De tiempo

j. De jornada

k. Mala dotación Universitaria

l. Matrimonio

m. Embarazo

n. Laborales

o. Viaje

p. Familiares

q. Pereza

r. Malas relaciones interpersonales con los compañeros

s. Malas relaciones interpersonales con los profesores

Otro ¿cuál? _____

9. Cuando era estudiante de Administración de Empresas, ¿se sentía motivado en sus clases?

a. Sí

b. No

¿Por qué? _____

10. ¿Recibió estímulos por parte de las directivas de la carrera, antes de tomar la decisión de retirarse?

a. Sí

b. No

En las preguntas que siguen a continuación, marque todas aquellas que mejor describen la respuesta al interrogante planteado:

11. De las siguientes condiciones, señale la o las que usted considera que dificultaron el desarrollo de su carrera:

- a. Intentar entender una asignatura, incluso si falta conocimiento de la misma.
- b. Disfrutar las clases.
- c. Tener desinterés académico.
- d. Malos hábitos de estudio.
- e. Tener una buena imagen de sí mismo y confiar en lo que puede hacer.
- f. Ninguna de las anteriores.

12. Señale la o las dificultades que se le presentaron durante la carrera.

- a. Falta de desarrollo de habilidades administrativas.
- b. Interferencia en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos.
- c. Falta de estrategias en el aprendizaje.
- d. No descubrir la estructura de la carrera objeto de estudio.
- e. Bases poco sólidas en un aprendizaje previo.
- f. Falta de aptitudes para el aprendizaje de nuevos conocimientos.
- g. Falta de desarrollo de competencias.
- h. No entendimiento de la carrera.
- i. Ninguna de las anteriores.

13. ¿ Usted tuvo la necesidad de trabajar?

- a. Sí, antes de los 16 años
- b. Entre los 17 y los 20 años
- c. No

14. ¿Cuántos semestres permaneció cómo estudiante en la Universidad De La Salle?

Numero _____ semestres

15. ¿Alguna vez ha pensado volver retomar sus estudios?

- a. Sí
- b. No

16. ¿Busco inmediatamente otra institución donde estudiar al retirarse de la Universidad De La Salle?

- a. Sí
- b. No

¿Cual? _____

17. Insistió en la misma carrera que estaba estudiando en la Universidad de La Salle.

a. Sí

b. No

¿Cuál? _____

18. ¿Lo ha buscado la Universidad De La Salle para atraerlo a sus aulas?

a. Sí

b. No

c. No recuerdo

19. ¿Se reintegraría de nuevo a la Universidad de La Salle?

SI _____ NO _____

¿Por qué razón? _____

20. ¿Qué actividad está realizando actualmente?

21. ¿Cómo calificaría usted el servicio que le prestó la universidad?

a. Excelente

b. Bueno

c. Regular

d. Malo

22. ¿Cómo percibió la relación docente – estudiante?

a. Excelente

b. Buena

c. Regular

d. Malo

23. ¿Cómo califica las instalaciones de la universidad?

a. Excelentes

- () b. Buenas
- () c. Regulares
- () d. Malas

24. ¿Cree usted qué la universidad debería cambiar aspectos en el servicio que presta a los estudiantes?

- () a. Sí
- () b. No

¿Cuáles? _____

Sugerencias _____

6.4.2. Fuentes Secundarias

Por fuentes secundarias se entiende información escrita que “ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”⁷¹.

La investigación se basa en fuentes secundarias como: trabajos de grado relacionados con la investigación, textos que apoyan el proceso investigativo, investigaciones realizadas por otras instituciones de educación, documentos escritos y páginas web. Lo anterior con el fin de recopilar la mayor información que permita el desarrollo del trabajo de investigación.

Bibliotecas:

- Luis Ángel Arango

⁷¹ Ibíd., p. 152

- Universidad de La Salle
- Virgilio Barco
- Universidad Católica de Colombia
- Universidad Piloto de Colombia

Textos:

- Servicio al cliente
- Calidad del servicio
- Excelencia del servicio
- Normas para tesis y trabajos de grado
- Estadística
- Metodología para desarrollar trabajos de investigación

Documentos:

- Deserción estudiantil.
- Retención estudiantil.
- Trabajo de grado – Historia de la FAE.
- Reglamento estudiantil.
- Universidad de La Salle – Vicerrectoría Académica - Proyecto Educativo Universitario Lasallista.
- Universidad de La Salle – Vicerrectoría Académica – Obras Completas II Juan Bautista de La Salle.
- Entrevistas a Aspirantes al Programa de Administración de Empresas – Decanatura Facultad de Administración de Empresas – Universidad de La Salle.
- La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior.

Internet

- www.scholargoogle.com
- www.lasalle.edu.co
- www.mineducacion.gov.co
- Proquest

6.4.3. Tratamiento de la información

El listado de los estudiantes que desertaron para los años 2002 y 2003, se obtendrá de la base de datos de los estudiantes que se retiraron después del año 2000, suministrada por el Departamento de Admisiones y Registro a la Facultad de Administración de Empresas. Posteriormente se hará una prueba piloto de la encuesta diseñada, con el propósito de identificar los errores cometidos en el diseño de la misma y facilitar el entendimiento de ésta y la recolección de los datos. Hechos los ajustes necesarios a dicha encuesta, ésta será aplicada a los 546 estudiantes que conforman la muestra.

Finalmente, los resultados obtenidos en las encuestas serán tabulados y analizados mediante el gráfico de frecuencias con ayuda del programa de estadística especializado SPSS.

7. ANÁLISIS Y RESULTADOS

De acuerdo con el marco teórico de la investigación, el cual habla de la deserción como un fenómeno que ocurre en todas las instituciones de educación superior, la facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle se ha dado a la tarea de investigar el por qué los estudiantes de la facultad toman la decisión de retirarse de la institución.

Con el fin de obtener una respuesta ante este fenómeno, se tomó una muestra representativa de 61 estudiantes de la facultad de Administración de Empresas para los años 2002 y 2003 de la jornada diurna y nocturna, a quienes se les hizo una encuesta, de la cual se obtuvo los siguientes resultados:

Para los años 2002 y 2003 desertaron 546 estudiantes, 192 pertenecen a la jornada diurna y los 354 restantes a la jornada nocturna. Sin embargo según la muestra representativa, el 82% pertenecen a la jornada diurna y el 18% a la jornada nocturna (**ver figura 3**), lo cual no concuerda con los datos reales de la población.

Lo anterior, se debió a dificultades en la recopilación de la información, ya que de los 354 estudiantes que se retiraron en la jornada nocturna solo se obtuvo información de 52 de ellos, de los cuales solo a 11 se pudo contactar.

JORNADA

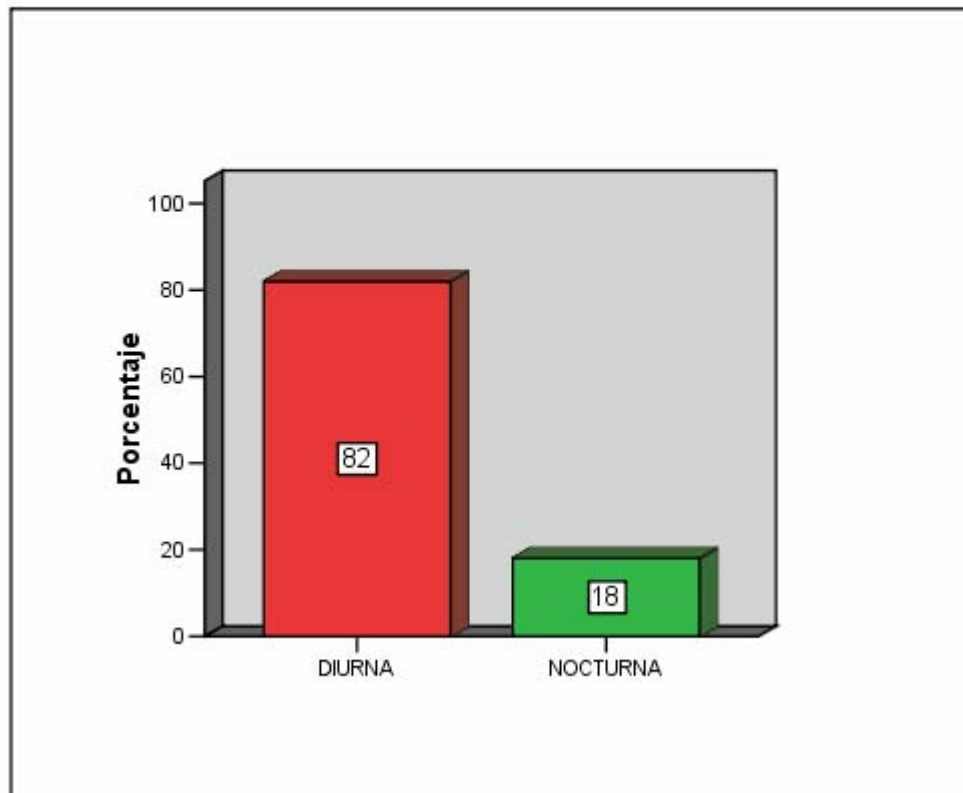


Figura 3. Porcentaje de estudiantes que desertaron según jornada

Según género, entre la jornada diurna y nocturna, se obtuvo que el 47.54% son mujeres y el 52.46% son hombres (*ver figura 4*), demostrando con esto que los hombres tienen una tendencia mayor a desertar que las mujeres. Sin embargo no se puede concluir con esto que los hombres son menos aplicados que las mujeres o que esta tendencia seguirá así, puesto que los motivos por los cuales se retiraron pueden variar.

GENERO

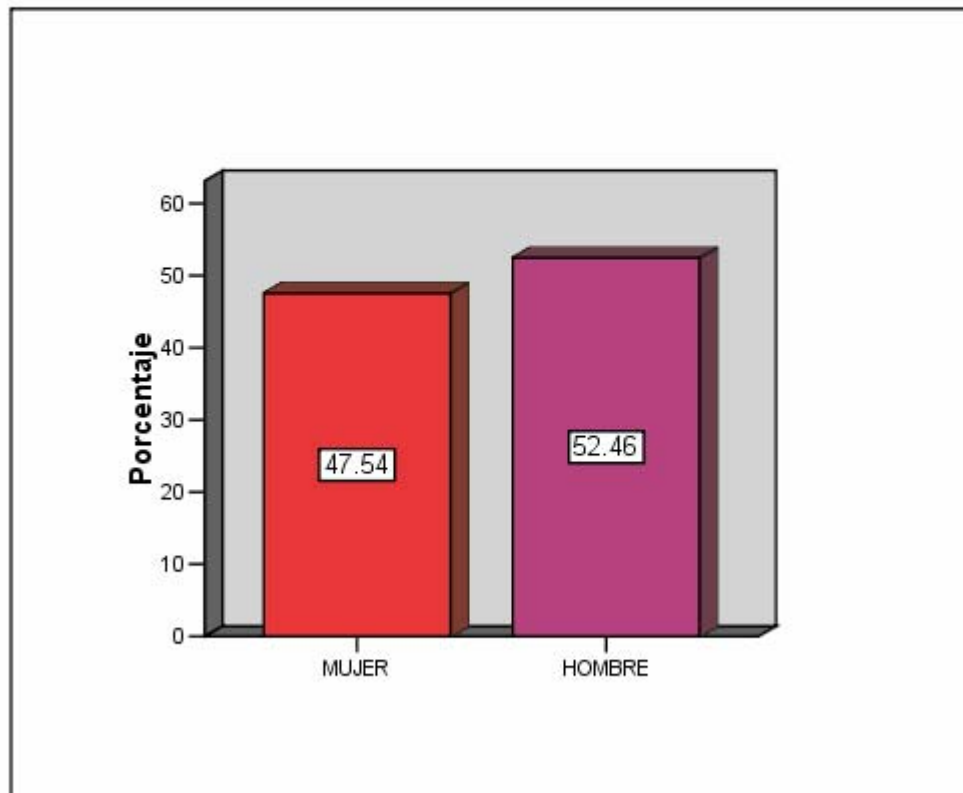


Figura 4. Porcentaje de estudiantes que desertaron según género

Cuando ingresaron a la Facultad de Administración de Empresas, las edades de los estudiantes oscilaban entre los 16 hasta los 25 años de edad, de los cuales un 72.1% tenían entre 18 y 22 años; un 21.3% eran menores de 18 años y el 6.6% restante tenían más de 22 años (**ver figura 5**). Las edades con las que ingresaron los estudiantes al programa académico, podrían validar la importancia del modelo de Vincent Tinto ya que en este se plantea el elemento de adaptación del estudiante con el ambiente universitario como un elemento clave para el nivel de persistencia, cuyo factor podría estar relacionado directamente con las

experiencias vividas por los estudiantes suponiéndose que a una menor edad, es menor el número de experiencias vividas.

¿Qué edad tenía?

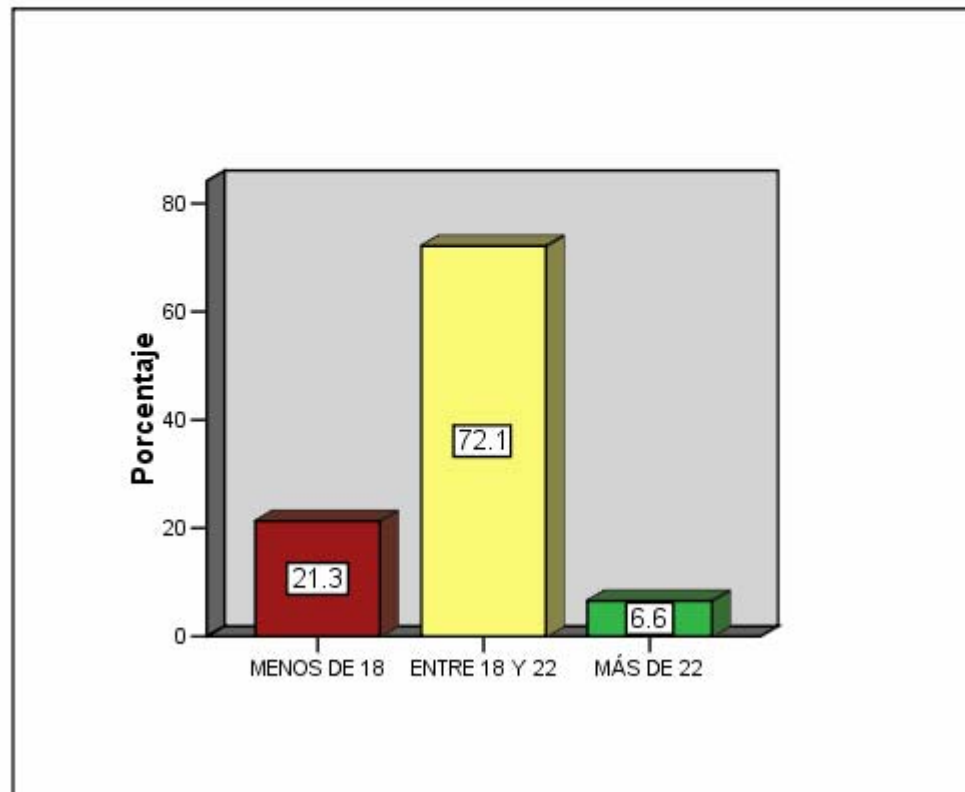


Figura 5. Pregunta 1

Lo anterior demuestra la necesidad de los jóvenes por obtener un título profesional a una temprana edad, debido a la necesidad de buscar mejores oportunidades de trabajo con el objeto de alcanzar las metas trazadas en su plan de vida. Este resultado tiene correlación con la variable correspondiente a la edad de ingreso de los mismos a la vida universitaria y a la adquisición de experiencias en cuanto a

la integración académica y a la falta de experiencias en el establecimiento de relaciones interpersonales con sus pares.

Debido al promedio de edad en la que ingresaron los estudiantes a la facultad el 100% se encontraban solteros (**ver figura 6**), sin embargo no significa que estos no pudieron haber contraído una relación afectiva durante el transcurso de su carrera y que probablemente haya sido un motivo de deserción para algunos.

¿Cuál era su estado civil?

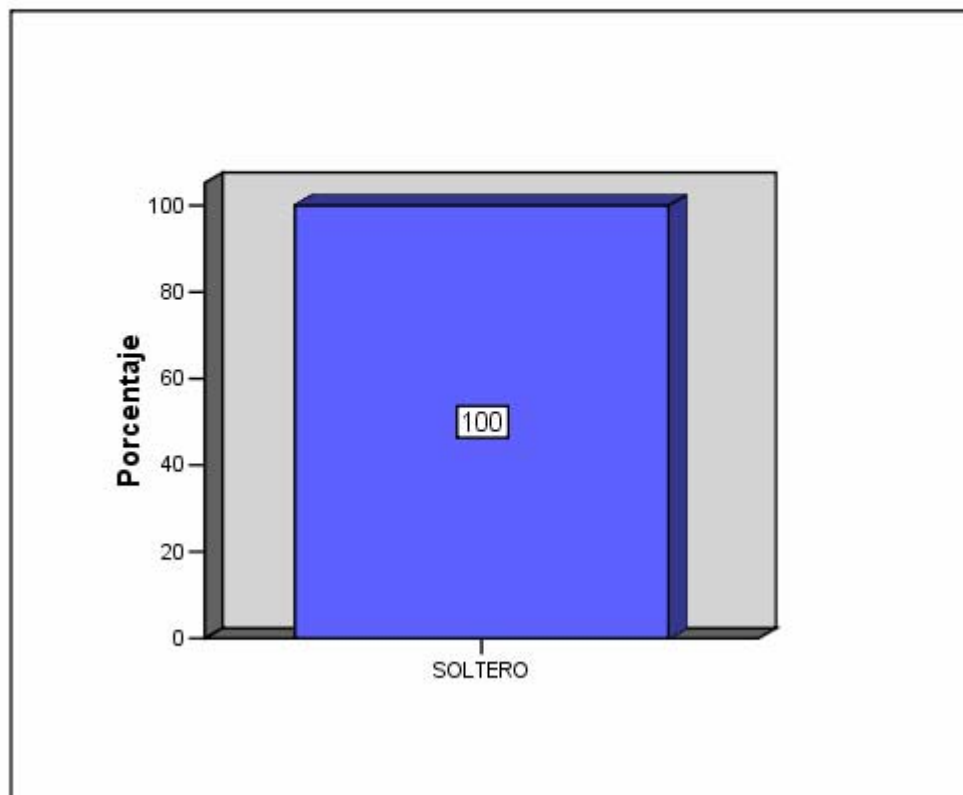


Figura 6. Pregunta 2

Por la misma razón del promedio de edad, un 82% no había estudiado en otra institución antes de ingresar a la Universidad de La Salle; el 18% que resta sí había estudiado en otra institución, de los cuales una parte había ingresado a la universidad con una edad de más de 22 años, lo cual afirma su ingreso en otra institución antes de ingresar a La Salle (*ver figura 7*).

¿Ya había estudiado en otra universidad?

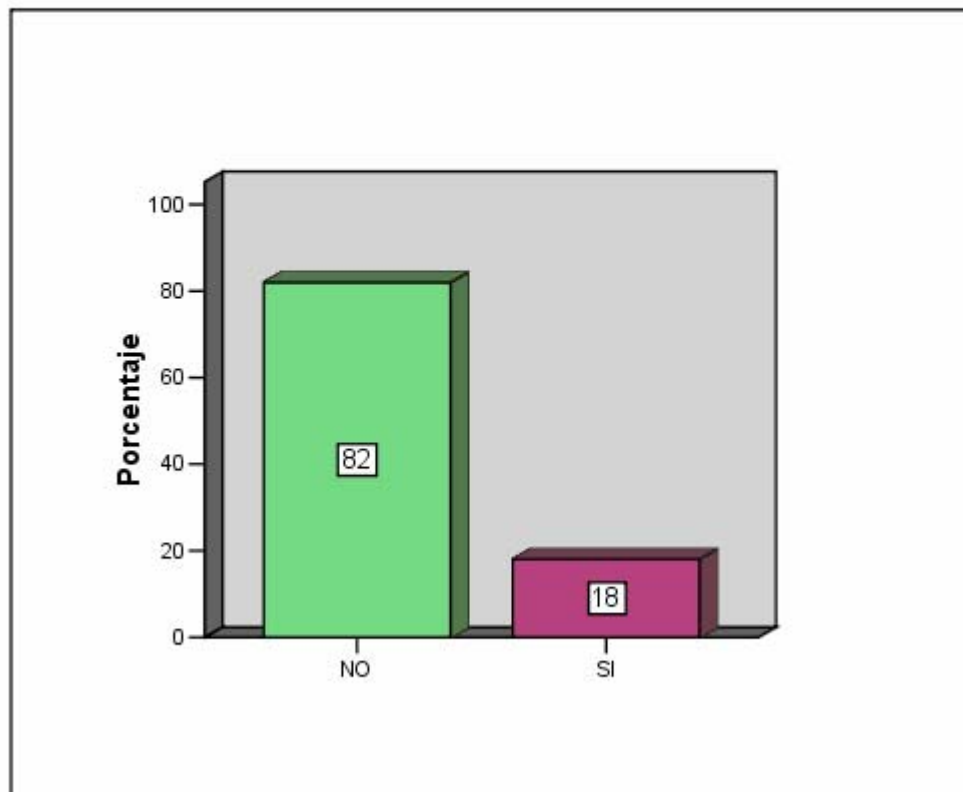
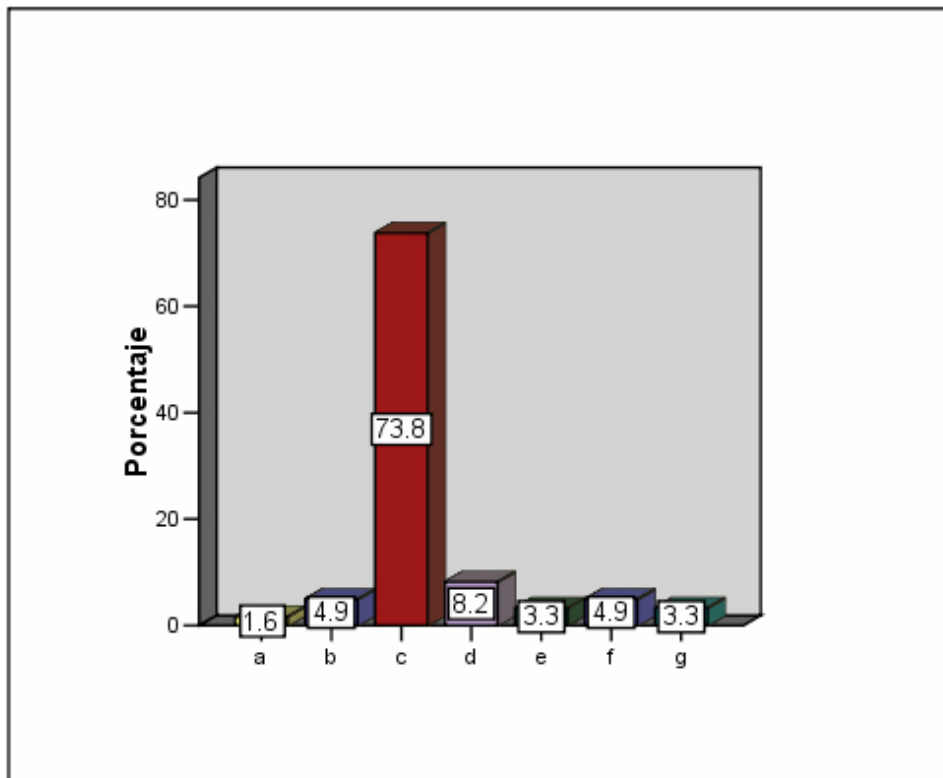


Figura 7. Pregunta 3

El por qué escogieron como posible carrera Administración de Empresas, el primer lugar lo obtuvo, inclinación personal con un 73.8%; le siguen presión familiar con un 8.2%; influencia de los amigos y económica con un 4.9%, influencia del

ambiente y otro con un 3.3% y por último, influencia del bachillerato con un 1.6% (**ver figura 8**), esto demuestra que la mayoría de los estudiantes estudió Administración de Empresas por su propia convicción, lo que supondría que nadie influyó en su decisión. Sin embargo del 26.2% que acumulan las demás razones se puede inferir que probablemente el haber sido presionado por una influencia ajena, haya influido en su decisión de retirarse de la universidad al no encontrar afinidad con la carrera. Lo expuesto anteriormente afirma que en el momento de la escogencia del programa académico no solo se tiene en cuenta la expectativa del estudiante frente a su desarrollo profesional, si no la expectativa de los padres y allegados sobre como ven al estudiante en un escenario futuro.

¿Qué lo llevó a escoger cómo posible carrera, Administración de Empresas?



a: Influencia del bachillerato.

b: Influencia de los amigos.

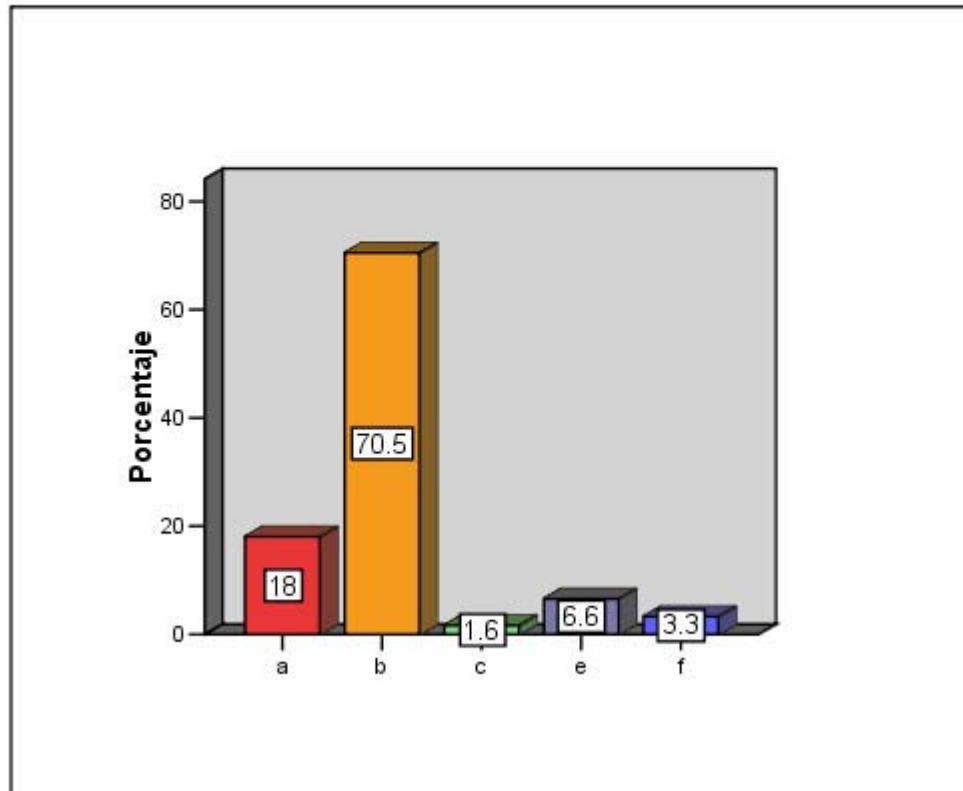
c: Inclinación personal.
e: Influencia del ambiente.
g: Otro

d: Presión familiar.
f: Económica.

Figura 8. Pregunta 4

En cuanto a la financiación de los estudios un 70.5% respondió que sus padres habían financiado sus estudios, manifestando con esto la dependencia hacia ellos; un 18% respondió que personalmente; un 6.6% por crédito; un 3.3% la empresa y 1.6% familiares (**ver figura 9**). Por lo anterior, se podría afirmar que los que se han financiado personalmente la carrera son los estudiantes de la jornada nocturna, ya que como se sabe la mayoría de ellos laboran actualmente, sin embargo no todos tienen la oportunidad de hacerlo, ya que según los resultados, se observó que algunos de estos respondieron que sus padres les financiaron la carrera. Así mismo la edad y la jornada puede influir en este factor, puesto que la mayoría de ellos eran muy jóvenes cuando ingresaron al programa y varios de estos a la jornada diurna, lo que no podría haberles permitido encontrar trabajo y por ende haber tenido que depender económicamente de sus padres u otro familiar para financiar la carrera. Con los resultados obtenidos se puede validar que los factores económicos son factores determinantes en el proceso de continuación de los programas académicos.

¿Quién le financió sus estudios en la universidad?



a: Personalmente.
c: Familiares.
f: Empresa.

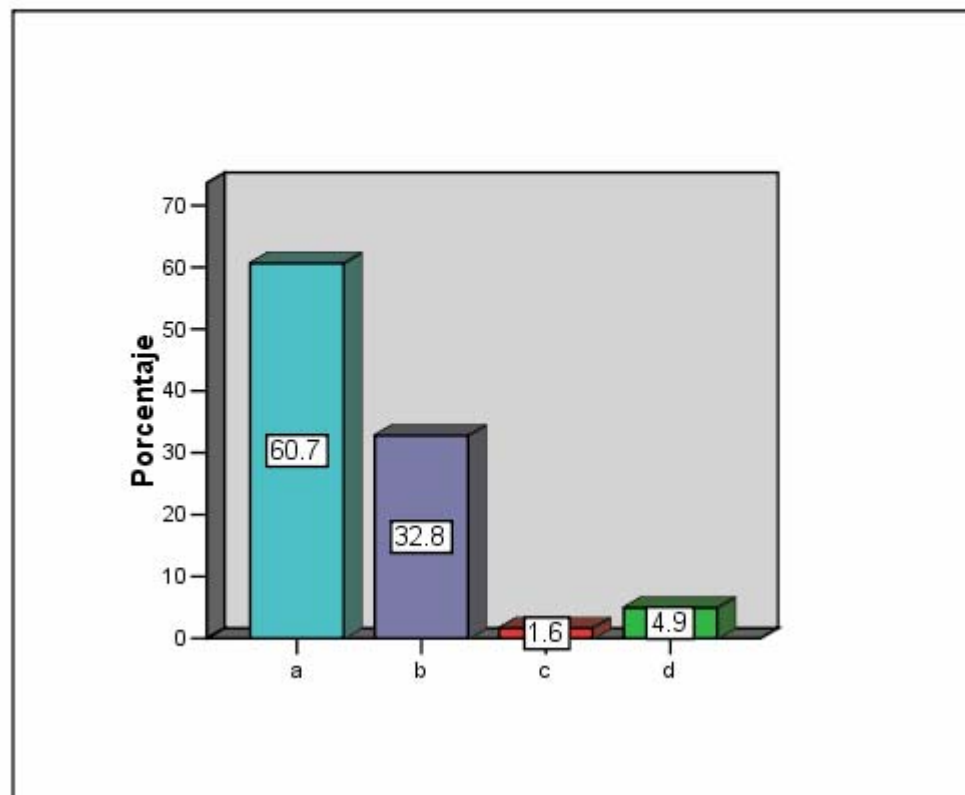
b: Padres.
e: Crédito.

Figura 9. Pregunta 5

Al ingresar a la Universidad de La Salle, a la Facultad de Administración de Empresas, los estudiantes pudieron emitir una respuesta concreta en cuanto al nivel académico de sus profesores. A lo anterior, un 60.7% de los estudiantes manifestó que el nivel académico de sus profesores era alto; un 32.8% medio; un 4.9% bajo y un 1.6% no recuerda (*ver figura 10*), lo que podría reflejar la

indiferencia que existe en este porcentaje hacia este factor, esto a su vez refleja la brecha existente entre lo esperado por los estudiantes en cuanto a las capacidades de los profesores, percibiéndose claramente en el porcentaje de estudiantes que manifestaron que el nivel de los profesores era medio. Dichos resultados reflejan la idoneidad de los procesos de selección de la universidad en cuanto al cuerpo docente, lo cual hace que el servicio educativo que se presta sea de una óptima calidad.

¿Cómo encontró el nivel académico de sus profesores?



a: Alto.
c: Bajo.

b: Medio
d: No recuerdo.

Figura 10. Pregunta 6

En cuanto a los motivos por los cuáles los estudiantes se retiraron, un 83.6% consideran que su retiro de la Facultad de Administración de Empresas no se debe a la calidad y el tiempo de las asesorías por parte de los profesores fuera de el aula de clase, mientras que un 16.4% considera que su retiro si se debió a este factor (**ver figura 11**). De acuerdo con lo anterior, se pueden plantear dos escenarios, el primero de ellos es la buena calidad de las asesorías por parte de los docentes y el segundo es la falta de estas por lo cual los estudiantes encuestados no tuvieron en cuenta esta variable como motivo de deserción.

¿Considera usted que su retiro está relacionado con la calidad y el tiempo de las asesorías por parte de los profesores fuera del aula de clase?

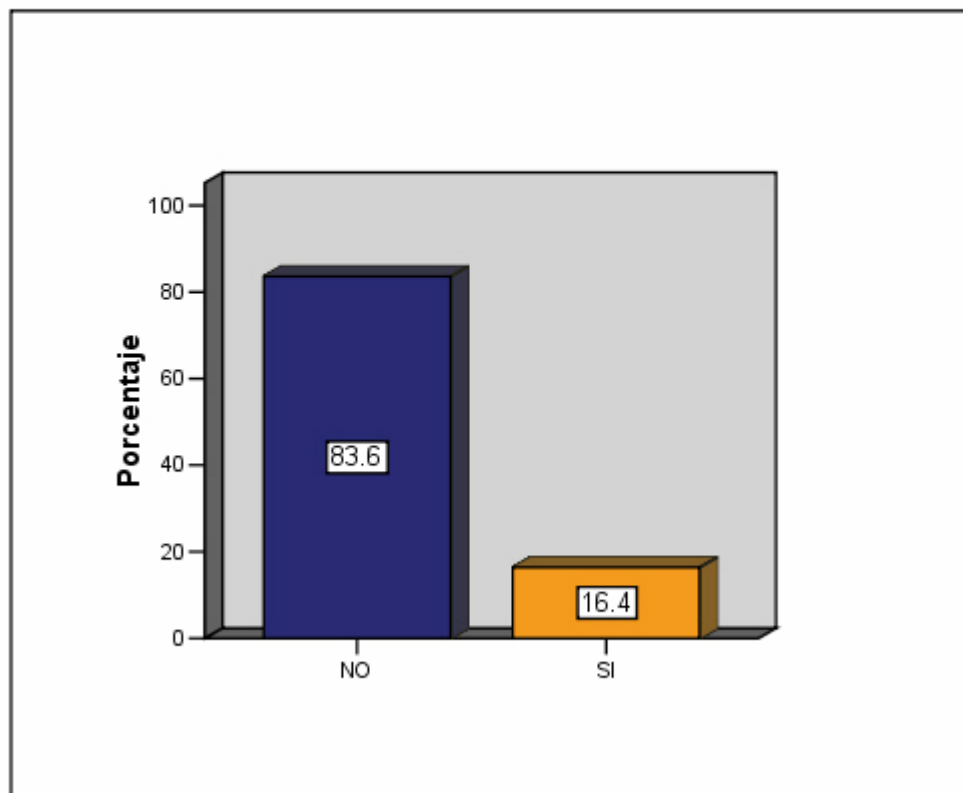
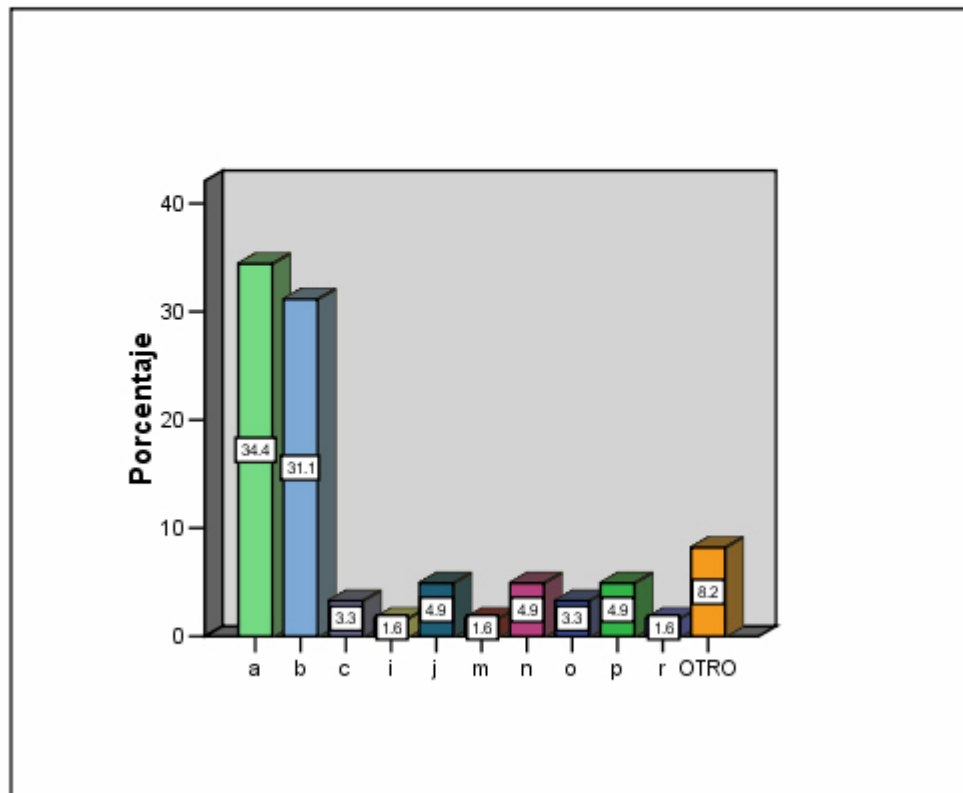


Figura 11. Pregunta 7

Sin embargo la calidad y el tiempo de las asesorías por parte de los profesores fuera del aula de clase, no son los únicos motivos por los cuales los estudiantes toman la decisión de retirarse de la universidad, existen muchos motivos por los cuales los estudiantes toman esta decisión. Los siguientes son los motivos por los cuales los estudiantes de la Universidad de La Salle, específicamente los de la Facultad de Administración de Empresas desertan: en primer lugar se encuentran los motivos académicos con un 34.4%; le siguen en orden de porcentaje los económicos con el 31.1%; otro con un 8.2%, entre este motivo se puede encontrar la salud y los accidentes; la jornada, los asuntos familiares y laborales con un 4.9%; con un 3.3% se encuentran los asuntos sentimentales y los viajes y por último se encuentran los motivos de embarazo, de tiempo y las malas relaciones interpersonales con los compañeros con un 1.6% (**ver figura 12**), estos resultados refuerzan todo lo aportado dentro de los demás datos obtenidos anteriormente en cuanto a la influencia de factores como la edad, la falta de experiencias, la situación académica etc. En el fenómeno de la deserción.

Los motivos por los cuales se retiran los estudiantes pueden diferir según la situación en la que se encuentren en el momento en el que toman la decisión de retirarse o en el contexto social, económico y político de la región en la que se encuentran.

El retiro del a Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle se debió a motivos.



- a:** Académicos.
- b:** Económicos.
- c:** Sentimentales.
- i:** De tiempo.
- j:** De jornada.
- m:** Embarazo.
- n:** Laborales.
- o:** Viaje.
- p:** Familiares.
- Otro
- r:** Malas relaciones interpersonales con los compañeros

Figura 12. Pregunta 8

Aunque la mayoría de los estudiantes pertenecen a la jornada nocturna, varios de ellos se retiran de la universidad por motivos económicos, esto puede deberse a que simplemente en un momento determinado dejo de laborar y tuvo que tomar la

decisión de retirarse o porque sus padres o familiares no pudieron continuar financiando sus estudios y su sueldo no alcanzaba para financiarlos él mismo. Lastimosamente varios de los estudiantes se retiran por motivos ajenos a ellos, como lo son los económicos, los sentimentales, la salud entre otros, pero la carrera llena sus expectativas, les motiva y les gusta; mientras que para otros les sucede el caso contrario, se retiran con la fiel convicción de que la carrera que escogieron no lleno sus expectativas, que la calidad de los profesores no era lo que esperaban o simplemente no tomaron la decisión correcta al decidirse por cursar ese programa académico, al verse influenciados en la toma de esa decisión por personas ajenas a ellos.

Afortunadamente un 68.9% de los estudiantes se sentían motivados en sus clases mientras permanecieron como estudiantes de Administración de Empresas, mientras que un 31.1% no se sentía motivado (**ver figura 13**), razón que pudo influir en algunos de los estudiantes en abandonar la facultad. La motivación de los estudiantes frente a sus clases, como lo plantea Tinto, depende directamente de la calidad y la forma del servicio que presta el cuerpo docente de la institución.

Quando era estudiante de Administración de Empresas, ¿Se sentía motivado en sus clases?

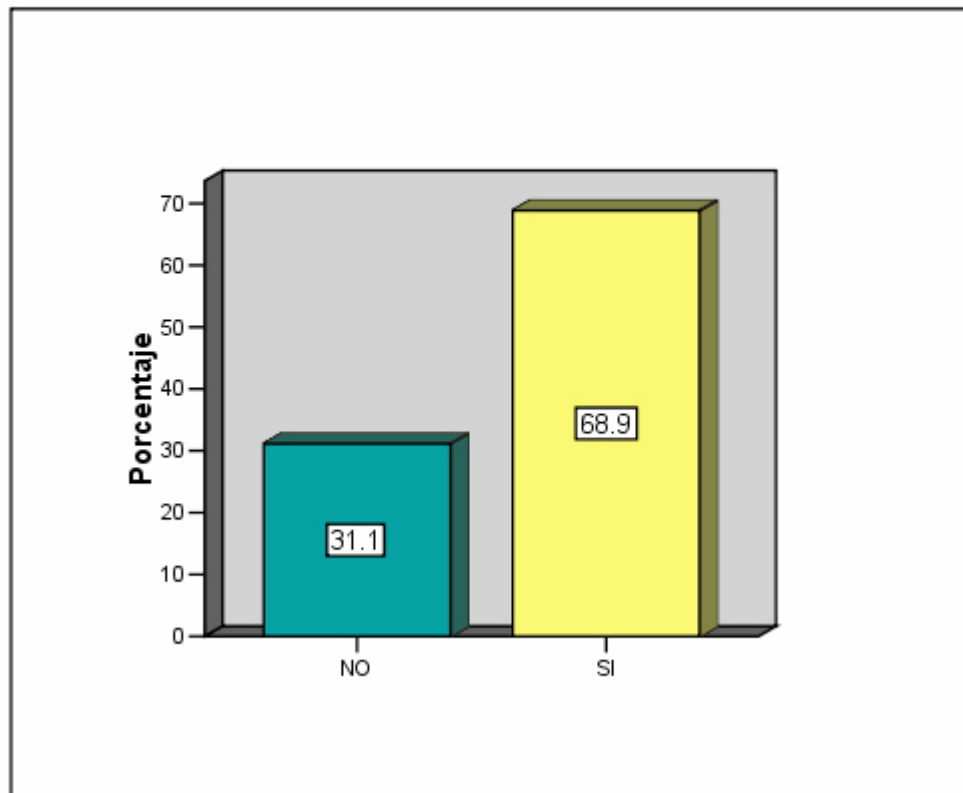


Figura 13. Pregunta 9

Varios de los estudiantes encuestados manifestaron que les hubiera gustado que las directivas de la carrera los hubiera dado estímulos antes de tomar la decisión de retirarse, sin embargo ante esta pregunta un 96.7% respondió que no había recibido estímulos y un 3.3% respondió que si los había recibido (**ver figura 14**), el no haber recibido estímulos podría significar que la universidad no tiene un plan estratégico de retención que le permita a los estudiantes reflexionar ante la decisión de retirarse y buscar alternativas que les permitan seguir con sus estudios. Lo anterior contradice lo expuesto por Bean en su teoría del capital

humano, pues según este autor el estudiante debe percibir una relación de costo – beneficio, que le permita obtener un juicio positivo frente a la institución.

¿Recibió estímulos por parte de las directivas de la carrera, antes de tomar la decisión de retirarse?

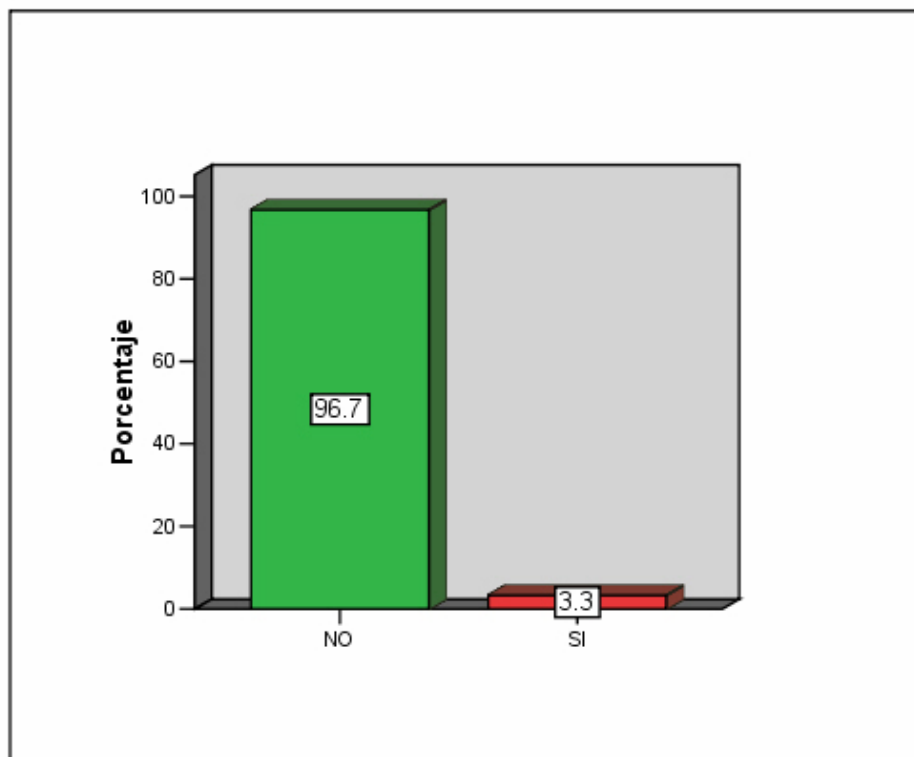
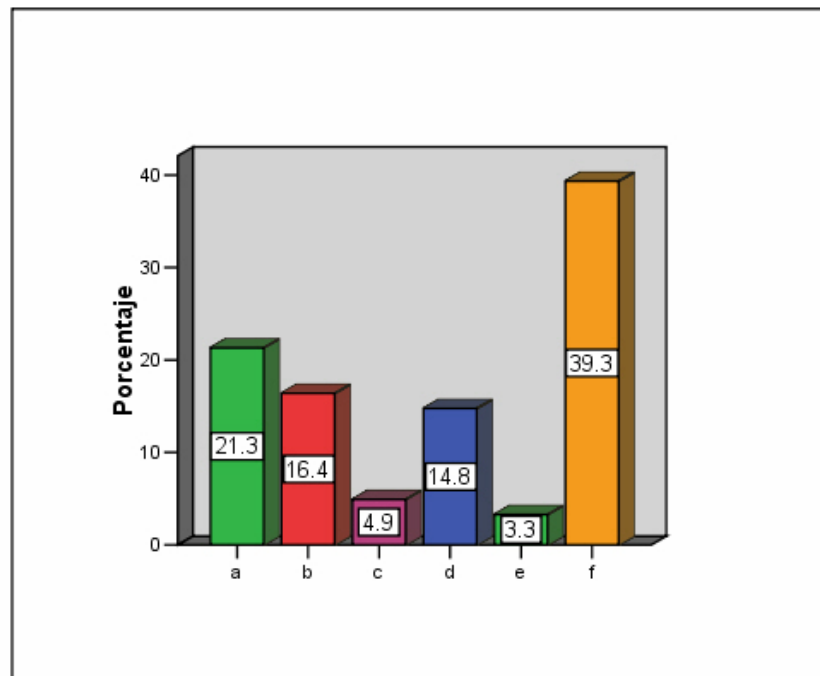


Figura 14. Pregunta 10

Con el objeto de saber o entender los motivos de su retiro, se indagó acerca de las dificultades que tuvieron en el desarrollo y permanencia de su carrera, a lo cual se obtuvieron de los encuestados las siguientes cifras: un 39.3%, coinciden en que no encontraron dificultad alguna en el desarrollo de ésta mientras permanecieron en la institución, ya que se encontraban satisfechos con la calidad académica que les brindaba la carrera y se sentían motivados ante la misma. Sin embargo un 21.3%, respondió que la mayor dificultad fue el intentar entender una asignatura,

incluso si hace falta conocimiento de ella y un 26.4% que carecían de estrategias en el aprendizaje. Estas dificultades coinciden con la falta de preparación a la que hace referencia Tinto como causa personal de deserción, pues muchos de los estudiantes que ingresan a la universidad por primera vez, ingresan con bases poco sólidas o pocos conocimientos, lo cual les dificulta el entendimiento de ciertas asignaturas. Así mismo se puede observar que un 14.8% tenían malos hábitos de estudio lo que refuerza los porcentajes anteriormente expuestos (**ver figuras 15 y 16**).

De las siguientes condiciones, señale la o las que usted considera que dificultaron el desarrollo de su carrera.



a: Intentar entender una asignatura, incluso si hace falta conocimiento de la misma.

b: Disfrutar las clases.

c: Tener desinterés académico.

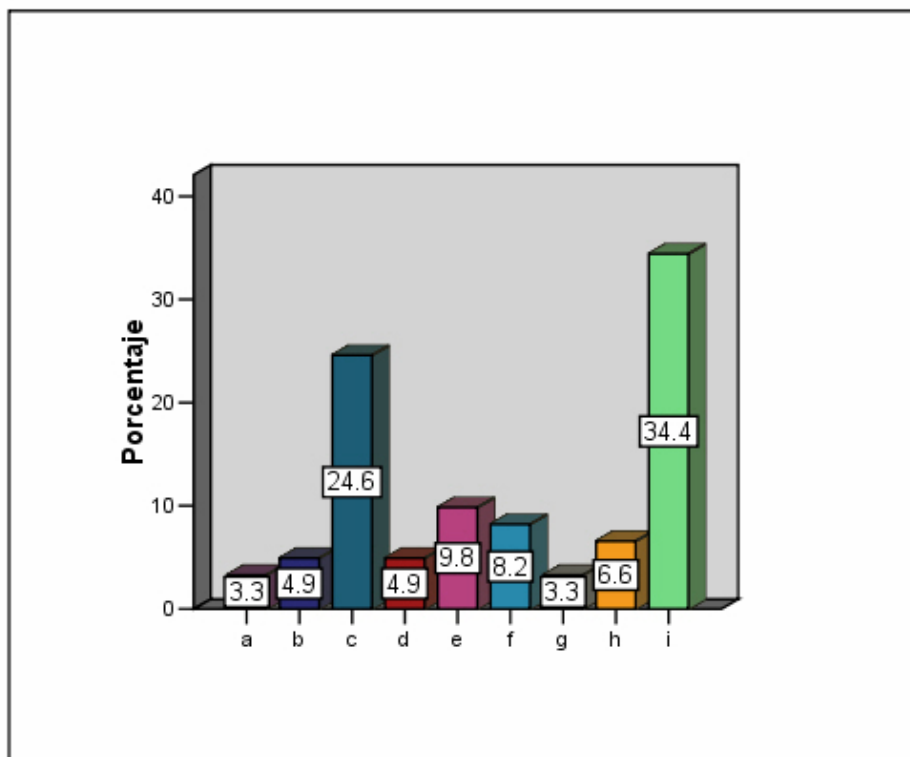
d: Malos hábitos de estudio.

f: Ninguna de las anteriores.

e: Tener una buena imagen de sí mismo y confiar en lo que puede hacer.

Figura 15. Pregunta 11

Señale la o las dificultades que se le presentaron durante la carrera.



- a: Falta de desarrollo de habilidades administrativas.
- b: Interferencia en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos.
- c: Falta de estrategias en el aprendizaje.
- d: No descubrir la estructura de la carrera objeto de estudio.
- e: Bases poco sólidas en un aprendizaje previo.
- f: Falta de aptitudes para el aprendizaje de nuevos conocimientos.
- g: Falta de desarrollo de competencias.
- h: No entendimiento de la carrera. i: Ninguna de las anteriores.

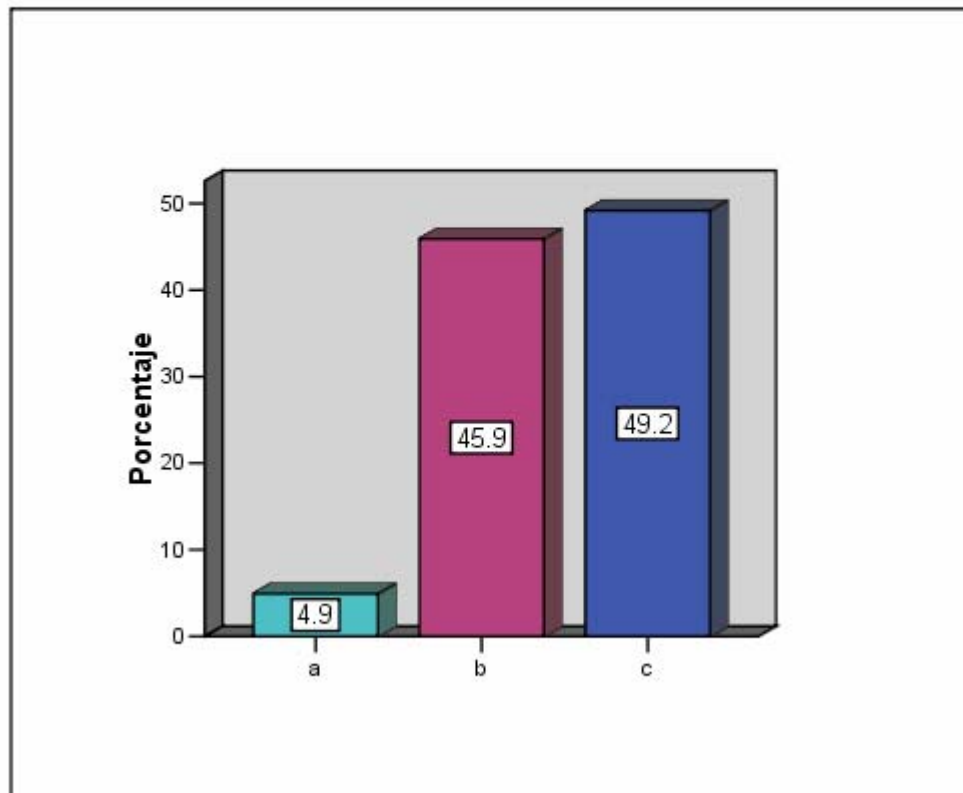
Figura 16. Pregunta 12

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los estudiantes, especialmente los que pertenecen a la jornada nocturna, debido a la situación económica y con el objeto de poder financiar sus estudios o colaborar a sus padres con la misma,

optaron por iniciar su vida laboral desde edades tempranas. Lo anterior se ve reflejado en los resultados obtenidos en la pregunta acerca de si tuvo la necesidad de trabajar, de la cual un 4.9% respondió que comenzó a laborar antes de los 16 años; un 45.9% respondió que entre los 17 y los 20 años y un 49.2% respondió que no tuvo la necesidad (***ver figura 17***).

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que de los que no tuvieron la necesidad de trabajar pertenecen a la jornada diurna y los que tuvieron la necesidad de hacerlo pertenecen a la nocturna. Cabe resaltar que todo el porcentaje de los que pertenecen a la jornada nocturna no logran cubrir todo el porcentaje de los que tuvieron la necesidad de trabajar, es decir que varios de la jornada diurna si tuvieron esta necesidad. Sin embargo, no se afirma que hayan seguido con la actividad mientras estuvieron vinculados en la institución. La necesidad de trabajar que tienen muchos de los estudiantes, es tomada como solución a la causa expuesta por los autores Bean y Tinto cada uno de sus modelos, pues estos hacen referencia a la situación económica que vive cada uno de los estudiantes como una de las principales causales de deserción.

¿Usted tuvo la necesidad de trabajar?



a: Sí, antes de los 16 años.

B: Entre los 17 y los 20 años.

C: No.

Figura 17. Pregunta 13

Con el fin de completar la información, se preguntó a los estudiantes sobre aspectos referentes a su vida actual y sobre aspectos institucionales que nos permitieran conocer su opinión acerca del servicio que les brindó la Facultad de Administración de Empresas y la Universidad de La Salle en general.

Por lo anterior, se preguntó a los estudiantes sobre cuántos semestres permanecieron como estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, de la cual se obtuvo que 44.3% permaneció dos

semestres; un 29.5% tres; un 14.8% uno; un 8.2% cuatro y 3.3% cinco (**ver figura 18**) lo anterior, refleja la poca permanencia de los estudiantes en la institución, ya que gran porcentaje de estos solo permaneció los primeros semestres y no lograron cursar más de la mitad de la carrera. Demostrando esto la importancia de la adaptación de los estudiantes al ambiente universitario, pues la mayoría de los estudiantes que ingresaron a la universidad lo hacían por primera vez.

¿Cuántos semestres permaneció como estudiante en la Universidad de La Salle?

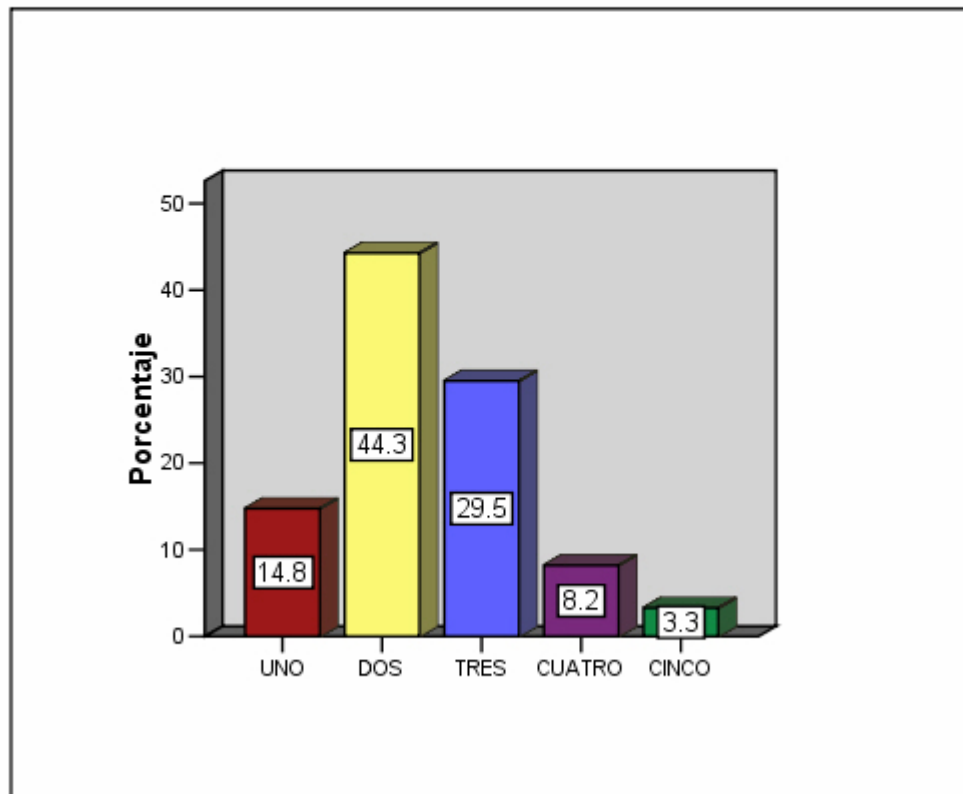


Figura 18. Pregunta 14

Así mismo, se preguntó si alguna vez han pensado en volver a retomar sus estudios a lo cual respondieron de la siguiente manera: un 83.6% respondió que sí

pensaba en volver a retomar sus estudios; mientras que el 16.4% respondió que no (**ver figura 19**), estos resultados indican que la mayoría de los estudiantes que se retiraron, sí tienen la intención de volver a retomar sus estudios ya sea en la Universidad de La Salle, lo que significaría una gran oportunidad para la universidad, ya que con una estrategia que se implemente se puede contactar y retomar a estas personas como estudiantes activos nuevamente, o en otra institución. Sin embargo, varios de ellos manifestaron que no lo habían podido hacer por problemas económicos. Paralelamente, los que respondieron que no habían pensado en volver a retomar sus estudios manifestaron que no les interesaba hacerlo ya que se encontraban laborando actualmente, esto podría indicar que su retiro pudo deberse a problemas académicos o que se le presentaron dificultades en el transcurso de la carrera como malos hábitos de estudio o simplemente no tuvo interés hacia la carrera.

¿Alguna vez ha pensado volver a retomar sus estudios?

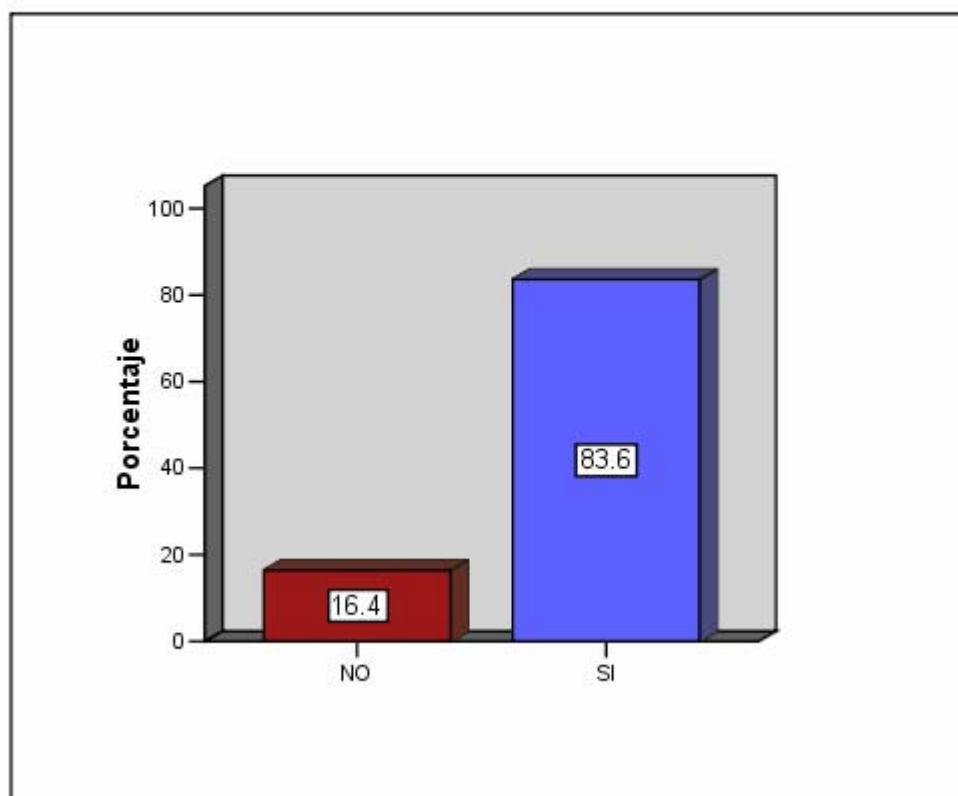


Figura 19. Pregunta 15

Al retirarse, varios de los estudiantes con el ánimo de seguir con sus estudios, como muchos de ellos lo manifestaron anteriormente, buscan rápido otra institución donde continuar con estos, algunos de ellos optan por seguir con el mismo programa académico que venían cursando (Administración de Empresas) y otros optan por buscar nuevas oportunidades y probar con otra carrera, en busca del cumplimiento de sus expectativas y de recibir el beneficio esperado por el desarrollo de una carrera profesional, lo que demuestra y confirma el concepto de costo - beneficio planteado como uno de los elementos claves de la teoría del

capital humano y los resultados obtenidos en esta pregunta, pues un 75% de los estudiantes manifestó no haber buscado inmediatamente otra institución para continuar con sus estudios, lo cual abre posiblemente la puerta para que un gran porcentaje de estos considere a la Universidad de La Salle como la primera opción al momento de retomar un programa académico. Sin embargo, el 24.6% manifestó si haberlo hecho, aunque la mayoría se vinculó en otra institución debido a dificultades en el proceso de reintegro y cambio de jornada, ocasionado principalmente por bajo promedio académico (**ver figura 20**).

¿Buscó inmediatamente otra institución donde estudiar al retirarse de la Universidad de La Salle?

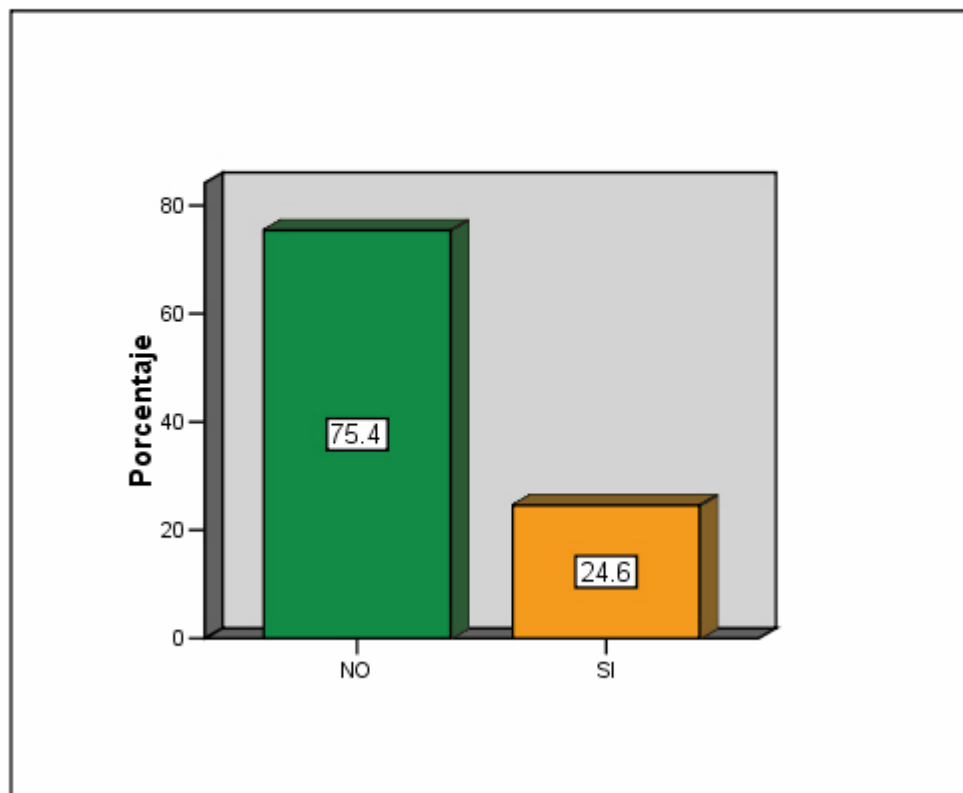


Figura 20. Pregunta 16

En cuanto a si insistió en la misma carrera que estaba estudiando en la Universidad de La Salle, un 82% no insistió en la misma carrera y el 18% restante sí lo hizo (**ver figura 21**). Los anteriores resultados están relacionados estrechamente con la búsqueda de otra institución, ya que quienes no lo hicieron, respondían automáticamente que no habían insistido en la misma carrera, sin embargo el porcentaje restante, aunque decidieron buscar otra institución no insistieron en la misma carrera, optaron por carreras afines o simplemente quisieron probar con carreras distintas. El porcentaje que respondió que si había insistido en la misma carrera manifestó que la carrera les gustaba, que su decisión de retirarse no había sido por problemas académicos, sino por motivos económicos u otro motivo.

¿Insistió en la misma carrera que estaba estudiando en la Universidad de La Salle?

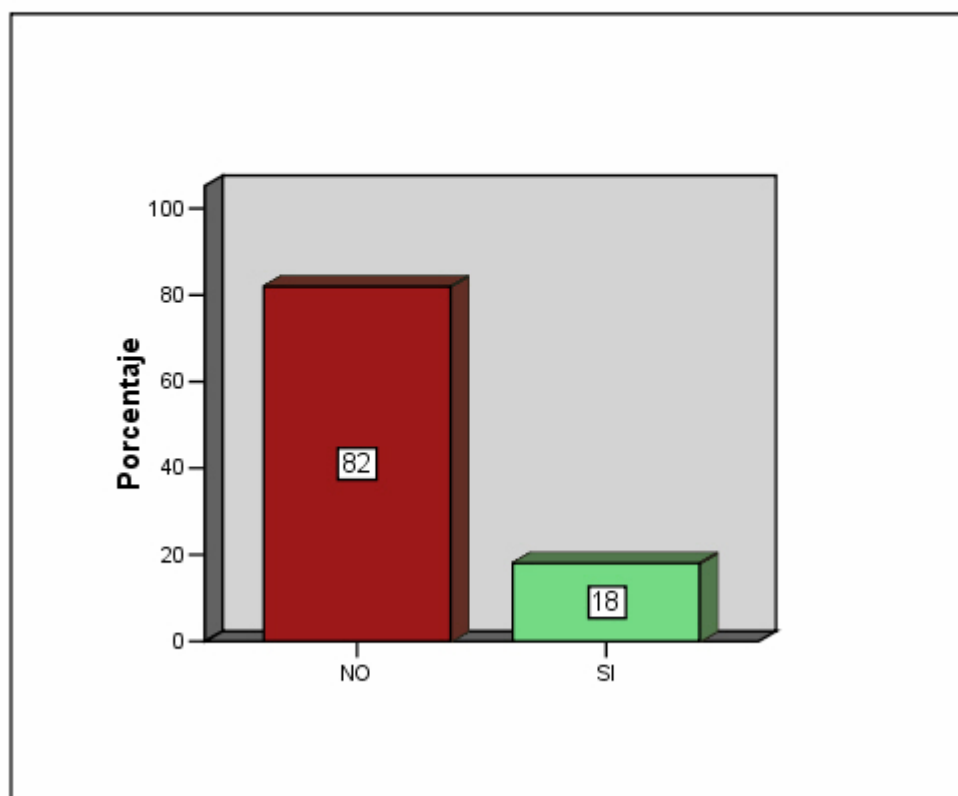


Figura 21. Pregunta 17

Con el objeto de saber que papel ha jugado la Universidad de La Salle en cuanto al retiro de sus estudiantes de la institución, se preguntó si la universidad los había buscado para atraerlo a su aulas y los resultados no fueron satisfactorios ya que un 88.5% dijo que la universidad no lo había buscado en ningún momento; un 9.8% manifestó no haber recordado y un 1.6% dijo que la universidad sí lo había buscado para atraerlo a sus aulas (**ver figura 22**), lo cuál evidencia la necesidad por mejorar los procesos en la aplicación de las estrategias de retención que tiene la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle.

¿Lo ha buscado la Universidad de La Salle para atraerlo a sus aulas?

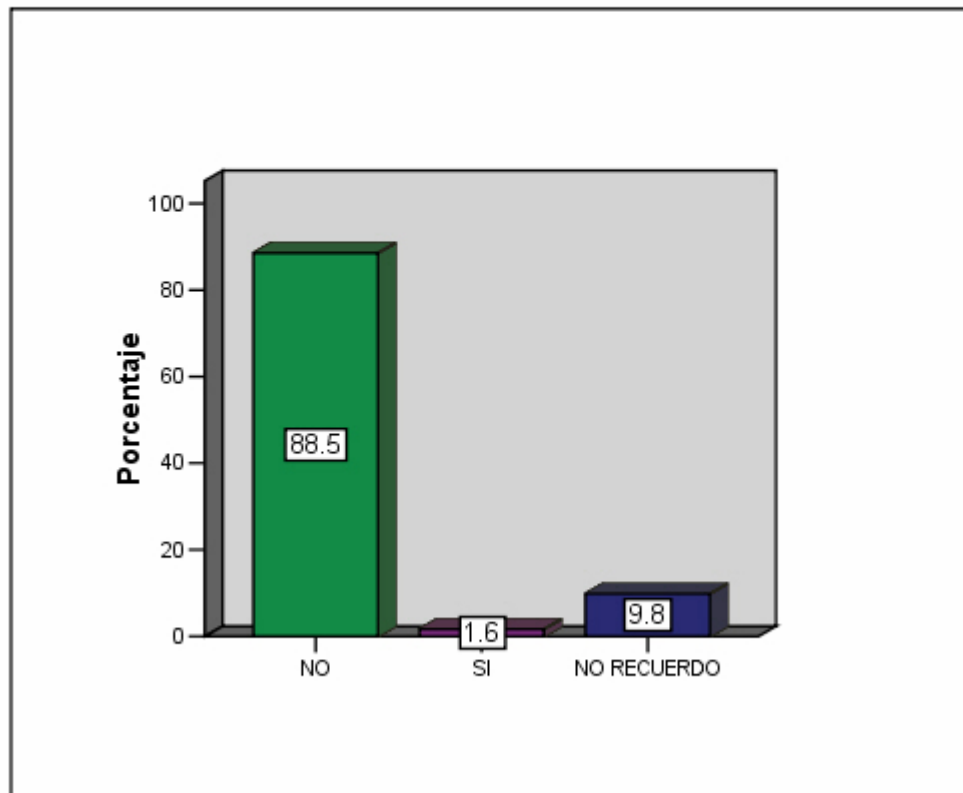


Figura 22. Pregunta 18

De acuerdo con lo anterior, se formuló la pregunta si se reintegraría de nuevo a la Universidad de La Salle, donde un 67.2% respondió que sí lo haría y un 38.2% dijo que no (**ver figura 23**) lo cual reafirma que el nivel académico de la universidad es muy bueno, así mismo el de sus profesores, ratificando las respuestas positivas que se obtuvieron en la pregunta a cerca de la motivación en las clases. Sin embargo, varios de los que expusieron su negativa a la pregunta, no negaron el nivel académico de la universidad, simplemente para estos el ciclo en la Universidad de La Salle había culminado, estos resultados demuestran que la

prestación del servicio que la universidad les ofrece a los estudiantes cumple con la filosofía del mejoramiento continuo adoptada por la universidad.

¿Se reintegraría de nuevo a la Universidad de La Salle?

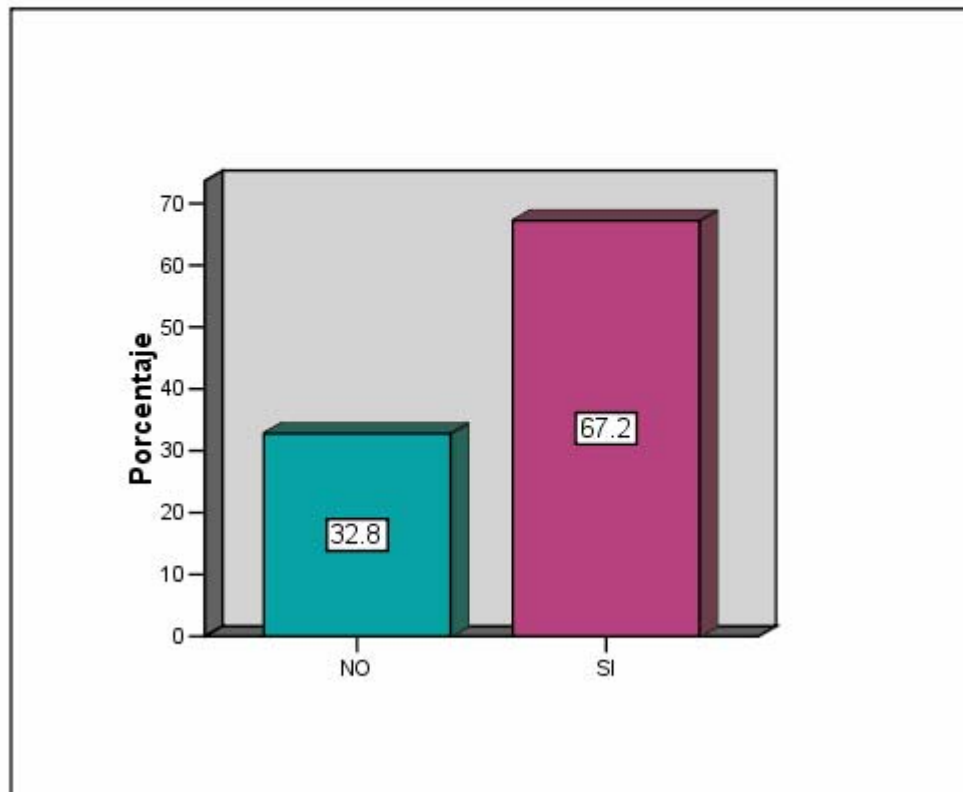


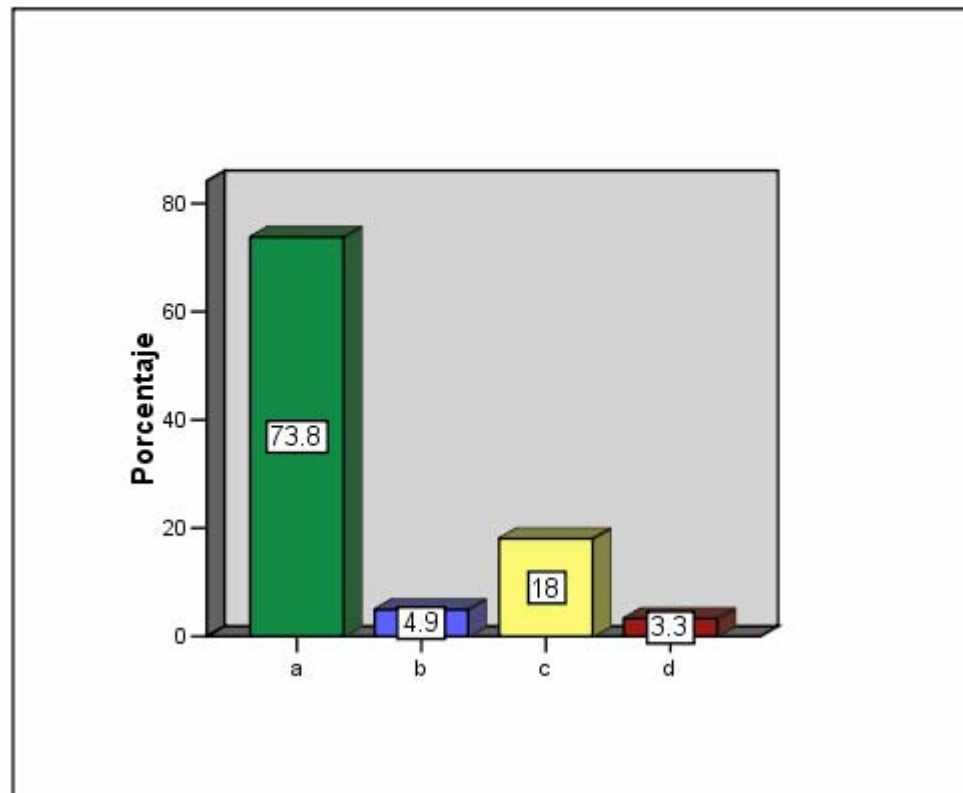
Figura 23. Pregunta 19

Por último, se hizo a los estudiantes una serie de preguntas acerca de su estado actual y como perciben actualmente el servicio que les prestó la universidad mientras estuvieron vinculados en la institución, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Referente a la actividad que está realizando actualmente, un 73.8% contestó que trabaja, un 18% está trabajando y estudiando; un 4.9% solo estudia y un 3.3% no se encuentra realizando ninguna actividad (**ver figura 24**). Lo anterior demuestra que la mayoría prefiere seguir solo con su actividad laboral y aplazar sus estudios parcial o totalmente, ya que algunos de ellos ya han cumplido una edad en la que piensan que ya es tarde para volverlo intentar.

Los que actualmente se encuentran trabajando y estudiando o simplemente se encuentran estudiando, probablemente son aquellos que inmediatamente no buscaron una institución al retirarse de la universidad, pero que actualmente tomaron la decisión de hacer. Sin embargo, varios de los que respondieron entre las dos opciones no se encuentran cursando carreras profesionales o técnicas, sino simplemente están tomando cursos de inglés. Mientras que los que no se dedican a ninguna de las anteriores actividades, las cuales son mujeres, se encuentran realizando actividades de amas de casa.

¿Qué actividad está realizando actualmente?



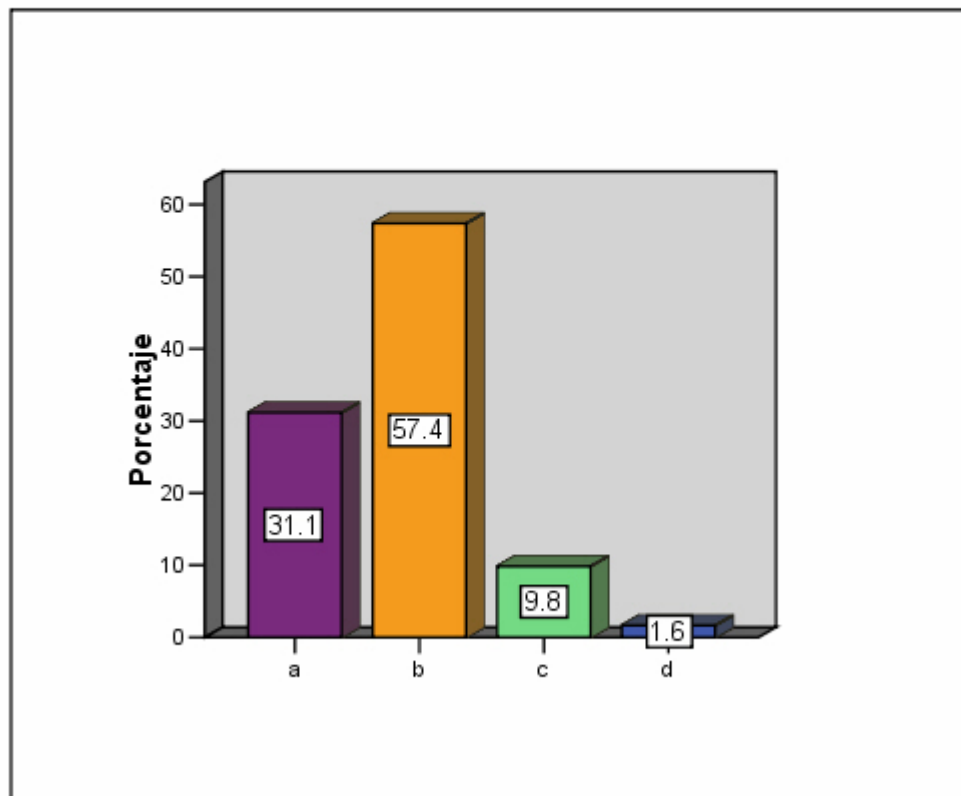
a: Trabaja
b: Estudia
c: Trabaja y estudia
d: Ninguna

Figura 24. Pregunta 20

Por otro lado, referente a su opinión sobre el servicio que les prestó la universidad un 57.4% cree que fue bueno; un 31.1% cree que fue excelente; un 9.8% cree que fue regular y un 1.6% cree que fue malo (*ver figura 25*). Sin embargo como se puede observar en los resultados la mayoría de los encuestados se encuentran entre excelente y bueno, lo que demuestra la buena imagen que refleja la universidad a sus estudiantes y el buen servicio que le presta a los mismos. Todo esto gracias a la implementación de un proyecto educativo que ha orientado el

quehacer Lasallista tanto de los docentes como de la institución en general, y una misión y visión que la ha guiado en la formación y consecución de sus objetivos como universidad entregada al servicio de la comunidad.

¿Cómo calificaría usted el servicio que le prestó la universidad?



a: Excelente.
c: Regular.

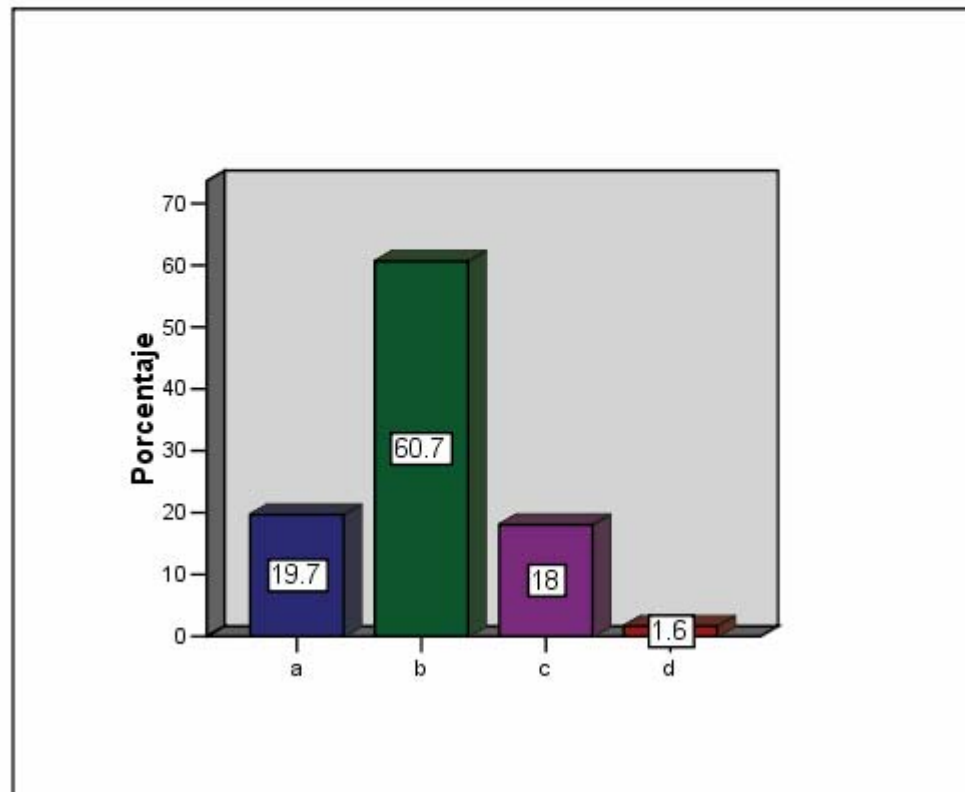
b: Bueno.
d: Malo.

Figura 25. Pregunta 21

Así mismo, se preguntó sobre cómo percibió la relación docente – estudiante, a la cual un 60.7% respondió que era buena; un 19.7% que era excelente; un 18% regular y un 1.6% malo (**ver figura 26**), resultados que coinciden con las respuestas anteriores, ya que la mayoría de estas fueron respondidas a favor del

servicio y el nivel académico, tanto de la universidad como de los profesores que componen la facultad.

¿Cómo percibió la relación docente-estudiante?



a: Excelente.
c: Regular.

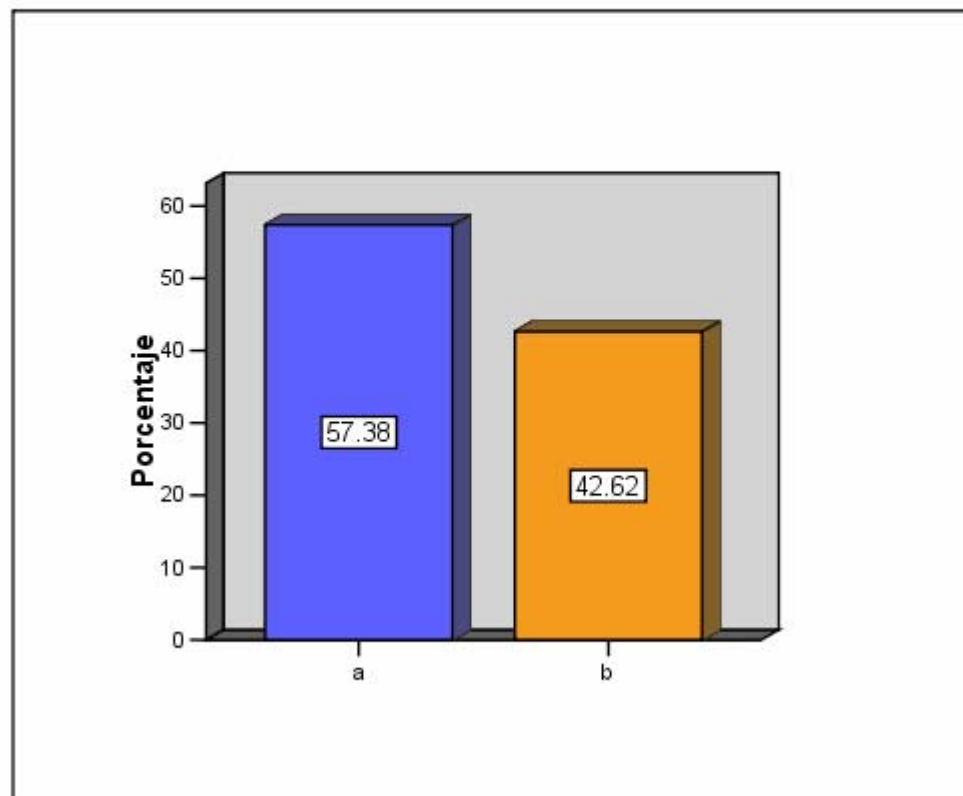
b: Bueno.
d: Mala.

Figura 26. Pregunta 22

En cuanto a la pregunta sobre cómo califica las instalaciones de la universidad, se obtuvo resultados positivos, ya que 57.38% manifestó que las instalaciones son excelentes y un 42.62% que son buenas (*ver figura 27*), a pesar que para algunos estudiantes la universidad es un poco antigua, sin decir que sus instalaciones no son las adecuadas. Independientemente de la antigüedad de la

universidad, esta siempre ha velado por brindarles a sus integrantes los elementos necesarios en infraestructura para el desarrollo integral de sus actividades.

¿Cómo calificaría las instalaciones de la universidad?



a: Excelentes.

b: Buenas.

Figura 27. Pregunta 23

Para finalizar y complementar la información obtenida en las últimas preguntas hechas a los estudiantes, se preguntó si creerían que la Universidad de La Salle debería cambiar aspectos en el servicio que presta a los estudiantes a la cual un 62.3% respondió que no y el 37.7% restante respondió que sí (**ver figura 28**), resultados que demuestran el buen servicio que la Universidad de La Salle les

prestó a estos estudiantes mientras permanecieron como integrantes de la Facultad de Administración de Empresas. Dichos resultados ratifican la excelencia en la prestación del servicio que presta la universidad a sus estudiantes y el cumplimiento de la política de calidad que tiene definida ésta para con la comunidad y los propios estudiantes.

¿Cree usted que la universidad debería cambiar aspectos en el servicio que presta a los estudiantes?

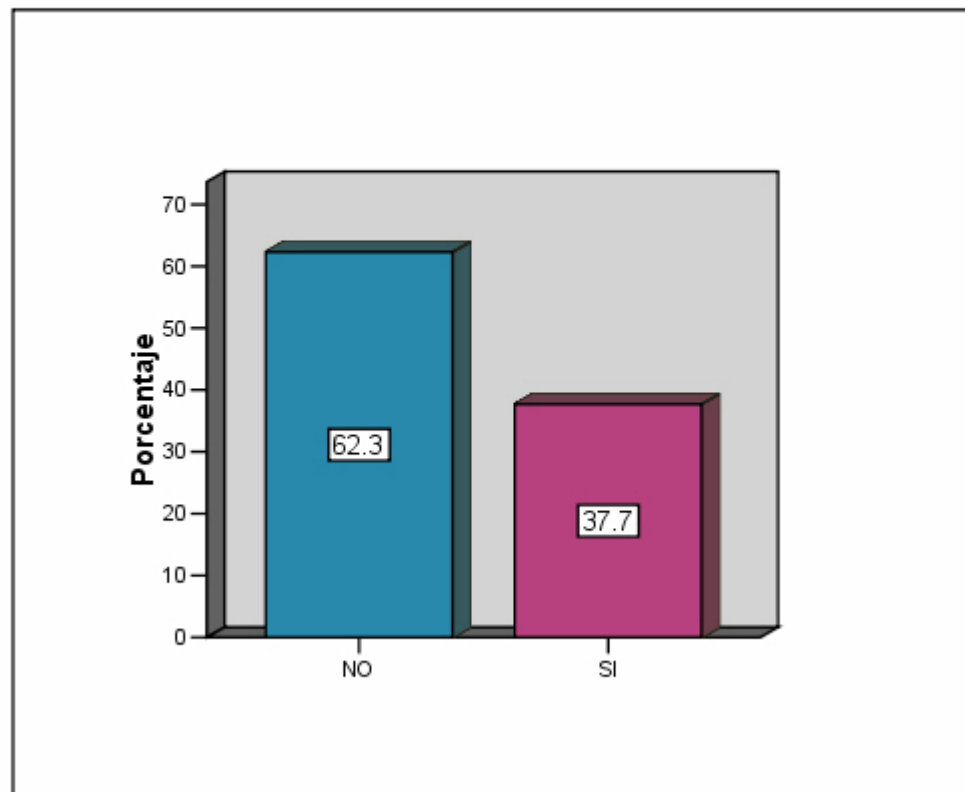


Figura 28. Pregunta 24

El objetivo de estos resultados es definir una situación específica para La Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle en cuanto al fenómeno de la deserción y que al igual sirva para retroalimentar la información y

el sistema académico con el fin de implementar estrategias que permitan el mejoramiento en la prestación del servicio educativo de la universidad.

RESUMEN

Los porcentajes que a continuación se presentan, corresponden al 100% de los encuestados, es decir al total de la muestra (61 estudiantes). Sin embargo estos porcentajes son aplicables a los 546 estudiantes correspondientes al total de la población objeto de estudio.

1. Porcentaje de estudiantes que desertaron según jornada.

- El 82% correspondían a la jornada diurna.
- El 18% correspondían a la jornada nocturna.

2. Porcentaje de estudiantes que desertaron según género.

- El 52.46% de los desertores fueron hombres.
- El 47.54% de los desertores fueron mujeres.

Cuando ingreso a la universidad de La Salle

3. ¿Qué edad tenía?

- El 72.1% tenían edades entre los 16 y los 22 años.
- El 21.3% tenían menos de 18 años.
- El 6.6% eran mayores de 22 años.

4. ¿Cuál era su estado civil?

- El 100% de los encuestados respondieron que su estado civil era soltero.

5. ¿Ya había estudiado en otra universidad?

- Un 82% no había estudiado en otra universidad.
- Un 18% sí había estudiado en otra universidad.

6. ¿Qué lo llevo a escoger como posible carrera, Administración de Empresas?

- Un 73.8% respondió que por inclinación personal.
- Un 8.2% por presión familiar.
- Un 4.9% por influencia de los amigos y económica respectivamente.
- Un 3.3% por influencia del ambiente.
- Un 1.6 por influencia del bachillerato.

7. ¿Quién le financió los estudios en la universidad?

- Al 70.5% de los estudiantes los padres financiaron sus estudios.
- El 18% financiaron sus estudios personalmente.
- El 6.6% lo hizo por crédito.
- Al 3.3% la empresa les financió sus estudios.
- Al 1.6% les financiaron los estudios sus familiares.

8. ¿Cómo encontró el nivel académico de sus profesores?

- El 60.7% de los estudiantes manifestó que era alto.
- El 32.8% medio.
- El 4.9% bajo.
- El 1.6% no recuerda.

9. ¿Considera usted que su retiro está relacionado con la calidad y el tiempo de las asesorías por parte de los profesores fuera del aula de clase?

- El 83.6% considera que su retiro no está relacionado
- El 16.4% considera que si está relacionado.

10. El retiro de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle se debió a motivos:

- El 34.4% se retiró por motivos académicos.
- El 31.1% por motivos económicos.
- El 8.2% se retiró por otros motivos, como salud.
- El 4.9% respectivamente, se retiró por motivos de jornada, asuntos familiares y laborales.
- El 3.3% se retiro por motivos sentimentales y viajes, respectivamente.
- El 1.6% respectivamente, se retiró por motivos de embarazo, de tiempo y malas relaciones interpersonales con los compañeros.

11. Cuando era estudiante de Administración de Empresas, ¿Se sentía motivado en sus clases?

- El 68.9% de los estudiantes sí se sentían motivados en sus clases.
- El 31.1% no se sentía motivado en sus clases.

12. ¿recibió estímulos por parte de las directivas de la carrera, antes de tomar la decisión de retirarse?

- El 96.7% de los estudiantes manifestó no haber recibido estímulos de las directivas.
- El 3.3% manifestó sí haberlos recibido.

13. ¿Qué condiciones dificultaron el desarrollo de su carrera?

- El 39.3% dijo que ninguna de las anteriores.
- Al 21.3% se le dificultó intentar entender una asignatura incluso si falta conocimiento de esta.
- Al 16.4% se le dificultó disfrutar las clases.
- El 14.8% tuvo como dificultad el tener malos hábitos de estudio.
- El 4.9% tenía desinterés académico.
- El 3.3% se le dificultó tener una buena imagen de sí mismo y confiar en lo que puede hacer.

14. ¿Qué dificultades se le presentaron durante la carrera?

- El 34.4% respondió ninguna de las anteriores.
- El 24.6% tuvo dificultades con la falta de estrategias en el aprendizaje.
- El 9.8% tenía bases pocas sólidas en un aprendizaje previo.

- El 8.2% tuvo dificultad con la falta de aptitudes para el aprendizaje de nuevos conocimientos.
- El 6.6% no entendió la carrera.
- El 4.9% respectivamente, tuvo inconvenientes al no descubrir la estructura de la carrera objeto de estudio y la interferencia en el proceso de aprendizaje de nuevos conocimientos.
- El 3.3% respectivamente, tuvo dificultades con la falta de desarrollo de competencias y falta de desarrollo de habilidades administrativas.

15. ¿Tuvo la necesidad de trabajar?

- El 49.2% respondió que no tuvo la necesidad trabajar.
- El 45.9% que había comenzado a trabajar entre los 17 y los 20 años.
- El 4.9% respondió que tuvo la necesidad de trabajar antes de los 16 años.

16. ¿Cuántos semestres permaneció como estudiante en la Universidad de La Salle?

- El 44.3% permaneció solo dos semestres como estudiante de la universidad.
- El 29.5% permaneció tres semestres.
- El 8.2% permaneció cuatro.
- El 3.3% permaneció cinco semestres.

17. ¿Alguna vez ha pensado en volver a retomar sus estudios?

- El 83.6% respondió que sí pensaba en volver a retomar sus estudios.
- El 16.4% respondió que no pensaba hacerlo.

18. ¿Buscó inmediatamente otra institución donde estudiar al retirarse de la Universidad de La Salle?

- El 75.4% manifestó no haber buscado inmediatamente otra institución para continuar con sus estudios.
- El 24.6% manifestó sí haber buscado otra institución.

19. ¿Insistió en la misma carrera que estaba cursando en la Universidad de La Salle?

- El 82% dijo no haber insistido en la misma carrera.
- El 18% dijo sí haberlo hecho.

20. ¿Lo buscó la Universidad de La Salle para atraerlo a sus aulas?

- Al 88.5% no lo ha buscado la universidad para atraerlo a sus aulas.
- Al 9.8% sí lo ha buscado.
- El 1.6% no recuerda.

21. ¿Se reintegraría de nuevo a la Universidad de La Salle?

- El 67.2% manifestó que sí se reintegraría de nuevo a la Universidad de La Salle.
- El 32.8% dijo que no lo haría.

22. ¿Qué actividad está realizando actualmente?

- El 73.8% de los encuestados actualmente se encuentra trabajando.
- El 18% trabaja y estudia.

- El 4.9% solo está estudiando.
- El 3.3% no se encuentra realizando actualmente ninguna actividad.

23. ¿Cómo calificaría usted el servicio que le prestó la universidad?

- El 57.4% de los encuestados cree que el servicio prestado fue bueno.
- El 31.1% cree que el servicio fue excelente.
- El 9.8% cree que el servicio fue regular.
- El 1.6% cree que el servicio fue malo.

24. ¿Cómo percibió la relación docente-estudiante?

- El 60.7% manifestó que la relación fue buena.
- El 19.7% dijo que la relación fue excelente.
- El 18% dijo que la relación fue regular.
- El 1.6% dijo que había sido mala.

25. ¿Cómo calificaría las instalaciones de la universidad?

- El 57.38% expresó que las instalaciones de la universidad son excelentes.
- El 42.62% expresó que son buenas.
- Ningún estudiante expresó que estas son regulares o malas.

26. ¿Cree usted que la universidad debería cambiar aspectos en el servicio que presta a los estudiantes?

- El 62% respondió que no cambiaría aspectos en el servicio.
- El 37.7% respondió que sí le cambiaría.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas realizadas, sí se puede proponer un modelo, como estrategia de retención, a la luz de la teoría del servicio al cliente, que le permita a la universidad disminuir sus índices de deserción y a la vez aumentar el nivel de calidad en la prestación del servicio educativo que presta a sus estudiantes.

8. MODELO PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE COMO ESTRETEGIA DE RETENCIÓN

Actualmente se ha convertido de gran importancia, no solo para la Universidad de La Salle, sino para todas las universidades e instituciones de educación superior que sus estudiantes logren culminar satisfactoriamente sus programas académicos y verlos graduados en su totalidad, pues su propósito como instituciones de educación es esa.

Sin embargo, muchos de estos han tenido que abandonar sus programas por problemas académicos, los que para algunos se han convertido en obstáculos de gran dificultad para el desarrollo de su vida personal y profesional.

Partiendo de lo anterior, se crea la necesidad de desarrollar una estrategia que permita de forma preventiva disminuir los índices de deserción, que tienen una correlación con las variables antes mencionadas, basada en un programa de acompañamiento a estudiantes, como lo son las tutorías académicas.

8.1. ANTECEDENTES DE LAS TUTORÍAS ACADÉMICAS⁷²

Los diferentes modelos de tutoría académica tienen su origen tiempo atrás en las diferentes instituciones a través del mundo. En la mayoría de instituciones, especialmente las anglosajonas perciben a las tutorías bajo un modelo de educación individualizada, centrándose más es la especialización del conocimiento y no tanto en el espectro del mismo. Esto trae como consecuencia

⁷² LA TUTORÍA. UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EN: <http://virtual.cucs.udg.mx/tutorias/abc/LA%20TUTOR%CDA%20UNA%20ESTRATEGIApamejoracalidad.doc> Consultado el 18 de noviembre de 2006.

que la carga del docente se distribuya entre la clase que se da a los grupos correspondientes, las diferentes charlas o seminarios con grupos específicos y la atención personalizada de los estudiantes en tutoría o también denominadas tutoring o supervising en Inglaterra; y academia advising, mentoring, monitouring o counseling, según su carácter en Estados Unidos. Mientras que los estudiantes distribuyen el tiempo en asistir a los cursos programados, estudiar en la biblioteca, leer y discutir las dudas con el profesor.

El eje central del sistema tutorial inglés, es el trabajo escrito, el cual tiene por objeto desarrollar la capacidad propositiva y argumentativa del estudiante, llevándolo de esta manera a la creación de una estructura mental más definida. Los antecedentes más próximos sobre el programa de tutorías es el de la Universidad de Oxford, en el que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor o tutor asignado. La metodología se basa en la presentación semanal de un ensayo que entra a discusión con el tutor, para este ensayo el estudiante se puede apoyar en lecturas complementarias, trabajos prácticos, estudio en la biblioteca y conferencias etc.

De igual manera, la otra corriente de programas de tutorías, esta definida en los Estados Unidos, Canadá y algunos países europeos, que se caracterizan por crear dependencias dentro de las instituciones orientadas a las tutorías y acompañamientos al estudiante, no solo en temas académicos si no también en el tema social y de desarrollo institucional, todo esto mediante el trabajo de los diferentes tutores y trabajadores sociales de la institución. Estos programas buscan el saneamiento mental, el acoplamiento a la vida universitaria y el desarrollo del auto estudio.

8.2. DESARROLLO DEL MODELO PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

El modelo para el programa de acompañamiento está compuesto por dos etapas, la primera es la etapa de selección y diagnóstico y la segunda es la etapa de aplicación de las tutorías académicas, del tal forma que la aplicación del modelo garantice un acompañamiento efectivo en el desarrollo de habilidades académicas en los estudiantes.

8.2.1. Etapa de selección e identificación

Según estudios realizados por otras instituciones de educación superior, se puede identificar a los aspirantes a ingresar a cualquier programa académico que tengan un mayor riesgo de deserción en el futuro. La forma más sencilla de identificarlos es con la entrevista y las pruebas de admisión, ya que estas permiten hacerse a un perfil académico y psicológico del aspirante. Al analizar en el caso de las pruebas de admisión; las habilidades y conocimientos básicos que debe tener el aspirante en cuanto a los fundamentos de materias que tengan mayor relación con la carrera a la que se postula, deben reflejar la preparación recibida por este último en las instituciones de educación básica secundaria especialmente.

Por esta razón la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle ha desarrollado una guía para realizar las entrevistas a los postulantes a pertenecer a esta facultad, esta guía está fundamentada en las políticas concebidas por la Universidad de La Salle partiendo siempre del perfil profesional y personal que exige esta última.

Para ello es importante considerar la visión que tiene la universidad de La Salle y la Facultad de Administración de Empresas sobre el perfil profesional, “la cual lo

visualiza como un profesional emprendedor, creador de empresas, líder proactivo, con suficientes bases para integrar los conocimientos teóricos a la realidad local, nacional e internacional; con capacidad de expresión y argumentación oral y escrita. Dispuesto a tomar posturas críticas teniendo en cuenta la opinión de los demás. Todo esto soportado en valores éticos y morales, basados en el respeto por sí mismo, por los demás y por su país”.⁷³

En cuanto al perfil personal, la universidad espera que el Administrador de Empresas lasallista, con base en la formación recibida, pueda desenvolverse en todos los aspectos y pueda tomar la iniciativa para desarrollar y mejorar las actividades o procesos dentro de la empresa, asumiendo los retos que se le puedan presentar.

De igual forma espera que éste sea un constante motivador en busca del mejoramiento y del desarrollo de las personas a su alrededor, que contribuya desde su campo de acción al desarrollo empresarial, de las personas bajo su responsabilidad, del suyo propio y en general del país, que busque la relación y comunicación con las demás personas a fin de conocer sus inquietudes y trabajar en equipo en busca de las soluciones posibles, estar dispuesto a colaborar con las personas que así lo soliciten y ayudarles a conseguir el logro de sus objetivos personales, recalcar e inculcar en todos los actos administrativos y personales los valores éticos y morales como únicos elementos para lograr la transparencia en los logros obtenidos, ser justo y equitativo en todas las decisiones, donde primen los intereses colectivos sobre los intereses personales y poseer capacidad de liderazgo que le permita “pensar, decidir y servir” a la comunidad en general.⁷⁴

⁷³ Documento expedido por la Decanatura de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle NPO-DF-ULS-009 “Entrevistas a Aspirantes al Programa de Administración de Empresas”. Consultado el 14 de noviembre de 2006.

⁷⁴ *Ibíd.*

Para lograr lo anteriormente mencionado, se hace primordial que la calidad del Talento Humano de los aspirantes a ser Administradores de Empresas de la Universidad de La Salle sea alta. Para ello se hace necesario establecer unas políticas, que permitan obtener como resultado de un proceso de selección, dicho perfil en los aspirantes.

Para el logro de ello la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle ha dispuesto las siguientes políticas⁷⁵:

- Las entrevistas a aspirantes para el programa de Administración de Empresas serán efectuadas por los docentes de tiempo completo y medio tiempo de la facultad.
- La secretaría asignará los turnos de entrevista a los aspirantes con los docentes en sus horarios de atención a estudiantes durante los días asignados para entrevistas.
- Los docentes deberán efectuar entrevistas individuales personalizadas, logrando profundizar suficientemente en cada individuo para determinar acertadamente que este cumple con el perfil del Administrador Lasallista deseado.
- La evaluación se hará en el formato común de la Universidad de La Salle, anotando en el sitio indicado el nombre completo y firma del entrevistador.
- El entrevistador debe registrar de su puño y letra los aspectos más relevantes de la entrevista, haciendo un resumen de su labor en la cual

⁷⁵ Ibíd.

deberá auscultar en la personalidad y comportamiento de los aspirantes cuando menos los siguientes aspectos:

Entorno familiar: Se deberá estimar el entorno familiar del aspirante, identificando su percepción sobre el respeto por los mayores, el concepto de autoridad, su participación y relacionamiento con los miembros del núcleo, su contribución a la integración familiar y conceptos de valores y principios. Actividad económica de los tutores, capacidad y sostenibilidad de su proyecto académico. Participación en actividades sociales, clubes, grupos deportivos, artísticos, culturales, como utiliza su tiempo libre. Circulo de amistades y cuales han sido sus actividades en los últimos tres años.

Concepción religiosa: En este aspecto es importante que el aspirante considere la práctica religiosa, indistintamente de su credo y su aceptación de convivencia en una universidad que promulga los principios cristianos de la iglesia católica, procurando la formación religiosa. Como es su percepción y preferencia por la Universidad de La Salle.

Vocación y conocimiento de la carrera: Frente a este sentido es importante que el entrevistador formule preguntas tales como ¿cómo es su nivel de cultura general?, ¿Lee con frecuencia?, ¿Está actualizado con la información nacional e internacional?, ¿Tiene un nivel de dominio del inglés?, ¿Tiene el dominio de otra lengua?, ¿Tiene buena dicción?, ¿Se expresa correctamente?, ¿Qué percepción tiene sobre la profesión?, ¿Cuál es su opinión del plan de estudios de La Salle, frente a otros programas?, ¿En el colegio que asignaturas le gustaban y que otras no?, ¿Qué otras alternativas de ingreso a la universidad tiene?, ¿Qué pasa si no ingresa a la Universidad de La Salle?, ¿En qué área de la administración le gustaría desempeñarse profesionalmente?

La evaluación de la entrevista tendrá un puntaje máximo de cuarenta puntos distribuidos en los siguientes conceptos:

- A) Familia = 10 puntos
- B) Orientación a la profesión = 6 puntos
- C) Cultura General = 8 puntos
- D) Concepción Religiosa = 6 puntos
- E) Proyecto de Vida = 4 puntos

Competencias para Administración

Capacidad de expresión

Liderazgo

Capacidad de interpretación

Propositividad

Total = 6 puntos

De esta forma quedan consignados los diferentes elementos que se tienen en cuenta, en el momento de la entrevista personal, por medio de estos se puede inferir o determinar de forma parcial un perfil personal y del entorno del aspirante a cursar el programa de Administración de Empresas.

Esta entrevista permite identificar tanto los valores y cualidades del aspirante, como las falencias que pueda tener ya sean que provengan de su entorno o del modelo educativo y pedagógico que se haya adoptado en el hogar. En este caso si las falencias no son consideradas como graves y a juicio del entrevistador se vea la posibilidad de mejorar, se puede considerar como parte de la misión de la universidad ayudar a superar y convertir en fortalezas estas debilidades cumpliendo de esta forma con la formación integral, todo esto se puede lograr con el programa de acompañamiento académico y el acompañamiento psicológico y de trabajo social aprovechando los recursos con los que cuenta la Universidad de La Salle.

Así mismo, se hace necesario identificar a los aspirantes que tengan alguna falencia en el aspecto académico. Para esto es necesario apoyarse en los Exámenes de Estado tal como lo indican los lineamientos de la Universidad, los cuales tienen un valor del 60% para ingresar al programa de Administración de Empresas y proveen la información a la facultad del nivel de conocimiento que tiene el aspirante en cuanto a las materias básicas cursadas en la secundaria.

De igual manera, las políticas del Icfes han determinado los propósitos del examen de Estado, con las cuales se puede reforzar el concepto antes mencionado sobre la utilización de estos exámenes como herramienta para la selección de los futuros estudiantes del programa de Administración de Empresas de La Universidad de La Salle.

Dentro de los propósitos del examen del Icfes se encuentran los siguientes:

- Servir como un criterio para el Ingreso a la Educación Superior.
- Informar a los estudiantes acerca de sus competencias en cada una de las áreas evaluadas, con el ánimo de aportar elementos para la orientación de su opción profesional.
- Apoyar los procesos de autoevaluación y mejoramiento permanente de las instituciones escolares.
- Constituirse en base e instrumento para el desarrollo de investigaciones y estudios de carácter cultural, social y educativo.
- Servir de criterio para otorgar beneficios educativos.

Para alcanzar estos propósitos el examen ha sido diseñado en dos componentes:

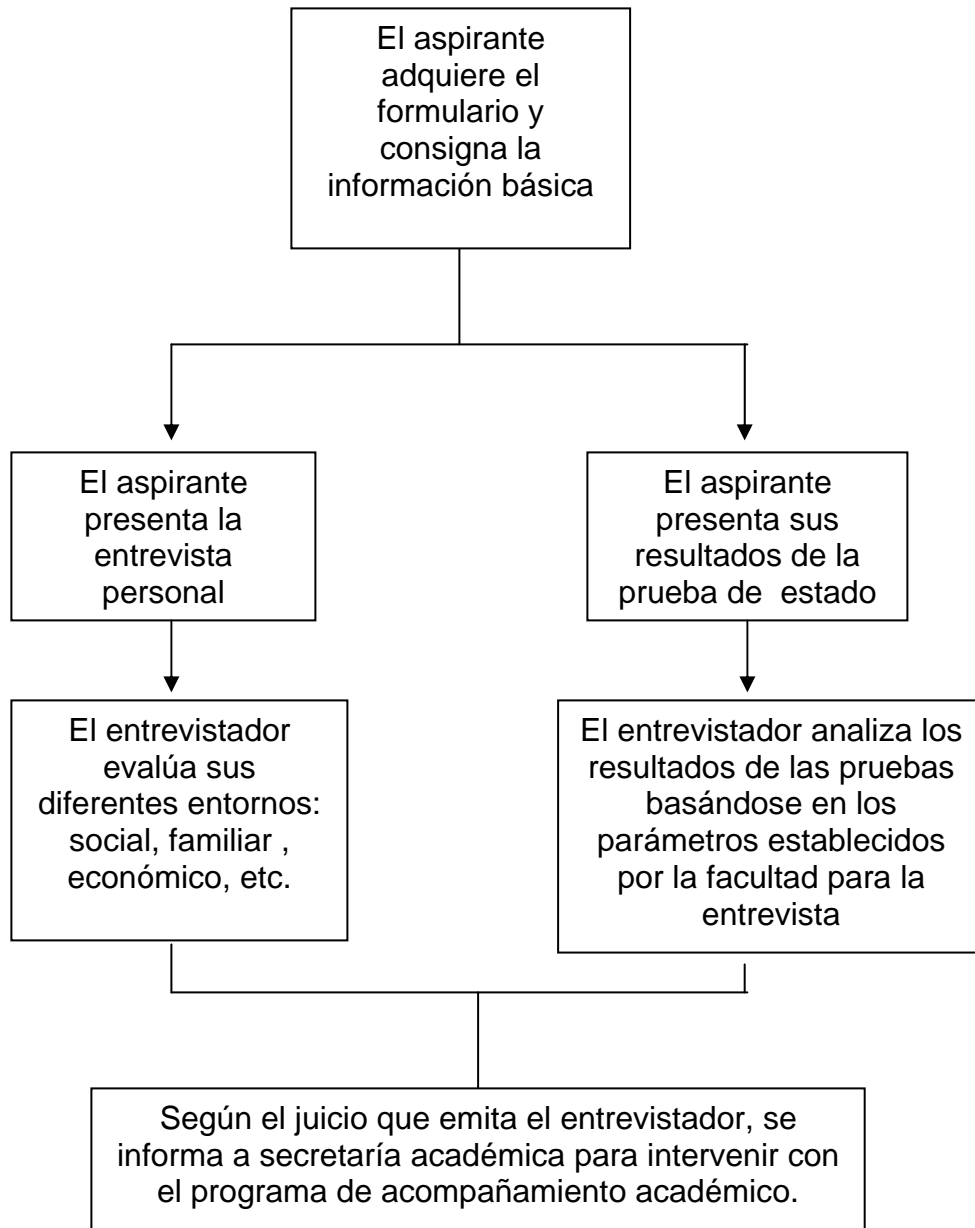
- Un núcleo común que indaga competencias básicas en áreas fundamentales de la educación básica y media.
- Un componente flexible que permite al estudiante poner en acción sus competencias en niveles de mayor complejidad o frente a problemáticas actuales.⁷⁶

Para identificar los aspirantes que tengan alguna falencia en diferentes áreas académicas es necesario establecer una calificación mínima de 40 puntos por área, de esta forma se pueden seleccionar los alumnos que estén entre 35 y 40 puntos, ya que estos promedios no representan unas debilidades tan graves y pueden ser reforzados por el programa de acompañamiento académico.

Teniendo en cuenta estos propósitos y la forma en que se realiza el examen de estado se puede ilustrar el modelo de identificación de estudiantes con mayor riesgo de deserción de la siguiente manera:

⁷⁶ EXAMANES DE ESTADO EN: http://www.icfes.gov.co/cont/eebm/ac/e_e2000/trayec/exa_est2.htm. Consultado el 18 noviembre de 2006.

Figura 29. MODELO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RIESGO A DESERTAR



Fuente: “Colmenares Pérez Laura Cristina y Hoyos Gil Juan Guillermo, 2007”

Este modelo de identificación esta fundamentado en el modelo de instrucción suplementaria de Vicent Tinto en el cual, para desarrollar este modelo el autor se baso en la forma tradicional de prestar asistencia a los estudiantes; el cual era un modelo derivado del modelo médico, donde el individuo es identificado como demandante de asistencia, esta identificación se puede realizar por medio de un diagnostico a la auto referencia.

En el caso de la auto referencia el estudiante muestra la ansiedad al conocer o ser conciente del posible fracaso académico, el docente debe realizar un diagnostico previo a la elaboración del plan de acompañamiento, con el fin de garantizar la superación de las falencias académicas.

Por otro lado, no todos los estudiantes en riesgo se pueden identificar por los diferentes exámenes de admisión, es necesario que el personal docente este atento del resultado de las diferentes pruebas académicas por asignación, ya que estas pueden identificar a los estudiantes que no se mostraron en riesgo previamente. Con esta identificación se pueden determinar, si las falencias son por falta de compromiso por parte del estudiante, por fallas académicas o por la metodología de enseñanza.

8.2.2. Etapa de Tutorías académicas⁷⁷

Para desarrollar cualquier programa de acompañamiento académico o tutoría es necesario comprender e identificar las causales que afectan a los estudiantes en el desarrollo normal de sus actividades académicas dentro de las instituciones

⁷⁷ LA TUTORÍA. UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EN: <http://virtual.cucs.udg.mx/tutorias/abc/LA%20TUTOR%CDA%20UNA%20ESTRATEGIAparamejoracalidad.doc> Consultado el 18 de noviembre de 2006.

educativas y para esto se han realizado diferentes estudios en los cuales se ha demostrado, que las causales dependen del desenvolvimiento académico y de factores psicosociales presentes a través del tiempo en el desarrollo de las personas.

De igual manera las causales más comunes de las que se derivan el fenómeno de la deserción son la desorganización personal, el retraimiento social y las conductas disruptivas. A su vez, estas conductas pueden ser evitadas con medidas preventivas por parte de las instituciones que generan programas para el mejoramiento del nivel académico y la optimización de la salud mental, emocional y física de los estudiantes. Las investigaciones psicológicas han detectado cuatro factores que influyen en el rendimiento académico específicamente:

- Factores fisiológicos
- Factores pedagógicos
- Factores psicológicos
- Factores sociológicos

En el caso de los factores fisiológicos es difícil determinar el grado en que estos afectan en relación directa el desempeño académico debido a que estos interactúan con otros factores, pero si se ha podido determinar los elementos que indirectamente influyen en el bajo desempeño académico, los cuales son:

- Modificaciones endocrinas de los adolescentes
- Deficiencias en los órganos de los sentidos, como la vista y la audición
- Desnutrición
- Salud en general de los estudiantes

Las falencias en estos conceptos influyen directamente en la motivación, la atención y la aplicación en las tareas, también afectan la habilidad en el desarrollo

de las actividades diarias de aprendizaje en el salón de clase y limitan las capacidades intelectuales.

Los factores pedagógicos son aquellos que están directamente relacionados con la calidad de la enseñanza. Entre ellos están:

- Número de alumnos por docente
- Utilización de métodos y materiales inadecuados
- Motivación del docente y el tiempo dedicado a la preparación de las clases
- En cuanto a los factores psicológicos conviene señalar que algunos estudiantes presentan desórdenes en sus funciones psicológicas básicas, tales como: percepción, memoria y conceptualización. El mal funcionamiento de ellas contribuye a las deficiencias en el aprendizaje. Por otro lado, el rendimiento académico es influido por variables de personalidad, motivacionales, actitudinales y afectivas, que se relacionan con aspectos como nivel escolar, sexo y aptitudes.

Partiendo de esto Vicent Tinto elaboró un modelo en el que se reúnen todas estas características y se vinculan al bajo desempeño académico como consecuencia de la interacción del estudiante con estas. Además Tinto relaciona una nuevas variables como lo son los antecedentes familiares (nivel educativo, intereses, logros académicos, nivel socio económico y expectativas de los padres); características individuales (rasgos de personalidad, capacidad de desempeño); antecedentes educativos (promedio de calificaciones, características de los colegios y profesores), y por el compromiso por alcanzar sus metas (expectativas, aspiraciones y grado de compromiso).

Tinto sostiene que el estudiante y el sistema educativo esta en constante retroalimentación con el sistema social. Dentro de este último se contemplan variables como: la oferta y demanda del mercado laboral, relaciones

interpersonales con los pares académicos, profesores y personal administrativo, clima social de la institución, grupos de apoyo y ajuste social a la institución

Es por esta razón que la transición es un elemento clave dentro de los factores que influyen en el fenómeno de la deserción y es imperativo considerar la transición como la experiencia que vive el alumno al pasar de una institución de educación básica a una institución de educación superior. Esto implica un sin número de factores que influyen en el comportamiento y adaptabilidad de este a su nuevo entorno educativo y social.

El ingreso a este nuevo entorno significa para el estudiante la formulación de ciertos cuestionamientos fundamentales para desarrollar a cabalidad el proyecto educativo que esta emprendiendo. Estos cuestionamientos van desde la escogencia correcta de la carrera a seguir, la calidad de la institución, la calidad de los docentes, los pares, la presión de los padres, los costos económicos y el cuestionamiento de sus propias capacidades para desarrollarse en la carrera escogida.

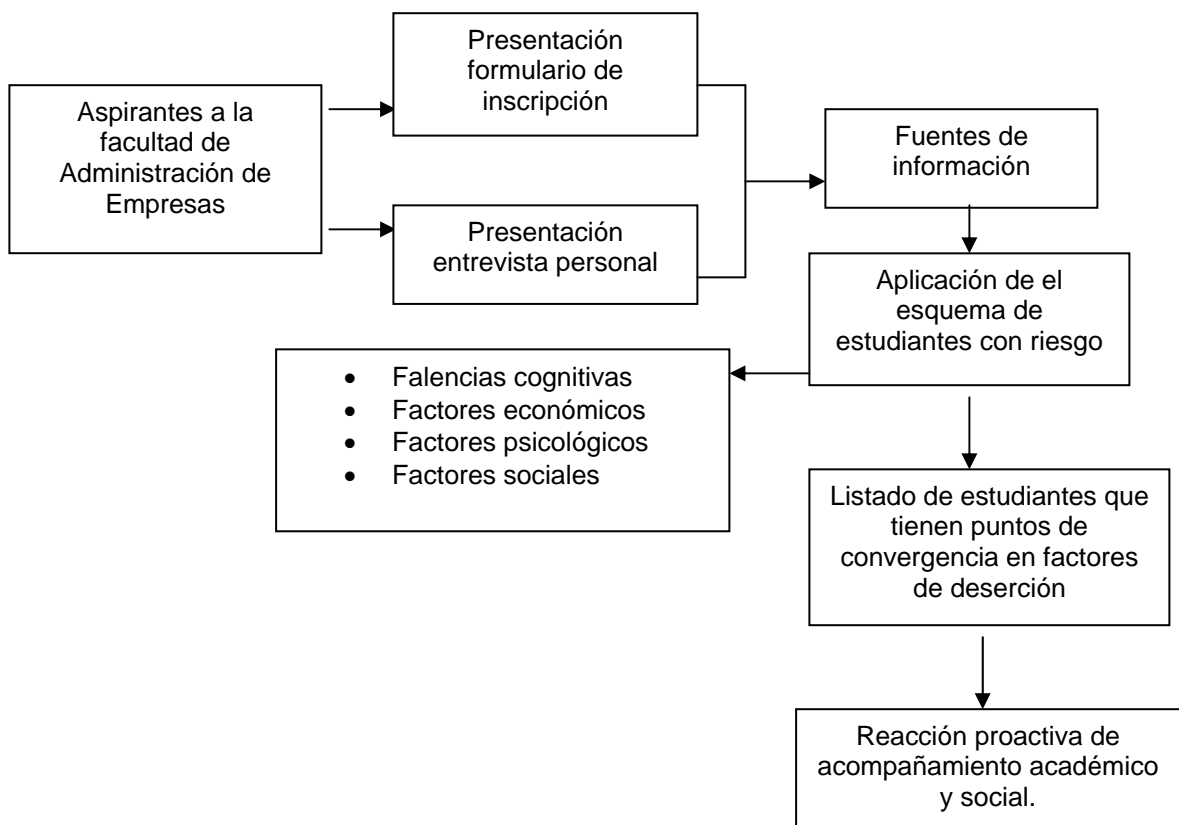
Es por esta razón que la Universidad de La Salle debe implementar un proceso de acompañamiento y tutorías el cual facilite esta integración del estudiante a su nuevo entorno, garantizando así una mayor posibilidad de permanencia de este dentro de la institución.

8.3. APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO

Una vez detectadas las variables o motivos de mayor pertinencia en la deserción de estudiantes, es necesario identificar un perfil de los estudiantes que tengan puntos convergentes con los factores identificados causantes de la deserción. Para esta finalidad es necesario establecer un modelo de identificación partiendo

de las fuentes de información que posee la universidad, como lo son: el formulario de inscripciones y la entrevista personal., Dentro de un pequeño esquema el programa funcionaria de la siguiente manera:

Figura 30. DIAGRAMA DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO



Fuente: “Colmenares Pérez Laura Cristina y Hoyos Gil Juan Guillermo, 2007”

Este esquema representa el diagrama de aplicación de los modelos; el de identificación y el de tutorías académicas. Un paso anterior para desarrollar este modelo de tutorías, es la fijación de los objetivos del programa de acompañamiento académico, de esta forma se puede establecer lo siguiente:

Objetivo general:

- Favorecer el acoplamiento académico de los estudiantes, al modelo pedagógico y académico de La Universidad de La Salle.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar las habilidades académicas necesarias en los estudiantes para sortear eficazmente los diferentes programas académicos del programa académico de administración de empresas.
- Crear espacios académicos que permitan la integración del estudiante con el ámbito universitario.
- Evaluar de manera constante los avances del programa de acompañamiento académica en la disminución de los índices de deserción.

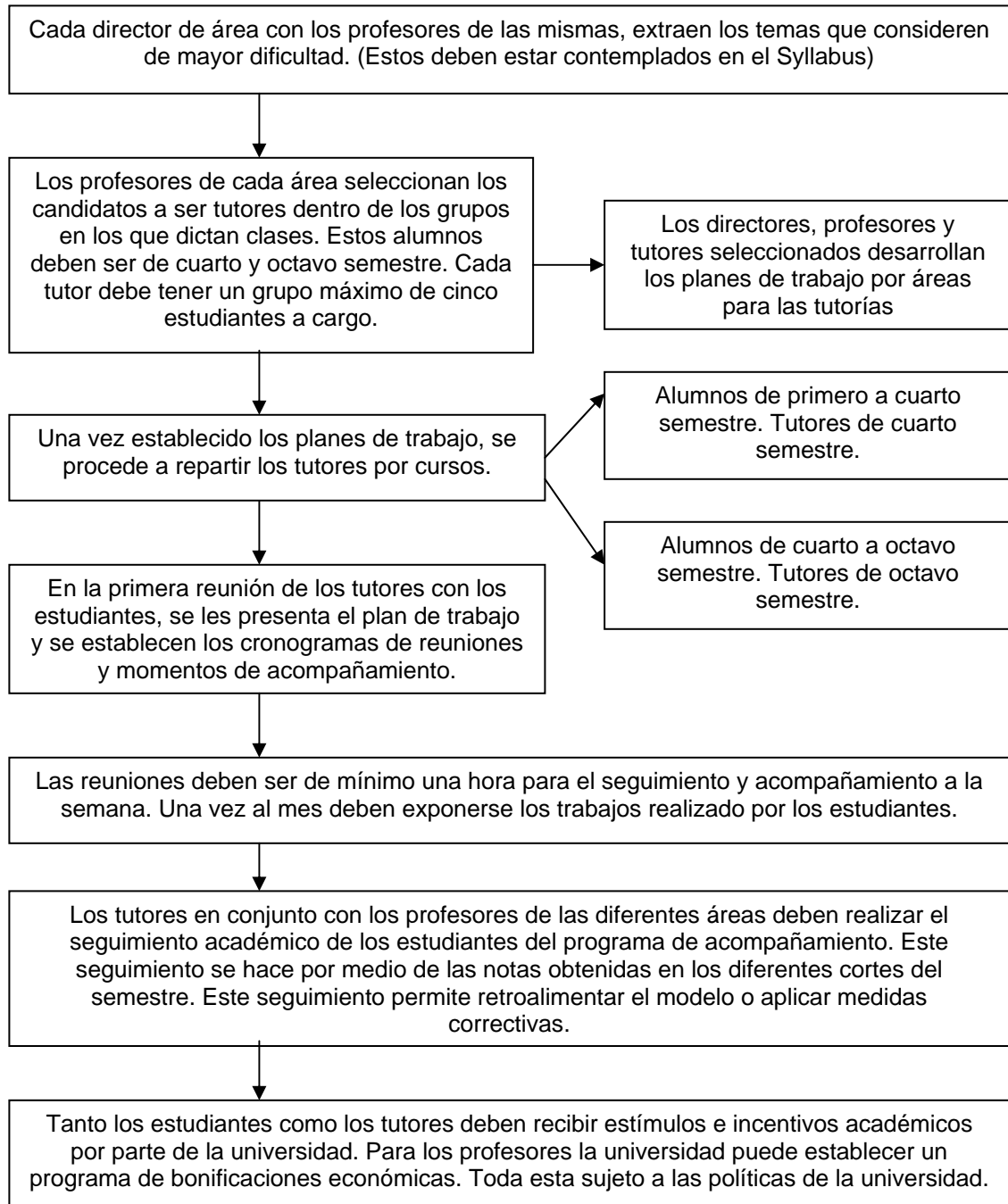
Una vez establecidos los objetivos es necesario establecer ciertos elementos para la aplicación de este modelo:

1. Establecer con cada director de área académica los diferentes temas contemplados en el syllabus para elaborar el contenido académico de cada tutoría.
2. Cada director de área debe seleccionar un grupo de estudiantes que se destaquen por su nivel académico para seleccionarlos como tutores, estos tendrán la tarea de organizar los grupos de trabajo y orientar a los estudiantes en el desarrollo de las diferentes actividades. Tanto los tutores como los estudiantes que hacen parte del programa de acompañamiento académico deben recibir estímulos académicos que

los motiven a llevar a cabo un mejoramiento continuo de sus habilidades académicas.

3. Deben existir dos clases de tutores; tutores seleccionados de IV semestre, se les asignaran estudiantes de primero a cuarto semestre y tutores de octavo semestre se encargaran de los grupos de cuarto a octavo.

Figura 31. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO



Fuente: “Colmenares Pérez Laura Cristina y Hoyos Gil Juan Guillermo, 2007”

La aplicación de este modelo va dirigido a contrarrestar el fenómeno de deserción inducido por las causas académicas, que para el caso específico de la Facultad de Administración de Empresa de La Universidad de la Salle es al alrededor del 34.4%. Debido a que no ha existido un precedente en la aplicación de modelos de este tipo se dificulta la estimación del impacto que el modelo tenga sobre el número de estudiantes que estén en riesgo de desertar. Se esperaría que aplicando este modelo, en los dos primeros semestres de aplicación, se note una reducción de aproximadamente el 5%.

CONCLUSIONES

- Se estableció una base de datos de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle que desertaron en los años 2002 y 2003 suministrada por la oficina de Admisiones y Registro, de los cuales 192 pertenecen a la jornada diurna y 354 a la jornada nocturna, para un total de 546 estudiantes, es decir que alrededor de 40 estudiantes por semestre han tenido que abandonar sus estudios universitarios.
- Se contactó a 61 estudiantes, correspondientes a la muestra, cuyo retiro se presentó en los años 2002 y 2003 por medio de vía telefónica y/o vía Internet con el objeto de aplicar la encuesta que permitió la recolección de datos.
- Se recopiló y analizó la información de los 61 estudiantes, mediante la aplicación de la encuesta y la tabulación de los datos obtenidos en la misma, la cual permitió obtener datos confiables y crediticios para el desarrollo eficiente de la investigación, algunos de los más relevantes fueron: el 52.46% de los desertores eran hombres, el 47.54% restante mujeres; la mayoría de los estudiantes, con un 54.7%, califican el servicio que les prestó al universidad de La Salle como bueno; las dificultades que más se les presentaron a los estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle fueron la falta de estrategias en el aprendizaje con un 24.6% y bases pocos sólidas en un aprendizaje previo con un 9.8%.

- Se determinaron las causas de deserción de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle por medio de la interpretación y análisis de los datos obtenidos en la encuesta con el fin de formular la estrategia de retención, donde se encontró que las causas más frecuentes por las cuales los estudiantes se retiran son los problemas académicos (34.4%) y la situación económica (31.1%), lo que ha llevado a muchos de estos a buscar una oportunidad laboral que les permita seguir con sus estudios. No obstante, esta estabilidad laboral no les ha permitido a varios cumplir con este objetivo, ya que han intentado vincularse de nuevo a la institución pero por su bajo nivel académico no lo han logrado, por lo que han optado en vincularse a otras instituciones o abandonar por completo sus estudios y dedicarse a su vida laboral, perdiendo con esto la oportunidad de convertirse en los profesionales que algún día soñaron ser.
- Se planteó una estrategia de retención para la Facultad de administración de Empresas de la Universidad de La Salle por medio del modelo del servicio al cliente con el fin de mejorar la calidad en el servicio que presta la universidad y disminuir el índice de deserción en esta, dicha estrategia es un programa de acompañamiento a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, el cual está compuesto por dos etapas, la primera es la etapa de selección y diagnóstico y la segunda es la etapa de aplicación de las tutorías académicas, del tal forma que la aplicación del modelo garantice un acompañamiento efectivo en el desarrollo de habilidades académicas en los estudiantes.
- Los resultados obtenidos por los estudiantes en la aplicación de la encuesta, en cuanto a la calidad del servicio que les prestó la Facultad de

Administración de Empresas de La Universidad de La Salle, reflejan la buena implementación de los diferentes procesos comprendidos en el concepto de servucción.

RECOMENDACIONES

- La universidad podría crear o enfatizar más en los programas de acompañamiento y tutorías que hace la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano, de tal forma que los estudiantes perciban que es un servicio, que garantizará el alcance de las metas propuestas. Es grande el número de estudiantes que se acogen a estos programas de acompañamiento demasiado tarde, por motivos de vergüenza o subestimación de las fallas académicas, estos problemas se pueden abordar con un servicio de tutorías suplementario con los estudiantes, lo que acarrearía para el estudiante un mayor compromiso, ya que entre el grupo de compañeros de estudio se crea un nivel de responsabilidad.
- Para desarrollar mejor el modelo que permita identificar los perfiles de los estudiantes la Universidad de La Salle podría implementar aparte del formulario de inscripción y la entrevista personal, unas pruebas básicas académicas que permitieran identificar habilidades o debilidades en las áreas básicas cognitivas relacionadas con las áreas que se desarrollan dentro del pensum de la carrera, de esta forma el programa de acompañamiento se aplicaría de una forma proactiva y no reactiva, ya que se abordaría al estudiante desde el comienzo de los primeros cortes académicos y no esperar a que el estudiante pierda los primeros cortes y la dificultad sea mayor para alcanzar aprobar las materias.
- Para la retroalimentación del modelo de acompañamiento es necesaria la colaboración de los docentes, ya que estos pueden identificar a estudiantes que en el transcurso del desarrollo del programa académico presentan

riesgos de deserción por motivos académicos y que no han sido identificados con anterioridad en el modelo.

- Es preciso que los estudiantes que desean ser futuros Administradores de Empresas, indaguen y se informen sobre todas las alternativas y modalidades de apoyo que les brinda la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, en cuanto a financiación y acompañamiento académico se refiere.

BIBLIOGRAFÍA

ALBRECHT, Karl. La revolución del servicio. Bogotá: 3R editores, 1998, 236p.

ALBRECHT, Karl y BRADFORD, Lawrence. La excelencia en el servicio. Bogotá: 3R editores, 1998, 236p.

BERNAL, César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Colombia: PrenticeHall, s.f., 262 p.

CASTAÑEDA BARRERA, Lizeth y GAMBOA ROBAYO, Mónica. Reseña histórica de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle y sus perspectivas hacia el futuro. Bogotá: s.e., 2000, 117p.

DE LAS DIVERSAS CLASES DE AUSENCIAS. Consultado a: Luis Enrique Ruiz López. Director Centro de Investigaciones Lasallistas – CILA., 2:00 P.M., 4 de Agosto de 2006.

Documento expedido por la Decanatura de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle NPO-DF-ULS-009 “Entrevistas a Aspirantes al Programa de Administración de Empresas”. Consultado el 14 de noviembre de 2006.

EXAMANES DE ESTADO EN:
http://www.icfes.gov.co/cont/eebm/ac/e_e2000/trayec/exa_est2.htm. Consultado el 18 noviembre de 2006.

HOROVITZ, Jacques. La calidad del servicio. Tomo 3. Bogotá: McGraw – Hill, s.f., 105p.

ICONTEC. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: s.e., 2002, 23p.

LA TUTORÍA. UNA ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. EN: <http://virtual.cucs.udg.mx/tutorias/abc/LA%20TUTOR%CDA%20UNA%20ESTRATEGIAparamejoracalidad.doc>. Consultado el 18 de noviembre de 2006.

LEVIN, Richard y RUBIN, David. Estadística para Administradores. 6ª ed. México: Prentice Hall, s.f., 1018p.

LEY 30 DE 1992, EN: www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/122810LEY30CDEC1992CONGRESODELAREPUBLICA.doc. Consultado el 8 de marzo de 2007.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: McGraw – Hill, 2004, 246p.

POPE, Jeffrey. Investigación de mercados: Guía maestra para profesionales. Barcelona: Norma, s.f., 329p.

PROYECTO EDUCATIVO UNIVERSITARIO LASALLISTA. Consultado a: Luis Enrique Ruiz López. Director Centro de Investigaciones Lasallistas – CILA., 2:00 P.M., 4 de Agosto de 2006.

REPÚBLICA DE COLOMBIA 1991. Constitución Política de Colombia. Bogotá, 148p.

REVISTA DINERO. A combatir la deserción. EN:
http://www.dinero.com/wf_InfoArticulo.aspx?idArt=28020. Consultado el 19 de Abril de 2007.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica. Planeación y Gestión – Teoría y Metodología. 7 Edición. Colombia: 3R Editores, 2000, 385p.

UNIVERSIADAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES. Estudio de la deserción estudiantil en la educación superior en Colombia. Documento sobre estado del arte. Bogotá: s.p.i., 93p.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA E ICFES. Estado del arte sobre la retención estudiantil. Bogotá: s.p.i., 51p.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Boletín Estadístico.

UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Reglamento estudiantil. Bogotá: s.e., 2004, 101p.

----- Sistema Institucional de Información –S.I.I.

----- Departamento de Planeación.

----- Departamento de Admisiones y Registro.

----- El nombre “Universidad de La Salle”. EN:
www.lasalle.edu.co/general/principios_valores/principios_valores.htm, p.2. 4 de octubre de 2005.

----- . Historia de la Universidad de La Salle. EN:
www.lasalle.edu.co/general/historia.htm, 2 p. 4 de octubre de 2005.

----- . Misión y visión de la carrera. EN:
www.lasalle.edu.co/pregrado/preg_adm_emp/mision_vision.htm, p.1. 4 de octubre de 2005.

----- . Calidad. EN:
www.lasalle.edu.co/planeacion/encuesta/calidad.htm, p. 9. 4 de octubre de 2005.

----- . Vida San Juan Bautista de La Salle. EN:
http://www.lasalle.edu.co/site_vicerrectoria/san_juan.htm. Consultado el 21 de Marzo de 2007.

----- . ¿Qué es la carrera? EN:
http://www.lasalle.edu.co/pregrado/preg_adm_emp/que_es.htm. Consultado el 22 de Marzo de 2007.

YARCE, Jorge. La educación superior en Colombia. Bogotá: s.e., 2002. 62p.

www.mineduacion.gov.co