

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN**



**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA REDUCIR LA DESERCIÓN  
ESTUDIANTIL EN EL PRIMER SEMESTRE EN TECSUP”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**YENSI GARCÍA ALEJANDRO**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN**

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA REDUCIR LA DESERCIÓN  
ESTUDIANTIL EN EL PRIMER SEMESTRE EN TECSUP”**

**PRESENTADO POR:  
YENSI GARCÍA ALEJANDRO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL  
TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**SUSTENTADO Y APROBADO ANTE EL SIGUIENTE JURADO:**



.....  
**Dra. Vilma Elvira Gómez Galarza**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg.Sc. Luis Enrique Espinoza Villanueva**  
**ASESOR**



.....  
**Mto. Eco. Karina Marlen Yachi Del Pino**  
**MIEMBRO**



.....  
**Dr. Ernesto Altamirano Flores**  
**MIEMBRO**

**LIMA – PERÚ**  
**2021**



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN  
N° 021-2020

Los miembros del Jurado, reunidos en acto público para calificar la sustentación del **Trabajo de Suficiencia Profesional**, presentado por el Bachiller en Ciencias – Ingeniería en Gestión Empresarial, señor **YENSI GARCÍA ALEJANDRO**, titulado:

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA REDUCIR LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN EL PRIMER SEMESTRE EN TECSUP”**

APROBADO

Oídas las respuestas y las observaciones formuladas, declaramos: .....

MUY BUENO

Con el calificativo de: .....

En consecuencia, queda en condición de ser calificado como APTO por el Consejo Universitario y recibir el Título Profesional de **INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL** de conformidad con lo estipulado en el Artículo 89° del Estatuto de la Universidad Nacional Agraria La Molina (Resolución N° 01-2015-AE-UNALM, del 23/02/15), el Artículo 150°, inciso b) del Reglamento General de la UNALM 2017 (Resolución N° 001-2017-AU-UNALM), y el anexo N° 4, punto N° 23 (Modalidad para obtener el título profesional: 2. Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), según el Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos.

Lima, 02 de octubre del 2020

Dra. Vilma Elvira Gómez Galarza  
PRESIDENTE

Mg. Sc. Luis Enrique Espinoza Villanueva  
ASESOR

Mto. Econ. Karina Marlen Yachi Del Pino  
MIEMBRO

Dr. Ernesto Altamirano Flores  
MIEMBRO

Ref.: TR No. 0455-2016-CU-UNALM, del 28/11/16 (Reglamento, artículo 7° - procedimiento sustentación)  
TR. N° 057-2020/CF-FEP, del 13/03/2020 (jurado) y TR N° 0222-2020/CF-FEP, del 10/09/2020 (aprobación de ejecución)  
Matrícula N° 20101294  
SUSTENTACIÓN VIRTUAL

Mejorad  
TRABAJO REMOTO

## **Dedicatoria**

A Dios, por brindarme vida y salud en todo este camino.

El presente trabajo lo dedico a mis padres, por haberme llenado de fuerza, optimismo para cumplir con este objetivo y mostrarme el camino hacia la superación.

A mi padre (q. e. p. d) Yensi, por el tiempo que estuviste conmigo, compartiendo tus experiencias, conocimientos y consejos.

A mi madre Luci, gracias por estar a mi lado en todo momento, tu apoyo moral y entusiasmo que me brindas para seguir adelante en mis propósitos.

A mi hermanito Mark por ser mi fortaleza para salir adelante y a toda mi familia por contar con su apoyo en todo momento.

Esto es posible gracias a ustedes.

El autor

## **Agradecimientos**

A la Universidad Nacional Agraria La Molina, a la Facultad de Economía y Planificación, por haberme brindado una formación académica de mucha exigencia y a los docentes de la facultad por los conocimientos y enseñanzas durante mi formación.

Al Mg. Sc. Luis Enrique Espinoza Villanueva por su asesoría, apoyo incondicional y por las ideas y recomendaciones respecto a este trabajo; además, quiero agradecerle por esa amistad, por los constantes consejos para seguir con el trabajo.

A mi centro de trabajo Tecsup por brindarme toda la información para que este trabajo de investigación sea posible y tenga un alcance esperado.

A mi colega el Mg. Sc. Cristian Rojas Huamán por la motivación, apoyo y la lluvia de ideas en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Finalmente, quiero agradecer a todas aquellas personas quienes me apoyaron y motivaron para poder llevar a cabo este trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Problemática .....	2
1.1.1.	Problema general .....	2
1.1.2.	Problemas específicos .....	2
II.	OBJETIVOS.....	3
2.1.	Objetivo general .....	3
2.2.	Objetivos específicos.....	3
III.	CUERPO DE TRABAJO.....	4
3.1.	Marco Teórico .....	4
3.2.	Presentación de la Organización .....	7
3.3.	Análisis de objetivos .....	8
3.3.1.	Determinar las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes del primer semestre en Tecsup .....	8
3.3.2.	Evaluar el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados.....	9
3.3.3.	Proponer y ejecutar el Plan de Retención para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en Tecsup.....	14
3.4.	Análisis de encuestas aplicadas .....	25
IV.	FUNCIONES DESEMPEÑADAS .....	28
4.1.	Comerciales .....	28
4.2.	Operativas.....	28
4.3.	Logística .....	28
4.4.	Administrativa .....	29
4.5.	Proyectos .....	29
4.6.	Contabilidad .....	29
V.	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS ..	30
VI.	BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS.....	32
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
7.1.	Conclusiones .....	35
7.2.	Recomendaciones.....	36
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
IX.	ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de estudiantes 2018-II.....	15
Tabla 2. Cursos de nivelación.....	18
Tabla 3. Talleres de reforzamiento.....	18
Tabla 4. Estrategia académica .....	19
Tabla 5. Estrategia afectivo - personal.....	21
Tabla 6. Escalas de pago.....	23
Tabla 7. Categoría por crédito educativo.....	23
Tabla 8. Talleres y estudiantes inscritos.....	24
Tabla 9. Estrategia económico - social.....	25
Tabla 10. Cantidad de estudiantes 2019-I .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de influyen en la deserción .....	4
Figura 2: Modelo Tinto .....	5
Figura 3: Modelo conceptual de la deserción estudiantil según Díaz .....	6
Figura 4: Nivel de dificultad en Matemática y Física .....	10
Figura 5: Reforzamiento en Matemática y Física.....	11
Figura 6: Apoyo en consejería.....	12
Figura 7: Resultados por temas personales.....	12
Figura 8: Pago de pensión .....	13
Figura 9: Crédito educativo .....	14



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Contrastación Básica .....	39
Anexo 2: Encuesta de Percepción .....	40
Anexo 3: Encuesta a estudiantes desaprobados.....	42
Anexo 4: Cantidad de estudiantes 2018 - II .....	43
Anexo 5: Cantidad de estudiantes 2019 – I.....	44
Anexo 6: Porcentaje de similitud por Turnitin .....	45

## RESUMEN

La deserción estudiantil es un problema que involucra a todos los centros de estudios y tiene que ver con la disminución de estudiantes y las consecuencias que esta acarrea. Las causas para que este suceso se origine son varias, entre ellos, se encuentran las características académicas inherentes del estudiante, tales como las bajas calificaciones obtenidas, carencia de conocimientos y habilidades con las que concluyen el nivel secundario para atender las exigencias académicas, falta de atención de los padres de familia en el aspecto académico, falta de motivación e interés para realizar su labor educativa por parte del estudiante, etc.

Esta investigación presentó como objetivo analizar y proponer estrategias de gestión para reducir la deserción estudiantil, que permitan mantener la cantidad de alumnos y en el mejor de los casos aumentar la población estudiantil, y con ello asegurar un mayor número de egresados del centro de estudios para tener mayor participación en el sector educativo.

El estudio se inició con la revisión de la cantidad de estudiantes matriculados en el primer semestre, en el proceso se realizó un seguimiento en el avance académico de los cursos transversales, asimismo, se brindó acompañamiento en la formación y adaptación social del estudiante.

Las conclusiones del estudio reflejaron que el índice de deserción disminuyó en un 9% en el periodo 2018-2019, con estos resultados se fortalece la aplicación de las estrategias de gestión y se augura que fue un buen indicador para lograr el objetivo de la investigación.

**Palabras clave:** Deserción, estrategias y gestión.

## **ABSTRACT**

Student's desertion is a problem that involves all schools and has to do with the decrease in the number of students and the consequences that this entails. The causes for this event to happen are several, among them are the inherent academic characteristics of the student, such as low grades obtained, lack of knowledge and skills with which they conclude the secondary level to meet the academic demands, lack of motivation and interest to perform their educational work, parents' lack of attention in the academic aspect, etc.

The objective of this research was to analyze and propose management strategies to reduce student desertion in order to maintain and, in the best of cases, increase the student population, and thus ensure a greater number of school graduates who can have further performance in the educational sector.

The study began with a revisión of the number of students enrolled in the first semester. In the process, the academic progress of the cross-cutting courses was monitored and support was provided for the student's training and social adaptation.

The conclusions of the study reflected that the dropout rate decreased by 9% in the period 2018-2019. With these results, the implementation of management strategies is strengthened and it is predicted that it was a good indicator to achieve the objective of the research.

**Keywords:** Desertion, strategies and management.

## I. INTRODUCCIÓN

La deserción superior no universitaria es un fenómeno complejo e implica una variedad de perspectivas. Se encuentra presente en todos los niveles socioeconómicos, en carreras diferentes y centros universitarios distintos. La frecuencia a nivel mundial oscila entre 5,7% hasta 53,7%. Según Logros Perú, en nuestro país, entre 40 y 50 mil jóvenes abandonan sus estudios cada año; de este grupo, 70% pertenecen a centros privados.

La deserción estudiantil trae consigo varios problemas. Por un lado, para la sociedad, representa menos recursos humanos disponibles en el mercado laboral. Por otro lado, para el estudiante, este problema puede alterar su autoestima y el concepto de sí mismo.

Los centros de educación superior no universitaria, también se ven perjudicados pues han invertido tiempo y recursos en la capacitación de un recurso que no estará disponible y con potencial impacto en los procesos de calidad educativa. En este contexto, una alta frecuencia de deserción puede ser un indicativo de la calidad de enseñanza del centro de educación superior.

La preocupación de los centros de estudios es diagnosticar las causas de la deserción para luego estudiar la forma, y establecer las estrategias para retener y satisfacer a esa gran población de estudiantes que desertan año tras año.

La propuesta de la siguiente investigación es la aplicación de estrategias de gestión para reducir la deserción de estudiantes del primer semestre en Tecsup. Con la investigación se pretende aportar elementos para una correcta planificación en beneficio del estudiante y evitar que terminen dejando el centro de estudios.

En nuestro país, la deserción estudiantil a nivel superior alcanza un rango del 17% al 22%, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). A pesar de estas cifras, Tecsup se ha puesto como meta bajar y sostener este problema para reducir la deserción.

## **1.1. Problemática**

### **1.1.1. Problema general**

¿Qué estrategias de gestión se deben utilizar para reducir la deserción estudiantil superior no universitaria en el primer semestre en Tecsup?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes en el primer semestre en Tecsup?
- ¿Cuál será el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados?
- ¿Cómo elaborar estrategias para reducir la deserción estudiantil?
- ¿Qué efecto tendrá la aplicación de estrategias para reducir la deserción estudiantil?

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Analizar la población estudiantil y proponer estrategias de gestión para reducir la deserción estudiantil superior no universitaria en el primer semestre en el periodo 2018 - 2019 en Tecsup.

### **2.2. Objetivos específicos**

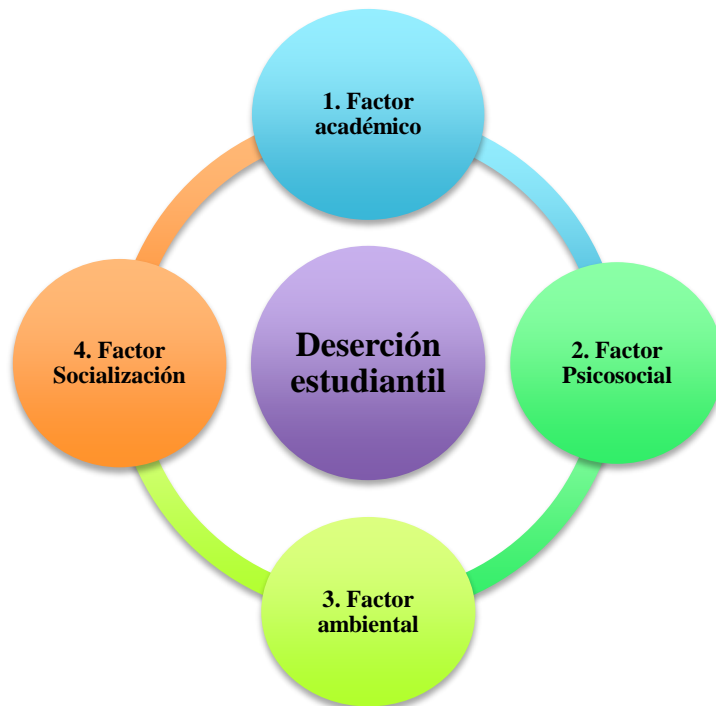
- Determinar las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes del primer semestre en Tecsup
- Evaluar el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados
- Proponer y ejecutar estrategias para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en Tecsup.

### III. CUERPO DE TRABAJO

#### 3.1. Marco Teórico

Según Bean, citado por Díaz (2008), añade al modelo de Tinto las particularidades del patrón de productividad desarrollado en el contexto de las organizaciones laborales. Además, sustituye las variables del clima laboral por las más adecuadas al entorno de la educación superior.

El autor considera que “la satisfacción con los estudios es similar a la satisfacción con el trabajo” y también menciona que los siguientes factores tienen injerencia en la deserción.

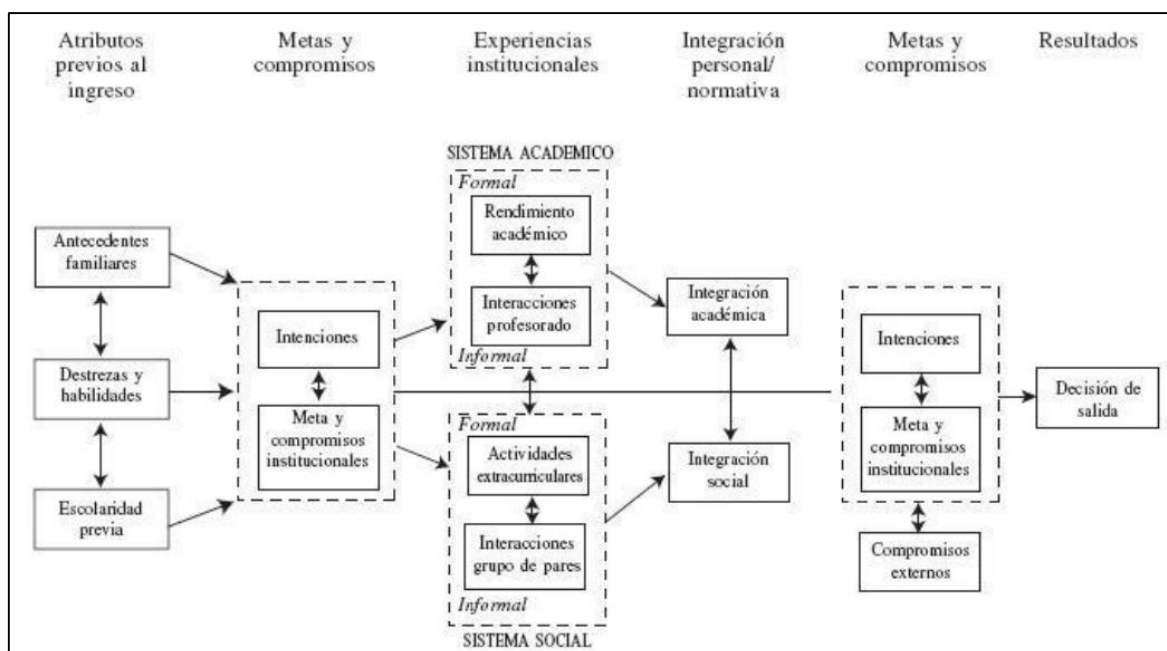


**Figura 1: Factores que influyen en la deserción**

FUENTE: Elaboración propia.

En la Figura 1, el primer factor, abarca los aspectos preuniversitarios, integración académica y desempeño académico; en el segundo factor, hace referencia a las metas, utilidad percibida, interacción con pares y docentes; en el tercer factor, se considera el financiamiento, oportunidad de transferirse, relaciones sociales externas; en el último factor, abordan los aspectos de rendimiento académico, adaptación y compromiso institucional.

El Modelo Tinto, se detalla como un sistema académico y se encuentra dividido en seis etapas, las cuales brindan un mayor enfoque acerca de ello, donde el punto que más destaca es la experiencia institucional, tal cual se muestra en la Figura 2.

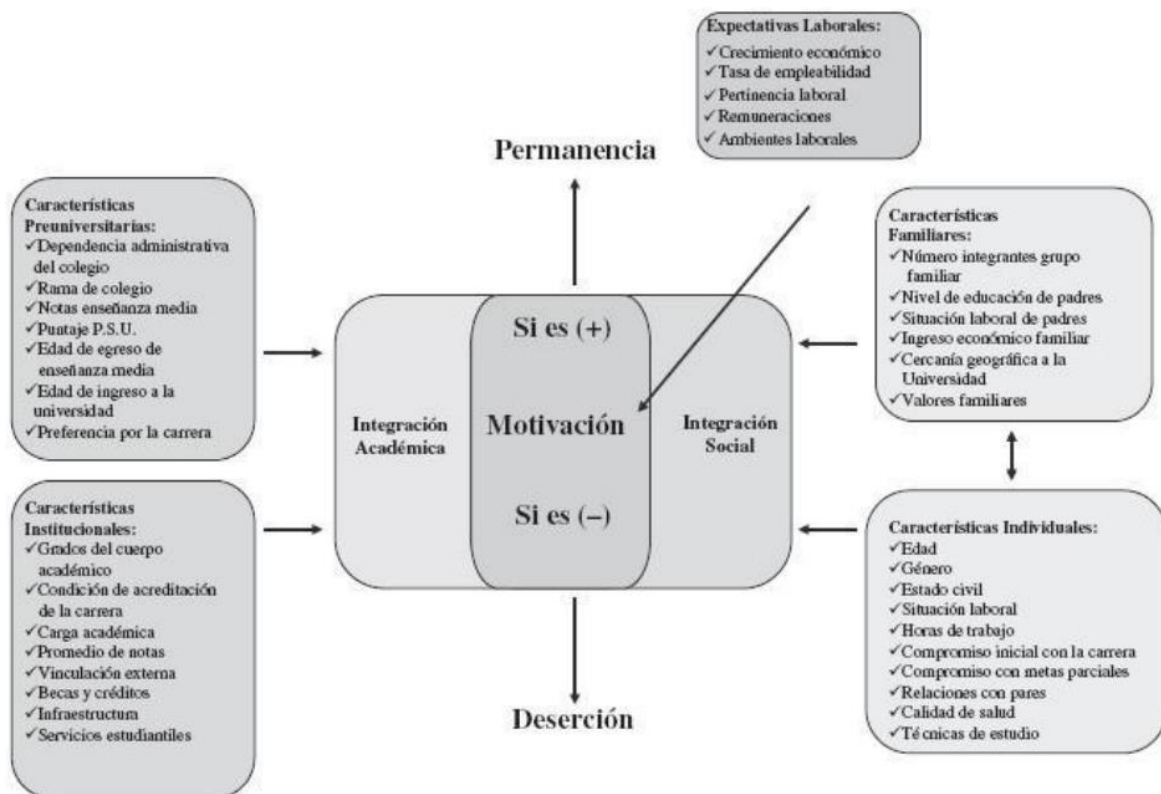


**Figura 2: Modelo Tinto**

FUENTE: Candamil (2009).

De igual manera, Díaz (2008) muestra “un modelo conceptual, en el cual se identifica las variables permanencia y deserción como resultado del grado de motivación que poseen los estudiantes. Según este modelo, si la motivación es positiva (+) el estudiante aumenta su intención por permanecer en la universidad, en cambio, si el estudiante disminuye su motivación (-), aumenta la probabilidad de desertar” (Ver Figura 3).





**Figura 3: Modelo conceptual de la deserción estudiantil según Díaz**

FUENTE: Candamil (2009).

Asimismo, tenemos algunos referentes de Colombia, específicamente de la Universidad Nacional de Colombia (Naranjo, 2011), quien establece que para evitar la deserción es necesario desarrollar planes o estrategias que conlleven a mejorar las experiencias de los clientes internos y externos de la institución, lo cual significa una oportunidad inmejorable para poder prestarles cada vez mejores servicios y desarrollar nuevos servicios que permitan una mayor fidelidad de estos a la institución.

La tesis de Arancibia (2016), presentó como objetivo explorar las causas e implicancias de la deserción de los estudiantes de programas de formación vespertina y que permitan proponer recomendaciones de lineamientos para disminuir la deserción. Metodológicamente se opta por un diseño de investigación cualitativo de tipo exploratorio. Para ello, se realizaron entrevistas semiestructuradas; individuales (10) y grupales (5) de estudiantes desertores de la región de Valparaíso y Metropolitana de Chile. A partir de los hallazgos sobre las causas e implicancias, se plantea finalmente un modelo integral explicativo, el que estructura el camino recorrido por el estudiante que deserta (antes, durante y después del abandono),

proponiéndose cuatro objetivos que buscan aumentar la retención a través de programas que apoyen al estudiante por parte de la institución universitaria, la que deberá implementar lineamientos considerando, mejoras continuas pertinentes y en forma oportuna, fortaleciendo la calidad de la enseñanza y del aprendizaje, disminuyendo así los índices de deserción.

Velenzuela (2011), en su tesis tuvo como objetivo examinar los factores relacionados con el desarrollo estudiantil que influyen en la deserción de los estudiantes de las carreras semestrales en el primer año de la Universidad TecMilenio Campus Cumbres. Para realizar esta investigación, se entrevistó a profundidad a los alumnos desertores y actuales y se realizó una sesión de grupo con docentes.

Como resultado de esta investigación se identificó que el factor económico es la principal causa de abandono; sin embargo, el hecho de que algunos estudiantes continúen estudiando su carrera en otras universidades privadas, permite saber que los alumnos no están percibiendo una compensación justa en relación al costo/beneficio; es decir, los estudiantes desertores perciben que no se recibe más en comparación a lo que se paga. La metodología utilizada fue bajo el enfoque cualitativo y el diseño fenomenológico. Finalmente, con esta investigación se pretende que la institución tome medidas preventivas y correctivas para disminuir la deserción, pero sobre todo establecer estrategias que ayuden a los estudiantes a que puedan concluir su carrera profesional con éxito.

### **3.2. Presentación de la Organización**

Tecsup es una organización educativa privada sin fines de lucro dedicada a formar y capacitar profesionales, así como también brindar servicios de investigación, consultoría y ejecución de tecnología.

Tecsup fue fundada en 1984 por Luis Hochschild y las carreras que ofrece a nivel nacional (Lima, Arequipa y Trujillo) en la actualidad son 14 carreras profesionales, de carácter técnico con duración de 2 y 3 años, y ofrece también programas integrales, de extensión y cursos cortos que se desarrollan en forma presencial y virtual.

Esta institución conforme pasa los años implementa máquinas, equipos, laboratorios e

infraestructura gracias al apoyo de empresas privadas y nacionales, así como donaciones del exterior. Para el año 2020 Tecsup va incursionar con una nueva sede en el cono norte, en dicho campus se brindarán carreras del rubro de Transformación Digital y Gestión.

### **3.3. Análisis de objetivos**

#### **3.3.1. Determinar las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes del primer semestre en Tecsup**

Según Tinto (citado en Barrero, 2015), menciona que la deserción estudiantil es un fenómeno causal que tiene diversos factores que confluyen, como aspectos de nivel académico, institucional, personal, sociodemográfico.

El Ministerio de Educación Nacional planteó tres causas principales de deserción estudiantil: rendimiento académico, capacidad económica y orientación vocacional (MEN, 2010).

La deserción estudiantil es un problema común en todas las instituciones educativas nacionales, tanto en el sector público como privado. Una de las implicancias de mayor importancia de la deserción son los temas académicos, económicos y factores sociales; por tanto, es necesario proponer estrategias de gestión para fidelizar a los estudiantes y reducir este problema.

Existen diversas causas para que ocurra la deserción estudiantil como las familias disfuncionales, problemas de salud, problemas personales, incompatibilidad con el centro de estudios, desagrado por estudiar, entre otras razones, pero en este trabajo de investigación vamos a abordar los siguientes: ámbito académico, afectivo-personal y económico-social, con el fin de salvaguardar la permanencia del estudiante en la institución educativa.

En el ámbito académico, se identificó que haber estudiado en un colegio público y el haber contado con apoyo antes de ingresar en la carrera disminuye el riesgo de desertar. Llevar un mayor número de créditos y tener un mayor promedio también disminuye la probabilidad de deserción (Barrero, 2015).

Las causas académicas son problemas que afectan a los estudiantes en el día a día de clases, estas se presentan en: planes de estudios, sílabos, horarios, pedagogía y habilidades del docente. Se debe identificar los principales problemas que los docentes encuentran en sus estudiantes, para que el centro de educación superior brinde el seguimiento a los estudiantes.

En las causas afectivas, los problemas son provocados por la falta de motivación, autoestima y problemas personales que pueda conllevar el estudiante. A menudo el abandono tiene que ver con las situaciones que viven las personas en las instituciones y en su entorno que son características propias de los estudiantes. Por ende, es vital que los estudiantes tengan notas sobresalientes al inicio de su formación profesional, ya que dicha situación aumenta las posibilidades que continúen y terminen sus estudios.

Las causas económicas son una de las más frecuentes, en dicha causa las familias deben decidir si educar o no a sus hijos profesionalmente; estos mayormente se dan por los siguientes factores: estudiantes que deben dejar sus estudios, porque necesitan trabajar para apoyar al ingreso familiar, la situación económica de la familia es muy pobre y no permite pagar las pensiones de la institución educativa y otros, porque por una situación inesperada, disminuyen los ingresos de la familia y el estudiante está en la obligación de desertar de la educación superior e ingresar a trabajar y empezar a cubrir todos sus gastos personales.

### **3.3.2. Evaluar el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados**

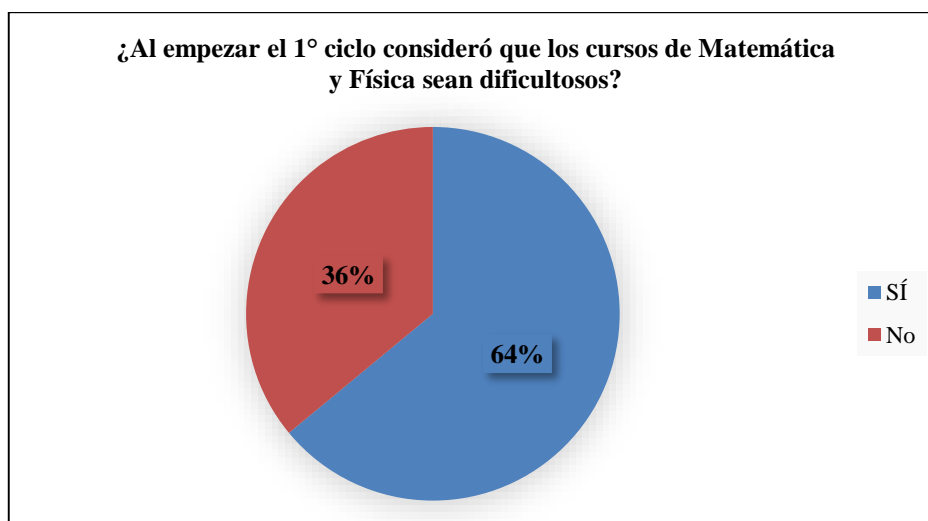
La presente investigación es muy importante, porque actualmente tenemos un mercado superior no universitario sumamente competitivo, y los centros de estudios deben hacer grandes esfuerzos por el posicionamiento para atraer y retener a los estudiantes. El gran incremento de la competencia en el mercado y las exigencias de los estudiantes obligan a los centros no universitarios a buscar nuevas técnicas y propuestas para el mantenimiento de las relaciones y con ello reflejar la atracción y fidelización de los estudiantes.

Los estudiantes ingresan a estudiar una carrera técnica en Tecsup con muchas falencias en la parte académica y algunos de ellos con problemas de socialización con la comunidad

estudiantil; por ello, con el correr de clases durante el desarrollo del ciclo académico, muchos de ellos presentan bajas calificaciones en sus cursos de ciencias (Matemática y Física).

Para identificar la percepción de los estudiantes del primer semestre académico, se recopiló la información a través de encuestas (datos) en la cual tenía 10 preguntas que eran necesarios para el objetivo que se pretende alcanzar. Las preguntas fueron dirigidas hacia los jóvenes para lograr su opinión y criterio en base a su experiencia dentro de la institución. Estas se dividieron en tres bloques: problemas asociados a los procesos académicos, actitudinal – motivación y problemas con la parte económica.

Los estudiantes consideran que los cursos de ciencias trae consigo mayor complejidad en comparación con los cursos de letras, es por ello que manifiestan que al iniciar el 1° ciclo los cursos de Matemática y Física iban a ser dificultosos, efectivamente un 64% opina que el curso va tener cierta complejidad en los temas tratados, tal cual se detalla en la figura 4. Un gran porcentaje opina lo siguiente debido a que en su etapa escolar previa al ingreso no contaban con una buena preparación en dichas materias y, por ende, les resulta más complicado adaptarse a ambos cursos.

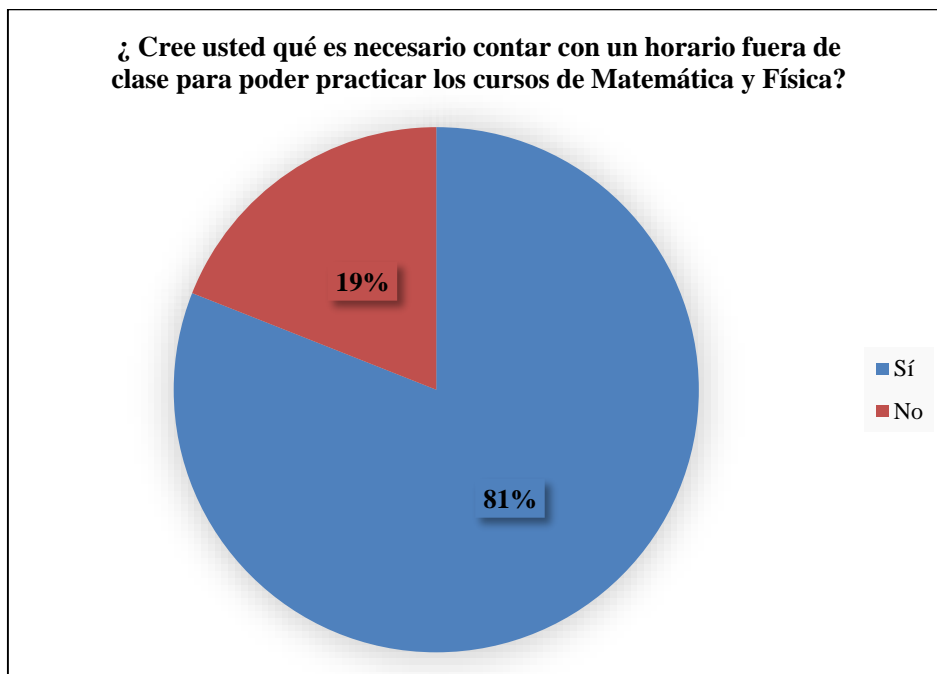


**Figura 4: Nivel de dificultad en Matemática y Física**

FUENTE: Servicios Educativos Tecsup (2018).

En la encuesta mencionan que es necesario contar con un horario fuera de clase para reforzar los cursos de Matemática y Física, el 81% estaría de acuerdo en tener clases fuera del horario

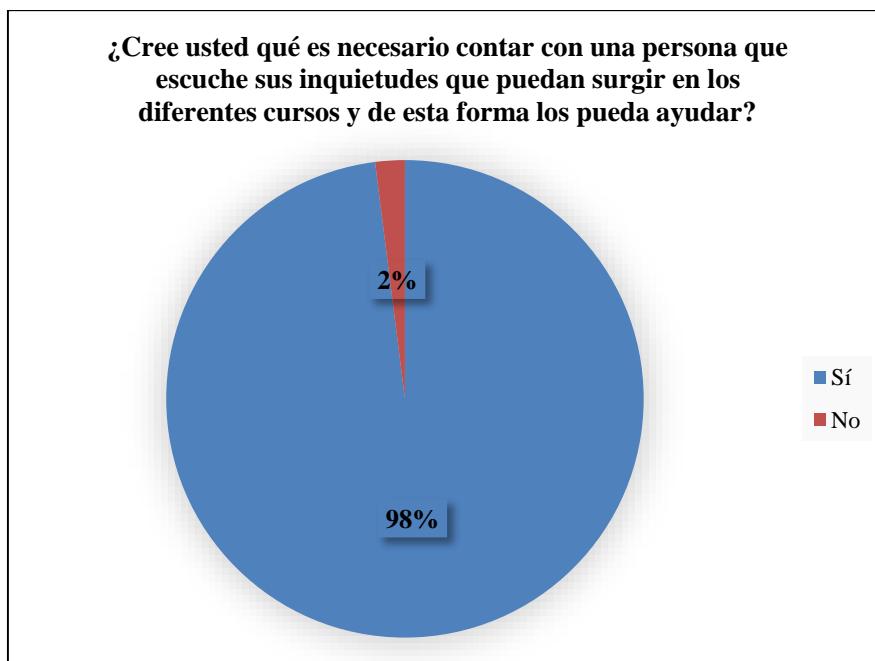
habitual (Ver Figura 5). Sería necesario complementar las clases con actividades extras en los cursos de ciencias para subsanar algunos vacíos que se puedan presentar en la clase desarrollada con el docente.



**Figura 5: Reforzamiento en Matemática y Física**

FUENTE: Servicios Educativos Tecsup (2018).

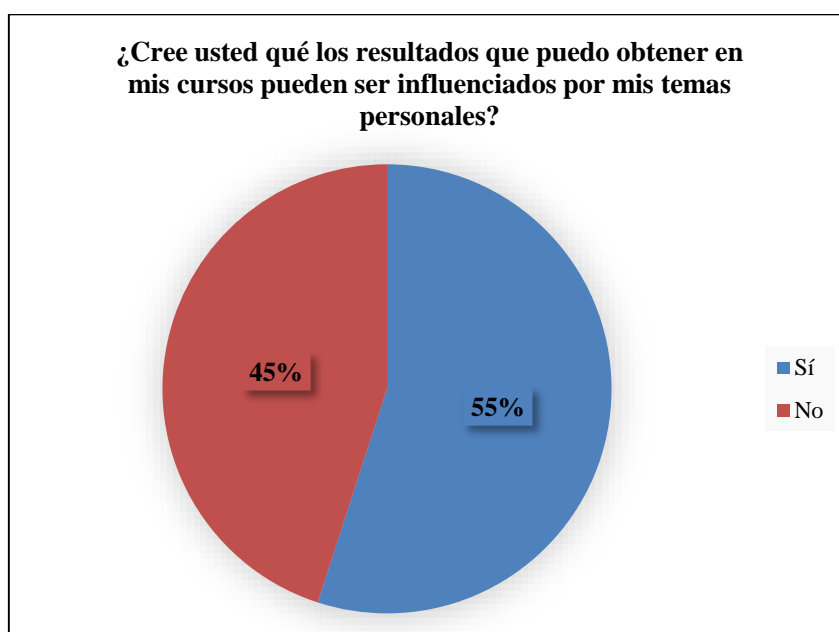
Por otro lado, el 98% de estudiantes cree que es muy necesario contar con una persona que los apoye en sus dudas que puedan surgir en sus diferentes asignaturas y de ese modo puedan recibir el apoyo (Ver Figura 6). El estudiante necesita el acompañamiento de una persona para que pueda orientarlo en los procesos académicos y administrativos que se pueda presentar en el transcurso de su vida universitaria.



**Figura 6: Apoyo en consejería**

FUENTE: Servicios Educativos Tecsup (2018).

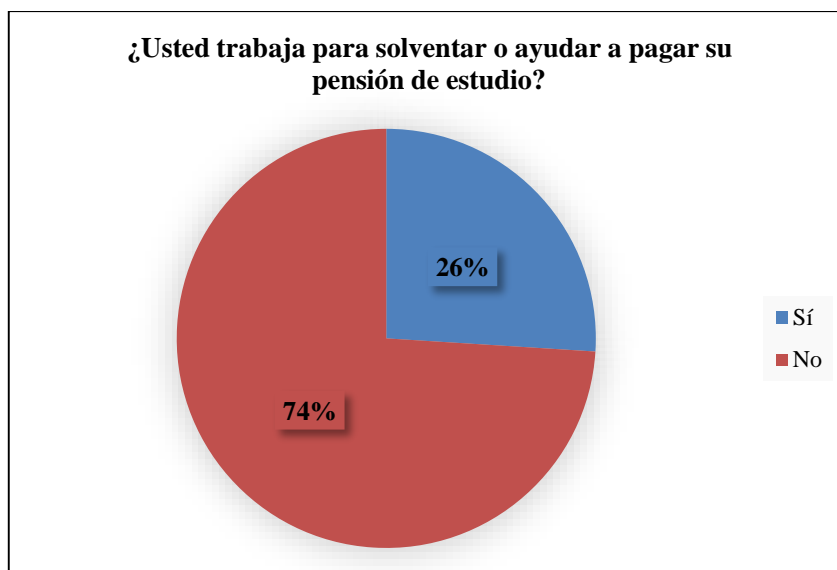
Asimismo, el 55% de los estudiantes encuestados mencionan que los resultados que puedan obtener en el curso se pueden ver influenciados por temas personales (Ver Figura7). Los temas personales es algo que perturba al estudiante y les genera una preocupación, estrés en las actividades que realizan y eso podría ser un antecedente en su mal desempeño académico.



**Figura 7: Resultados por temas personales**

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2018).

Existe un 26% que estudia y a la par trabaja para solventar o ayudar a pagar su pensión de estudio (Ver Figura 8). Los estudiantes tienen que buscar la forma de solventar sus gastos, por ello mencionan que algunos trabajan y estudian a la par y algunas veces no le dan el tiempo necesario a sus cursos y, por ende, presentan bajas calificaciones en sus asignaturas. También, se da el caso de estudiantes que dejan los estudios y prevalece la opción de trabajar para poder solventar sus gastos económicos.

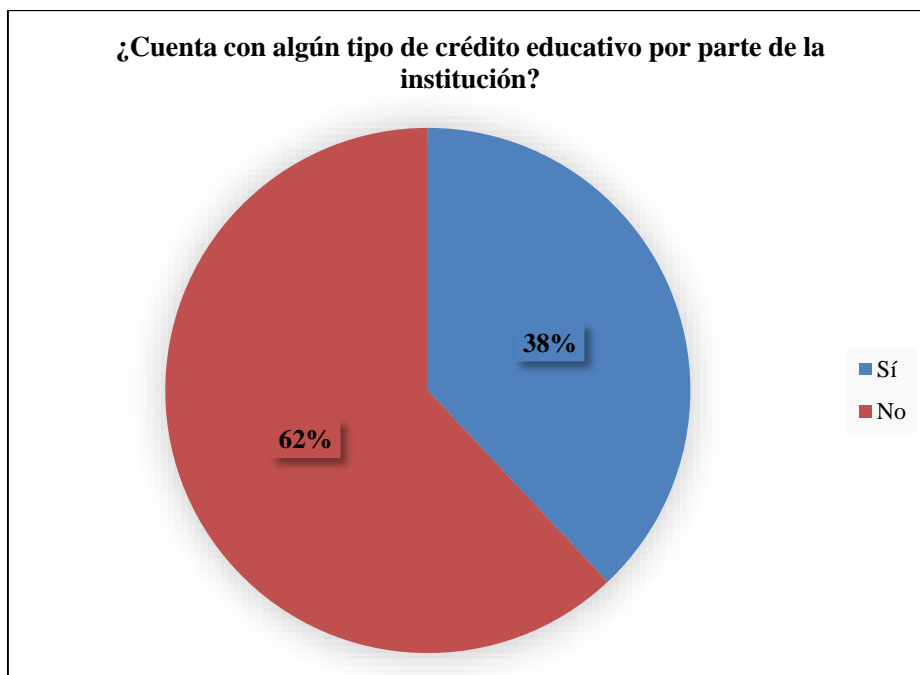


**Figura 8: Pago de pensión**

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2018).

El 62% de estudiantes en Tecsup no cuenta con algún tipo de crédito educativo para poder pagar sus pensiones, pero existe un 38% que sí se encuentra usando el crédito educativo para poder cubrir sus pensiones (Ver Figura 9). Los estudiantes que cuentan con un crédito educativo deben buscar un aval, garante o algún bien que pueda servir como garantía y puedan acceder al crédito educativo para que tengan cuotas más accesibles y puedan estudiar sin verse perjudicados por el tema económico.





**Figura 9: Crédito educativo**

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2018).

### **3.3.3. Proponer y ejecutar el Plan de Retención para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en Tecsup**

Según un estudio en la Universidad de Chile (citado en Barrero, 2015), en la cual se identificó seis categorías para lograr la retención de estudiantes: programa de apoyo académico, apoyo económico y social, interés y motivación, orientación y asesoría psicológica, apoyo a docentes y análisis comparado de estrategias de retención.

En la presente investigación, se va proponer un plan de retención para reducir la deserción estudiantil, para ello se va ejecutar clases de reforzamiento en Matemática y Física para complementar y apoyar a los estudiantes en las falencias que presentan; acompañamiento constante de tutores hacia los estudiantes con el objetivo de hacerles un seguimiento a sus actividades académicas y personales, también se va implementar actividades culturales como el nuevo programa TECSUP LIFE para todos los estudiantes del primer semestre académico para que puedan desarrollar otras actividades diferentes a la parte académica, dicho programa permitirá que los estudiantes puedan desarrollar otros tipos de habilidades y destrezas.

Con ello se busca retener a los posibles estudiantes desertores dentro de la institución que presentan bajo nivel de conocimientos, poco perseverantes y ausencia de responsabilidades. En este estudio, la ejecución del plan de retención tendrá como inicio el mes de agosto del ciclo 2018-II, en donde los estudiantes que inician clases en su primer semestre, llevarán sus cursos de Matemática, Física y Comunicación (cursos transversales/generales) y otros cursos, según la especialidad en la que se encuentre estudiando, para este estudio no vamos a tomar en cuenta los cursos que son netamente de carácter técnico que están más relacionados con la carrera que ofrece el centro de educación superior no universitaria.

Para el inicio de la ejecución del plan de retención, no se va a contemplar ninguna estrategia para la retención de estudiantes, lo que se va a buscar inicialmente es observar y cuantificar la situación de partida, para ello se va realizar un diagnóstico de la situación actual.

El semestre académico tiene una duración de 5 meses, en la cual los cursos transversales cuentan con un desarrollo de trabajo que se mide a través de un sistema de evaluación según el avance. El área de servicios educativos pertenece a la dirección académica y se encarga de las matrículas, codificación y registros de los estudiantes. Al término del semestre 2018-II el área de servicios educativos presentó los promedios finales de los cursos, en donde se observó que los estudiantes presentan dificultades de aprendizaje mayormente en sus cursos de Matemática y Física.

Respecto al semestre académico 2018-II, se muestra el ciclo académico correspondiente y el total de estudiantes matriculados. Estos estudiantes son del 1° ciclo y el reporte generado muestra la cantidad y porcentaje de estudiantes aprobados y desaprobados, en donde se puede observar que la cantidad de aprobados es superior a la cantidad de estudiantes desaprobados. Eso se debe a que presentan falencias en sus cursos transversales y por ende, se debería desarrollar una estrategia (Ver Tabla 1).

**Tabla 1: Cantidad de estudiantes 2018-II**

CICLO ACADÉMICO	Total de Estudiantes	Estudiantes aprobados	Estudiantes desaprobados	Porcentaje de aprobados	Porcentaje de desaprobados
<b>1° CICLO</b>	326	235	91	72%	28%

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2018).

Como consecuencia de lo sucedido en el semestre 2018- II y según la tabla 1 se refleja que existe un 72% de estudiantes aprobados y si lo comparamos con la cantidad total de estudiantes no vendría a ser un porcentaje alto y para ello se tomaría acciones para que en el semestre posterior, dicho porcentaje aumente, es por ello que para el semestre académico 2019-I se buscará reducir la cantidad de estudiantes desaprobados y con ello disminuir la deserción estudiantil, mediante tres estrategias de gestión que involucren la reducción de la deserción en los centros de educación superior no universitaria.

En esta investigación, se va implementar tres estrategias: académica, efectivo-personal y económico-social, cuyas estrategias serán de mucha utilidad para la ejecución del plan de retención. Para ello, vamos a detallar cada una de las estrategias mencionadas en este trabajo.

### **3.3.3.1. Estrategia académica**

Torres (2010), nos muestra estrategias académicas para aumentar la retención estudiantil, la cual define como política de soporte estudiantil y que tomará las siguientes acciones: los estudiantes una vez que rindan su proceso de admisión e inicien sus clases deberán recibir una inducción personalizada y cursos de nivelación de los cursos básicos generales para identificar las habilidades y desarrollo de las mismas.

Gúzman (2009), menciona el ámbito académico como una estrategia de retención, en donde se debe realizar un seguimiento a las asesorías, reforzamiento, cursos de nivelación (previos y posteriores) y remediabiles.

La deserción en este ámbito se debe al bajo rendimiento académico con las que llegan los estudiantes una vez culminada su etapa escolar. Los problemas se originan por las diferencias que existen entre las exigencias de las carreras y la formación adquirida en años anteriores al ingresar a la educación superior.

La preparación académica son las principales características de los modelos de retención, dado que si el estudiante no tiene las habilidades previas necesarias para sobrevivir a los rigurosos planes de estudio, muchos estudiantes tendrán bajos resultados y abandonan el centro de educación superior.

Por eso, se ha visto recomendable a raíz del estudio previo realizar cursos de nivelación antes de iniciar el ciclo 2019-I para afianzar conocimientos de los estudiantes del primer año y talleres de reforzamiento paralelos en Matemática y Física para brindarles la oportunidad de recibir clases adicionales que les permita una mejor comprensión acerca de los temas que van hacer desarrollados.

Antes del inicio de clases del ciclo 2019-I, se realizaron cursos de nivelación de Matemática previos con una clases de dos horas semanales para 5 grupos y la duración fue de 9 semanas y clases de Física de dos horas semanales para 5 grupos con una duración de 5 semanas, todo ello será brindado para los ingresantes previo al inicio de sus clases oficiales y la plataforma que se utilizó fue el Khan Academy, el cual se enfoca en el aprendizaje adaptativo. También, se escogió el Khan Academy debido a que la plataforma es un programa donde el estudiante puede acceder de forma sencilla y tiene a disposición una variedad de vídeos y clases grabadas, ejercicios y tareas desde un nivel básico hasta un nivel superior para que puedan acceder en cualquier momento.

Una vez culminado los cursos de nivelación, los estudiantes del ciclo académico 2019-I que inicien clases en su primer semestre serán evaluados por el departamento de Estudios Generales que se encargará de tomar evaluaciones de entrada en Matemática y Física con el objetivo de identificar a los estudiantes que presentan deficiencias para poder trabajar con ellos en los talleres de reforzamiento.

Paralelo al inicio de clases se brindarán talleres de reforzamiento en Matemática y Física que tienen dos horas de clases semanales, en la cual tendrán como duración 16 semanas del mismo modo que el ciclo regular, los estudiantes se distribuirán en cada uno de los grupos formados.

A continuación, se muestra en la Tabla 2 el costo por hora que percibirá el docente en cada uno de los cursos de nivelación cuyo monto asciende a S/ 40.00 nuevos soles la hora, los cursos de nivelación de Matemática y Física que tendrán un total de 140 horas en donde se van a desarrollar los temas principales que los estudiantes deberían saber para tener alguna base previa para un mejor desenvolvimiento en el ciclo, el costo total invertido en los cursos de nivelación asciende a S/ 5600.00 nuevos soles y dichos cursos se van ejecutar previo al

inicio del ciclo 2019-I.

**Tabla 2: Cursos de nivelación**

<b>Centro</b>	<b>Semanas</b>	<b>Grupos</b>	<b>Horas Semanales</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total por grupo</b>
<b>Cursos de nivelación (Matemática)</b>	9	1	10	40	3600
<b>Cursos de nivelación (Física)</b>	5	1	10	40	2000
					5600

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2019).

También, se muestra la Tabla 3, el desglosado de información de los talleres de reforzamiento cuya finalidad es dictarse de manera paralela a sus cursos que se encuentren cursando, también va servir como complemento a sus clases que desarrollan de forma normal con su profesor de aula, el costo por hora será de S/ 20.00 nuevos soles por los talleres de reforzamiento en Matemática y Física, cuyo inversión total asciende a S/ 11200.00 nuevos soles y se va ejecutar en el ciclo 2019-I con dos horas cada semana por curso.

**Tabla 3: Talleres de reforzamiento**

<b>Centro</b>	<b>Semanas</b>	<b>Grupos</b>	<b>Horas Semanales</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total por grupo</b>
<b>Talleres de reforzamiento (Matemática)</b>	16	10	2	20	6400
<b>Talleres de reforzamiento (Física)</b>	16	6	2	25	4800
					11200

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2019).

Referente a lo expuesto anteriormente en la estrategia académica, en la Tabla 4, se va presentar las siguientes propuestas en este ámbito.

**Tabla 4: Estrategia académica**

<b>Estrategia</b>	<b>Propuesta</b>
<b>Académica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="782 297 1394 600">– Desarrollar previo al inicio del ciclo 2019-I cursos de nivelación en Matemática y Física, con tiempos de duración de 9 y 5 semanas y cada grupo formado debe desarrollar 10 horas semanales de clase, dichos cursos de nivelación tuvieron una inversión de S/. 5600.00 cuya finalidad es brindar una base sólida para desarrollar con normalidad cuando inicien las clases.</li><li data-bbox="782 640 1394 835">– Ejecutar pruebas de entrada en la primera semana de clase en los cursos de Matemática, Física y Cultura General para identificar a los estudiantes que presentan deficiencias y trabajar con ellos en forma paralela al inicio de clases.</li><li data-bbox="782 909 1394 1341">– Implementar conjuntamente al inicio de clases en el ciclo 2019-I talleres de reforzamiento en Matemática y Física, con tiempos de duración de 16 semanas que es lo que regularmente dura un ciclo académico, se formaron 10 grupos en Matemática y 6 grupos en Física, cada grupo formado debe desarrollar 2 horas semanales de clase, dichos talleres de reforzamiento tendrán una inversión de S/. 11200 cuya finalidad es que el estudiante paralelamente a sus clases pueda contar con clases extras para afianzar su conocimiento y tener mayores destrezas en las evaluaciones.</li></ul>

FUENTE: Elaboración propia (2019).

### **3.3.3.2. Estrategia afectivo - personal**

Torres (2010), nos muestra estrategias afectivas - personales para aumentar la retención y el acompañamiento estudiantil, la cual define como política de asuntos académicos, enseñanza y aprendizaje, que tomará las siguientes acciones: programas de apoyo psicológico y emocional, programas de tutorías y espacios de aprendizaje virtual.

Guzmán (2009), menciona el ámbito psicológico como una estrategia de retención, en la cual se debe identificar y realizar seguimiento a los posibles desertores, brindar programas para fortalecer capacidades y recursos de formación de los estudiantes.

En este estudio, es primordial que los centros de educación superior no universitaria diseñen cursos sobre motivación e integración. Estos cursos deben centrarse en las cualidades personales de los estudiantes, las cuales serán determinantes en la retención. Adicionalmente, estos cursos deben identificar si un estudiante presenta problemas en sus relaciones inter o intrapersonales, como: entablar relaciones, dificultad para hablar en público, etc.

Se debe poner mucho énfasis en las tutorías y acompañamiento al estudiante, donde se incluirá charlas y un curso de desarrollo personal, talleres del buen uso del tiempo libre, apoyo psicosocial por parte de los tutores que serán designadas a los estudiantes según la carrera que vienen estudiando. La intervención de psicólogos y profesores tutores se dará con reuniones de una hora semanal con los estudiantes que presentan problemas académicos y sociales. Todo ello con la intención de conocerlos un poco más y escuchar sus necesidades que ellos presentan para brindarles un soporte emocional que pueda ayudarlos a llevar una vida académica de forma normal.

Cada grupo de estudiantes tendrá un tutor responsable, quién será el encargado de darle el seguimiento a sus actividades diarias y se brindarán talleres adicionales dentro del curso Desarrollo Personal para reforzar los valores como: responsabilidad, perseverancia, resiliencia y superación.

Referente a lo desarrollado en la estrategia afectiva - personal, en la tabla 5, se va presentar las siguientes propuestas.

**Tabla 5: Estrategia afectivo - personal**

<b>Estrategia</b>	<b>Propuesta</b>
<b>Afectivo - Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar charlas sobre motivación e integración para los estudiantes con la finalidad en que el estudiante muestre interés en los cursos que lleve en los semestres académicos, también fomentar el trabajo en equipo con sus compañeros de carrera.</li><li>- Brindar tutorías y constante acompañamiento al estudiante para monitorearlos en su etapa no universitaria y dar el feedback a sus actividades que realizan en el centro de educación superior.</li><li>- Intervención de psicólogos y profesores tutores cuya reunión con sus estudiantes deberán darse 1 hora semanal para que puedan despejar algunas preguntas o dudas que puedan tener los estudiantes en algunos trámites administrativos, académicos o personales.</li><li>- Cada grupo por carrera profesional contará con el apoyo de un tutor responsable que será el encargado de alertar ante cualquier evento que se presentará dentro del centro superior no universitario</li></ul>

FUENTE: Elaboración propia (2019).

### **3.3.3.3. Estrategia económico - social**

Torres (2010), nos muestra estrategias económicas - social para aumentar la retención y el acompañamiento estudiantil, la cual define como política de asuntos económicos, dentro de las cuales se tomará las siguientes acciones: oportunidades de empleo dentro de la institución, apoyo financiero para gastos de matrícula y actividades recreativas.

Gúzman (2009), menciona el ámbito financiero como una estrategia de retención, en la cual se deben otorgar becas y descuentos según méritos, financiación de la matrícula de forma directa o por algún crédito económico.



Los centros de educación superior no universitaria deben ofrecer mayores alternativas de financiamientos flexibles, ya que las actuales no contemplan las características de los estudiantes, por su poca capacidad de endeudamiento, pocos ingresos, en algunos casos piden algunos requisitos que imposibilita al estudiante acceder a dichos financiamientos.

Se debe brindar apoyo al estudiante ofreciendo oportunidades de trabajo dentro del centro de estudios que por sus condiciones socioeconómicas los necesite. Para acceder a dicho beneficio, se realiza una selección de estudiantes y se toma en cuenta los siguientes ítems: rendimiento académico, habilidades y experiencia laboral, horario de clases y perfil dependiendo la necesidad del servicio.

Tecsup para flexibilizar la parte económica de las cuotas de pensión, brindará crédito educativo para financiar parcial o totalmente el costo de estudio de los participantes, que demuestren no contar con recursos económicos suficientes. El crédito educativo se otorgará a solicitud del alumno y familia, una vez otorgado el crédito es necesario que el alumno mantenga un buen nivel académico. Para contar con el crédito educativo, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El alumno beneficiario debe acreditar una condición socioeconómica que no le permita afrontar el pago total o parcial de sus estudios en la categoría mínima de pago.
- Solicitar la documentación pertinente para inicio al trámite del crédito.
- Debe contar con dos garantes.
- Debe presentar el expediente de crédito en la fecha establecida según cronograma.

Los garantes deben tener las siguientes características:

- Deben ser dos personas (natural o jurídica)
- No pueden ser los padres.
- No mayores de 60 años.
- De preferencia radicar en Lima.
- No ser garantes de otros alumnos o egresados de Tecsup con alguna deuda.
- No tener mala calificación en las centrales de riesgo.

En la Tabla 6, se muestran los tipos de escalas de los 3 tipos de crédito educativo que ofrece Tecsup, en el cual se detalla el costo por ciclo y costo por cuota, cabe recalcar que por cada semestre académico se pagan 6 cuotas, quiere decir que anualmente se pagan 12 cuotas:

**Tabla 6: Escalas de pago**

	<b>CATEGORÍA</b>	<b>COSTO POR CICLO</b>	<b>COSTO POR CUOTA</b>
<b>CRÉDITO EDUCATIVO</b>	A	S/. 11250	S/. 1875
<b>CRÉDITO EDUCATIVO</b>	B	S/. 9708	S/. 1618
<b>CRÉDITO EDUCATIVO</b>	B con beca social	S/. 8112	S/. 1352

FUENTE: Tesorería Tecsup (2019).

En la Tabla 7, se muestra los porcentajes por el tipo de crédito educativo solicitado y los ingresos mensuales, patrimonio casa y la parte pagante con los montos definidos por porcentaje según sea el presentado:

**Tabla 7: Categoría por crédito educativo**

<b>Crédito educativo</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>
<b>Ingresos mensuales</b>	S/. 6000	S/. 4500	S/. 3000	S/. 1500
<b>Patrimonio casa</b>	S/. 100000	S/. 80000	S/. 50000	S/. 25000
<b>Parte pagante</b>	S/. 0	S/. 338	S/. 676	S/. 1014

FUENTE: Tesorería Tecsup (2019).

En el tema social se implementará el TECSUP LIFE que viene a ser un conjunto de talleres que se pone al servicio de los estudiantes para ayudarlos a desarrollar sus habilidades blandas y buscar la integración de los mismos.

El desarrollo de nuevas amistades y la interacción con pares, son las formas más cotidianas de la integración social. Al respecto, diferentes estudios han encontrado que el soporte de los compañeros está directamente relacionado con la persistencia de los estudiantes en su centro de educación superior.

El establecimiento de relaciones con sus amigos, el desarrollo de modelos a imitar y tutores, son considerados en la literatura como factores decisivos en la integración de los estudiantes, tanto académica como socialmente.

El objetivo es generar espacios de aprendizajes que promuevan el liderazgo, creatividad, trabajo en equipo y otras actividades que complementen su formación académica y personal. Para ello, se brindó actividades culturales como edición de videos, modelamiento 3D, impro, música y danza con un total de 201 estudiantes inscritos.

En la tabla 8, se detallan los talleres que implementarán el programa TECSUP LIFE y la cantidad de estudiantes que se inscribieron en esta primera fase de lanzamiento y en este se observa que el taller de Danza es el que tiene mayor acogida entre los estudiantes.

**Tabla 8: Talleres y estudiantes inscritos**

<b>Talleres</b>	<b>Inscritos</b>
<b>Edición de Videos</b>	46
<b>Modelamiento 3D</b>	35
<b>Impro</b>	30
<b>Música</b>	26
<b>Danza</b>	64
<b>Total</b>	201

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2019).

Referente a lo desarrollado en la estrategia económico - social, en la tabla 9, se va presentar las siguientes propuestas.

**Tabla 9: Estrategia económico - social**

<b>Estrategia</b>	<b>Propuesta</b>
<b>Económico - social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="783 293 1394 472">– Tecsup deberá ofrecer mayores alternativas de financiamiento flexible para financiar parcial o totalmente el costo de estudios de los participantes, para aquellos estudiantes que ameriten contar con un apoyo económico.</li><li data-bbox="783 495 1394 696">– Brindar oportunidades de trabajo dentro del centro de estudios para los estudiantes que necesitan cubrir algunos gastos, dicho trabajo se brindará a aquellos estudiantes que tengan notas sobresalientes y que requieran trabajar para solventar sus estudios.</li><li data-bbox="783 719 1394 972">– Lanzamiento del TECSUP LIFE, en el ciclo 2019 – I se lanzó el programa superando las expectativas proyectadas para que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades blandas mediante actividades como: edición de videos, modelamiento 3 D, impro, música y danza.</li></ul>

FUENTE: Elaboración propia (2019).

### **3.4. Análisis de encuestas aplicadas**

En la presente investigación, se formuló encuestas con un listado de preguntas a los estudiantes del ciclo 2018-II que se encontraban en el primer año de estudios y que estaban llevando los cursos de Matemática y Física.

Dichas encuestas se ejecutaron en las instalaciones de Tecsup con sede en Lima y con una muestra de 80 estudiantes con una edad promedio de 18 años entre hombres y mujeres, a través de un formulario de google, en donde se buscaba identificar la percepción de los estudiantes acerca de la calidad educativa en Tecsup, la cual se dividió en tres aspectos: académico, afectivo – personal y económico – social.

Para este estudio, la cantidad de estudiantes matriculados en el ciclo 2018-II era 326 estudiantes de las cuáles solo se trabajó con una muestra de 80 estudiantes, que vendría hacer casi el 25% de la población en la cual en términos estadísticos es una muestra muy representativa para minimizar el nivel de sesgo en la encuesta, quienes participaron de manera voluntaria respondiendo cada una de las preguntas, de las cuales se procederá a

detallar.

De toda la población estudiantil encuestada, se encontró que el 95% de estudiantes estaban en el primer semestre y solo un 5% se encontraba en el segundo semestre, esto viene hacer un buen referente ya que el estudio está dirigido a la población del primer semestre y con ellos se va trabajar la data recopilada para realizar el análisis de la encuesta.

Referente al ámbito académico en la encuesta se obtuvo que al iniciar el primer ciclo más del 50% manifestó que los cursos de Matemática y Física iban a tener una complejidad mayor respecto a sus otros cursos, eso debido a que dichos cursos requieren de mayor práctica fuera de clase y son temas distintos a lo visto en la etapa previa al ingreso hasta inclusive algunos temas no son tocados en la etapa escolar; por ello, se necesita un esfuerzo mayor para poder cubrir dichas brechas que se pueda tener en el desarrollo del curso, tal cual se muestra en la Figura 4.

Asimismo, cabe indicar que el 81% de estudiantes del primer ciclo estaría de acuerdo en contar con un horario fuera de clases para poder reforzar los cursos de Matemática y Física, en su gran mayoría manifiestan que después de rendir la primera práctica calificada presentan problemas académicos y necesariamente deberían contar con el apoyo fuera de clase para que puedan mejorar sus calificaciones con el asesoramiento de alguna persona que los guíe y oriente en las dudas que puedan tener referente a los cursos de Matemática y Física (Ver Figura 5).

En referencia a lo afectivo – personal, un 98% de estudiantes del primer ciclo afirman que es necesario contar con una persona que escuche sus inquietudes que puedan surgir en los diferentes cursos y de esa manera poder orientarlos no solo en el aspecto académico, sino también en el aspecto personal y conversar con los implicados para que puedan tener mejores relaciones sociales con sus compañeros (Ver Figura 6). Inclusive se podría contar con la presencia de un coaching para motivar constantemente a los estudiantes ante casos negativos y que se requiera apoyo hacia los estudiantes para un mejor desarrollo como persona.

Recalcar, que un 55% de estudiantes del primer ciclo, también mencionan que los resultados que pueda obtener en sus cursos pueden ser influenciados por sus temas personales; por ello, es sumamente importante contar con tutores para cada uno de los grupos de estudiantes para que hagan el seguimiento respectivo a aquellos que se identifiquen que tengan problemas personales para que dicho factor no ocasione que tenga bajo rendimiento en sus cursos (Ver Figura 7).

De acuerdo al aspecto económico – social, un 74% de estudiantes del primer ciclo indican que tienen que trabajar para solventar o ayudar a pagar su pensión de estudio, dicho factor es sumamente preocupante, ya que la gran mayoría de estudiantes no se dedica de manera exclusiva en sus estudios y eso repercute en sus calificaciones sobre los cursos (Ver figura 8). Tecsup para ello va ofrecer bolsa de trabajo dentro de la institución y así no perjudicar sus asistencias en las clases y con ello pueda solventar algunos gastos menores.

El 38% de estudiantes del primer ciclo cuenta con crédito educativo por parte de Tecsup, dicho crédito les permite poder estudiar una carrera técnica para ello solo tiene que aportar una parte del costo de la pensión y que al término de la carrera los estudiantes están en la obligación de pagar el saldo restante que deben para regularizar su deuda acumulada.

## **IV. FUNCIONES DESEMPEÑADAS**

Actualmente, desempeño el cargo de Asistente Administrativo y mis responsabilidades y funciones desarrolladas se dividen en los siguientes aspectos:

### **4.1. Comerciales**

- Apoyar en la coordinación de apertura de cursos e inicios de clases al área comercial en los programas de admisión (PreParatec y TecGym).
- Coordinación, ejecución y apoyo programa inglés In House al público en general.

### **4.2. Operativas**

- Revisión de documentos, archivos materiales de trabajo, etc.
- Elaboración de horarios de los semestres académicos de todas las carreras con el sistema aSc Horary.
- Encargado de las AulaTec en el manejo de tablets, configuración y cuidado de las mismas.
- Verificar que el libro de incidencias este actualizado y tomar acciones para resolver cualquier incidencia.

### **4.3. Logística**

- Encargado de supervisar, revisar, inventariar y velar por el uso correcto de los equipos/materiales de laboratorios de física.
- Generar solicitudes de consumibles para los programas que lo ameriten y para el uso en oficina.
- Asegurar orden y limpieza, así como resguardar la vigencia de los dispositivos de seguridad.
- Coordinación con proveedores para el abastecimiento de los productos o servicios planificados.

#### **4.4. Administrativa**

- Realizar el seguimiento a estudiantes de la Pre - Tecsup para la elección de su carrera profesional.
- Administrador del programa Turnitin y difundir a través de capacitaciones el uso entre los docentes en función a sus necesidades.
- Coordinación con profesores del área para el uso de laptops y hacer seguimiento para que usen las herramientas TIC en sus respectivas sesiones de clase.
- Realizar acciones pertinentes para el óptimo desarrollo de las clases en todos los programas: Organización y entrega de laptops a los docentes TP.

#### **4.5. Proyectos**

- Colaborar con el desarrollo de proyectos e instructivos en función a las necesidades de las áreas y programas.
- Planificación, organización y lanzamiento del centro de idiomas de Tecsup “Conversa”.
- Resolver conflictos de superposición de horas de las aulas, laboratorios y talleres asegurando la ejecución de todos los programas.

#### **4.6. Contabilidad**

- Revisión de listas de inscritos durante todos los meses para facturación en los Centros del Británico Empresarial.
- Revisión de facturas y comprobantes de pago en los programas de Inglés In House.
- Apoyo en la aprobación de pagos por hora al personal docente del departamento.



## **V. CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS**

Una de mis contribuciones como profesional en Gestión Empresarial para el Instituto Tecnológico Tecsup en estos tres años en el cargo de asistente administrativo, ha sido plantear estrategias de gestión para reducir la deserción estudiantil, debido a que la deserción estudiantil viene a ser un factor muy importante dentro de los centros de educación superior, a través del estudio se identificó algunas falencias que estaba cometiendo la institución y para ello se ejecutó un plan de retención para disminuir la deserción estudiantil.

Asimismo, el desarrollo de un plan de trabajo para la elaboración de horarios de todas las carreras para los semestres académicos, fue un trabajo en conjunto que permitió agilizar los procesos, y tenía como finalidad optimizar los ambientes y mostrar un horario flexible para que los estudiantes puedan tener una mañana o tarde libre y con ello puedan trabajar generando ingresos, debido a que las cuotas de las pensiones tienen un precio elevado.

Anteriormente la elaboración de horarios no tenía un procedimiento establecido y se realizaba de manera muy básica y de forma independiente entre las áreas, sin un mayor análisis, en donde se podía evidenciar que el estudiante no tenía cierta flexibilidad en sus horarios de clase, y eso también acarrea un problema entre el personal docente, debido a que en algunas ocasiones los docentes tenían un horario muy cargado y no contaban con espacios para poder preparar sus clases.

En la actualidad dicha elaboración de horarios se hace en conjunto y un trabajo colaborativo entre todos los departamentos académicos.

También, realice procedimientos administrativos dentro del área para agilizar los procesos de matrícula una vez iniciada el semestre académico, con ello se busca una más rápida

atención y ser más flexibles hacia el estudiante al momento de realizar su matrícula. Anteriormente los procesos de matrícula eran lentos, debido a que el área de Infraestructura no se encontraba bien implementada y no trabajaban de forma integrada con la dirección académica, dicho problema trascendió debido a las constantes quejas de los estudiantes al momento de realizar su matrícula para el inicio de clases.

## **VI. BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS**

Los beneficios a las problemáticas mencionadas durante este trabajo de investigación, permitieron al centro de educación superior no universitaria Tecsup salir de esa brecha negativa, el cual vamos a pasar a detallar.

En el ciclo 2018-II, el porcentaje de desaprobados de estudiantes fue 28% que era un número demasiado alto y los estudiantes optaban por dejar los estudios por temas académicos, económicos, sociales, etc.; para ello, se desarrolló tres estrategias (académica, afectivo – personal, económico – social) cuya finalidad era retener a aquellos posibles estudiantes desertores.

En el presente trabajo se menciona que en el ámbito académico se va desarrollar cursos de nivelación y talleres de reforzamiento en los cursos de matemática y física para un mejor desenvolvimiento del estudiante en el semestre académico y pueda tener un ciclo más favorable respecto a sus calificaciones con ello evitamos que los estudiantes al terminar el ciclo tengan notas malas o muy bajas en sus respectivas asignaturas y dicho motivo podría ser tomado para algunos como causal para un posible abandono de la casa de estudios.

En el ámbito afectivo – personal se va a contar con tutores para cada uno de los grupos de estudiantes para brindarles un seguimiento, acompañamiento y la ejecución del curso desarrollo personal que va tener como objetivo el poder tener una relación más cercana al estudiante y saber los diferentes problemas o emociones que puedan presentar.

En el ámbito económico – social, debido a que las cuotas de mensualidad son altas se va brindar un crédito educativo y el lanzamiento del programa TECSUP LIFE que busca que los estudiantes puedan integrarse, socializar, realizar trabajos en equipo y desarrollar otro

tipo de habilidades, etc.

Con la finalidad de contribuir a no romper el vínculo de los estudiantes con la institución de manera definitiva, sería importante diseñar programas culturales y sociales que permitan la relación de ellos con la institución, es por ello que es de vital importancia el lanzamiento del programa TECSUP LIFE.

Luego de haber ejecutado el plan de retención en esta investigación, a través de las estrategias académicas, afectivo-personal y económico- social, se volvió a recibir por parte de servicios educativos los registros de notas y datos de los estudiantes al finalizar el ciclo 2019 – I, y como resultado de ello en la Tabla 10 se muestra el avance obtenido con las medidas adoptadas y que fueron favorables para este estudio y se observa ahora que la cantidad de desaprobados de estudiantes del primer ciclo ahora es solo un 19%.

**Tabla 10: Cantidad de estudiantes 2019-I**

CICLO ACADÉMICO	Total de Estudiantes	Estudiantes aprobados	Estudiantes desaprobados	Porcentaje de aprobados	Porcentaje de desaprobados
<b>1° CICLO</b>	360	290	70	81%	19%

FUENTE: Servicios Educativos de Tecsup (2019).

Se observa que la cantidad de desaprobados de 28% inicialmente en el ciclo 2018–II se redujo a 19% y viene hacer un buen indicador la ejecución del plan de retención, como estamos viendo en la tabla 10, efectivamente dichas acciones tomadas ayudaron a reducir la deserción estudiantil, luego de las estrategias planteadas para el desarrollo del trabajo de investigación.

La implementación de las tres estrategias estudiadas en el plan de retención ayudó a que los estudiantes no opten por retirarse del centro de educación superior no universitaria, por el contrario motivo a los estudiantes a tomar conciencia y esforzarse en sus cursos para no llegar a tener notas desaprobatorias al final del semestre.

Por ende, las estrategias planteadas permitieron a los estudiantes tener un mejor desenvolvimiento al exponer sus trabajos, mayor confianza en sí mismo y desarrollar otras actividades complementarias a la parte académica.

En esta investigación, la estrategia aplicada también ayudó a brindar bolsas de trabajo, acceder a créditos educativos, préstamos estudiantiles a los estudiantes para que tengan todas las posibilidades de financiación y no puedan dejar truncas sus metas de superación personal.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones

1. El diseño y adaptación de la encuesta sobre factores relacionados con la deserción se agrupó en tres dimensiones:
  - En la estrategia académica. Se implementaron cursos de nivelación y talleres de reforzamiento, cuya inversión ascendió a S/. 16 800.
  - En la estrategia afectivo - personal se formó equipos de tutorías, acompañamiento, intervención de psicólogos y profesores tutores, charlas sobre motivación.
  - Para la estrategia económica – social, Tecsup ofrecerá mayores alternativas de financiamiento, brindar oportunidades de trabajo y el lanzamiento del TECSUP LIFE.
  
2. Las estrategias de gestión formuladas en el desarrollo de trabajo mostraron que en el semestre 2018-II a comparación del semestre 2019-I de 28 % se redujo a 19% la cantidad de estudiantes desaprobados.
  - De la cantidad de estudiantes desaprobados, el aspecto afectivo - personal en el semestre 2018-II fue 45% y ahora en el semestre 2019-I se redujo a 35%.
  - De la cantidad de estudiantes desaprobados, el aspecto económico – social en el semestre 2018-II fue 35% y ahora en el semestre 2019-I se redujo a 28%.
  - De la cantidad de estudiantes desaprobados, otros factores en el semestre 2018-II fue 5% y ahora en el semestre 2019-I aumento a 22%.

## **7.2. Recomendaciones**

1. Sugerir respecto a la forma de mejorar los métodos y hábitos de estudio en los centros de educación superior no universitaria.
2. Los centros de educación superior no universitaria deberían contar con un área de consejería en algunos cursos generales (transversales) del primer semestre para realizar el seguimiento constante a los estudiantes para evitar algunos casos de deserción.
3. Aplicar el plan de estrategias en otra institución para ver si se obtiene resultados similares.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arancibia, R. (2016). *Aproximaciones a la deserción universitaria en Programas de formación Vespertina en Chile: Causas e Implicancias*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Granada. Chile. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/44890>
- Barrero, F. (2015). Investigación en deserción estudiantil universitaria: educación, cultura y significado. *Revista de Educación y Desarrollo Social, Vol 9 (No. 2), 86-101*. Recuperado de <https://doi.org/10.18359/reds.948>
- Candamil, J. (2009). Análisis de la deserción estudiantil en la Universidad de Caldas 1998 – 2006. Recuperado de <https://udecaldas.files.wordpress.com/2011/08/analisis-de-desercion.pdf>
- Díaz – Peralta, C. (2008). Modelo conceptual para la deserción universitaria Chilena. En estudios pedagógicos XXXIV, No.2 65-86.
- Gúzman, E. (2009). Deserción estudiantil en la educación superior colombiana. *Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención*. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702\\_libro\\_desercion.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articulos-254702_libro_desercion.pdf)
- Naranjo, C. (2011). *Marketing educativo, desarrollo de una estrategia C.E.M. aplicado a la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales como base para la fidelización de clientes y complemento a la estrategia de C.R.M.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3837/1/catalinanaranjohernandez.2011.pdf>



Torres, L. (2010). *Estado del arte de la retención de estudiantes de la educación superior*. (Facultad de Educación, Secretaría de Planeación, Bogotá, Colombia). Recuperado de [https://contextoseducativosinteractivos.files.wordpress.com/2012/11/estado\\_del\\_arte\\_de\\_la\\_retencion\\_de\\_estudiantes.pdf](https://contextoseducativosinteractivos.files.wordpress.com/2012/11/estado_del_arte_de_la_retencion_de_estudiantes.pdf)

Valenzuela, S. (2011). *Factores relacionados con el desarrollo estudiantil que influyen en la deserción de los estudiantes de las carreras semestrales en el primer año de la Universidad TecMilenio Campus Cumbres* (Tesis de Maestría). Escuela de Graduados de Educación. Monterrey, Nuevo León, México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11285/570948>

## IX. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Contrastación Básica

	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	VARIABLES	TÉCNICAS/ INTRUMENTOS
<b>GENERALES</b>	¿Qué estrategias de gestión se deben utilizar para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en Tecsup?	Analizar la población estudiantil y proponer estrategias de gestión para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en el periodo 2018 - 2019 en Tecsup	X: Deserción estudiantil Y: Estrategias de gestión	Información secundaria
	¿Cuáles son las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes del primer semestre en Tecsup?	Determinar las principales causas que inciden en la deserción de los estudiantes del primer semestre en Tecsup	X: Deserción estudiantil	Por medio de encuestas y entrevistas
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál será el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados?	Evaluar el grado de percepción de los estudiantes de Tecsup antes de la aplicación de las estrategias de gestión con respecto a los servicios educativos prestados	X: Estudiantes de Tecsup Y: Grado de percepción	Por medio de encuestas y entrevistas
	¿Cómo elaborar un Plan de Retención para reducir la deserción estudiantil?	Proponer y ejecutar el Plan de Retención para reducir la deserción estudiantil en el primer semestre en Tecsup	X: Deserción estudiantil Y: Plan de Retención	Información secundaria
¿Qué efecto tendrá la aplicación de un Plan de Retención para reducir la deserción estudiantil?	X: Deserción estudiantil Y: Plan de Retención		Información secundaria	

## Anexo 2: Encuesta de Percepción

<b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</b>
<p><b><u>ASPECTO ACADÉMICO</u></b></p> <p>1. ¿En qué ciclo se encontró en el semestre 2018 – II?</p> <p>a) 1° Ciclo b) 2° Ciclo</p> <p>2. ¿Al empezar el 1° ciclo consideró que los cursos de Matemática y Física sean dificultosos?</p> <p>a) Sí b) No</p> <p>3. ¿Cree usted qué es necesario contar con un horario fuera de clase para poder practicar los cursos de Matemática y Física?</p> <p>a) Sí b) No</p> <p>4. ¿Cuándo practica el curso de matemática y física usted requiere de alguna persona que lo guíe o apoye?</p> <p>a) Sí b) No</p>
<p><b><u>ASPECTO ACTITUDINAL</u></b></p> <p>5. ¿Cree usted qué es necesario contar con una persona que escuche sus inquietudes que puedan surgir en los diferentes cursos y de esta forma los pueda ayudar?</p> <p>a) Sí b) No</p> <p>6. ¿Cree usted qué es necesario contar con un coaching para poder estar siempre motivados?</p> <p>a) Sí b) No</p> <p>7. ¿Cree usted qué los resultados que puedo obtener en mis cursos pueden ser influenciados por mis temas personales?</p> <p>a) Sí b) No</p>

**ASPECTO ECONÓMICO**

8. ¿Usted trabaja para solventar o ayudar a pagar su pensión de estudio?

- a) Sí
- b) No

9. ¿Cuenta con algún tipo de crédito educativo por parte de la institución?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Cuenta con alguna beca o algún porcentaje de pago de su pensión que es brindada por una institución distinta a Tecsup?

- a) Sí
- b) No

### **Anexo 3: Encuesta a estudiantes desaprobados**

1. ¿Cuáles fueron las causas que hizo que desaprobás el curso?

- a) Académico
- b) Afectivos personales
- c) Económicos
- d) Otros

2. ¿Los cursos tenían alto nivel de complejidad?

- a) Sí
- b) No

#### Anexo 4: Cantidad de estudiantes 2018 - II

CICLO ACADÉMICO	Total de Estudiantes	Estudiantes aprobados	Estudiantes desaprobados	Porcentaje de aprobados	Porcentaje de desaprobados
<b>1° CICLO</b>	326	235	91	72%	28%

De los desaprobados	
Afectivo - personal	35%
Económico - social	28%
Ambos	15%
Otros factores	22%

## Anexo 5: Cantidad de estudiantes 2019 – I

CICLO ACADÉMICO	Total de Estudiantes	Estudiantes aprobados	Estudiantes desaprobados	Porcentaje de aprobados	Porcentaje de desaprobados
<b>1° CICLO</b>	360	290	70	81%	19%

De los desaprobados	
Afectivo - personal	35%
Económico - social	28%
Ambos	15%
Otros factores	22%

## Anexo 6: Porcentaje de similitud por Turnitin

<b>12%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>12%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>8%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repository.unad.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>www.scielo.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hera.ugr.es</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.itesm.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Santo Tomas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>digibug.ugr.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

<b>10</b>	<b>sig.ucaldas.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>clabes-alfaguia.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 1%  
Excluir bibliografía      Activo