

**INTELIGENCIA DE NEGOCIOS APLICADA A LA DESERCIÓN DE LOS
PROGRAMAS POSGRADUALES DE UNIVERSIDADES DE PAMPLONA,
NORTE DE SANTANDER.**

ELIANA LISETH RIAÑO BEJAR

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS
Y DE NEGOCIOS - ECACEN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE MERCADEO
PAMPLONA
2019**

**Inteligencia de negocios aplicada a la deserción de los programas posgraduales de
Universidad de Pamplona, Norte de Santander.**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de:
Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo
De la Universidad Nacional Abierta y a Distancia**

**Presentado por:
ELIANA LISETH RIAÑO BEJAR**

**Director:
OBDULIO GARCIA HOYA**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios -
ECACEN
Especialización En Gerencia Estratégica De Mercadeo
Pamplona
2019**

Dedicatoria

A Dios, por ser el guía de mis pasos.

A mis padres, por ser el apoyo incondicional de mis logros de vida.

A mis hermanas, por su entusiasmo que me estimulan a realizar mis tareas.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, mis padres y mis hermanas.

Resumen

El estudio presenta un análisis de los factores que inciden en los profesionales para no continuar con sus estudios en programas de postgrados en las diferentes universidades de Pamplona; diagnóstico y estudio de causas a partir del cual se propone un plan de mercadeo para atraer con elementos de Inteligencia de Negocios. La investigación contempla la recolección de información de fuentes primarias y secundarias, las cuales serán proporcionadas por la institución y con la aplicación de encuestas.

Palabras claves

Calidad, deserción, estrategias, postgrado y universidades.

Abstract

The study present an analysis about factors who incide on the profesionales to continue on the post grade programes of diferents universities of Pamplona; diagnostica and studies of causes from which proposes a plan of marketing to attract wiht elements of inteligent of bussines.

The investigation content the recolation of information of primary and secondary resources, whiches will provided institution and with the aplicación of polls.

Keywords

Quality, desertion, strategies, postgraduate and universities.

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Planteamiento del problema:.....	2
Descripción del problema:	2
Formulación del problema	5
JUSTIFICACION	6
OBJETIVOS	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
MARCO REFERENCIAL.....	9
Marco teórico	9
Marco conceptual:.....	12
Marco legal:	16
Marco espacial:	16
MARCO METODOLOGICO.....	17
Tipo de la investigación	17
Población:.....	17
Muestra:	18
Tipo de información.....	19
Información secundaria:.....	19
Información primaria:	19
Técnica e instrumento de recolección de datos:.....	20
Procedimiento:	20
El instrumento:	20
RESULTADOS.....	22
Características demográficas:	22
Consumo de medios:.....	24
Mercado laboral:	25
Satisfacción	27
Deserción	31

CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFIA	37
ANEXOS	38

Lista de figuras

Grafica 1 Sexo.....	22
Grafica 2 Edad	22
Grafica 3¿Institución de procedencia donde realizó sus estudios de pregrado?.....	23
Grafica 4 Durante su permanecía en la universidad solicito alguna ayuda de tipo:	23
Grafica 5 Los estudiantes que no recibieron ayudas durante su permanencia en la Universidad lo hicieron por:	24
Grafica 6 ¿Por qué medio obtuvo información sobre el programa de postgrado?.....	24
Grafica 7 ¿Qué profesión desempeña en la actualidad?	25
Grafica 8 ¿Qué tipo de vinculación laboral adelanta hoy?	26
Grafica 9 ¿Cuál es su horario laboral?	26
Grafica 10 ¿Por cuál de las siguientes razones usted ha permanecido, o permaneció cursando sus estudios en la universidad?.....	27
Grafica 11 ¿Qué tan satisfecho esta usted en cuanto a programas de postgrados, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona? Currículo y plan de estudios.....	28
Grafica 12 ¿Qué tan satisfecho está usted en cuanto a programas de postgrado, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona? Servicio (-no responden al tema)	29
Grafica 13 Entre los que conocen el servicio ofrecidos en los programas de postgrados por las universidades existentes de la ciudad de Pamplona se destaca:.....	29
Grafica 14 ¿Cuál fue la razón del ingreso al programa?.....	30

Grafica 15 Para el desarrollo del proyecto es importante conocer la calidad del servicio educativo. Por favor, califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con la universidad. Siendo 5 la máxima calificación y 1 la menor.	31
Grafica 16 Estudiantes de postgrados que	31
Grafica 17 Entre los estudiantes de postgrados que cancelaron su programa fue por	32
Grafica 18 Indique si alguno de los siguientes aspectos influyó en la decisión de retiro de la Universidad (temporal o definitivo).....	33
Grafica 19 ¿Le gustaría reingresar a la universidad de la cual dejo de asistir a terminar sus estudios de posgrado?	33

Lista de anexos

Encuesta para indagar factores que inciden en la deserción de los estudiantes de postgrado y el grado de satisfacción con el servicio de educación.....38

INTRODUCCION

La deserción de estudiantes universitarios ha sido una preocupación por décadas, dando lugar a numerosos estudios y propuestas de mejora. (Tinto, 1987)

Esta investigación presenta las necesidades de información en los factores que inciden en la deserción de los estudiantes y el grado de satisfacción con el servicio de educación ofrecido en los programas posgrado de las universidades existentes en la Ciudad de Pamplona. Se eligieron como muestra 68 empleados profesionales de diferentes sexos de las principales empresas.

El estudio se realiza por medio de la técnica de recolección de información de la encuesta presentando las siguientes características: se solicitó información sociodemográfica, consumo de medios, mercado laboral, grado de satisfacción y motivos de deserción.

Se pretende aportar con la investigación estrategias con inteligencia de negocios que permita aportar soluciones a los problemas de deserción y que se puedan tomar decisiones para la enseñanza superior universitaria de la ciudad de Pamplona.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema:

Mediante el método de la observación, se encontró que, en las Universidades existentes en la ciudad de Pamplona, en los últimos años ha disminuido la cantidad de estudiantes que se matriculan para los programas de posgrado, además de que no existe un plan de atracción con inteligencia de negocios que le permita conocer las tendencias de demanda de la región. Según un estudio del sistema SPADIES un 53% de los estudiantes que ingresan a estudiar una especialización deserta, el 47% de maestrías y el 27% de doctorado. Lo anterior genera un impacto individual, económico y laboral que puede tener para el individuo el no culminar de manera exitosa sus estudios

Descripción del problema:

Dejar de estudiar no solo afecta el desarrollo profesional del estudiante si no que se vuelve un problema de la sociedad en que se desenvuelve. Con el plan decenal de educación 2016- 2026 del Ministerio de Educación Nacional, uno de sus principales retos con la permanecía en la educación superior es continuar disminuyendo la tasa de deserción. Por lo que se están diseñando estrategias que permiten cumplir con este objetivo, apoyándose con las Instituciones de Educación Superior al brindar información oportuna.

Las Instituciones de Educación Superior crean estrategias individuales que les permitan disminuir sus cifras de deserción y aumentar la permanencia. En la actualidad se

ha vuelto importante el proceso de mercadeo que deben desarrollar todas las instituciones y empresas para mantenerse en el mercado; se necesitan conocer las distintas herramientas que exigen la globalización para lograr un alto grado de participación en los programas de posgrado educativos.

En el informe publicado en el 2016 por el ministerio de Educacación que se titula “Compendio Estadístico de la Educación Superior Colombiana” reúne cifras relacionadas con la oferta y demanda del sector de Educacion en Colombia. Según sus datos para el 2015 en Norte de santander se encuentran acreditados tan solo 4 programas de pregrado y 0 programas en posgrados; Se ofertaron 56 Programas de especializacion, 24 programas de maestrías y 0 programas de doctorado; se graduaron 613 estudiantes de especialización y 170 estudiantes de maestrías y fueron admitidos 550 estudiantes de especialización y 33 estudiantes en maestria.

El Ministerio de Educación Nacional realiza un seguimiento a la deserción, a través del Sistema para la prevención de la deserción de la Educación Superior – SPADIES, en el cual los mayores niveles de deserción para el 2015 (luego del 4 semestre de observación) se encuentran en las especializaciones (53/100 estudiantes desertan), seguido por maestrías (47/100 estudiantes desertan) y doctorado (27/100 estudiantes desertan). La tasa de deserción nivel de formación universitario 2015 para Norte de Santander fue del 50.8%.

En la Ciudad de Pamplona, Norte de Santander actualmente existen dos universidades las cuales presentan las siguientes características:

La Universidad de Pamplona es una universidad pública cuya sede principal se ubica en el municipio de Pamplona. Además, presenta extensiones en el municipio Villa del Rosario, Cúcuta y Bogotá. La institución cuenta 7 facultades (Artes y Humanidades, Ciencias Agrarias, Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas y Empresariales, Ciencias de la Educación, Jurisprudencia y Ciencias Políticas, y, por último, Ingeniería y Arquitectura) en las que se ofrecen 56 carreras de pregrados, 15 especializaciones y 11 maestrías.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD es una universidad pública orientada a la formación básica, técnica, tecnológica, profesional y posgradual. Cuenta con 68 sedes a nivel nacional y una sede en el estado de Florida, Estados Unidos. Su sede principal se encuentra en Bogotá.

Tanto en la UNAD CCAV Pamplona y en la Universidad de Pamplona, se lleva un registro por estudiante que permite determinar la deserción y su permanencia en cada programa, pero no existen documentos institucionales apoyados en investigación que permitan determinar qué factores son los que inciden en los profesionales para no continuar con sus estudios en posgrado. Lo anterior implica carencia de estrategias que

permitan atraer nuevos estudiantes en los programas de postgrado para mejorar la calidad de educación.

Formulación del problema

¿Qué elementos de inteligencia de negocios se requieren, para disminuir la deserción de estudiantes en los programas de postgrados en las Universidades existentes de la ciudad de Pamplona?

JUSTIFICACION

El artículo 67 de la constitución política de Colombia define a la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Si tenemos en cuenta que la educación es una función social, las universidades se convierten en mediadoras para fortalecer el progreso y competitividad intelectual de la región.

La atracción de estudiantes es un problema social y económico que requiere la intervención del estado; por lo que el actual Plan Nacional de Desarrollo – PND establece como meta (2018) que la totalidad de los departamentos del país logren, como mínimo tasa de cobertura en Educación Superior mayores al 20%.

El Ministerio de Educación Nacional realiza un seguimiento a la deserción, a través del Sistema para la prevención de la deserción de la Educación Superior – SPADIES, el cual según sus datos los mayores niveles de deserción para el 2015 (luego del 4 semestre de observación) se encuentran en las especializaciones (53/100 estudiantes desertan), seguido por maestrías (47/100 estudiantes desertan) y doctorado (27/100 estudiantes desertan). La tasa de deserción nivel de formación universitario 2015 para Norte de Santander fue del 50.8%; Es una cifra realmente preocupante ya que más de la mitad de la población no tendría la posibilidad de forjar su desarrollo intelectual.

Por lo anterior, se hace necesario estudiar el problema de deserción en los programas de posgrado para las Universidades existentes en la ciudad de Pamplona (Universidad de Pamplona y UNAD CCAV Pamplona), para atraer nuevos estudiantes mediante la creación de estrategias que incorporen elementos de inteligencia de negocios en sus procesos de mercadeo.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer elementos de inteligencia de negocios, para disminuir la deserción de estudiantes en los programas posgraduales en las Universidades existentes en la ciudad de Pamplona.

Objetivos específicos

✓ Diagnosticar situación actual en relación con la captación de estudiantes nuevos en los programas posgraduales de las universidades existentes en la Ciudad de Pamplona.

✓ Realizar entrevistas para recolectar información pertinente con la investigación.

✓ Proponer los elementos de inteligencia de negocios en los procesos de mercadeo de los programas posgraduales en la ciudad de Pamplona.

✓ Ampliar la visión estratégica, para reducir el nivel de incertidumbre en la toma de decisiones empresariales.

MARCO REFERENCIAL

Marco teórico

La deserción es un factor que obedece al abandono de un proceso o evento. Para el proceso educativo en general, dicho asunto se refiere a la no continuación de un estudiante en sus estudios superiores.

Una medida de la deserción puede ser el número de estudiantes que dejan una institución de educación superior en un período determinado, antes de haber obtenido el título correspondiente (ICFES, 2002). Según esta perspectiva, todos los estudiantes que se retiran de la universidad teniendo en cuenta las razones y el número de periodos del abandono se clasifican como desertores.¹

Será entonces considerado como desertor al estudiante que abandona la institución educativa durante dos periodos consecutivos, como resultado de la interacción o efecto individual y combinado de diferentes categorías de variables: individuales, académicas, institucionales y socioeconómicas. En términos cuantitativos, un desertor es el estudiante que en el tiempo ($t = 0$) está matriculado en un programa académico, pero en los dos momentos siguientes del tiempo ($t = 1$ y $t = 2$), no se encuentra matriculado en el mismo programa o en otro programa. Por lo tanto, los cambios de programa al interior de la misma institución no serán considerados como deserción, sino como transferencia interna. Igualmente, las interrupciones temporales (durante un período) no se definen

¹ Vélez, A. & López, D., (2004). Estrategias para vencer la deserción universitaria. En: Educación y educadores, Vol. 7 pp.117-203

como deserción. Así, se considera como deserción el abandono definitivo de la institución, el cual se supone sucede después de dos períodos consecutivos de interrupción de los estudios superiores en las instituciones determinadas. (Ministerio de Educación Nacional, 2014)

Siguiendo los lineamientos del ICFES- 2002 existen 2 paradigmas² que son relevantes para estudios de deserción: el funcionalista y el dialéctico.

Paradigma funcionalista: Se toma como objetivo primordial al estudiante de una forma individualista donde lo que importa son los dones, aptitudes y esfuerzos individuales y que además sobresalgan por sí mismos y no con ayuda de terceras personas. (ICFES, 2002)

Paradigma dialéctico: Aquí se toma al estudiante como parte de la institución educativa, lo que realmente importa es la igualdad de condiciones para todos, la educación no es solo para los más aptos, sino que se trata de hacer en lo posible que todos los estudiantes logren alcanzar sus metas académicas.

En la mayoría de estudios de deserción se utiliza el segundo paradigma como modelo a seguir y en este caso no es la excepción ya que contiene información que permitirá hacer un estudio más acertado dado que trata factores individuales, factores

² Introducción a la programación con SCHEME José Helo Guzmán, Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2000 ISBN 9977-66-113-8

académicos, factores institucionales y factores socioeconómicos en los que se incluyen variables reales que relacionan al estudiante directamente con la institución educativa. (ICFES, 2002)

Las variables se clasifican³ así:

Individuales: edad, género, ocurrencia de una calamidad o un problema doméstico, facilidades de integración social del individuo, expectativas personales insatisfechas, entre otras. (ICFES, 2002)

Socioeconómicos: estrato social del estudiante, situación laboral del estudiante, situación laboral de sus padres, si depende económicamente de alguien, si tiene personas a su cargo, nivel educativo de sus padres, entorno familiar (número de miembros en el hogar, estado civil de los padres de familia, etc.) y el entorno macroeconómico del país. (ICFES, 2002)

Académicos: acceso a orientación profesional antes de ingresar a la institución educativa, tipo de colegio de la secundaria (público o privado), rendimiento académico del individuo, metodologías de estudio utilizadas, calificación en el examen de admisión, carga académica (número de créditos al semestre), descontento con el programa académico, etc. (ICFES, 2002)

³ Feldman; Identificación de 4 variables características de los estudiantes en riesgo de deserción. Citado por Patricia Somers, et al en "Voices of two years and Technica College Students". Arkansas, 1998

Institucionales (categoría más relacionada con la institución educativa a la que asiste el estudiante): normatividad académica, recursos con los que dispone la institución educativa, las relaciones del individuo con el profesorado y los demás estudiantes, calidad del programa en el que está inscrito. (ICFES, 2002)

Marco conceptual:

“Llamamos deserción estudiantil al hecho de que el número de alumnos matriculados en la universidad no siga la trayectoria normal de su carrera, bien sea por retirarse de ella o por demorar más tiempo del previsto en finalizarla, es decir por repetir cursos”. En los estudios “Etiología de un sueño o abandono de la universidad por parte de los estudiantes por factores no académicos”⁴ y “Factores determinantes de la deserción estudiantil en la Universidad Pedagógica Nacional”. Comparación entre desertores y no desertores⁵ se ha definido la deserción como “abandono voluntario o forzado de la carrera en la que el estudiante se matriculó” y se afirma que el fenómeno se produce cuando el estudiante se retira de la institución sin completar un programa académico, asociando el retiro parcial con una forma de deserción potencial. Desde esta perspectiva, el fenómeno comprende a quienes no siguieron la trayectoria normal de la carrera, bien sea por cancelar su matrícula o por no matricularse. Cuantitativamente el fenómeno puede expresarse como

⁴ Álvarez, José. Etiología de un sueño o el abandono de la universidad por parte de los estudiantes por factores no académicos. Tesis Magíster Dirección Universitaria, Universidad de los Andes, Bogotá, 1996.

⁵ Hernández, María; Hernández, Carmenza. Factores determinantes de la deserción estudiantil en la Universidad Pedagógica Nacional. Comparación entre desertores y no desertores. Universidad Pedagógica Nacional, Vicerrectoría Académica, Subproyecto 3.1.1.3 Inscripción, Admisión y Seguimiento a estudiantes, Bogotá, 1999.

el número de estudiantes que abandonan la universidad en un período determinado, antes de haber obtenido el título correspondiente.

Inteligencia de negocios: Es la combinación de herramientas y procesos que permiten convertir datos almacenados en información, esta información transformarla en conocimiento y este conocimiento convertirlo en una estrategia comercial.

Deserción: Definir la deserción según la perspectiva institucional es, en algunos aspectos, una tarea más simple que hacerlo de acuerdo al punto de vista individual. En otros, sin embargo, es considerablemente más difícil. Es más simple en el sentido de que todos los sujetos que abandonan una institución de educación superior pueden, teniendo en cuenta las razones alegadas para hacerlo, ser clasificados como desertores. Cada estudiante que abandona crea un lugar vacante en el conjunto estudiantil que pudo ser ocupado por otro alumno que persistiera en los estudios. (Tinto, Definir la deserción: una cuestión de perspectiva, 1989)

Estrategia: Es la vía por la cual una organización genera valor. Es formular, implantar y evaluar acciones para cumplir con un objetivo.

Calidad: La calidad es la cantidad de atributos que tiene un producto o servicio para satisfacer a un consumidor.

Postgrado: Los programas de posgrado corresponden al último nivel de la educación formal superior, el cual comprende las especializaciones, las maestrías y los doctorados.

Para ingresar formalmente a los programas de especialización, maestría y doctorado es indispensable haber culminado estudios de pregrado y haber obtenido el título correspondiente. La institución titular del programa determinará el título requerido para tal fin.⁶

Universidad: Es el lugar en que se enseña el conocimiento universal. Esto implica que su objeto es, por una parte, intelectual, no moral; y por la otra, que es la difusión y extensión del conocimiento, más que el avance del conocimiento.⁷

Formación: Es el proceso mediante el cual una ser adquiere conocimientos. Nivel de conocimiento que tiene una persona sobre algún tema.

Icfes: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

Es una entidad autónoma adscrita al Ministerio de Educación Nacional de Colombia. Ofrece servicios de evaluación de la educación en todos sus niveles y apoya al Ministerio de Educación en la realización de los exámenes de Estado; además, realiza investigaciones sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de

⁶ Ministerio de Educación Nacional (3 de abril de 2006). Decreto N° 1001

⁷ Gonzales cuevas, Oscar. (2014) El concepto de Universidad. México. Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco

ofrecer información para mejorarla.⁸

Icetex: Instituto Colombiano de Crédito y Estudios Técnicos en el Exterior.

Es una institución colombiana destinada a promover la educación superior en Colombia, a través del «otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico». Igualmente está destinado para facilitar el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país. El ICETEX tiene sucursales en toda Colombia.⁹

Sisben: Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales. El Sisbén se utiliza para identificar de manera rápida y objetiva a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad para focalizar la inversión social y garantizar que esta sea asignada a quienes más lo necesitan.¹⁰

Dnp: Departamento Nacional de Planeación.

Esta entidad es un organismo técnico asesor del Presidente de Colombia, en el marco de la Constitución de 1991, y define impulsa la implantación de una visión

⁸ Murillo Torrecilla, Francisco Javier (2003). *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica*. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Centro de Investigación y Documentación Educativa.

⁹ Betancur Mejía, G. (1984). Documentos para la historia del Planeamiento integral de la Educación. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional

¹⁰ Adriana Camacho, Emily Conover, Francisco Espinosa, Carmen Elisa Flórez, Lina María Sánchez. (2010). Notas de Política

estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del "diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas" colombianas, el "manejo y asignación de la inversión pública", la "definición de los marcos de actuación del sector privado", y la "concreción" de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno de Colombia¹¹

Marco legal:

- Constitución política de Colombia 1991: El derecho a la educación (Art.67)
- Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior (Art. 1, 10, 11, 12, 13, 53, 86, 110 y 111).

Marco espacial:

La investigación se realizará con los estudiantes de postgrado que se encuentran ubicados en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

¹¹ Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Dirección de Desarrollo Territorial Sostenible. Bogotá, D.C. : Departamento Nacional de Planeación, 2010. Elementos básicos sobre el estado colombiano

MARCO METODOLOGICO

Tipo de la investigación:

El tipo de investigación característico de este estudio es de carácter cualitativa y descriptivo porque:

En la investigación cualitativa, el análisis de datos o de información no cuenta con procedimientos estandarizados para cumplir con las diversas tareas que dicho proceso implica. Sin embargo, los expertos recomiendan contrastar la información con los marcos conceptuales para interpretar la información como explicación o como búsqueda de significados. (Tamayo, 1987)

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Sampieri, 2014)

Población:

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ella, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la

investigación. (Balestrini, 2006)

En este caso en particular, se tomará como base los datos suministrados por Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, en cuya página en línea expone la población proyectada para el municipio de Pamplona (2017) es de 58.299 habitantes.

Muestra:

Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. (Tamayo, 1987)

Por lo expuesto anteriormente, se tomará una muestra usando la fórmula para población finita (menos de 100.000 habitantes) y se considerará todos los empleados de las principales empresas de la ciudad de Pamplona que tengan cargos de nivel profesional, se aplicará con un error máximo de muestreo de 10% y un nivel de confianza de 90%, por lo que se encuestaran a 68 empleados profesionales de diferentes sexos.

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

n: Número de elementos de la muestra.

N: Número de elementos de la población. 58.299

Z: Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,645

P: Probabilidad de ocurrencia. $50\%=50/100=0,5$

Q: $1-P$

e: Margen de error o de imprecisión permitido. $10\%=10/100=0,1$

$$n = \frac{39439,6379}{582,98 + 0,67650625}$$

$$n = 67,5733714$$

Tipo de información

Información secundaria: se obtiene a través de bibliografía, por medio de consulta de documentos que han abordado esta problemática y cuantificado la población desertora.

Información primaria: se obtiene a través de las encuestas a los empleados de las principales empresas de la ciudad de Pamplona que tengan cargos de nivel profesional, la cual constaran de preguntas sencillas para que expresen información fiable desde una perspectiva personal sobre la deserción en programas de posgrado.

Técnica e instrumento de recolección de datos:

La recolección de la información se realizará por medio de la técnica de la encuesta, para la consecución de datos primarios

Procedimiento:

El instrumento:

El formulario propuesto recogió las necesidades de información en los factores que inciden en la deserción de los estudiantes y el grado de satisfacción con el servicio de educación ofrecido en los programas de posgrado por las Universidades existentes en la ciudad de Pamplona.

El instrumento estuvo conformado por 15 preguntas, con las siguientes características:

Características sociodemográficas:

- Edad
- Sexo
- Tipo de ayuda recibida (académica, económica y otra)
- procedencia

Consumo de medios:

- medio de comunicación por el cual conoce el programa de postgrados

Mercado laboral:

- profesión
- Tipo de contrato

- Horario laboral

Satisfacción:

- Motivación
- Satisfacción con el programa escogido
- Razón de ingreso
- Calidad del servicio educativo

Deserción

- Razón de cancelación
- Factores que influyeron
- Reingreso

En general, la escala utilizada para indagar grados de satisfacción fue: Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho y no responde. También se hicieron algunas preguntas abiertas y otras con algunas opciones de respuestas.

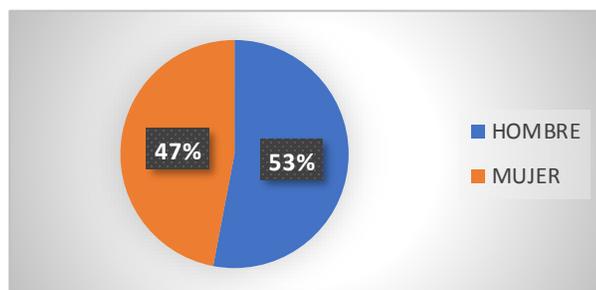
RESULTADOS

La encuesta fue aplicada a 68 estudiantes de postgrados de las diferentes empresas de la Ciudad de Pamplona.

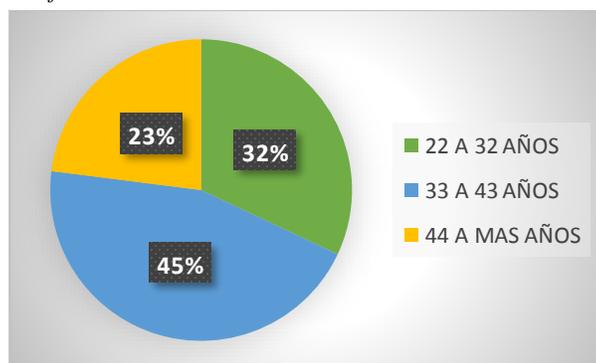
Características demográficas:

La distribución por genero de los estudiantes de postgrado encuestados es de un 53% de hombres y 47% mujeres. Como puede observarse existe una mayoría en el sexo masculino, las edades se distribuyen de forma normal teniendo en cuenta la población estudiada, 22 a 32 años con un 32% de estudiantes, 33 a 43 años con un 45% de estudiantes, de 44 a más años con un 23% de estudiantes.

Grafica 1 Sexo



Grafica 2 Edad

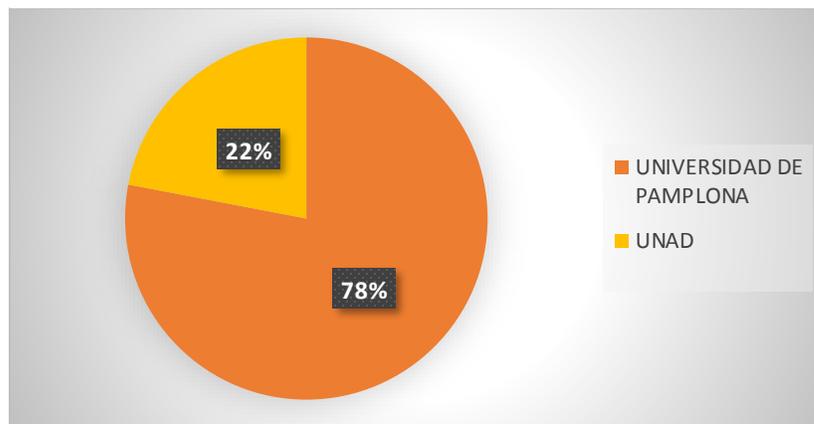


En cuanto a las preguntas:

- ¿Institución de procedencia donde realizó sus estudios de pregrado? El

78% de los encuestados estudios en la Universidad de Pamplona y 22% en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

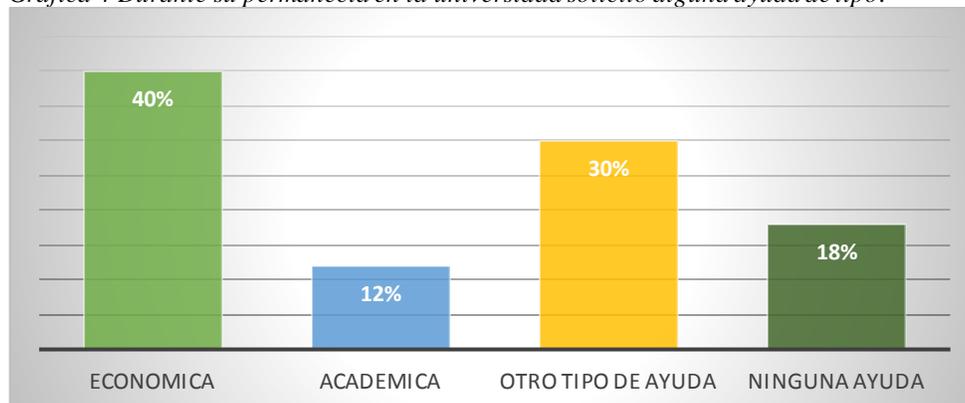
Grafica 3 ¿Institución de procedencia donde realizó sus estudios de pregrado?



- Durante su permanencia en la Universidad solicitó alguna ayuda de tipo:

El 40% recibió ayuda económica, 12% académica, 30% otro tipo de ayuda y el 18% Ningún tipo de ayuda recibió. Se destaca en las ayudas económica el financiamiento de a matrícula y el apoyo económico de la familia.

Grafica 4 Durante su permanencia en la universidad solicito alguna ayuda de tipo:



- Del 18% de los estudiantes que no recibieron ayudas durante su permanencia en la Universidad; el 64% lo hizo por desconocimiento de los servicios ofrecidos, el 27% porque las ayudas no se direccionaban a sus necesidades y el 9% solicitó algún tipo de ayuda y no recibió respuesta oportuna.

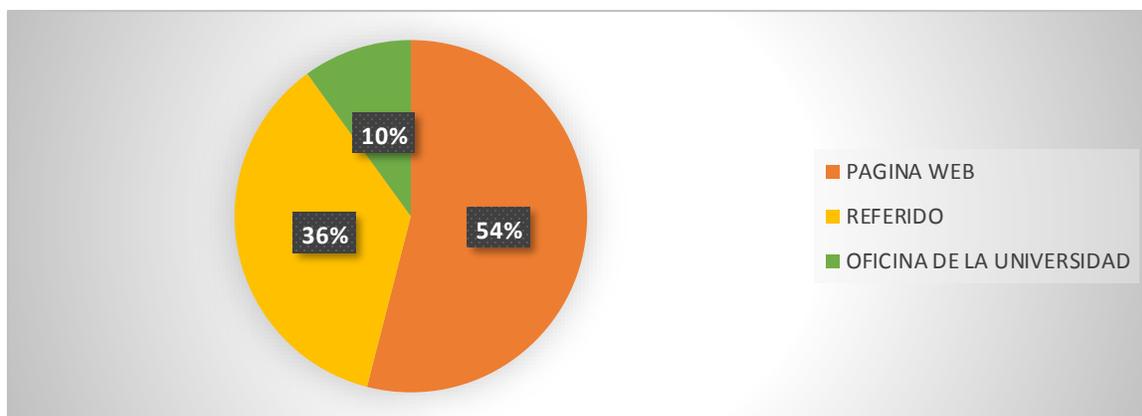
Grafica 5 Los estudiantes que no recibieron ayudas durante su permanencia en la Universidad lo hicieron por:



Consumo de medios:

- ¿Por qué medio obtuvo usted información sobre el programa de postgrado?
El medio más frecuente para obtener información de postgrados es la página web (54%), el segundo medio es el referido (36%) y en menor grado de frecuencia en las oficinas de la universidad (10%).

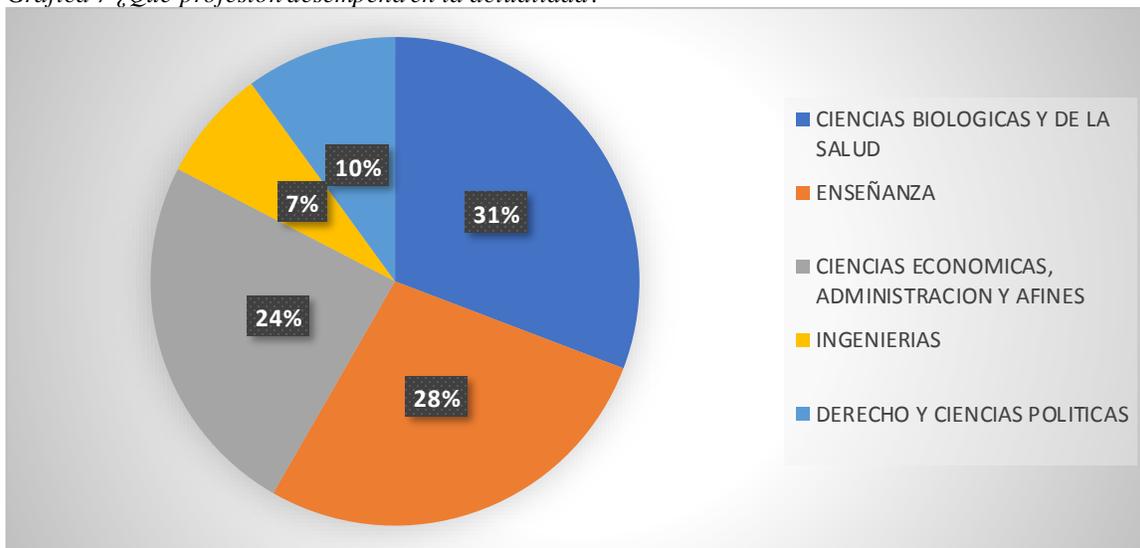
Grafica 6 ¿Por qué medio obtuvo información sobre el programa de postgrado?



Mercado laboral:

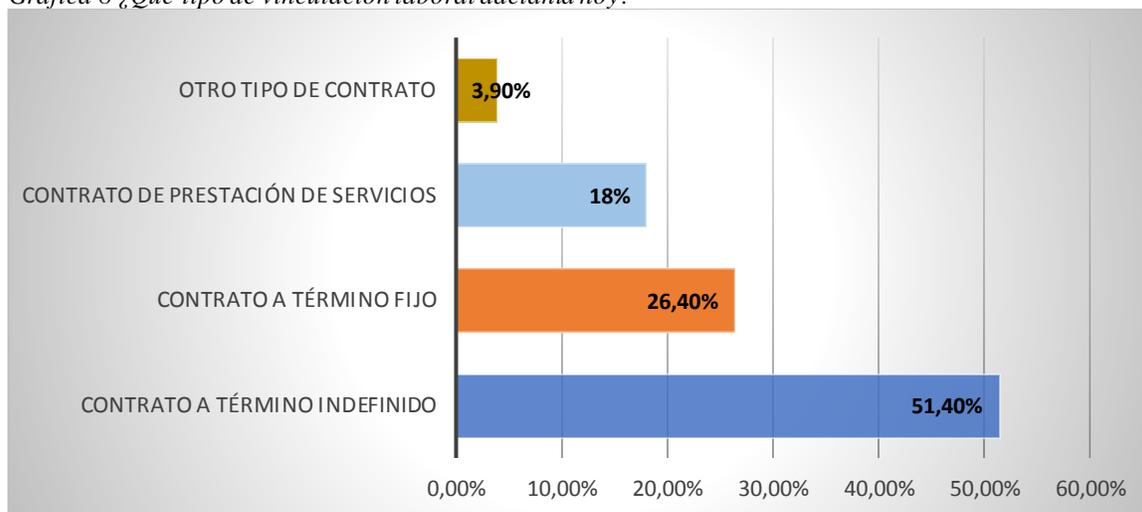
- ¿Qué Profesión desempeña en la actualidad? La información encontrada sobre este aspecto fue que el 30.8% de los estudiantes encuestados ocupan cargos como profesionales ciencias biológicas y de la salud, el 27,5% cargos relacionados con la enseñanza, 24,3% cargos como de ciencias económicas, administración y afines, el 7,4% cargos como profesionales de ingenierías y 10% cargos relacionados como profesionales de derecho y ciencias políticas.

Grafica 7 ¿Qué profesión desempeña en la actualidad?



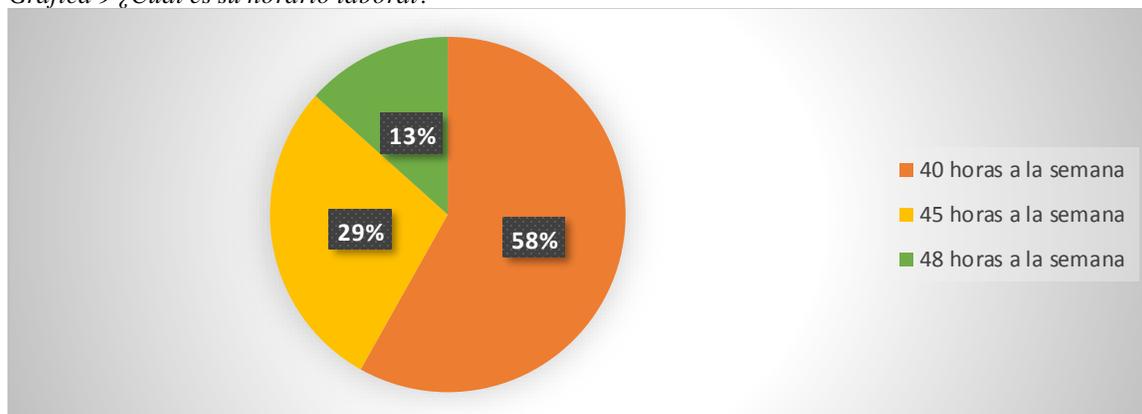
- ¿Qué Tipo de vinculación laboral adelanta hoy? El tipo de contrato laboral de los estudiantes encuestados se distribuye así: 51,4% Contrato a término indefinido, 26,4% contrato a término fijo, 18% contrato de prestación de servicios, 3,9% otro tipo de contrato.

Grafica 8 ¿Qué tipo de vinculación laboral adelanta hoy?



- ¿Cuál es su horario laboral? De los estudiantes encuestados tienen una jornada laboral de 40 horas a la semana el 65,3%, 45 horas a la semana el 32% y 48 horas a la semana el 15%.

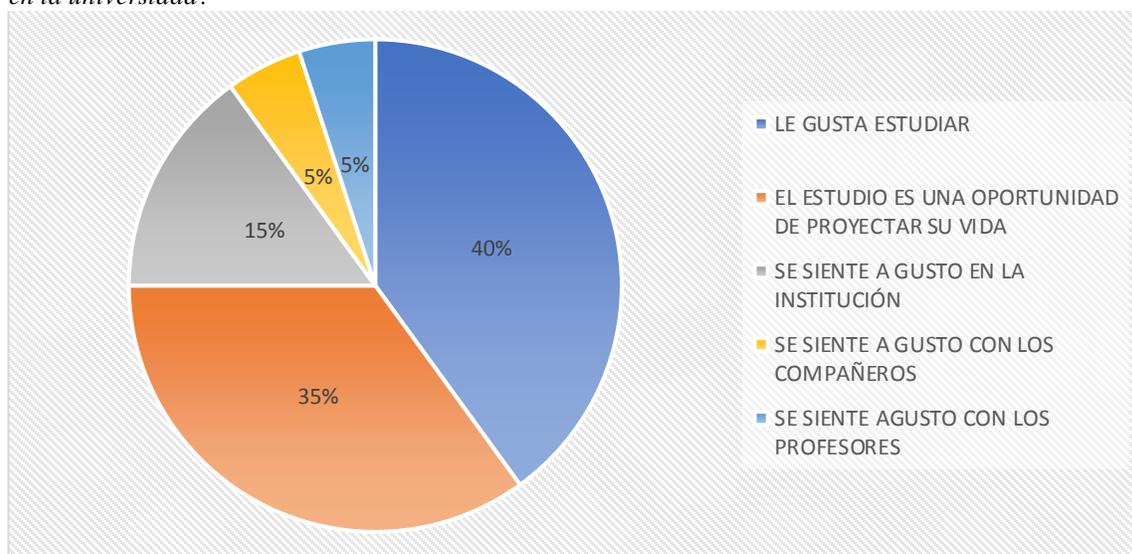
Grafica 9 ¿Cuál es su horario laboral?



Satisfacción

- ¿Por cuál de las siguientes razones usted ha permanecido, o permaneció cursando sus estudios en la Universidad? Le gusta estudiar 40%, ve en el estudio una oportunidad de proyectar su vida 35%, se siente a gusto en la institución 15%, se siente a gusto con sus compañeros 5%, sus profesores 5%.

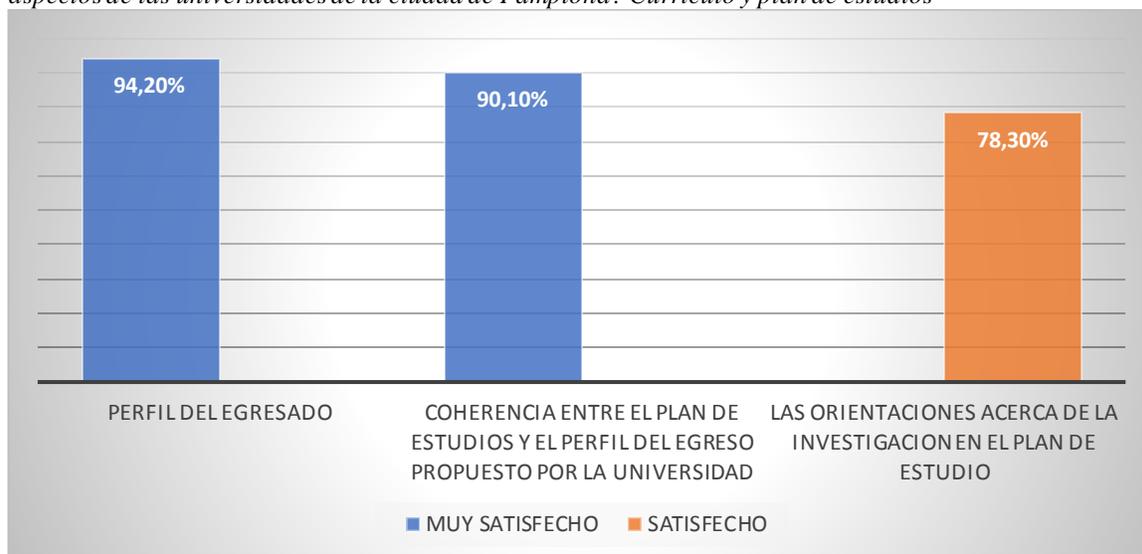
Grafica 10 ¿Por cuál de las siguientes razones usted ha permanecido, o permaneció cursando sus estudios en la universidad?



- ¿Qué tan satisfecho está usted en cuanto a programas de posgrados, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona?

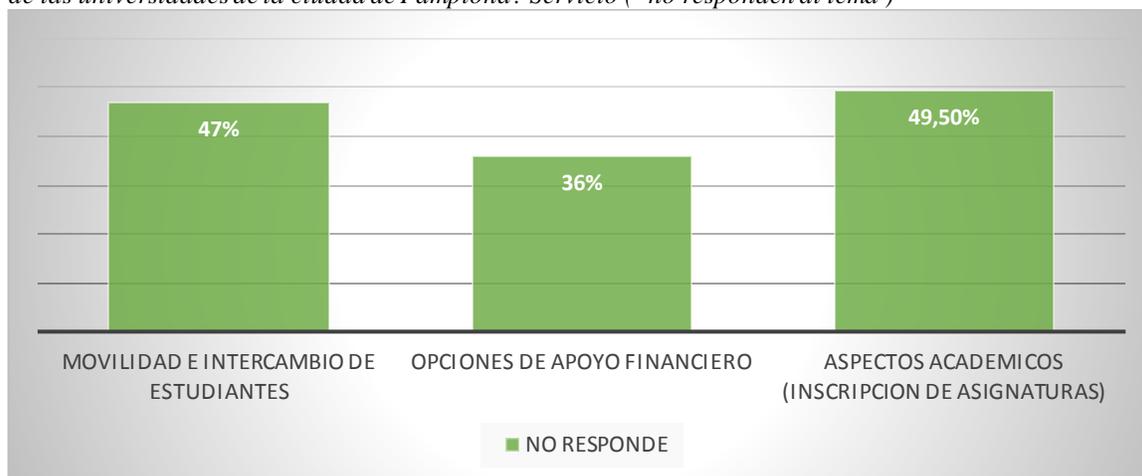
Currículo y plan de estudios: Los estudiantes de postgrado manifiestan que están muy satisfecho con aspectos tales como el perfil del egresado de su respectivo programa 94,2%, la coherencia entre el plan de estudios y el perfil de egreso 90,1%. Los estudiantes también manifiestan estar moderadamente satisfechos en relación con las orientaciones acerca de la investigación en el plan de estudios (78,3 %).

Grafica 11 ¿Qué tan satisfecho esta usted en cuanto a programas de postgrados, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona? Currículo y plan de estudios

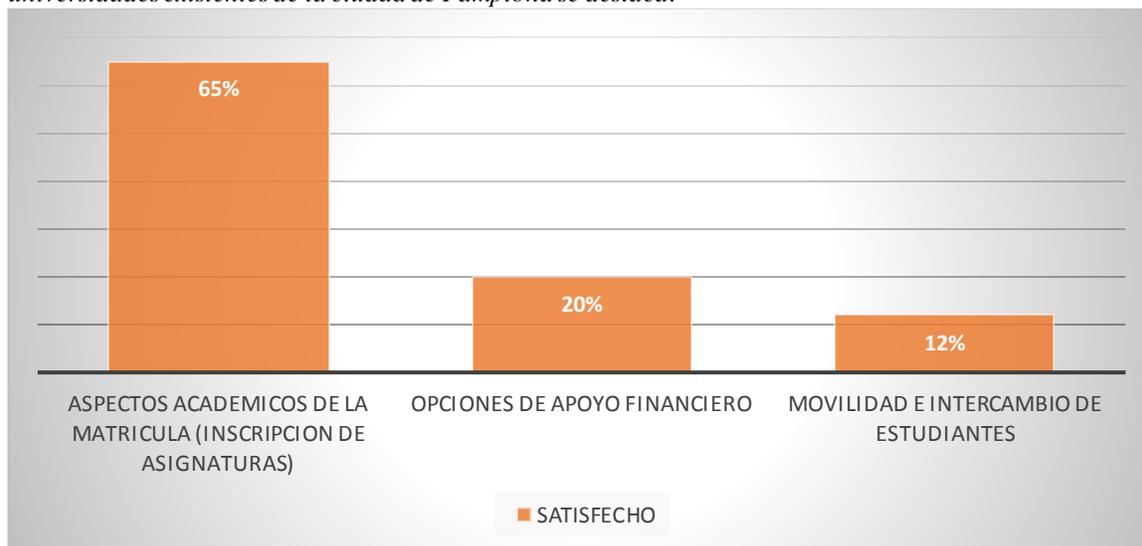


Servicios: se observa un alto grado de desconocimiento ya que no responden los estudiantes ante temas como servicios como movilidad e intercambios estudiantiles (47 %), opciones de apoyo financiero (36 %) y aspectos académicos de la matrícula (inscripción de asignaturas) (49,5 %). Entre los conocen el servicio se encuentran satisfechos con servicios aspectos académicos de la matrícula (inscripción de asignaturas) 65%, apoyo financiero 20% y movilidad e intercambio de estudiantes 12%

Grafica 12 ¿Qué tan satisfecho está usted en cuanto a programas de postgrado, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona? Servicio (-no responden al tema)



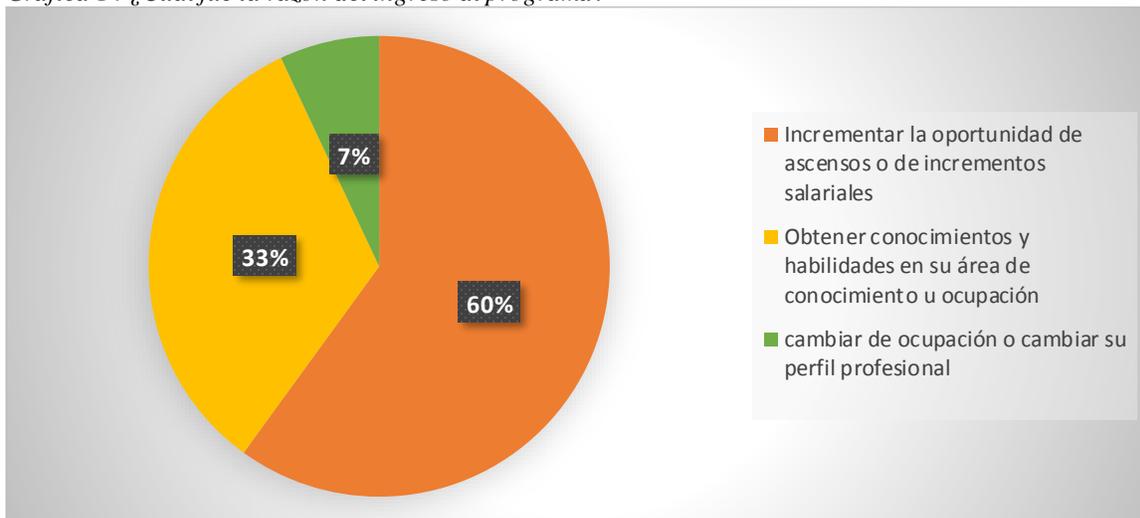
Grafica 13 Entre los que conocen el servicio ofrecidos en los programas de postgrados por las universidades existentes de la ciudad de Pamplona se destaca:



- ¿Cuál fue la Razón del ingreso al programa? Especialmente las razones de ingreso a programas de postgrados son: Incrementar la oportunidad de ascensos o de incrementos salariales 60%, Obtener conocimientos y habilidades en su área de

conocimiento u ocupación 33% y así como cambiar de ocupación o cambiar su perfil profesional 7%

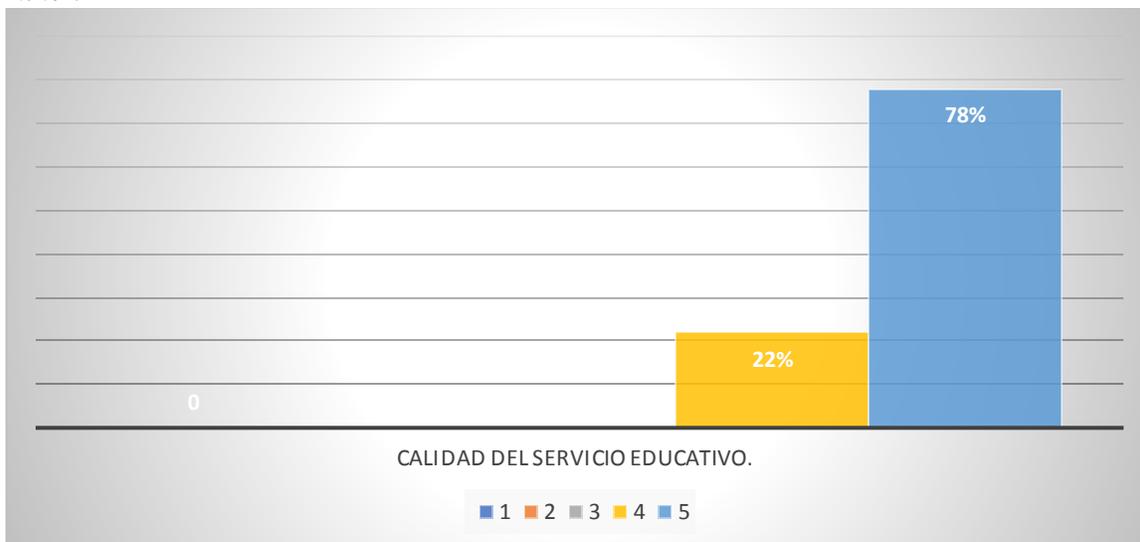
Grafica 14 ¿Cuál fue la razón del ingreso al programa?



- Para el desarrollo del proyecto es importante conocer la calidad del servicio educativo. Por favor, califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con la Universidad. Siendo 5 la máxima calificación y 1 la menor.

El 78% se encuentran muy satisfecho con la calidad del servicio educativo que ha recibido (máxima calificación 5) y el 22% se encuentran satisfecho (calificación de 4).

Grafica 15 Para el desarrollo del proyecto es importante conocer la calidad del servicio educativo. Por favor, califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con la universidad. Siendo 5 la máxima calificación y 1 la menor.

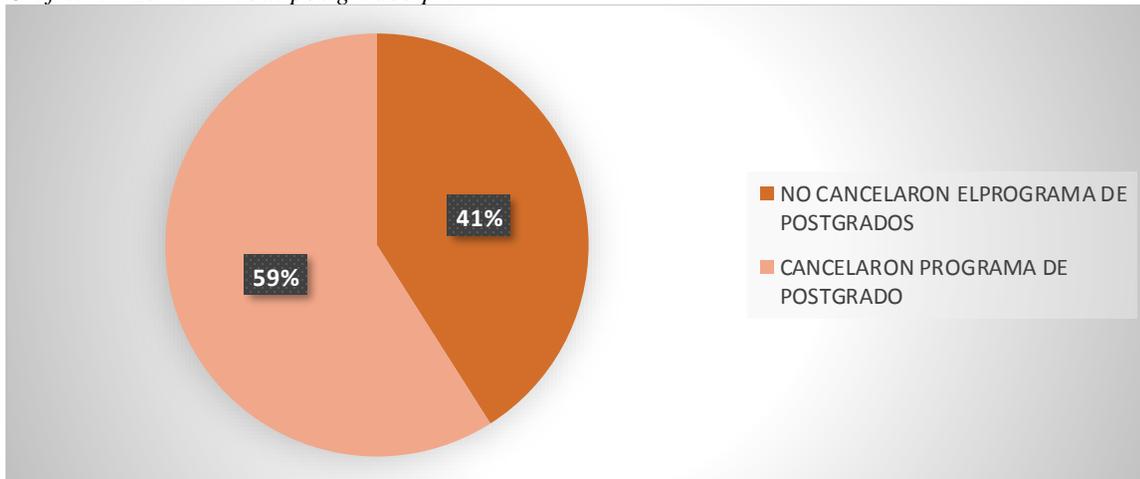


Deserción

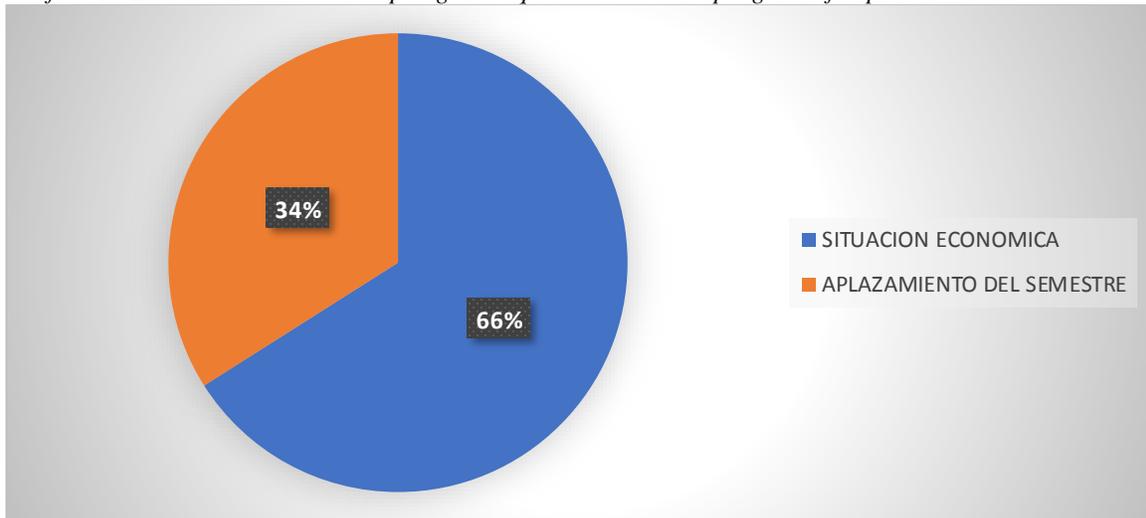
- La cancelación del postgrado fue por:

Entre los estudiantes encuestados el 41% no realizó cancelación de su programa. De los encuestados que cancelaron su programa de postgrado lo realizaron en su mayor parte por su situación económica 66% y el 34% por aplazamiento del Semestre.

Grafica 16 Estudiantes de postgrados que



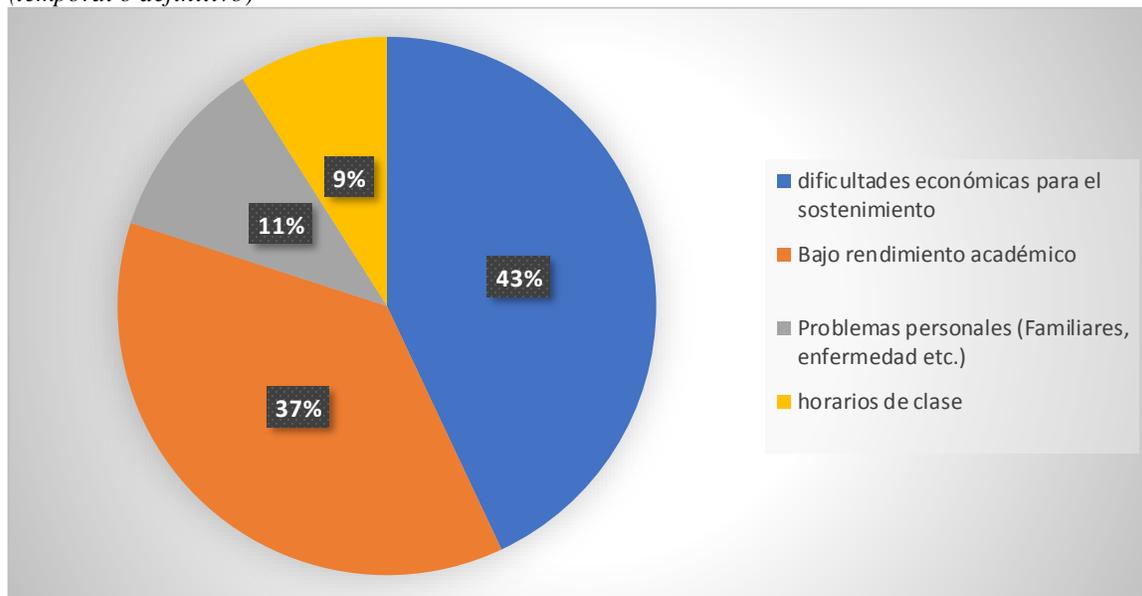
Grafica 17 Entre los estudiantes de postgrados que cancelaron su programa fue por



- Indique si alguno de los siguientes aspectos influyó en la decisión de retiro de la Universidad (temporal o definitivo):

Entre los estudiantes que realizaron cancelación temporal o definitiva de su programa de postgrado el mayor aspecto que influyó en la decisión fue las dificultades económicas para el sostenimiento 43% y el Bajo rendimiento académico 37%. En menor grado influyó los Problemas personales (Familiares, enfermedad etc.) 11% y los horarios de clase 9%.

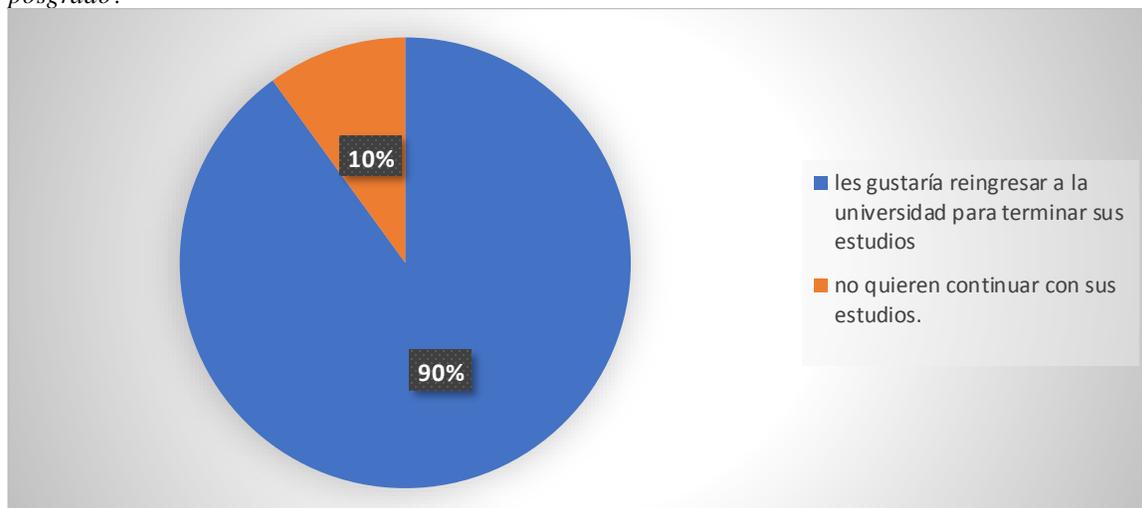
Grafica 18 Indique si alguno de los siguientes aspectos influyó en la decisión de retiro de la Universidad (temporal o definitivo)



- ¿Le gustaría reingresar a la Universidad de la cual dejó de asistir a terminar sus estudios de posgrado?

El 90% de las personas que cancelaron su programa de posgrado les gustaría reingresar a la universidad para terminar sus estudios y 10% no quieren continuar con sus estudios.

Grafica 19 ¿Le gustaría reingresar a la universidad de la cual dejó de asistir a terminar sus estudios de posgrado?



CONCLUSIONES

La encuesta arroja, las siguientes conclusiones con respecto a las características de los estudiantes de postgrado.

- En general, los estudiantes de postgrado se encuentran entre las edades de 33 a 43 años, sus estudios de pregrado fueron realizados en su gran mayoría en la Universidad de Pamplona y se en gran medida son estudiantes de sexo masculino.

Durante la permanecía en la universidad los estudiantes encuestados que solicitaron algún tipo de ayuda se destaca la económica, como el financiamiento de la matrícula y el apoyo económico de la familia. Entre los estudiantes que no solicitaron ningún tipo de ayuda durante su permanencia en la universidad fue por desconocimiento de los servicios ofrecidos por la institución.

- El medio más usado para obtener información de las carreras ofertadas en programas postgrados es las páginas web y el medio de menor grado de frecuencia usado son las oficinas de las Universidades
- El cargo que desempeñe una persona, con el fin de ejercer determinada profesión, constituye un factor determinante al momento de decidir continuar estudios, porque es el medio a través del cual obtiene los recursos económicos y materiales indispensables para satisfacer sus necesidades. La participación de los estudiantes de programas de postgrado en el mercado laboral es activa; en general, poseen un tipo de vinculación a término indefinido, en horarios laborales de 45 horas semanales y en la actualidad tienen un

mayor índice de ocupación los cargos relacionados con las ciencias biológicas y de la salud y los cargos con menor grado de ocupación son los profesionales de ingenierías.

- Entre las razones para permanecer estudiando programas de postgrado se encuentra: le gusta el estudio y ve en el estudio una oportunidad de proyectar su vida. La razón por la cual los estudiantes ingresan a un programa es para incrementar la oportunidad de ascensos o de incrementos salariales.

Los estudiantes están altamente satisfechos con aspectos relacionados con el currículo y plan de estudios. Se encuentra un alto grado de desconocimiento con los servicios ofrecidos por las universidades en temas tales como: movilidad e intercambio de estudiantes, aspectos académicos (matricula y asignación de materias) y apoyo financiero.

- Existe un alto índice de cancelación de programa de postgrado por problemas económicos con altos deseos de continuar con los estudios.

RECOMENDACIONES

A partir de la realización del presente estudio, se plantea las siguientes recomendaciones:

- Diseño de cursos o programas de orientación sobre:

*Los diferentes métodos de financiación de la matrícula existentes en las Universidades de la ciudad de Pamplona.

*Brindar mayor información sobre los créditos de ICETEX para financiamiento de programas de posgrado; de igual manera, como acceder a su programa de becas (aplica para funcionarios del Ministerio de Educación Nacional).

* Empezar campañas pedagógicas creando conciencia financiera sobre la importancia de terminar los estudios en el tiempo estipulado haciendo énfasis en los costos que representa para los estudiantes y sus familias la no graduación.

- Mayor promoción de los programas de semilleros de investigación, los cuales unidos a una apropiada orientación profesional pueden promover tanto la graduación como la permanencia estudiantil.

- Crear comunidades de apoyo y asesoramiento para temas tales como: movilidad e intercambio de estudiantes y aspectos académicos (matriculas, asignación de materias y seguimiento del nivel de aprendizaje)

BIBLIOGRAFIA

Balestrini, M. (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: BL Consultores asociados.

Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). Mexico: MCGRAW-HILL.

Tamayo, M. T. (1987). Serie Aprender a Investigar. Santa Fe de Bogotá.

GONZÁLEZ, Luis. Estudio sobre la Repitencia y Deserción en la Educación Superior Chilena. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile. 2005.

Congreso de Colombia. (28 de diciembre de 1992). [Ley 30 de 1992]
menweb.mineducacion.gov.co/contratos/pdfs/resolucion_aperturacp.doc

ICFES (2002). “Estudio de la deserción estudiantil en la educación superior en Colombia.” Documento convenio UN – ICFES.

Tinto, V. (1987). Una consideración de las teorías de la deserción estudiantil en la trayectoria escolar en la educación superior. . Mexico: ANUIES.

ANEXOS

Encuesta para indagar factores que inciden en la deserción de los estudiantes de postgrado y el grado de satisfacción con el servicio de educación



NOMBRE DEL ESTUDIANTE			
UNIVERSIDAD DONDE ADELANTA (O) ESTUDIOS DE POSGRADO			
FACULTAD		PROGRAMA DE POSGRADO	
SEMESTRE QUE CURSA		FECHA RETIRO	
FECHA DE TERMINACION DE ESTUDIOS			
CIUDAD DE ORIGEN			
SEXO		EDAD	

RESPETADO EDUCANDO

Esta encuesta tiene el propósito de indagar acerca de los factores que inciden en la deserción de los estudiantes de posgrado y el grado de satisfacción con el servicio de educación ofrecido en los programas de posgrado por las Universidades existentes en la ciudad de Pamplona. La información que suministre será utilizada para evaluar nuestros procesos y proponer estrategias que mejoren la permanencia y graduación del profesional que quiere obtener competencias especiales y aprendizajes significativos.

Institución de procedencia donde realizó sus estudios de pregrado:

Universidad de Pamplona	
UNAD	

Durante su permanencia en la Universidad solicitó alguna ayuda de tipo:

Económica	Si	No	¿cuál?
Académica	Si	No	¿cuál?
Otra	¿cuál?		
NO			

En caso de NO ser beneficiario de los programas posgrado de las Universidades indique el motivo:

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

¿Por qué medio obtuvo información sobre el programa de postgrado?

Página web	
Referido (familiar o amigo)	
Oficinas de la universidad	

¿Qué Profesión desempeña en la actualidad?

¿Qué Tipo de vinculación laboral adelanta hoy?

Contrato a término indefinido	
Contrato a término fijo	
Contrato de prestación de servicios	
Otro tipo de contrato	

¿Cuál es su horario laboral?

40 horas semanales	
45 horas semanales	
48 o más horas semanales	

¿Por cuál de las siguientes razones usted ha permanecido, o permaneció cursando sus estudios en la Universidad?

Le gusta estudiar	
Ve en el estudio una oportunidad de proyectar su vida	
Se siente a gusto en la institución	
Se siente a gusto con sus compañeros	
Se siente a gusto con sus profesores	

¿Qué tan satisfecho está usted en cuanto a programas de posgrados, con los siguientes aspectos de las universidades de la ciudad de Pamplona?

MS: muy satisfecho
S: satisfecho
I: Insatisfecho
MI: Muy insatisfecho
NR: No responde

1. CURRÍCULO Y PLAN DE ESTUDIOS	MS	S	I	MI	NR
Perfil del egresado					
Coherencia entre el plan de estudio y el perfil del egreso propuesto por la universidad					
Las orientaciones acerca de la investigación en el plan de estudio					

2. SERVICIOS	MS	S	I	MI	NR
Movilidad e intercambio de estudiantes					
Opciones de apoyo financiero					
Aspectos académicos de la matrícula (inscripción de asignaturas)					

¿Cuál fue la Razón del ingreso al programa?

Incrementar la oportunidad de ascensos o de incrementos salariales	
Obtener conocimientos y habilidades en su área de conocimiento u ocupación	
Así como cambiar de ocupación o cambiar su perfil profesional	

Para el desarrollo del proyecto es importante conocer la calidad del servicio educativo. Por favor, califique de 1 a 5 el nivel de satisfacción con la Universidad. Siendo 5 la máxima calificación y 1 la menor.

1	2	3	4	5

La cancelación del postgrado fue por:

Aplazamiento del Semestre	
Cambio de Universidad	
Cambio de programa de posgrado	
Retiro definitivo de la Universidad	
Situación económica	
No realizo cancelación de posgrado	

Solo si realizo cancelación de programa de postgrado, Indique si alguno de los siguientes aspectos influyó en la decisión de retiro de la Universidad (temporal o definitivo):

ASPECTOS:	SI	NO
Dificultades económicas para el sostenimiento		
Excluido por sanción disciplinaria		
Bajo rendimiento académico		
Motivaciones con la carrera o con la Universidad		
Cambio de ciudad		
Problemas personales (Familiares, enfermedad etc.)		
Relaciones con compañeros y docentes		
Metodologías de enseñanza y evaluación de los docentes		
Horarios de clase		
Procesos administrativos y reglamentaciones de la Universidad		
Otro. ¿Cuál?		

¿Le gustaría reingresar a la Universidad de la cual dejo de asistir a terminar sus estudios de posgrado?

SI__ NO_

Observaciones del encuestado _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

QUE SE PRETENDE MEDIR:

- Las causas de la deserción
- Condiciones de la zona de ubicación de los Establecimientos Educativos
- Condiciones de los Establecimientos Educativos
- Condiciones de los hogares socio económicas
- Condiciones individuales del estudiante
- Las estrategias, avances y dificultades académicas
- Por qué estudio
- Para que quiero mi posgrado
- Por qué no puedo continuar
- Como coadyuvo con mi proyecto