

# Factores que influyen en la deserción de los estudiantes de la Escuela Internacional de Administración y Marketing en la Universidad Sergio Arboleda

Factors influencing the desertion of students from the International School of Administration and Marketing at Sergio Arboleda University

## Autores:

Laura Nataly Alfonso  
Carolina Guerra Ríos  
Giovani Jiménez  
Sara Sánchez  
Nicolás Sotomayor

## Tutor:

Igor F. Zambrano

- ◉ **Laura Nataly Alfonso** es profesional en Administración de Negocios. Universidad Sergio Arboleda.  
Correo electrónico: [lauran.alfonso@correo.usa.edu.co](mailto:lauran.alfonso@correo.usa.edu.co).
- ◉ **Carolina Guerra Ríos** es profesional en Marketing y Negocios Internacionales. Universidad Sergio Arboleda.  
Correo electrónico: [carolina.guerra@correo.usa.edu.co](mailto:carolina.guerra@correo.usa.edu.co).
- ◉ **Giovani Jiménez** es profesional en Finanzas y Comercio Exterior. Universidad Sergio Arboleda.  
Correo electrónico: [giovanni.jimenez@correo.usa.edu.co](mailto:giovanni.jimenez@correo.usa.edu.co).
- ◉ **Sara Sánchez** es profesional en Finanzas y Comercio Exterior. Universidad Sergio Arboleda. Correo electrónico: [sara.sanchezs@correo.usa.edu.co](mailto:sara.sanchezs@correo.usa.edu.co).
- ◉ **Nicolás Sotomayor** es profesional en Finanzas y Comercio Exterior. Universidad Sergio Arboleda.  
Correo electrónico: [nicolas.sotomayor13@gmail.com](mailto:nicolas.sotomayor13@gmail.com).
- ◉ **Igor F. Zambrano** es estudiante de Doctorado en Educación y Sociedad, Universidad de La Salle.  
Correo electrónico: [igorfzambrano12@unisalle.edu.co](mailto:igorfzambrano12@unisalle.edu.co).

## Resumen

El presente artículo expone los primeros hallazgos que el semillero de investigación de Marketing Educativo y Permanencia Estudiantil ha obtenido en su proyecto de entender la deserción en Escuela Internacional de Administración y Marketing (EIAM) de la Universidad Sergio Arboleda, y sus factores determinantes. Por medio de instrumentos de la metodología cualitativa, se obtuvo una caracterización del fenómeno, el cual permitió concluir que los factores decisivos para que los estudiantes deserten son personales principalmente, aunque también los académicos y los económicos inciden.

**Palabras clave:** deserción estudiantil, permanencia, resiliencia, satisfacción del estudiante.

## Abstract

This article presents the first findings that the research hub of Educational Marketing and Student Permanence has obtained in its project to understand desertion in the International School of Administration and Marketing (EIAM) of the Sergio Arboleda University, and its determining factors. By means of qualitative methodology instruments, a characterization of the phenomenon was obtained, which allowed us to conclude that the decisive factors for students to drop out are mainly personal, although academic and economic factors also affect it.

**Keywords:** Student desertion, permanence, resilience, student satisfaction.

### Cómo citar este artículo:

Alfonso, L., Guerra, C., Jiménez, G., Sánchez, S., y Sotomayor, N. Factores que influyen en la deserción de los estudiantes de la EIAM en la Universidad Sergio Arboleda. *Visiones*, 2, 7-21.

## Introducción

En los últimos años, la deserción estudiantil ha sido un tema de gran preocupación para las instituciones universitarias, por lo que determinar su causa y entender el fenómeno se ha convertido en un reto importante. Disminuir la cifra de estudiantes que abandonan sus estudios universitarios es un objetivo del sector educativo nacional e internacional.

Según datos del Ministerio de Educación Nacional (Durán, s. f.), para el 2013, la deserción nacional a nivel universitario alcanzaba el 10,6%. Con respecto a las cifras por territorios, el departamento de Casanare figura con la mayor cifra de deserción, con 16,8%, y Caldas la menor, con 7,30%; Bogotá estuvo cerca de la media, con el 10,9%.

Infelizmente, este índice se ha incrementado en los últimos años y, para el 2018, según un informe del Banco Mundial reseñado en *El Espectador*, Colombia era el segundo país de América Latina con mayores índices de deserción en educación superior:

En el país, la cobertura de educación superior ronda el 52% de jóvenes entre 17 y 24 años. Se estima que el 42% de los que ingresan a planteles educativos termina desertando en los primeros años. El problema es tan delicado que en Colombia el Ministerio de Educación montó un sistema de monitoreo semestral, como parte de la estrategia contra la deserción. La tasa semestral, en promedio, está entre el 12 y 13%. Unas cifras sin duda alarmantes. (Casas, 2018, párr. 4)

Esta investigación buscó identificar las causas de la deserción estudiantil en la población de estudiantes de la Escuela Internacional de Administración y Marketing (EIAM) de la Universidad Sergio Arboleda.

Desde la investigación se entiende la *deserción* tal como la plantea el Ministerio de Educación de Colombia, (Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior [Spadies], s. f.): “Estado de un estudiante que de manera voluntaria o forzosa no registra matrícula por dos o más períodos académicos consecutivos del programa en el que se matriculó; y no se encuentra como graduado, o retirado por motivos disciplinarios”.

La recolección de datos se realizó por medio de diferentes métodos cualitativos, a partir de los cuales se encontró que las mayores causas de deserción son las relacionadas con la aptitud y la adaptación al nuevo medio en que los estudiantes universitarios se encuentran inmersos, y que, además, la deserción se presenta en mayor medida durante los primeros semestres.

## Estado del arte

### Deserción estudiantil

Romo y Fresán (2001) afirman que la falta de personalidad y la inmadurez intelectual dificultan el paso de los estudiantes de nivel medio a la educación superior. De igual manera, Tinto (1987) sostiene que la falta de motivación y los compromisos personales afectan la terminación de carrera universitaria, así como la poca o nula integración de los estudiantes con su nuevo ambiente académico y, por último, los factores económicos.

Rodríguez y Vindas (2005) encontraron, en la Universidad de Costa Rica, que el no lograr ingresar a la carrera preferida aliena la decisión del abandono, que el factor económico no es determinante para la deserción y que, en general, los estudiantes abandonan la institución, pero no el sistema universitario, ya que se incorporan a otras Instituciones de Educación Superior (IES).

Por otro lado, en la Universidad Iberoamericana de Puebla, México, Huesca y Castaño (2007) hallaron que los estudiantes abandonan su carrera de manera voluntaria principalmente durante los primeros meses posteriores a su ingreso a la institución y, al final del primer año, cinco de cada diez estudiantes han desertado. Además, concluyeron que el mayor abandono se da en carreras con baja demanda estudiantil, con baja oferta de prácticas profesionales en el mercado laboral, o aquellas orientadas a empleos donde es posible acceder sin la exigencia legal del título y la cédula profesional.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009) clasifica la deserción estudiantil de Colombia bajo los siguientes dos criterios:

1. Respecto al tiempo
  - Deserción precoz: antes de iniciar la matrícula
  - Deserción temprana: en los primeros tres semestres
  - Deserción tardía: en los últimos semestres
2. Respecto al espacio
  - Institucional: al abandonar la institución por completo
  - Interna: traslado de programa dentro de la misma institución

Dentro de las causas de la deserción, el mismo Ministerio ha categorizado cinco:

1. Problemas personales. Como factores determinantes dentro de este grupo está la edad, el género y si se encontraba laborando cuando presentó el Icfes.
2. Socioeconómicos. Inciden en este grupo la tenencia o falta de vivienda propia, el nivel de ingresos familiares, el número de hermanos en el hogar y la posición dentro de los hermanos, el nivel educativo de la madre, la tasa de desempleo departamen-

tal y la ubicación de la IES (Institución de Educación Superior) respecto al lugar de vivienda.

3. Académicos. Esta categoría incluye la tasa de repitencia, el área de conocimiento al cual se inscriben los alumnos y el puntaje de las pruebas Saber 11.
4. Orientación vocacional. Esta se refiere al apoyo psicológico y emocional que recibió el alumno, antes de ingresar a una IES.
5. Institucional. En esta categoría se incluye como causa el origen, el carácter de la IES, es decir, si es público o privado, el apoyo financiero por parte de la Institución y si posee o no créditos con el Ictex.

Por su parte, Cely D. y Duran M. (2014) y Carvajal y Rojas (2013), de la Universidad Santo Tomás en Colombia, presentan una clasificación propia con cuatro factores, que se exponen a continuación:

En primer lugar, está el *factor individual*, que incluye las características personales del estudiante, su personalidad, sus habilidades, métodos de estudio y persistencia en el alcance de metas; su historia personal, su modo de elección de carrera y su capital académico previo; las percepciones del estudiante de su vida social y universitaria; su proyecto de vida, y sus actividades cotidianas asociadas con la vida laboral, deportiva y artística

En segundo lugar se ubican los *factores socioeconómicos*, que hacen referencia al núcleo familiar y al apoyo que este le brinde al estudiante, pues son de vital importancia para su permanencia universitaria. Incluye el estudio de niveles educativos de los padres y hermanos, la capacidad económica y disponibilidad de recursos de la familia, que garanticen la permanencia y graduación del estudiante y el apoyo familiar (alimentación, transporte, recursos para sus trabajos académicos, etc.).

En tercer lugar, el *factor institucional* es el aporte de la universidad para el logro de

las metas individuales, grupales e institucionales. Las autoras afirman que, en un escenario ideal, el compromiso institucional debe estar articulado con el compromiso individual para facilitar el proceso de integración y el logro de objetivos.

Finalmente, se encuentra el factor académico, el cual está relacionado con la capacidad intelectual, el compromiso académico y la identificación profesional que tenga y sienta el estudiante frente a la escogencia de su carrera.

Por su parte Olave-Arias et ál. (2013) concluyen que la deserción es un fenómeno ligado al bajo nivel de lectura y escritura académica con el cual ingresan los estudiantes. Tanto el abandono parcial o total de una carrera universitaria como el desempeño insuficiente en las distintas asignaturas se encuentran mediados por la lectura y la escritura, específicamente de textos académicos, ya que las prácticas recurrentes en el quehacer universitario, como elaborar informes, responder exámenes, construir ensayos, preparar lecturas para la clase y un sinnúmero de actividades, están atravesadas por la lectura y la escritura.

Cely y Duran (2014) afirman que el factor socioeconómico influye en la deserción; la disponibilidad de recursos es necesaria para la permanencia y la graduación de un estudiante. La Universidad del Rosario (Ordóñez, 2014), por su parte, encuentra que dentro de las cinco principales causas de este fenómeno se encuentra lo económico, y este se presenta cada vez que un estudiante tiene dificultades para continuar pagando su matrícula y sus costos de manutención. La Universidad de los Andes (2014) destaca la ausencia o poca oferta de financiación y becas como un factor importante dentro de la deserción, y agrega que el apoyo de los familiares al estudiante juega un papel importante en la continuación de estudio.

## Modelos de deserción estudiantil universitaria

Tinto (1975) postuló un modelo de deserción, en el cual el compromiso del estudiante con la universidad donde ingresó, sumado al compromiso que tenga con sus propias metas académicas, serán los determinantes de su persistencia o abandono de la institución. Estos compromisos a su vez son afectados tanto por factores propios del estudiante y de su entorno, como por las experiencias que pueda este vivir, una vez que ingresa a la universidad. De la conjugación de todos estos factores depende si el alumno decide quedarse en la institución, trasladarse a otra que le entregue lo que la primera no pudo ofrecerle o desertar definitivamente del sistema educativo. Así, el autor propone un modelo causal de las siguientes cinco etapas, cuyo proceso se presenta ver en la figura 1.

1. Los atributos previos al ingreso, donde se cuentan los antecedentes familiares, las características individuales y la escolaridad previa del alumno.
2. Las metas y compromisos del estudiante, relacionados tanto con sus propias aspiraciones académicas como con la institución a la cual piensa ingresar.
3. Las experiencias vividas por el estudiante una vez ingrese a la institución, las cuales se subdividen en dos estados: experiencias en el ámbito académico (el rendimiento y la interacción con el cuerpo docente) y experiencias en el ámbito social (interacción con los pares y participación en actividades extracurriculares).
4. Integración social y académica que logra el alumno a partir de las experiencias que ha vivido en la etapa anterior. Un estudiante con buen rendimiento y que interactúa positivamente con sus profesores se sentirá integrado y disminuirá sus probabilidades de desertar.

5. Nuevo set de objetivos, metas y compromisos con la institución y con la educación, que están mediados por el grado de integración que el estudiante alcanzó en el nivel anterior. Para el autor, la integración en el ámbito académico afecta directamente el compromiso con las metas académicas, y la integración en el ámbito social afecta al compromiso con la institución.

Lopera (2008) contribuye con un modelo económico que incluye características personales, académicas y socioeconómicas; para ello, la autora emplea el análisis de modelos de duración, específicamente el modelo de estimación de riesgo proporcional de tiempo discreto con y sin hete-

rogeneidad. Encontró que los estudiantes de sexo masculino, los estudiantes que se vinculan al mercado laboral y los estudiantes que vienen de otras regiones tienen mayor riesgo de deserción. También la edad aumenta el riesgo; sin embargo, el efecto de este fenómeno disminuye a medida que la edad aumenta. Las variables tenidas en cuenta para dicho estudio se pueden clasificar así: i) personales, que incluyen edad, sexo y región; ii) académicas, con variables como tipo de colegio, inicio inmediato (vinculación a una IES), resultados Icfes, doble programa y créditos por semestre; y iii) socioeconómicas, que vinculan ingreso familiar, ocupación de los padres, constitución del núcleo familiar y dependencia.

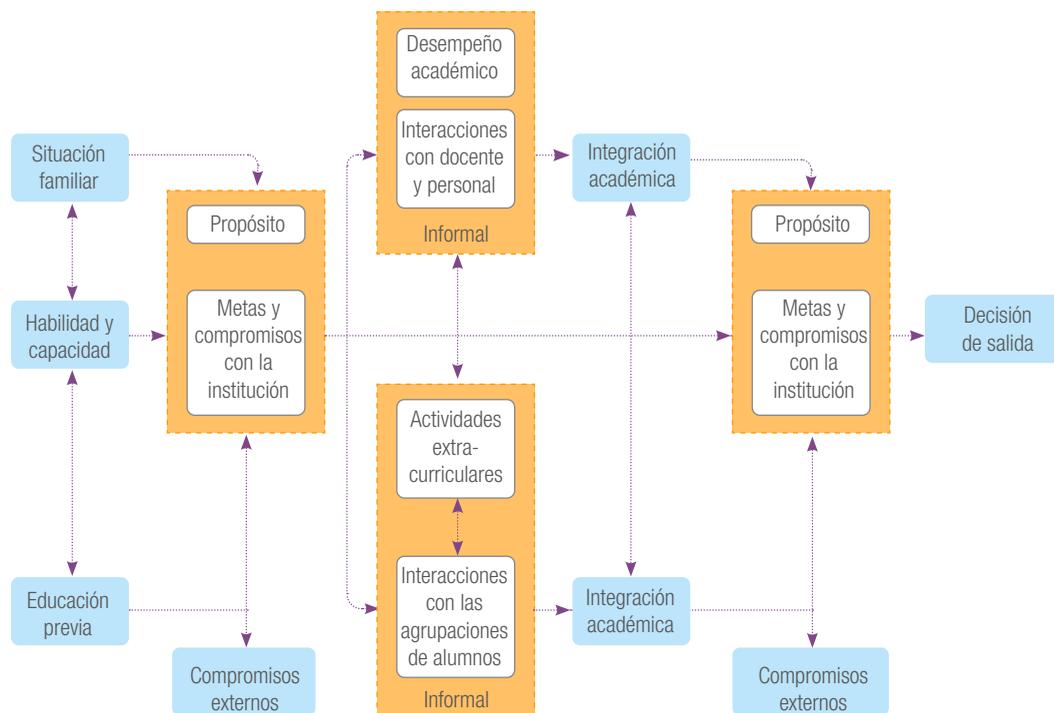


Figura 1. Informe sobre la deserción.  
Fuente: Pinto (1975, p. 114).

### Modelo de decisión de compra

Cada vez que un estudiante se encuentra ante la disyuntiva de desertar o no, pasa por un proceso de decisión (de compra) en

el que sopesa factores para *comprar* la opción de permanecer o de abandonar sus estudios. El modelo de decisión de compra de Assael (1998, citado por Manzuoli, 2009) presenta de modo sencillo el proceso que

una persona sigue para tomar cualquier decisión (figura 2).

Hay que considerar que existen cuatro tipos de toma de decisiones según el grado de involucramiento del individuo y el grado de importancia que tiene para él: toma de decisiones complejas, decisiones limitadas, lealtad a la marca y decisiones por inercia. Estas se pueden definir a partir del grado de importancia que el consumidor perciba por un producto o servicio, del siguiente modo:

- *Toma de decisiones complejas.* Se da cuando el involucramiento es alto, los consumidores

son inexpertos en un escenario de consumo particular, la decisión es importante o compleja, o el nivel de riesgo percibido es alto.

- *Toma de decisiones limitadas.* Este tipo de decisión responde a problemas escasamente complejos con un nivel de involucramiento bajo.
- *Inercia.* Este tipo de decisión está relacionado con situaciones cotidianas que requieren un bajo nivel de involucramiento; en ellas el consumidor tiene conocimiento y experiencia previa, por lo cual repite comportamientos por inercia o tradición.
- *Lealtad a la marca.* Se da cuando hay un alto nivel de involucramiento y una experiencia previa positiva.

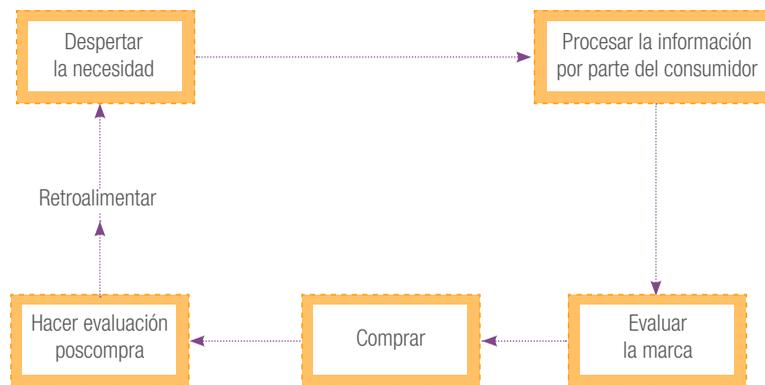


Figura 2. Modelo de decisión de compra de Assael.  
Fuente: Manzuoli (2009)

En general, se puede considerar que tanto la decisión de escoger una carrera o una universidad como la de abandonarla es una decisión (*de compra*) compleja en la que diversos factores sociales, familiares, culturales, económicos, psicológicos y de evaluación de oportunidad (o riesgo) afectan tomar o no dicha decisión. Para la institución, lo deseable es convertirla en una decisión bajo lealtad de marca, que el estudiante perciba que lo mejor es tanto seleccionarla como permanecer en ella hasta su graduación; de esta manera se incrementan las matrículas y disminuyen las deserciones, en tanto que, para el estudiante, *la marca* o buen nombre de

la institución le *garantiza* una buena experiencia y la satisfacción de sus expectativas.

## Modelos de satisfacción del cliente

Las empresas enfocadas al mercado tienen como objetivo primordial satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Estos deben estar satisfechos con el producto o servicio ofrecido. Al respecto, Gento y Vivas (2003) definen la *satisfacción estudiantil* como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función

de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Por otro lado, las universidades consideran algunos requerimientos para gestionar su calidad haciendo uso de encuestas, que dan una aproximación de la eficiencia en la calidad del servicio y permiten mejoras en la administración. No obstante, según los autores, la condición de una gestión de calidad debería ser conocer lo que quieren los estudiantes, sus expectativas o necesidades.

El modelo de Kano (Figura 3) se conoció en los años 80. en este se muestra una clasificación de las características de un producto o servicio, que ayuda a determinar, a la hora de diseñar, cómo elaborar, por ejemplo, los programas académicos y servicios universitarios adicionales para maximizar la satisfacción de los estudiantes como clientes de la institución:

- *Características o requisitos básicos.* Son características del producto o servicio que el cliente considera necesarias o indispensables, y son decisivas para que este vuelva a realizar la compra. Cuando estas no se cubren, generan insatisfacción en el cliente,

pero son características que, aunque no se valoran, es necesario identificarlas ya que aquel asume que las tiene por derecho (*calidad indiferente*).

- *Características o requisitos de desempeño.* El cumplimiento de estas características puede aumentar o disminuir la satisfacción del cliente. Es decir, entre más atributos se cumplen, más satisfecho está el cliente y, al contrario, si no se cumple con la expectativa, va generar insatisfacción (*calidad unidimensional*).
- *Características o requisitos de deleite.* Son características que el cliente no esperaba encontrar y que causan una gran satisfacción, por lo que son características que se valoran mucho y, a su vez, no provocan insatisfacción, si no se aportan (*calidad atractiva*).
- *Características o requisitos esperados:* son características que el cliente esperaba encontrar; las considera obligatorias, aunque no lo manifieste, y que causan mayor o menor insatisfacción (*calidad requerida*).
- *Características o requisitos evitados:* son características que el cliente no desea encontrar, las considera inevitables, pero apenas tolerables y, mientras más ocurren, causan mayor insatisfacción. Es el caso del tiempo de espera o de cumplimiento (*calidad inversa*).

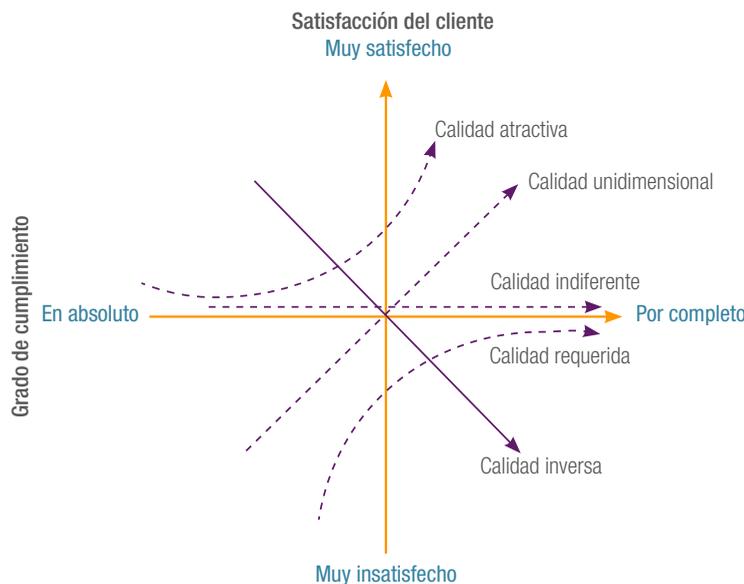


Figura 3. Modelo de satisfacción del consumidor de Kano. Fuente: Guerrero (2015)

Así pues, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes (clientes de las IES), Guerrero (2015) manifiesta que las universidades deben identificar entre los aspectos académicos, administrativos, del entorno universitario y de infraestructura, el grado de satisfacción percibido a través del grado de cumplimiento brindado a dicha población.

### Modelo de resiliencia

Según Moronta (2017), en el ámbito educativo, la resiliencia está vinculada con la posibilidad de salir adelante en situaciones tan adversas como un grave quebranto personal. En su tesis, la autora explica que existen algunas variables de carácter estructural y del ámbito familiar que afectan en la decisión de que los alumnos deserten, pero que se escapan de la posibilidad de intervención y mejora, puesto que están relacionadas con las características económicas del país y su evolución en el tiempo, entre otras. En cambio, las variables personales del alumnado, como el clima familiar, autoconcepto, comunicación y resiliencia, pueden ser intervenidas y son relevantes para entender esta decisión. Para Aron y Milicic (1999, en Moronta, 2017), los alumnos deben encontrar en las IES un protector y apoyo para los diferentes escenarios traumáticos o desestabilizantes de su vida cotidiana, las instituciones deben estar preparadas para identificarlos, atenderlos y acompañar al individuo en su crecimiento personal.

En cuanto a las variables personales, se entiende por resiliencia el “conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana viviendo en un medio insano” (Mucci R., 2005). Son el conjunto de factores que afectan al individuo, quien debe afrontar y superar aquellas adversidades que se le presenten a lo largo de su vida.

Richardson (1990, citado por Sáez, 2013) propone un modelo de resiliencia

(figura 4), el cual muestra que, para un mismo problema, no todos los seres humanos actúan de la misma manera, es decir, no existe una respuesta programada para afrontar la adversidad; esta varía dependiendo del contexto social de la persona y del desarrollo personal a lo largo de su vida.

El individuo, cuando se encuentra con la adversidad y esta rompe con su protección o invade su zona de confort, tiene cuatro maneras para reintegrarse, es decir, superar dicha situación:

- *Reintegración disfuncional*: Sucede cuando el individuo no logra superar la adversidad o solo de manera incompleta, porque no es capaz de asumir dicha situación o no cuenta con los recursos necesarios. Puede tomar acciones destructivas.
- *Reintegración con pérdida*. El individuo tiene la intención de afrontar la situación de peligro que se le presente, pero para superarla debe sacrificar ciertas cosas, como características de su personalidad (autoestima).
- *Reintegración a zona de bienestar*. Cuando sus factores protectores o zona de confort no es agredida, el individuo supera la situación sin mayor cambio, pero no le deja ningún aprendizaje emocional.



Figura 4. Modelo de resiliencia de Richardson. Fuente: Sáez (2013)

- *Reintegración con resiliencia.* Tras afrontar el problema, la persona es capaz de aprender de la situación y crecer gracias a la experiencia.

Es claro entonces que la capacidad de resiliencia de los estudiantes influirá directamente en la toma de decisión de desertar o permanecer en la IES y por ello la institución debe hacer todo lo que esté a su alcance para desarrollar este carácter entre su alumnado.

## Metodología

En la presente investigación se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, con entrevistas a profundidad, reportajes a distintos grupos focalizados de personas (anexo 1), que se estimaron como expertos o conocedores para el objeto de la investigación. El primer grupo estuvo compuesto por dos decanos (el del programa de Finanzas y el de Mercadeo), un coordinador académico y un *coach* de la Vicedecanatura de estudiantes (oficina de Bienestar); fueron seleccionados porque trabajan y tienen vínculo tanto con la institución como con los estudiantes. Se les realizaron entrevistas a profundidad desde la labor que desempeñan, lo que brindó distintos puntos de vista sobre la problemática tratada.

El segundo grupo estuvo conformado por 15 estudiantes de distintos programas de la EIAM de la Universidad Sergio Arboleda que, por haber tenido dificultades en sus estudios, estaban acudiendo a los programas de acompañamiento de la Decanatura de Estudiantes y formaban parte del grupo bajo riesgo de desertar: Ellos fueron abordados por medio del grupo focal, con preguntas semiestructuradas como herramienta de recopilación de información (anexo 1).

Finalmente, se conformó un tercer y último grupo de personas externas a la universidad, pero con alta relación con los estudiantes y vecinos de la universidad (un vendedor informal con más de 10 años trabajando frente a la universidad y un socio de un bar vecino) a los cuales se les entrevistó, a manera de un reportaje, con cuestionarios semiestructurados. Esto permitió contrastar y triangular la misma problemática desde diferentes ópticas, tanto desde una visión interna como de una externa a la institución.

Ahora bien, Rodríguez y Vindas (2005) utilizan tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa en el desarrollo de su trabajo, mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos a aquellos estudiantes que decidieron abandonar sus estudios universitarios en una institución, el uso de entrevistas a profundidad a personas que habían desertado en periodos anteriores y entrevistas semiestructuradas a profesores, investigadores y expertos en el tema de deserción estudiantil. Navarro (2016) aplicó encuestas a estudiantes con éxito académico y estudiantes con bajo desempeño; también realizó entrevistas semiestructuradas a la misma población y, como fuente secundaria de información, reportes estadísticos e informes semestrales de las oficinas de Registro y Control, Planeación y la Vicedecanatura de la Escuela de Comunicación de la Universidad Sergio Arboleda

La Universidad de los Andes (2014) caracterizó y analizó la población estudiantil utilizando los resultados de las pruebas estatales Icfes, información del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex) y de Instituciones de Educación Superior (IES), que cada año realizan reportes sobre la deserción en la educación superior del país, de manera que se analizara la deserción desde

distintas variables. Lopera (2008) utilizó un modelo econométrico de duración, con el fin de analizar y posteriormente predecir la probabilidad de deserción en la facultad de economía de la Universidad del Rosario.

Finalmente, la Universidad del Rosario (Ordóñez, 2014) utilizó entrevistas a profundidad con estudiantes en riesgo de deserción y con profesores expertos en el tema para obtener una visión general de este fenómeno y de su posible solución. Quintero (2016) utilizó un enfoque netamente cualitativo, con entrevistas abiertas y conversaciones casuales para la recolección de datos.

## Resultados

A continuación, en la tabla 1 se presentan los resultados encontrados derivados de la investigación, usando los métodos cualitativos para su recolección. Dichos hallazgos están presentados según lo expresado por cada grupo investigado, de manera comparativa entre los tres grupos de estudio definidos como: i) Empleados de la universidad, ii) Estudiantes, iii) Personas externas a la universidad. Se presentan de esta forma con el fin de contraponer sus ideas y analizar las de cada uno respecto a los demás.

**Tabla 1.** Factores que inciden en la deserción de los estudiantes de la EIAM de la Universidad Sergio Arboleda

Empleados de la universidad	Estudiantes	Personas externas a la universidad
1. Factor económico y la deteriorada situación actual de la economía colombiana y de las finanzas de las familias del país	1. Poca integración entre los estudiantes, debido a que no existen muchos espacios para desarrollarse socialmente	1. El alto costo de matrícula y cursos intersemestrales de la Universidad Sergio Arboleda
2. Poca capacidad de resiliencia en los estudiantes de la universidad	2. Poca adaptabilidad a la vida universitaria dentro de la institución	2. Ausencia y poca oferta de programas de financiación y becas
3. Mala toma de decisiones debido al mal manejo de la libertad de la que gozan los estudiantes	3. Situaciones personales que influyen en los objetivos de vida	3. Difícil situación económica del país, poco poder adquisitivo
4. Ausencia de amor y pasión por el estudio de una determinada carrera	4. Altas cargas académicas debido a la escasa de planeación en algunos pênsums de algunas carreras	4. Mala elección de amistades y malos hábitos
5. Escasa inteligencia relacional entre docentes, estudiantes y directivos	5. Estudiantes sin vocación ocupacional	5. Falta de madurez de muchos estudiantes, debido a la temprana edad a la que ingresan a la universidad
6. Los estudiantes no se sienten acogidos y tienen poco sentido de pertenencia para con la universidad		
7. Facilismo de los estudiantes, falta de bases académicas y de dedicación		
8. Situaciones emocionales que interfieren en el rendimiento académico		

Fuente: elaboración de los autores.

Según lo expuesto en la tabla 1, existen muchos factores que pueden llegar a influir en la decisión de deserción de un estudiante en la Universidad Sergio Arboleda; dentro de estos hay algunos que se destacan o se repiten entre los distintos grupos investigados.

El factor económico y la difícil situación que atraviesa el país, además de la pérdida de poder adquisitivo de muchas familias, parece destacarse dentro del desarrollo de la investigación. El decano de la carrera de Finanzas y Comercio Exterior

centró su postura y opinión en el factor económico como causa primordial de la deserción. Esta visión es compartida por los entrevistados externos a la universidad, quienes afirman que la Sergio Arboleda es muy exclusiva y costosa, desde su matrícula y cursos intersemestrales hasta la estadía en general dentro de la universidad.

En la tabla 1 se destacan también los aspectos personales tales como la falta de madurez y el difícil tránsito entre los distintos niveles de educación, en cuanto a adaptación social y académica se refiere, además de los distintos tipos de personalidades, la mala elección de amistades y situaciones adversas que se puedan presentar a lo largo de la estancia dentro de la universidad. Huesca y Castaño (2007) mencionan que la falta de personalidad, la ausencia de madurez y los pocos conocimientos y habilidades previas a este nivel educativo son elementos explicativos al abandono estudiantil. Ordóñez (2014) expone la idea de que las situaciones personales influyen en los objetivos o plan de vida y en la decisión de estudiar, pero también tienen incidencia en la deserción, debido a cambios familiares o personales que lo obligan a abandonar el programa que está cursando o por la ausencia de sentido de pertenencia con la universidad como factor de tipo institucional incidente en la deserción.

Como tercer punto es importante rescatar lo mencionado por una coordinadora académica: el facilismo, la falta de bases académicas y la poca dedicación son una constante en muchos estudiantes, quienes al enfrentar un nivel de exigencia académica alto deciden no continuar con sus estudios. Salcedo (2011) encuentra que las malas bases en matemáticas y lingüística pueden significar un problema para los estudiantes, lo que llega a ser causante de abandono, y que la falta de planeación por parte de la universidad en la elaboración de los pénsums de algunas carreras, los problemas internos de la universidad y la des-

organización dentro de ciertas instituciones incide en que los estudiantes decidan suspender sus estudios en ese lugar.

## Conclusiones y recomendaciones

Después del análisis de los resultados obtenidos en la investigación, existen algunos factores que sobresalen como causas de la deserción de los estudiantes de la EIAM de la Universidad Sergio Arboleda. Ciertamente, uno de ellos es el factor económico, entendido como la ausencia de recursos para responder a los costos de matrícula y costos de manutención dentro de la estadía en la universidad. Aunque la meta era que la población encuestada revelara las causas específicas que alientan la deserción, también aportaron propuestas de mejora que la universidad puede implementar para reducir este fenómeno.

En esta investigación los entrevistados señalan como más importantes algunos otros como los personales y los vocacionales, los cuales están relacionados con variables psicológicas como la personalidad, la capacidad de resiliencia, la manera de tomar decisiones, los hábitos sociales o culturales y la adaptabilidad a la vida universitaria.

Los factores de índole individual se establecen como uno de las principales causantes de abandono estudiantil y dentro de este tipo de factores se encuentran el carácter de los estudiantes, sus costumbres y actividades cotidianas, así como la historia personal de cada uno. Se tiene la convicción que estos factores influyen en gran medida en la forma en que el estudiante logra adaptarse al entorno universitario y desempeñarse académicamente de una forma exitosa.

La elección del programa que desea cursar es una decisión fundamental en la vida de cada estudiante, por lo cual una

mala elección puede tener como consecuencia el posterior abandono de la carrera escogida. Se confirman los hallazgos de Huesca y Castaño (2007) que encontraron en el desarrollo de su investigación que la elección vocacional errónea se constituye como una de las principales causas de deserción. En este punto, también entran a jugar situaciones como el acompañamiento y asesoramiento que tienen los estudiantes en dicha elección, además del papel y la influencia de los padres en la misma.

Las expectativas de cada estudiante en cuanto al programa académico y a la institución son otra variable importante en el tema de deserción universitaria. Si el estudiante no está satisfecho con la calidad, exigencia o nivel académico, decide desertar. Rodríguez y Vindas (2005) y la Universidad de los Andes (2014) reflejan esto mismo en su investigación; el nivel de aspiraciones y expectativas de cada estudiante y, luego, su satisfacción o no con lo obtenido son variables fundamentales para explicar la deserción.

Es importante que cada estudiante desarrolle su capacidad de resiliencia en pos de tener un desempeño académico exitoso y lograr llevar una vida universitaria satisfactoria. A través de la resiliencia, el estudiante tiene la capacidad de sobreponearse a cada uno de los inconvenientes y dificultades que se presenten a lo largo de su permanencia en la universidad.

Como punto final del presente trabajo, se presentan algunas recomendaciones para que la universidad pueda hacer un mejor control de su deserción y su reducción:

La Universidad Sergio Arboleda debe trabajar en desarrollar mayores niveles de motivación, satisfacción y sentido de pertenencia con cada uno de sus estudiantes. Para alcanzar este objetivo, sería importante que la institución adquiriera los servicios de personajes importantes y expertos en el

tema motivacional, con el fin de que se desarrollen programas, charlas informativas y conferencias con la población estudiantil. De esta forma, se estarían generando nuevos espacios de aprendizaje, que la universidad no fomenta actualmente.

Es importante el trabajo en conjunto con los colegios, con el fin de garantizar a sus egresados un buen desarrollo de su educación en la universidad. La Sergio Arboleda debe, a través de herramientas de *marketing* social, desarrollar programas con los colegios, donde los estudiantes reciban cursos tanto de aprendizaje académico como de superación personal, fortalecimiento del carácter y de su resiliencia, para que de esta forma estén mejor preparados y puedan afrontar la vida universitaria de mejor forma. Además, si la universidad es promotora de estos programas en los colegios, mucha de esa población estudiantil se verá atraída por la institución y eventualmente la elegirá para cursar su carrera profesional.

Teniendo en cuenta que cada uno de los estudiantes tiene pasatiempos y disfruta del desarrollo de diferentes actividades extracurriculares, la universidad debería fomentar la creación de clubes y grupos de acompañamiento que ayuden a la población estudiantil a llevar a cabo estas actividades a través de la Decanatura de Estudiantes (Departamento de Bienestar Estudiantil) con una amplia oferta de cursos como de arte, fotografía, cocina y música. De esta forma, se le estaría dando gran importancia al componente humano de cada uno de los estudiantes y se estaría desarrollando su sentido de pertenencia y amor por la institución, una vez experimenten sensaciones de felicidad, satisfacción y gusto.

Asimismo, se sugiere continuar con el desarrollo de esta investigación, aplicando métodos cuantitativos que precisen más los hallazgos y establezcan correlaciones.

## Referencias

- Carvajal, A. y Rojas, R. (2013). Factores que inciden en la deserción de los estudiantes en la USTA Colombia [trabajo no publicado]. Universidad Santo Tomás, en convenio con el Ministerio de Educación Nacional.
- Casas, P. A. (2018). El problema no es solo la plata: 42% de los universitarios desertan. *El Espectador*. <https://bit.ly/3dZaOsD>.
- Cely D. y Duran M. (2014, 24 de octubre). *Causas asociadas a la deserción estudiantil y estrategias de acompañamiento para la permanencia estudiantil* [Ponencia]. IV Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior. Universidad Santo Tomás, Medellín, Colombia. <https://bit.ly/2XbvlmV>
- Durán, D. M. (s. f.). *Estadísticas e indicadores de deserción estudiantil* [presentación de PowerPoint]. Ministerio de Educación Nacional de Colombia. <https://bit.ly/2Zw4lI9>
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. *Acción Pedagógica*, 12(2): 16-27. <https://bit.ly/3dZ0f8S>
- Guerrero, M. A. (2015). Aplicación del modelo de Kano al análisis de la satisfacción de los estudiantes en los cursos de formación online [tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia]. Dialnet. <https://bit.ly/2WOCDOF>
- Huesca M. y Castaño M. (2017). Causas de Deserción de Alumnos en primeros semestres de una Universidad Privada. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 5(12), 34-39. <https://bit.ly/3g4f2B9>
- Lopera, O. (2008). Determinantes de la deserción universitaria en la Facultad de Economía Universidad del Rosario. *Documentos. Borradores de Investigación*, 95. <https://bit.ly/2z5R-xqP>
- Manzuoli, J. P. (2009) Una visión renovadora sobre el proceso de decisión de compra. *Revista electrónica FCE*. <https://bit.ly/2Zm6wYk>
- Ministerio de Educación Nacional. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana*. <https://bit.ly/3bOzlcQ>
- Moronta, S. (2017). *Deserción escolar y resiliencia en un contexto social desfavorecido en República Dominicana* [tesis doctoral, Universidad del País Vasco]. <https://bit.ly/3bSOAaa>
- Mucci, R. (2005) El concepto de Resiliencia. *Logoforo*. <https://bit.ly/2XupBFh>
- Navarro, M. (2016). Factores asociados a la deserción estudiantil en el programa de Comunicación social y periodismo de la Universidad Sergio Arboleda. (Tesis de maestría inédita). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. <https://bit.ly/3kkXJfU>
- Olave-Arias, G., Rojas-García, I. y Cisneros-Estupiñán, M. (2013). Deserción universitaria y alfabetización académica. *Educación y Educadores*, 16(3), 455-471. <https://bit.ly/36jcV8a>
- Ordóñez, C. (2014). *Deserción estudiantil: las universidades pasan al tablero*. Universidad del Rosario. <https://bit.ly/36nFp0F>
- Prentice, R., y Gloeckler L. (1978). Regression analysis of grouped survival data with application to breast cancer data. *Biometrics*, 34, 57-67
- Quintero, I. (2016) Análisis de las causas de deserción universitaria [trabajo de especialización, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://bit.ly/3bRCiI1>
- Rodríguez A. y Vindas M., (2005). La deserción estudiantil en la educación superior: El caso de la Universidad de Costa Rica. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(especial). <https://bit.ly/36cRg18>
- Romo, A. y Fresan, M. (2001). Los factores curriculares y académicos relacionados con el abandono y el rezago. En *Deserción, rezago y eficiencia Terminal en las IES. Propuesta metodológica para su estudio* (pp. 123-194). Anuiés.
- Sáez, S. (2013, 16 de junio). Modelo de Resiliencia de Richardson. *Mi espacio resiliente*. <https://bit.ly/2Xh7hiz>
- Salcedo, A. (2011). Deserción universitaria en Colombia. *Revista Academia y Virtualidad*, 3(1), 50-60.
- Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior. (2018). Glosario. Ministerio de Educación Nacional. <https://bit.ly/36m3xAE>
- Tinto, V. (1975). *Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research*. *Review of Educational Research*, 45(1), 89-125. <https://bit.ly/2Il6vx0>
- Tinto, V. (1992). *El abandono de los estudios superiores: una nueva perspectiva de las causas del abandono y su tratamiento*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Universidad de los Andes (2014). *Determinantes de la deserción. Informe mensual sobre el soporte técnico y avance del contrato para garantizar la alimentación, consolidación, validación y uso de*

*la información del Spadies* (informe de contrato 1250). Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior . <https://bit.ly/2z6fcYa>

## Anexo 1. Guion para las entrevistas (entrevistas en profundidad y grupos focales)

El siguiente fue el modelo base sobre el cual se realizaron las entrevistas a diferentes actores presentes en la vida estudiantil: estudiantes (grupo focal con 15 entrevistados); *coach* (1 entrevista) y decanos (2 entrevistados), y personas externas a la universidad —vendedores— (2 entrevistados):

1. ¿Qué tipo de relación tiene usted frente a los estudiantes?
2. ¿Qué entiende por deserción? (De ser necesario explicar el término, para que este sea uniforme en todos los grupos)
3. ¿Considera que la Universidad Sergio Arboleda, específicamente en la EIAM, existe deserción? ¿Es alta?
4. ¿Cuáles cree que son los factores que influyen en la deserción del estudiante?
5. ¿Qué debería hacer la universidad para frenar este fenómeno?

A partir de estas preguntas, se fue dando una conversación (entrevista a profundidad) donde, con ayuda de la metodología de los 5 porqués (que consiste en preguntar cinco veces ¿por qué?, a la respuesta de un tema, para encontrar la raíz del asunto), se logró conseguir respuestas por parte de los grupos antes mencionados, sobre las causas de la deserción en la EIAM de la Sergio Arboleda.

Para el grupo focal, con ayuda de una persona de Decanatura de Estudiantes y el director del semillero de investigación, se citaron 15 personas voluntarias, alumnos de la EIAM de los primeros semestres (2, 3 y 4 semestre) con los cuales se llevó a cabo la sesión.