

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Marketing y Negocios Internacionales



*Una Institución Adventista*

**Factores que influyen en la deserción escolar:  
caso colegio “Simón Bolívar” – Tarapoto, San Martín, Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Marketing y Negocios Internacionales

Por:

Anabelén Naomi Reátegui Chujutalli

Allizon Stephanie Salas Vega

Asesor:

Mtro. Uvencia De la Cruz Reyes

Tarapoto, marzo de 2019

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

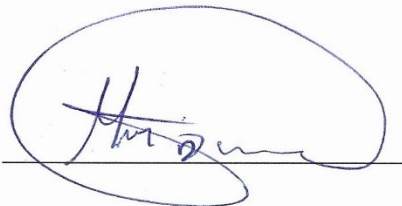
*Uvencia de la Cruz Reyes*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESERCIÓN: CASO COLEGIO “SIMÓN BOLÍVAR” SAN MARTIN-TARAPOTO”*** constituye la memoria que presentan los Bachilleres Anabelén Naomi Reátegui Chujutalli y Allizon Stephanie Salas Vega, para aspirar al título Profesional de Licenciados en Marketing y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los *26 días del* mes de marzo de 2019.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Uvencia De la Cruz Reyes'.

Mtro. Uvencia De la Cruz Reyes

Factores que influyen de la deserción escolar: Caso Colegio "Simón Bolívar" San Martín - Tarapoto.

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en Marketing y Negocios Internacionales

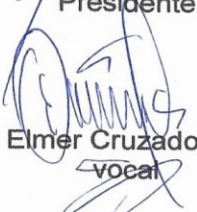
## JURADO CALIFICADOR



Mtro. José Eber Paz Vilchez  
Presidente



Mtro. José Joel Cruz Tarrillo  
Secretario



Mtro. Elmer Cruzado Vásquez  
vocal



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra  
Vocal



Mtro. Uvencia De la Cruz Reyes  
Asesor

Morales, 26 de marzo de 2019

## **Dedicatoria**

A Dios, el creador de la vida y dador de toda ciencia, por permanecer en todo tiempo con nosotras. A nuestros padres, por su apoyo, motivación e impulso para seguir adelante. A nuestros hermanos, por ser una razón para un logro más y convertirnos en su ejemplo.

## **Agradecimientos**

Al Dios, Jehová, padre celestial quien nos dio la vida, el privilegio de ser parte de una familia, la oportunidad de estudiar y las fuerzas para poder conseguir nuestras metas. Por su amor, misericordia y bendiciones.

A nuestros padres por su preocupación, su apoyo emocional, su apoyo económico y la formación que nos impartieron y que siguen impartiendo para formar nuestro carácter y ser un poco mejores cada día.

A la Universidad Peruana Unión por haber sido el centro de formación académica mayor donde nos forjamos como profesionales y que ahora se convierte en el medio para el segundo paso en nuestra profesión.

Al asesor por ser un guía importante durante todo este proceso de aprendizaje y desarrollo de capacidades. Por su tiempo para enseñarnos, por su paciencia para corregirnos y por sus palabras y actos de motivación.

## Tabla de contenido

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>IV</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>V</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>14</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Análisis del contexto de la investigación .....</b>	<b>14</b>
1.2 Objeto de estudio .....	17
<b>1.3 Preguntas Orientadoras .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4 Objetivo de la investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>1.5 Viabilidad .....</b>	<b>17</b>
<b>1.6 El porqué del estudio de caso.....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo II.....</b>	<b>19</b>
<b>Referencial teórico .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>19</b>
2.2 Deserción .....	21
<b>2.3 Factores de deserción.....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.1 Factores familiares asociados a la deserción. ....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.2 Factores económicos. ....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.3 Factor migratorio.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.4 Factor de salud. ....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.5 Deserción por embarazo.....</b>	<b>31</b>
2.3.6 Deserción por trabajo juvenil.....	37
<b>2.3.7 Deserción por bullying.....</b>	<b>43</b>

<b>2.3.8 Repitencia y desmotivación escolar .....</b>	<b>44</b>
2.4 Clientes .....	47
<b>2.4.1 Concepto .....</b>	<b>47</b>
2.4.2 Fidelización del cliente .....	48
2.4.3 Servicio al cliente.....	50
<b>Capítulo III .....</b>	<b>51</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>51</b>
<b>3.1 Descripción del lugar de investigación .....</b>	<b>51</b>
3.2 Diseño de la investigación .....	51
3.2.1 Tipo de investigación:.....	51
3.2.2 Diseño: .....	51
<b>3.3 Técnica de recolección de datos .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3.1 Técnica .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3.2 Instrumento .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3.3 Plan de procesamiento y análisis de acuerdo al diseño. ....</b>	<b>53</b>
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>55</b>
<b>Deserción en la institución educativa, colegio Simón Bolívar. ....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Introducción .....</b>	<b>55</b>
<b>4.2 Caso de estudio .....</b>	<b>56</b>
<b>4.4 Conclusiones .....</b>	<b>91</b>
1.5 Recomendaciones .....	93
<b>Referencia .....</b>	<b>95</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Factores de deserción 2015.....	45
Tabla 2: Factores de deserción 2015 en porcentaje y por grado.....	46
Tabla 3: Deserción 2015 en porcentaje del total de alumnos.....	47
Tabla 4: Deserción 2015 – 1 <sup>er</sup> grado.....	48
Tabla 5: Deserción 2015 – 2 <sup>do</sup> grado.....	49
Tabla 6: Deserción 2015 – 3 <sup>er</sup> grado.....	50
Tabla 7: Deserción 2015 – 4 <sup>to</sup> grado.....	51
Tabla 8: Deserción 2015 – 5 <sup>to</sup> grado.....	52
Tabla 9: Factores de deserción 2016 en cantidad y por grados.....	53
Tabla 10: Deserción 2016 en porcentaje y por grado.....	54
Tabla 11: Deserción 2016 en porcentaje del total de alumnos.....	55
Tabla 12: Deserción 2016 – 1 <sup>er</sup> grado.....	56
Tabla 13: Deserción 2016 – 2 <sup>do</sup> grado.....	57
Tabla 14: Deserción 2016 – 3 <sup>er</sup> grado.....	58
Tabla 15: Deserción 2016 – 4 <sup>to</sup> grado.....	59
Tabla 16: Deserción 2016 – 5 <sup>to</sup> grado.....	60
Tabla 17: Factores de deserción 2017 en cantidad y por grados.....	61
Tabla 18: Factores de deserción 2017 en porcentaje y por grado.....	62
Tabla 19: Deserción 2017 en porcentaje del total de alumnos.....	63
Tabla 20: Deserción 2017 – 1 <sup>er</sup> grado.....	64
Tabla 21: Deserción 2017 – 2 <sup>do</sup> grado.....	65



1. Tabla 22: Deserción 2017 – 3 <sup>er</sup> grado.....	66
2. Tabla 23: Deserción 2017 – 4 <sup>to</sup> grado.....	67
3. Tabla 24: Deserción 2017 – 5 <sup>to</sup> grado.....	68
4. Tabla 25: Factores de deserción 2018.....	69
5. Tabla 26: Factores de deserción 2018 en porcentaje y por grado de alumnos.....	70
6. Tabla 27: Deserción 2018 – 1 <sup>er</sup> grado.....	71
7. Tabla 28: Deserción 2018 – 2 <sup>do</sup> grado.....	72
8. Tabla 29: Deserción 2018 – 3 <sup>er</sup> grado.....	73
9. Tabla 30: Deserción 2018 – 4 <sup>to</sup> grado.....	74
10. Tabla 31: 5Deserción 2018 – 5 <sup>to</sup> grado.....	75
11. Tabla 32: Factores de deserción 2015-2018 en cantidad por años.....	76
12. Tabla 33: Factores de deserción 2015-2018 en porcentaje por años.....	77

## Índice de figuras

1. Figura 1: Factores de deserción 2015 por número y grado de alumnos.....	45
2. Figura 2: Factores de deserción 2015 en porcentaje y por grado.....	46
3. Figura 3: Deserción 2015 - porcentaje total.....	47
4. Figura 4: Deserción 1 <sup>er</sup> grado 2015.....	48
5. Figura 5: Deserción 2 <sup>do</sup> grado 2015.....	49
6. Figura 6: Deserción 3 <sup>er</sup> grado 2015.....	50
7. Figura 7: Deserción 4 <sup>to</sup> grado 2015.....	51
8. Figura 8: Deserción 5 <sup>to</sup> grado 2015.....	52
9. Figura 9: Factores de deserción 2016 por número y grado de alumnos.....	53
10. Figura 10: Factores de deserción 2016 en porcentaje y por grado de alumnos.....	54
11. Figura 11: Deserción 2016 porcentaje del total de alumnos.....	55
12. Figura 12: Deserción 1 <sup>er</sup> grado 2016.....	56
13. Figura 13: Deserción 2 <sup>do</sup> grado 2016.....	57
14. Figura 14: Deserción 3 <sup>er</sup> grado 2016.....	58
15. Figura 15: Deserción 4 <sup>to</sup> grado 2016.....	59
16. Figura 16: Deserción 5 <sup>to</sup> grado 2016.....	60
17. Figura 17: Factores de deserción 2017 por número y grado de alumnos.....	61
18. Figura 18: Factores de deserción 2017 en porcentaje y por grado.....	62
19. Figura 19: Deserción 2017 porcentaje del total de alumnos.....	63
20. Figura 20: Deserción 1 <sup>er</sup> grado 2017.....	64
21. Figura 21: Deserción 2 <sup>do</sup> grado 2017.....	65
22. Figura 22: Deserción 3 <sup>er</sup> grado 2017.....	66

23. Figura 23: Deserción 4 <sup>to</sup> grado 2017.....	67
24. Figura 24: Deserción 5 <sup>to</sup> grado 2017.....	68
25. Figura 25: Factores de deserción 2018 por número y grado de alumnos.....	69
26. Figura 26: Factores de deserción 2018 en porcentaje y por grado de alumnos.....	70
27. Figura 27: Deserción 1 <sup>er</sup> grado 2018.....	71
28. Figura 28: Deserción 2 <sup>do</sup> grado 2018.....	72
29. Figura 29: Deserción 3 <sup>er</sup> grado 2018.....	73
30. Figura 30: Deserción 4 <sup>to</sup> grado de 2018.....	74
31. Figura 31: Deserción 5 <sup>to</sup> grado 2018.....	75
32. Figura 32: Factores de deserción 2015 – 2018 en cantidad por años.....	76
33. Figura 33: Factores de deserción 2015 – 2018 en porcentaje por años.....	77

## Índice de anexos

1. Anexo 1. Carta de consentimiento.....	88
2. Anexo 2. Ficha de entrevista.....	89
3. Anexo 3. Ficha de validación.....	91

## Resumen

En la presente investigación se analizan los factores que inciden en la deserción escolar de los estudiantes del nivel secundario del colegio particular “Simón Bolívar” -Tarapoto, por lo anterior, analizar los motivos de deserción es de gran relevancia para un colegio privado que buscan entregar un servicio de calidad y retener a sus clientes.

Es un estudio de caso, para lo cual se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos: los archivos de la institución y la entrevista personal. El primero tuvo como propósito revisar los archivos de la institución de años anteriores, desde el 2015 al 2018. Los datos analizados permitieron encontrar y profundizar sobre las necesidades sociales, culturales y económicas de los estudiantes y al mismo tiempo el de los apoderados. Así como también generar recomendaciones con el fin de que la institución sujeta a estudio pueda tomar acciones.

El objetivo que nos incentiva es el de analizar los factores de deserción que, al ser identificados se puedan presentar a la gestión administrativa, con el fin de disminuir el porcentaje anual de deserción, que beneficiaría principalmente a la Institución para mantener el índice porcentual de estudiantes, así mismo es de beneficio para el niño o niña en virtud del derecho que lo asiste, así como a la familia que logrará la participación activa del niño/a en la sociedad, mejorando su nivel de calidad de vida a través de una educación de calidad.

**Palabras Clave:** Educación, factores, institución educativa, deserción

## **Abstract**

In this research we analyze the factors that affect the dropout rate of secondary school students from the "Simón Bolívar" private school - Tarapoto, because of the above, analyzing the reasons for dropping out is of great relevance for a private school that seeks to deliver a quality service and retain your customers.

It is a case study, for which the following data collection techniques were used: the archives of the institution and the personal interview. The first was intended to review the archives of the institution from previous years, from 2015 to 2018. The data analyzed allowed to find and deepen the social, cultural and economic needs of students and at the same time that of the attorneys. As well as generate recommendations so that the institution subject to study can take action.

The objective that encourages us is to analyze the attrition factors that, when identified, can be presented to the administrative management, in order to reduce the annual percentage of dropouts, which would mainly benefit the Institution to maintain the percentage of students , likewise, it is of benefit to the boy or girl by virtue of the right that assists him, as well as to the family that will achieve the active participation of the child in society, improving his level of quality of life through an education of quality.

**Keywords:** Education, factors educational institution, desertion

## **Capítulo I**

### **Introducción**

#### **1.1 Análisis del contexto de la investigación**

La educación ha sido desde siempre uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad. El nivel de inversión y su facilidad de acceso, junto a otros servicios como salud, que las naciones realizan, sirve para calificar el Índice de Desarrollo Humano o IDH por sus siglas.

El IDH, según el portal del Ministerio de Economía y Finanzas, es una medida sinóptica del desarrollo humano. Mide los progresos de un país en tres aspectos básicos del desarrollo humano: una vida larga y saludable, medida por la esperanza de vida al nacer. Conocimientos, medidos por la tasa de alfabetización de adultos (con una ponderación de dos tercios) y la combinación de las tasas brutas de matriculación primaria, secundaria y terciaria (con una ponderación de un tercio). Un nivel de vida decoroso, medido por el PIB per cápita (PPA, dólares EE.UU.). Esto hace que el sector educación sea uno en el que muchos esfuerzos, de entidades públicas y privadas, se centren.

El estado peruano ha presentado cada vez un mayor interés por el área de educación y ha invertido grandes cantidades de dinero en infraestructura y preparación docente, tal y como lo menciona el portal web del Ministerio de Economía y Finanzas, “Como parte de la política de mejora y aseguramiento de la ejecución de la inversión pública de calidad en el país y en el marco del DU004-2018, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) transfirió S/ 220.6 millones a los gobiernos locales para que continúen con el mejoramiento y construcción de la infraestructura educativa”. Este es uno de los factores que hace que el sector educativo privado se vea obligado a realizar mayores esfuerzos para mejorar su servicio en todos sus aspectos y así mantener a sus clientes actuales y atraer nuevos, a fin de no perder utilidades, rentabilidad, prestigio y estabilidad como compañía.

Sin embargo, existe otra situación muy latente que afecta no solo a instituciones privadas si no también públicas, y es la deserción estudiantil. Sólo en el 2016, según el portal de noticia de RPP, “catorce de cada cien estudiantes del periodo escolar abandonaron sus centros de estudio por motivos económicos, familiares, desinterés y casos de embarazo en adolescentes, entre otros.”

Abril, Román, Cubillas y Moreno (2008), de acuerdo a un estudio realizado en México concluyeron que los y las estudiantes que desertan del nivel de educación secundaria, tienen como característica ser jóvenes que abandonan la escuela principalmente durante los primeros semestres de estudios. La problemática se observa principalmente entre los varones, aunque la diferencia por sexo no es significativa. La edad media para desertar en ambos sexos, fue de 17 años. La mayoría de estos jóvenes tiene padres con un nivel de educación inferior a la de sus hijos. Entre las principales razones para desertar en este grupo, se encontraron los factores económicos, en el caso de las mujeres, y la reprobación de materias, en el de los hombres.

Román (2013), en la revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, indica que según el reporte del Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina, SITEAL (2010), a partir a partir de los 13 años empieza a observarse un incremento sostenido en el porcentaje de los adolescentes que abandona la escuela a nivel regional. Así, se observa que casi la mitad de los adolescentes entre los 17 y 18 años ya no acude a la escuela. A esa edad, sólo el 32% de los estudiantes culmina el nivel medio, teniendo en cuenta que teóricamente es la edad en la cual los jóvenes tendrían que estar culminando su educación secundaria. Debido a esto, ocurre no solo una alta tasa de abandono en el nivel secundario, sino además una alta tasa de retraso escolar, lo que conlleva que a los 24 años, ocho de cada diez jóvenes latinoamericanos se encuentren desvinculados del sistema educativo formal. Específicamente, a



esa edad, uno de cada diez jóvenes no completó el nivel primario y la mitad no completa sus estudios secundarios (SITEAL, 2010)

La Real Academia Española, menciona, dentro su concepto más básico, que la deserción es el “abandono de obligaciones”. Adaptándolo al contexto, implicaría el hecho de abandonar los estudios correspondientes, y esto, sólo en el sector público, “repetir el año y dejar las aulas le cuestan al sistema educativo cerca de 1,150 millones de soles al año”, revela el portal de RPP Noticias en una publicación del 2016, agrega, además, que “el Ministerio de Economía y Finanzas informó que en el 2010 el gasto anual por alumno era de 1,580 soles en primaria y que actualmente se elevó a 2,600 soles.” Esto, en ciento de miles de estudiantes, es una suma exorbitante, lo que convierte a la deserción estudiantil en un problema sumamente importante.

Los múltiples factores que motivan a la deserción escolar en Perú, según Román (2013), son: “repetición, problemas escolares, bajo desempeño académico, inasistencias, desmotivación, poca valoración e interés por la educación y poco entendimiento de la enseñanza.” Rivera (2018), por su parte, agrega que, “otros factores, como el embarazo adolescente, la pérdida del año escolar y la falta de transporte o alimentación, y a factores externos como el nivel socioeconómico y el clima familiar son motivo de deserción.”

La deserción escolar es un problema social que afecta considerablemente a todas las instituciones educativas, el financiamiento que el gobierno destina a las escuelas no es aprovechado en forma adecuada. Esta misma problemática puede observarse en las escuelas privadas, aunque estas enfrentan este problema de diferente modo.

Visto desde el factor económico, la deserción, no sólo para el estado sino también para las entidades privadas, se convierten en una gran pérdida. Además, cabe mencionar, que, en un campo más específico, hablando de instituciones particulares de manera individual, como la de la

institución en estudio, puede la deserción implicar un mal servicio, costos altos, entre otros. Este asunto, por lo tanto, se convierte en materia de estudio importante.

## **1.2 Objeto de estudio**

El objeto de estudio es el colegio particular Simón Bolívar, ubicado en el distrito de Tarapoto.

## **1.3 Preguntas Orientadoras**

¿Por qué se está dando la salida de estudiantes (deserción) de la institución educativa?

¿Qué puede estar mal en el servicio que ocasione la salida de estudiantes?

¿Pueden ser factores externos, y no sólo internos, los que ocasionen la salida de estudiantes?

¿Qué se puede decir sobre el servicio en general de la institución?

## **1.4 Objetivo de la investigación**

Determinar los factores de deserción en los estudiantes del colegio privado Simón Bolívar, Tarapoto, San Martín, Perú.

## **1.5 Viabilidad**

Es sin duda importante mencionar la viabilidad del proyecto. Se contó con la autorización, el apoyo y la disponibilidad de la empresa para poder realizar la investigación correspondiente, acceder a la información, entre otros. Por otro lado, la información teórica respecto al tema a investigar se pudo hallar mediante bibliografía, linkografías e información proveniente del objeto de estudio. En el caso del aspecto financiero, para la realización de este proyecto, se contó con los recursos necesarios y propios.

## **1.6 El porqué del estudio de caso**

El presente trabajo tuvo una gran importancia debido a que permitió conocer los factores respecto a la deserción estudiantil que se produce en la institución educativa sujeta a estudio. Al identificar las causas del problema, se pudieron elaborar estrategias a fin de solucionarlos.

Además, este trabajo servirá de guía para entender un poco más respecto a las acciones tomadas por la institución que provocan la deserción, y analizar los procesos que se están realizando mal, identificando fallas en el servicio y/o atención al cliente.

También es importante mencionar, que las investigaciones acerca de deserción estudiantil son, en su mayoría, en instituciones públicas. Esta, en cambio, trabaja con una privada. Se pudo entonces conocer cómo y por qué se da la deserción en un campo poco estudiado.

Por último, este trabajo benefició a la institución no sólo por los resultados obtenidos, sino que quedó registrado como un antecedente de investigación que puede ser utilizado en otra ocasión para comprender conductas de la empresa.

## **Capítulo II**

### **Referencial teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

Se han desarrollado numerosos estudios respecto al tema presentado: por ejemplo, Pariguana (2011), en su trabajo de investigación titulada “Trabajo adolescente y deserción escolar en el Perú” tiene como objetivos estudiar los determinantes y las interrelaciones entre las decisiones de trabajo y asistencia a la escuela para el caso de los adolescentes peruanos de entre 12 a 17 años, pues se considera que son estos quienes forman parte de las mayores índices de participación en trabajo y deserción escolar. Para este fin, se hace uso de un modelo probit bivariado que evalúan la simultaneidad y la relación entre los distintos procesos de decisión de interés, así como los determinantes de ambas decisiones, con una muestra de 8598 estudiantes. Como fuente de datos se utilizó una encuesta especializada en temas de trabajo infantil en el Perú, es decir, la Encuesta sobre Trabajo Infantil (ETI) 2007. Los resultados del modelo comprobaron que abordar el problema del trabajo adolescente y deserción escolar como parte de un proceso de toma de decisión simultánea es la manera correcta de hacerlo. En cuanto a los determinantes, se obtuvo que existe una relación positiva entre los ingresos del hogar y la probabilidad de que el adolescente asista a la escuela y no trabaje. Concluye que los adolescentes de áreas rurales se encuentran en una situación de clara desventaja frente a sus pares urbanos, pues estos tienen hogares con menores ingresos, jefes de hogar con menor nivel educativo y un mayor porcentaje de estos no tiene como lengua materna el castellano, siendo todas estas variables importantes determinantes de que el adolescente solo asista a la escuela y no trabaje.

Martínez y Ortega (2012) en su investigación titulada “La problemática actual de la deserción escolar, un análisis desde lo local”, con una muestra de 8 598 estudiantes. Para realizar el análisis

de la relación causa y efecto existente entre la drogadicción y la deserción escolar, utilizaron datos primarios provenientes de una encuesta, la cual consistió en dos cuestionarios, uno que fue aplicado a estudiantes del nivel medio superior y superior, que se encuentren en la ciudad de Hidalgo del Parral; y el otro cuestionario fue aplicado a la población en general de Hidalgo del Parral, mayores a 15 años. Trabajaron además con dos modelos econométricos: Modelo Probit de Máxima Verosimilitud (MV) y el Modelo de mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Como resultados, se obtuvo por casos específicos, las probabilidades de ser consumidor de drogas cuando se está o no en la escuela son diferentes, 17.2% cuando la persona estudia y un 57.8% cuando no estudia. En el caso del sexo, cuando es mujer, existe un 2.5% de riesgo de consumo de drogas, cuando es hombre se presenta un 4.7%. Cuando en la familia existe un consumidor de drogas, el individuo tiene un riesgo de 10% de hacer lo mismo, y cuando no lo hay, un 2.5%. Cuando pertenece a una familia nuclear, tiene un 2.5%, cuando pertenece a una familia no nuclear, tendrá un 5.2% de probabilidad de consumo de drogas.

Por otro lado, Dzay y Narváez (2012) en su trabajo llamado “La deserción escolar desde la perspectiva estudiantil”, trabajó con una muestra de 1080 estudiantes, para la metodología cuantitativa y 16 para la cualitativa. Para la información de los estudiantes desertores, solicitaron a la Dirección General de Planeación (DGP) y al Departamento de Servicios Escolares (DSE) las bases de datos de deserción escolar en la Universidad de Quintana Roo, incluyendo entre éstas los cambios de carrera y/o de unidad con el fin de proceder a la selección de la muestra. En cuanto a los resultados, se obtuvo en el análisis cuantitativo, que la causa de deserción que predomina en la Universidad es la Reprobación (44.6%); ya sea por reprobar 10 o más asignaturas o 3 veces la misma materia, antes de que los estudiantes logren alcanzar el 50% de los créditos. Esto coincide con una de las etiquetas que se identificaron en el análisis cualitativo, que si bien no se identifica

como la causa predominante por la que causaron deserción los sujetos entrevistados, sí es un factor que incide en su decisión de abandonar los estudios. Otra causa de deserción está relacionada con las dificultades económicas a las que se enfrentan los estudiantes cuando se ven en la necesidad de cambiar su residencia para realizar estudios en el nivel superior o bien trabajar para costearse sus estudios.

## **2.2 Deserción**

Benitez (2016), dice que “el que una persona abandone la escuela tiene severas consecuencias, particularmente con ella misma”. Según esta afirmación, se puede mencionar algunas de estas consecuencias, como la pérdida de años anteriores de estudio y la menor posibilidad de surgir en este ambiente laboral tan competitivo.

El mismo autor, Benítez (2014) recalca que “la educación permite actualizar nuestras potencialidades, desarrollar habilidades que nos permiten ser mejores. Es un derecho humano, en tanto es esencial para vivir dignamente. Es, además, un medio para la realización de otros derechos.”

La educación, basado en Martínez & Ortega (2011) “puede ser uno de los activos que cualquier individuo y sociedad debe tener como tal. Ésta es un mecanismo primordial para que los países alcancen a llegar a niveles de desarrollo más elevados. El problema de la deserción recae cuando existe ésta misma a temprana edad, si bien existen muchos factores que ocasionan la misma, el más sobresaliente es el costo de oportunidad de estudiar en el tiempo”.

En cuanto a la enseñanza de nivel secundario, existen dos grupos distinguidos en Latinoamérica respecto a las tasas de culminación de educación secundaria. El primer grupo está integrado por países con bajas tasas de finalización de dicho nivel: Uruguay y Paraguay. Por otra parte, el

segundo grupo: Cuba, Argentina, Chile y Perú, logran tasas de graduación de la educación media relativamente altas (Valdez, Roman, Cubillas & Moreno, 2008).

Lavado & Gallegos (2005), citan a varios autores, de diferentes años, respecto a la definición de deserción escolar, estos son:

Bachman, Green y Wirtanen (1971) indican que “las deserciones son originadas por aquellos estudiantes que interrumpieron su asistencia al colegio por varias semanas, por diferentes razones, sin considerar a aquellos que lo hicieron por enfermedad o muerte.”

Morrow (1986), por su parte, amplía la definición considerando a la deserción “como un evento que ocurre cuando un estudiante que estuvo previamente matriculado en la escuela, la dejó por un período prolongado de tiempo y no se matriculó en otro colegio; es decir, no se trasladó.” Se exceptúa aquí también a los que no asistieron por enfermedad o fallecimiento.

De acuerdo con Fitzpatrick y Yoels (1992) “la deserción ocurre cuando los estudiantes dejan el colegio sin graduarse, independientemente si retornan o reciben un diploma equivalente.”

Izquierdo (2016) al igual que Lavado & Gallegos (2005), en su revisión bibliográfica, menciona en especial, 3 conceptos amplios que mencionaremos a continuación:

Pascual (1992), señala que: “la deserción escolar debe de ser calculada al termino del proceso de matrícula, la que concluye en el Perú en el mes de mayo y cuando se cierra la base de datos de la estadística básica. Los estudiantes que no ratificaron la matricula aun contando con sus documentos dentro de la institución y no asisten a la escuela son los considerados desertores o los retirados del sistema”. A esto hemos de agregar que existen otras modalidades de deserción, como los estudiantes que abandonas los estudios durante el año lectivo, muchos de los cuales comienzan por faltar sin tener necesariamente una justificación, esto termina en casos de deserción escolar, en caso el alumno retome los estudios el siguiente año, este se considera como repitente.

Muñoz (2013), indica que, “deserción, exclusión o abandono, son conceptos recurrentes sobre deserción escolar y definirlos de forma puntual presentan dificultades, ya que no existen parámetros teóricos claros que lo delimiten más allá del indicador con el que se refiere al ausentismo o abandono de un joven de la institución educativa, donde se matriculó para cursar el año escolar”.

En cuanto a Pinzón (2007), dicho autor afirma que “la palabra deserción deriva del vocablo desertar, que a su vez, etimológicamente, viene del latín “Desertare”, que significa abandonar, y por deserción escolar se entiende el abandono del sistema educativo por parte del estudiante, provocado por una combinación de factores que se generan tanto en la escuela como en contextos de tipo social, familiar e individual”. Estos factores son sumamente amplios y muchas veces lo que provoca la deserción es una combinación de factores y no sólo uno. Tal y como menciona este autor, determinados factores nacen en los diversos contextos que se presentan en la vida del estudiante, lo que lleva a pensar a manera de determinante, que al mejorar los contextos de desarrollo del estudiante, también se podrían disminuir las tasas de deserción.

El que un estudiante abandone la escuela conlleva a consecuencias que por lo general afectan negativamente la vida de este en su presente y también en su futuro. Este evento es mucho peor cuando existe deserción en niveles de educación superior, debido a toda la inversión hecha para estudiar y no concluir. En estas situaciones, frecuentemente se atribuye el fracaso al estudiantes; sin embargo, existen múltiples factores a su alrededor, desde la misma institución educativa que a veces suele quedarse corta en su apoyo al estudiante; como otros factores ajenos al medio (Escudero, 2005).



Tinto (1989) manifiesta que “desde el punto de vista individual, desertar significa el fracaso para completar un determinado curso de acción o alcanzar una meta deseada, en pos de la cual el sujeto ingresó a una particular institución.”

Basado en Tinto (1989) “la definición de la deserción estudiantil puede analizarse desde varias perspectivas y de acuerdo con los diferentes tipos de abandono. Estas perspectivas dependen de las partes involucradas e interesadas en el proceso, como son los estudiantes, los funcionarios de las instituciones de educación superior y los responsables de la política nacional de educación”.

Por su parte, Franklin y Kochan (2000) manifiestan que “identifican a un desertor como un estudiante que se matriculó en el colegio en algún momento del año anterior y no se matriculó a principios del año corriente, habiendo dejado inconclusa su preparación y sin haber sido transferido a otro colegio”. A esto se agrega que los autores excluyen del grupo de desertores a aquellos que estuvieron ausentes debido a suspensión, enfermedad o muerte.

Para Lavado y Gallego (2005), para utilizar el término deserción o llamar a un estudiante desertor, este debe estar ausente por el periodo de un año como mínimo; este concepto está relacionado con la idea de la educación básica obligatoria y secuencial.

Luego, Bunn (2002) describió el concepto de deserción de manera similar, sin embargo, añadiendo a lo mencionado que “no sólo acepta al sistema educativo como la única manera formal de educarse, sino también acepta el sistema de tutorías por parte de los padres o privada como sustituto del colegio”.

Lavado y Gallego (2005), al tratar nuevamente de deserción “consideran como desertores a aquellas personas que habiendo asistido a la escuela el año anterior, no lo están haciendo en el año corriente”; sin embargo, hacen algunas exclusiones como aquellos que ya egresaron del nivel secundario, aquellos que se cambiaron de instituciones preuniversitarias, los ausentes por

enfermedad, muerto o accidente e incluso exceptúa a estudiantes que decidieron hacer su servicio militar. A pesar de su amplio concepto, enfrenta una limitación y es que no considera a los desertores que deciden regresar a estudiar.

El centro de estudios sobre desarrollo Económico de Colombia (2014) menciona que “la deserción definida desde una perspectiva individual implica reconocer que los significados que un estudiante asigna a su comportamiento de abandono pueden diferir sustancialmente de los que un observador atribuye a ese mismo comportamiento”. Esto quiere decir que usualmente se atribuye el fracaso escolar al individuo sin estudiar las causas detrás de esto y denominamos su acción como fracaso por no haber alcanzado la meta esperada de finalizar su educación.

Esta misma entidad, realiza una conclusión basada en Castaño (2004) y Tinto (1989) donde se plantea que “el concepto de deserción comprende el abandono del estudiante del sistema educativo en general. Por lo tanto, no todos los abandonos instituciones corresponden a deserciones del sistema, sino que algunos pueden definirse como transferencias entre instituciones educativas o cambios al interior del sistema. Por consiguiente, sólo aquellas formas de abandono estudiantil que significan a la vez abandono de todo el sistema formal de educación superior son consideradas como deserción y las transferencias entre instituciones corresponderían a movilidad dentro del sistema”. Se resalta entonces la importancia de excluir el término deserción frente a aquellos estudiantes que dejan una determinada institución para trasladarse a otra y continuar con su educación.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2009) no es ajeno a la definición de la deserción, planteando que “la deserción es la interrupción o desvinculación de los estudiantes de sus estudios. Es un evento que, aunque le ocurre al niño tiene causas y consecuencias en las

instituciones educativas, las familias o el sistema educativo”. A esto agrega que existen varias formas de entender la deserción escolar:

a. Según su duración

La deserción puede ser transitoria o permanente debido a que algunos estudiantes que abandonan el año académico pueden matricularse el siguiente periodo, sin embargo, otros abandonan y no retornan a culminar su formación académica.

b. Según su alcance

La deserción del estudiante puede ser tanto de la institución educativa o del sistema educativo en general. Cuando se trata de dejar la institución educativa actual por otra, se considera como traslado; esto conlleva a estudiar la problemática de la capacidad de alumnos por institución y solucionarlo, a fin de retener a los estudiantes.

c. Según la temporalidad

En esta forma, se estudia la deserción en el momento de educación en el que ocurre, desde el preescolar hasta la educación superior. Cada una de las etapas tiene sus propias características, consecuencias, factores, entre otros.

La deserción escolar es la situación que obliga al abandono escolar por parte del estudiante de manera permanente, estos se dan motivado por sí mismo o por el contexto en el que se encuentra en ese momento, a este estudiante se le conoce como desertor. En esta circunstancia, los factores considerados que influye sobre la deserción escolar han sido considerados como factores intraescolares y extraescolares (Izquierdo, 2016).

Universidad Nueva León (2000) dice que “se sabe que hay muchas causas ajenas a la institución, como son la situación económica, los cambios de residencia, etc, que no se podrán resolver en forma inmediata con acciones internas, sin embargo, se considera útil determinarlas.”

Respecto a esta información, se puede decir que la importancia de la determinación de estos factores radica en que al conocerlos se puede tener un control estadístico y cualitativo del porqué se produce la deserción, de manera que la institución afectada puede estar consciente de su realidad.

Martínez & Ortega (2011) mencionan tres factores generales que propician la deserción escolar, estas son:

- Factores relacionados con la institucionalidad en la prestación del servicio educativo
- Factores relacionados con factores pedagógicos y propios de la docencia
- Factores relacionados con el entorno socioeconómico y de salud de los estudiantes

De acuerdo a la ley general de educación del capítulo I de las disposiciones generales, artículo 2: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación y, por lo tanto, todos los habitantes del país tienen las mismas oportunidades de acceso al sistema educativo nacional, con sólo satisfacer los requisitos que establecen las disposiciones generales aplicables”. Es importante recalcar que la educación se llega a definir como un recurso fundamental para obtener ciertos medios, como adquisición, transmisión y elevación del nivel social, que permita de cierta forma apoyar al progreso de la persona, y al mismo tiempo, transformar a la sociedad. Constituye un elemento clave para la obtención de conocimientos y la formación de seres que busquen el bienestar social.

Las investigaciones que se tienen respecto a la deserción indican qué sucede en relación a diversos aspectos: se deserta, gradualmente, desde la escuela, desde la familia, desde el barrio, desde el grupo de iguales y por último, desde las leyes vigentes en un país. Por lo general, el primer hito desde el cual se deserta es la escuela; desde este punto se abren paso a otras deserciones. En este punto nace la importancia de abordar la deserción escolar y las condiciones que la hacen posible (Álvarez, 2017).

En este sentido Gaviria manifiesta que: “La deserción escolar se entiende el abandono del sistema educativo por parte de los estudiantes, provocado por una combinación de factores que se generan tanto en la escuela como en contextos de tipo social, familiar e individual” (Gaviria, 2006). Estamos de acuerdo con el autor sobre la cita señalada, es importante además resaltar que otra de las causas para que se desarrolle la deserción es la desmotivación familiar y los fracasos escolares (como la repitencia, bajas calificaciones, etc), probando tendencia del abandono de la educación por parte de los niños y niñas.

### **2.3 Factores de deserción**

En el ámbito peruano, Lavado y Gallegos (2005) investigan el funcionamiento de la deserción escolar a través del uso de modelos de duración con el objetivo de cualificar a los estudiantes que tienen una alta tendencia a abandonar la escuela, dando con el resultado de que aquellos con restricciones económicas, tanto en zonas urbanas como rurales, tienen un fuerte impacto en la deserción escolar; existe también factores no económicos que estadísticamente afectan en mayor proporción a las estudiantes de zonas urbanas.

Continuando con esta problemática, Rodríguez (2010) estudia el impacto de tener una lengua materna diferente al castellano acerca de la posibilidad de dejar los estudios, hallando que aquellos que tienen por lengua materna el quechua, tienen 48.7 % mayor riesgo de abandono escolar, teniendo en cuenta la educación básica regular. Sin embargo, dicho efecto es de 46.5% considerando solo la educación escolar, ya que al considerar sólo la educación secundaria, el impacto es menor. Este autor indica que los resultados obtenidos podrían deberse al hecho de que para llevar a cabo la educación secundaria se debe adquirir un mayor nivel del habla castellano; esto quiere decir, que al saber el idioma castellano, hay menos probabilidad de dejar la educación.

Alcázar y Valdivia (2005) al tratar de determinar los factores de deserción escolar, encontraron que una economía con bajos ingresos o la pobreza propiamente dicha, no es el único factor para el abandono de la educación, sino también que algunos determinantes son de orden cualitativo, poniendo como ejemplo la convivencia en el hogar, las relaciones afectivas, entre otros.

### **2.3.1 Factores familiares asociados a la deserción.**

La familia, como se constituye delante de la ley, es el núcleo de la sociedad, y tiene suma importancia en el crecimiento y desarrollo de los niños, debido a esta razón se tocarán los aspectos de la organización familiar: problemas económicos y migratorios.

La familia es la unidad social primaria base de la sociedad, y esta misma es quien establece las relaciones entre el individuo y la sociedad. La familia no son entes divididos que conforman un algo, por lo contrario, es un todo; es un sistema en constante actividad, donde se propician las relaciones interpersonales entre personas diferentes (pensamiento, sexo, etc) y en distintos procesos de maduración, tanto en lo físico como en lo emocional. Las familias se modifican en el pasar del tiempo y estas modificaciones producen cambios en sus miembros a nivel individual y grupal (Italo, 2017).

La escuela trata de encontrar la forma de involucrar a la familia en la educación y trabajar en de cerca en la relación padres e hijos, a fin de conseguir mayores logros en el proceso de aprendizaje del estudiante. Es de mucha trascendencia que los padres de familia asuman la responsabilidad de involucrarse en las tareas educativas con sus hijos. Esto no implica mantenerse todo el tiempo con sus hijos al punto de llegar a sobreprotegerlos; ya que de ser así se produce niños dependientes e inseguros, reprimiendo su desarrollo y desenvolvimiento para con los demás.

### **2.3.2 Factores económicos.**

Según Silvia (1999), manifiesta que: “Los niveles de deserción escolar aumentan cada año, por la situación económica de muchos hogares, sumada a la falta de comprensión de los padres hacia sus hijos y la inquietud de los adolescentes en llevar una vida acelerada”. La escasez de empleo de los progenitores se convierte en un impedimento para la educación de los menores hijos y provoca que muchos adolescentes abandonen la escuela a fin de encontrar un trabajo y ayudar económicamente en la casa y mejorar su condición de vida.

### **2.3.3 Factor migratorio.**

De Vries, Romero, León, & Saldaña (2011), se expresan respecto a esto explicando que “la migración o el ausentismo es también una de las razones de la pérdida de año, deserción escolar, traumas, inseguridades, destrucción familiar; y niños que crecen sin calidez afectiva, de cuidado de protección, de ternura, de un ambiente hogareño, cálido y acogedor”

La necesidad de que haya una conexión emocional fuerte y saludable por parte de la familia hacia los niños y niñas que empiezan a manifestar ciertos cambios conductuales se pueden observar en la vida escolar. Cuando existe esta relación ni en interés de parte de los padres por desempeño académico de sus hijos, los niños y niñas presentan comportamientos como tristeza, soledad, angustia, inseguridad, indecisos, entre otros, que pueden llegar a provocar el abandono de la educación por parte del estudiante.

### **2.3.4 Factor de salud.**

“El niño que se halla en desventaja física o sufre trastornos por enfermedad, está por fuerza obligado a no participar activa y espontáneamente en el proceso de su educación que emprenden los niños” (Averril, 1994). Mantenerse saludables es una cuestión muy importante para que el estudiante pueda llevar una buena vida escolar. Al estar saludables su desenvolvimiento y desarrollo físico e intelectual en la escuela hace más distante la idea de desertar de ella.

### **2.3.5 Deserción por embarazo**

La edad es un componente fundamental en la sexualidad de los individuos. El ciclo de vida sexual induce una relación cóncava entre edad y fecundidad según la cual la probabilidad de embarazo aumenta con la edad, y comienza a disminuir a mediados de los treinta años. La oferta laboral también afecta fundamentalmente la fecundidad. Por supuesto, es posible que el nacimiento de un niño induzca a los adolescentes a incorporarse en la fuerza laboral, lo cual hace explícito otra vez el problema de la doble causalidad (Barrera & Higuera, 2004).

Abaunza (2001) menciona que “aunque existe evidencia de que en general la fecundidad en la adolescencia en el mundo ha ido disminuyendo, la atención y la preocupación por este fenómeno han ido aumentando”.

Barrera & Higuera (2004) postulan que “la educación del individuo afecta de forma directa a la fecundidad. Un mejor acceso a educación puede dar más información sobre reproducción y sexualidad, lo cual puede incidir en una elección más racional de las decisiones sexuales de los individuos”.

Beltran (2006) explica que: “se denomina embarazo en adolescentes al que ocurre durante la adolescencia de la madre, definida esta última por la Organización Mundial de la Salud OMS como el lapso de vida transcurrido entre los 10 y 19 años de edad. También se suele designar como embarazo precoz, en atención a que se presenta antes de que la madre haya alcanzado la suficiente madurez emocional para asumir la compleja tarea de la maternidad”.

Cuando una niña se queda embarazada, su presente y futuro cambian radicalmente, y rara vez para bien. Puede terminar su educación, se desvanecen sus perspectivas de trabajo y se multiplica su vulnerabilidad frente a la pobreza, la exclusión y la dependencia. (Williamson, 2013)



La sexualidad, la fecundidad y la maternidad/paternidad de los y las jóvenes menores de 20 años vienen siendo estudiadas desde hace más de cuatro décadas. Las investigaciones abordan cuestiones tan variadas como la iniciación sexual, los comportamientos, prácticas y preferencias sexuales, el conocimiento y utilización de métodos anticonceptivos, las condiciones de acceso y uso de servicios de salud reproductiva, las trayectorias sexuales e historias reproductivas, los motivos para continuar o interrumpir embarazos, las prácticas abortivas y experiencias de maternidad/paternidad. (Gogna et al., n.d.)

La salud sexual y reproductiva adquiere dimensiones claramente diferenciadas para cada sexo. Por ejemplo, la fecundidad en la adolescencia tiene mayor incidencia en mujeres que en hombres, a pesar de que éstos inician su vida sexual más tempranamente. Así, en países como Perú la maternidad adolescente está presente en una de cada diez mujeres y la paternidad adolescente en apenas uno de cada cincuenta hombres. (Abaunza et al., 2001)

Stern (1995), más que un problema en sí mismo, el embarazo en la adolescencia debe entenderse en función de los múltiples procesos a los que está asociado y a las significaciones que éste adquiere en cada cultura y grupo social.

De acuerdo a los múltiples autores vistos, se puede concluir que, no siempre el embarazo adolescente debe percibirse como algo totalmente malo, sino también como el resultado de experimentar cosas nuevas por parte de los adolescentes, aunque, definitivamente, el embarazo adolescente, más que beneficios, a los personajes involucrados les ocasiona dificultades en su desarrollo personal.

El embarazo adolescente es un acontecimiento que tiene importantes consecuencias en distintas áreas de la mujer y el ser humano que espera; consecuencias que en lo común son opuestas a la mejora de la calidad de vida de la afectada, tanto en salud como en educación y otros aspectos

más, sin contar que el hijo o hija dentro del vientre materno, podría enfrentar las peores consecuencias. En cuanto al nivel educativo de la madre adolescente, Parada (2005) propone que “las madres adolescentes se enfrentan a problemas sociales y económicos que son los que generalmente motivan la deserción escolar en un gran número de ellas, por falta de apoyo emocional y/o económico por parte de la familia. Por lo tanto, el embarazo adolescente como tal no es la principal causa de deserción escolar, sino que existen factores externos relacionados con este hecho que afectan la permanencia en el proceso educativo formal”.

Stern (1997) dice que “es necesario abandonar algunos mitos, en particular la creencia de que el embarazo precoz siempre lleva al abandono escolar y por tanto obstaculiza las posibilidades de una escolarización suficiente”. En adición a esto menciona un punto interesante que es que generaciones atrás, las mujeres de lugares alejados no contaban con el beneficio de la educación y que era vistas básicamente como medio de reproducción y maternidad. Estas ideas fueron cambiando y tomaron mayor poder a mediados del siglo xx. Además el movimiento feminista jugó un papel muy importante para la educación de la mujer y el hecho de posponer la maternidad hasta después de los 20 años, donde se esperaba que estas tuvieran alguna formación académica y habilidades profesionales fuera de la maternidad. Ante todos estos hechos, y el cambiante pensamiento y papel de las mujeres en la sociedad, nace entonces con mucha fuerza la valoración negativa del embarazo adolescente.

Bajo un argumento diferente, tratándose en este caso del norteamericano, Smith-Battle (2000) afirma que “al ser madre adolescente una mujer tiene menor probabilidad de terminar su educación secundaria. Esta realidad señala que la sociedad y cultura en la que se desarrolla cada mujer y el proyecto de vida que cada una de ellas tenga son factores que influyen en la toma de decisiones relacionadas con el abandono escolar”. Se considera deserción por embarazo cuando el estudiante

abandona el ciclo académico en el transcurso o al finalizar y no se matricula para el siguiente periodo, poniendo como explicación su embarazo. De ser otro el motivo, no se considera por embarazo a pesar del estado del estudiante.

Smith-Battle (2000), continúa su explicación añadiendo que “en la década de 1970 se reconoció que el embarazo adolescente es en esencia, un problema sociológico con consecuencias médicas. También se puso en evidencia que este es común en todos los grupos sociales, económicos y raciales en todas las partes de la nación. Se comprobó que el alto riesgo en el parto en las adolescentes se relacionaba con pobreza, nutrición inadecuada y la mala salud antes del embarazo, pero no con la edad materna”. Muy aparte de los riesgos que conlleva un embarazo precoz tanto mental como físicamente, también existen otras consecuencias como el choque directo con sus plan de vida, obligándola a abandonar su entorno académico e incluso de amigos. En muchas ocasiones incluso tiene que trabajar para el sustento del menor en caso de tenerlo.

Moore (1977) entre otros, es el primero en realizar estudios respecto al embarazo adolescente en los Estados Unidos, en términos generales concluyó que “había una fuerte asociación causal entre el embarazo en la adolescencia y el abandono escolar prematuro”. Seguido a esto, Upchurch y McCarthy (1990), determinaron que las estudiantes afectadas por el embarazo adolescente que continúan sus estudios durante el proceso de gestación tienen el mismo porcentaje de probabilidad de culminar su educación secundaria al igual que sus compañeras, pero si deciden abandonar el colegio, sus probabilidades porcentuales de terminar se reducen a sólo el 30%. (Sanchez, Reyes-Hernandez, Reyes-Gómez, & Javier-Hernández, 2006).

Dynowski y Smith (1989) hacen referencia a este tema diciendo que “algunos estudios han comprobado que existe una asociación entre el embarazo de alumnas y el bajo rendimiento escolar previo al embarazo. Un estudio en Kenya, por ejemplo, demostró que la deserción escolar por

embarazo entre alumnas en el cuartil más bajo de desempeño académico era más del doble de la deserción en el cuartil más alto”. Esto implica que las alumnas de mayor rendimiento académico tenían menor probabilidad de quedar embarazada que las de bajo rendimiento, lo que lleva a pensar en la probabilidad del embarazo con el propósito de abandonar la educación por no creerse capaz de mejorar académicamente.

En México, Pick de Weiss (1991) concluyeron que “la adolescente que se embaraza típicamente tiene aspiraciones escolares más reducidas que la que no se embaraza”. En cuanto a Atkin y Karchmer (1988) descubrieron que “un alto porcentaje abandonaba la escuela antes de embarazarse; además de que se trataba de un grupo socialmente más aislado desde antes de embarazarse en relación con las adolescentes que no se embarazaron”. Según su investigación, las adolescentes que terminan embarazándose siendo menores de 15 años tienen una alta probabilidad de tener un mal servicio de salud e incluso de no tenerlo, además de existir altas tendencias a desarrollar problemas de salud íntimamente ligados a su embarazo. Así también se le presentan las dificultades educativas y amplias necesidades económicas.

La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2013) explica que son varias las consecuencias que tiene el embarazo adolescente, no solo a nivel personal, sino también al nivel de su entorno (padre, amigos, colegio, etc). Según esta revista “algunos de los impactos más estudiados en nuestro país, tienen que ver con la limitación al ejercicio de derechos y oportunidades, que afectan los planes de vida y la transición a la vida adulta, perpetuando la transmisión intergeneracional de la pobreza. Menos reconocidos, son sus asociaciones de riesgo con la desnutrición infantil y la muerte temprana (de la adolescente y de sus hijos)”.

Por una parte, el embarazo prematuro tiene como consecuencia la deserción del estudiante afectado, sin embargo, la deserción puede producirse también por la no calidad de la enseñanza

impartida, la misma que provoca un desinterés en continuar con su educación. En nuestro país, según la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública (2013), “la deserción escolar por causa del embarazo, matrimonio o para cuidar niños varía, pues según los departamentos del 10 al 20% de mujeres de 15 a 24 años dejaron la escuela por alguno de esos motivos. Nueve de cada diez madres adolescentes no asisten a algún centro educativo”, también añade que, basado en algunos estudios hechos en América Latina, las personas que viven en pobreza, consideran que no tiene relevancia la educación, ya que no tiene calidad. Creen que su situación actual no cambiará en el futuro sólo por recibir educación y que por cierto, uno mala educación.

Flores (2016) en un artículo publicado en la página del banco mundial, indica que en el 2013 había 67.1 nacimientos por cada 1000 mujeres entre los 15 y 19 años, en América Latina, poniendo la región en segundo lugar después de África subsahariana. Además afirma que “el fenómeno tiene mucho que ver con el entorno socio-económico: un estudio del Banco Mundial muestra que una adolescente que tiene más educación, vive en una ciudad, y cuya familia tiene mejores ingresos, es menos probable que salga embarazada a una edad temprana” en este mismo artículo menciona que la pobreza y la falta de oportunidades provoca la decisión de quedar embarazada y abandonar los estudios, decisión que es vista como algo razonable, ya que le otorga de alguna manera un poco de control sobre su propia vida y le permite salir de la violencia en su hogar y obtener alguna posición en la comunidad en la que se desarrolla. Es importante mencionar que las mujeres que fueron madres adolescentes tienden a tener hijas que desarrollan el mismo comportamiento y terminan embarazándose, convirtiendo en un constante ciclo.

En el mismo artículo, Flores (2016), menciona que es importante ofrecer información y servicios de calidad para salud sexual y reproductiva. A su vez, menciona que estos programas deben promover el pensamiento crítico y la reflexión. Esto producirá que los adolescentes estén

mejor preparados para sus decisiones y sean capaces de medir las consecuencias que les espera a corto y largo plazo, con el objetivo de no dañar el futuro y las oportunidad que les esperan de continuar educándose.

La revisión bibliográfica de Steinberg, Lin Blinde y Chan, (1984) y los autores Anderson (1993), Dagenais, Montmarquette y Viennot-Briot (2002), informan del impacto negativo que tiene la maternidad a temprana edad en cuanto a la asistencia al centro educativo y la culminación de sus estudios. Un indicador muy importante para determinar la valoración que los padres le dan a la educación, es el nivel educativo que ellos alcanzaron. Por ejemplo, Emerson y Portela (2002), descubre que mientras mayor educación tengan los padres, aumentan la posibilidad de que sus hijos concluyan su educación. Los mismos autores explican que el nivel educativo de los padres alcanza mayor fuerza sobre la asistencia al centro educativo en los hijos varones, esto puede explicarse, según los autores, en que los padres creen que existe un mayor “retorno de inversión” en los hijos varones que en las mujeres. En cuanto a Jaychandran (2002), menciona que el impacto de la educación de la madre es mayor sobre la hija y el impacto de educación del padre sobre sus hijos.

### **2.3.6 Deserción por trabajo juvenil.**

En cuanto al factor del trabajo infantil, García (2006) realizó un estudio en el que se plantea que el ingreso salarier de los padres, el ingreso salarial de niños que trabajan y todos aquellos elementos que involucran un ingreso económico para la familia establecen la distribución del tiempo de los niños entre realizar trabajo remunerados, trabajar en los quehaceres de la casa, asistir a un centro educativo y descansar. Los resultados obtenidos en esta investigación dan a conocer que el incremento en los ingresos que se obtiene por el trabajo del niño repercute en la reducción

de sus horas de trabajo doméstico y educación académica. Además, el ingreso económico del menor impacta en la economía de la familia mejorándola.

En otro estudio acerca de trabajo Infantil, Rodríguez y Vargas (2008) hacen un análisis de los esquemas de distribución de tiempo y, especialmente, en los efectos en cuanto a la sobrecarga de tareas y responsabilidades escolares de los niños, niñas y adolescentes. Un importante resultado de esta investigación fue el planteamiento conflictivo entre trabajo y permanencia en la escuela no es necesariamente correlacionas; es decir, el menor deja los estudios por el trabajo, ya que encontraron que muchos realizan ambas actividades. Ha de mencionarse también que este estudio fue de carácter estadístico descriptivo y no utilizó ninguna metodología econométrica.

Una investigación realizada por Alcázar (2001) mediante la utilización de una base de datos que constaba con información de diferentes naciones, estudio la relación entre la educación y el trabajo en adolescentes, con edades comprendidas entre los 10 y 18 años, de América Latina rural. Esta investigación arrojó resultados de que existe una relación entre trabajar y dejar de estudiar. Un resultado parecido es el obtenido por los investigadores Rodríguez y Vargas (2009) realizado en menores con edades comprendidas entre los 5 y 17 años, quienes también encuentran un mayor beneficio en trabajar para contribuir con los gastos del hogar que en la probabilidad de asistir a un centro educativo

Garavito (2011) estudia la determinante de que los jóvenes, entre los 18 y 24 años de edad que permanecen viviendo con sus progenitores, estén estudiando o desarrollando alguna actividad laboral, o en todo caso, ninguna de las dos haciendo ambas actividades o en todo caso, ninguna de las dos. La investigadora trabajó un modelo teórico de negociación entre padres e hijos, llegando a encontrar algunas variables que intervienen en el uso de tiempo para actividades vistas anteriormente. La evaluación que se utiliza es empírica y se realiza a través del uso de un modelo

Logit Multinomial, teniendo como estimación previa el poder de negociación mediante el método de componente principales y el costo de oportunidad a través de una ecuación Mincer. Lo que se obtuvo indica que mientras mayor poder de negociación tengan los jóvenes, menor será su costo de oportunidad y mientras exista un mayor nivel educativo tengan sus padres, estos se mantendrán en una constante educación aun si están trabajando.

Podemos observar entonces, que el efecto del trabajo infantil (provocado por la deserción, bajo rendimiento académico, repitencia, familia económicamente pobre, otros), donde los niños se vuelven capital humano, tiene un impacto negativo, tanto para los niños y adolescentes, como para el mercado laboral. La explicación es que, los niños dejan su formación académica y por lo tanto, al llegar a mayor edad, la mano de obra de estos no tiene la misma cualificación que la de aquellos niños que concluyeron sus estudios y que incluso siguieron estudios superiores.

La variedad de factores relacionados a la explicación de la conducta de deserción académica o a la falta continua de asistencia a los centros educativos de los jóvenes tienen diversos factores: los individuales, los del hogar, los escolares y los de la comunidad. A continuación se sigue estudiando el factor de abandono escolar por trabajo.

El ingreso temprano al mercado laboral y el aporte económico para el sustento de la familia en el presente, puede presentar el dilema entre la asistencia o la no asistencia a un centro educativo por parte del estudiante. Ante esta situación Ravallion y Wodon (1999) mencionan que “aunque la escuela implica ingresos futuros mayores, entre las familias pobres ésta compite en la asignación del tiempo de los niños con empleos intensivos en mano de obra (asalariados o trabajo en empresas de la familia). En otra estudio, Dagenais, Montmarquette y Viennot-Briot (2002) encontraron que el trabajo tenía, en términos generales, un efecto negativo en la actividad académica del niño, aunque dependía mucho de las horas que este le dedicaba a su trabajo. Además recalca que, el



embarazo adolescente interfiere con la educación ya que deben criar al niño y por lo tanto, trabajar para el sustento de su casa. Esto provoca no solo la discontinuidad del estudio, sino su cese temporal.

Mucho depende en qué nivel socioeconómico se encuentre una familia para asumir la capacidad que tiene esta para cubrir los gastos proveniente de la educación, además, esta podría determinar si sus hijos trabajan o no a temprana edad. Emerson y Portela (2002) encuentran un efecto positivo en cuanto a los ingresos económicos de trabajos no laborales del estudiante varón, ya que estos ingresos son para la permanencia en su institución educativa además de permitirle adquirir los materiales escolares para la mejora de su aprendizaje.

Respecto al trabajo adolescente, Orazem y Gunnarson (2004) presentan un dato muy interesante, donde la constancia económica de una familia y el aumento de miembros en el hogar, hace posible que existan menores recursos financieros por cada miembro. Sin embargo, esto también podría tener otra connotación, en la que a mayor número de miembros en la familia, mayor fuerza laboral para incrementar los ingresos en la familia.

Para que el estudiante evite trabajar y dejar la educación, es esencial el apoyo de los padres a este, no solo moral, sino también económico. Para entender mejor esto, en una de sus investigaciones, Alexander, Entwisle y Horsey (1997) encontraron que aumenta el riesgo de deserción cuando sólo está presente uno de los padres (en relación a aquellos niños que tienen a los dos padres. Otro investigador, Rumberger (1990) plantea algunas maneras mediante el cual influye en gran manera el apoyo de la familia en la educación; uno de estos es la calidad de relación familiar y el constante monitoreo de los padres sobre las labores de sus hijos.

La investigación de Alcázar, Rendón y Wachtenheim (2002) estudia los determinantes entre la asistencia a una institución educativa y el trabajo de adolescentes entre los 10 y 18 años de edad,

ubicados en zonas rurales. Esta investigación trabajó con una muestra obtenida de 10 países latinoamericanos. Los investigadores encontraron que los factores de mayor relevancia en cuanto a la asistencia a un centro educativo en el Perú, están comprendidas por la edad, el nivel de educación alcanzado y también la formación educativa del jefe del hogar; no obstante, existen otros factores como la organización del hogar, el género del estudiante, los ingresos económicos o incluso el género del jefe del hogar, los cuales no resultan tan importantes.

Rodríguez y Abler (1998) enfocan su investigación en el análisis de la asistencia escolar y la participación en la fuerza de trabajo de niños y adolescentes con edades comprendidas entre los 6 y 16 años. Encontraron que la mayor posibilidad de asistir a la escuela es mucho mayor para los varones que para las mujeres y está influenciada de buena manera por la edad, el grado de educación del estudiante, también por la edad y el nivel educativo del jefe de hogar; sin embargo, todas estas determinantes afectan negativamente si se dan en zonas rurales. A todo esto, sugiere que en las zonas urbanas los ingresos económicos de la familia no afectan en gran manera a la probabilidad de acudir a la escuela.

Otro estudio, por Alcázar y Valdivia (2005), apoyado en una encuesta a jóvenes estudiantes que desertaron, con edades entre los 15 y 25, de 4 localidades urbanas del Perú, proponen, un poco contrario a Alcázar y Valdivia (2005), que la situación de pobreza de los hogares impacta en la decisión de desertar de los jóvenes urbanos independientemente de su género. Esta situación también influye en la decisión del abandono permanente de la educación, el nivel de integración y relación con los miembros de la familia, en el sentido de que la familia motive o no al no abandono de la educación y el grado de importancia que esta le dé en su entorno, provocando en el estudiante un menor interés en el abandono escolar. La encuesta dio a conocer que los jóvenes mencionaban que el hecho de trabajar no les impedía acudir a la escuela, sin embargo, les dificultaba; llevando

muchas veces a tener como último resultado el abandono escolar. Además de esto, el trabajo puede modificar su entorno y cambiar un poco su vida personal, sus intereses y le disminuye el tiempo, lo que hace difícil que pueda reincorporarse al sistema educativo.

El trabajo infantil es una situación muy compleja de entender y también consta de muchas dimensiones del que es difícil poner de manera individual sus componentes sociales, culturales, económicos, ya que cada zona geográfica está bastante relacionado con tres entornos; económico, social y cultural. Sus fuentes varían mucho e integran elementos tanto culturales como estructurales. En cuanto a las fuentes estructurales del trabajo infantil, éstas se manifiestan en el nivel económico y social en un amplio sentido en que, al igual que determinadas situaciones, actitudes y valores tienen la posibilidad de predisponer a los hogares o sociedades a consentir el trabajo de menores e incluso a inducirlos. Algo de relevancia por mencionar, es que en algunos contextos sociales, básicamente en los contextos de pobreza, se considera al trabajo como un medio de aprender un oficio y capacitar a sus hijos en algo que les sirva como medio de vida, además que es remunerado y les enseña a enfrentar el mundo (Alarcón, 2002)

Los problemas sociales que afectan América latina tienen también repercusiones en el área de educación. La posibilidad que los niños y niñas de la región latinoamericana concluyan satisfactoriamente toda su educación básica, está determinada por su situación social y además económica. Kliksberg (2002) menciona que las malas condiciones de vida y la poca organización que existe en el hogar son situaciones que no favorecen la asistencia a un centro educativo por parte de los menores y mucho menos garantiza su rendimiento de llegar a estudiar. Sánchez (2002) encontró que la mala situación económica o la pobreza y el trabajo para un ingreso extra al hogar, son las principales razones por las que los jóvenes dicen que desertan de su centro de estudios y,

entre las niñas y adolescentes, se suman los deberes domésticos, el embarazo prematuro y la maternidad.

En alusión a esta situación Gattino (1999) explica que las familias pobres viven un día a la vez, poniendo todo su esfuerzo en lograr sobrevivir; centran su preocupación en buscar formas para poder comer y subsistir en días presente. Es por eso, que bajo este contexto, las familias ven como una alternativa de solución muy buena el trabajo infantil para salir de la situación de pobreza o al menos para aliviarla un poco. Al trabajar los niños en actividades remuneradas, permiten incrementar los ingresos en la casa, y si su trabajo se vuelve doméstico, le da la oportunidad a un adulto de buscar un trabajo y también aportar para reducir el impacto de la pobreza en su hogar, todo, definitivamente, a costa de la integridad del niño y su desenvolvimiento en la educación.

Múltiple labores realizadas por el menor son básicamente de apoyo a las necesidades del hogar que básicamente necesitan el apoyo laboral de los menores en el negocio de la familia, en alguna labor que realizan los padres o actividades involucradas con la agricultura (donde siempre hace falta la mano de obra). Ayudan en actividades, que, según los adultos, no arriesgan su salud ni mucho menos su integridad, por otra parte, consideran un beneficio ya que le permite obtener habilidad, conocimiento y destrezas que les podrán servir en un futuro (Vicherat, 2002)

### **2.3.7 Deserción por bullying.**

Cervantes & Pedroza (2012) hacen referencia a diversos autores (Mendoza, 2009; O'Connell, Pepler y Craig, 1999; Rigby, 2005; Rincón, 2011; Smith, 2004) quienes explican también, que según sus características y el rol que desempeñan durante el episodio agresivo, claramente se ha identificado a cuatro participantes básicos en el episodio bullying: el bully o agresor, el víctima, el víctima/agresor y el resto de los compañeros (bystanders). El bully (agresor) tiene como principal característica el haber aprendido, probablemente por las conductas de sus padre o de su mismo entorno; a utilizar la agresión como medio de expresión y también como forma de control para

obtener cosas materiales, comunicación o simplemente para llamar la atención; elementos que no obtiene en la misma intensidad comportándose socialmente aceptable (amable, educado, etc) que al comportarse de manera agresiva y altanera.

Se distingue como una forma de agresión crónica y recurrente ejercida por uno o varios jóvenes sobre otro u otros, lo que involucra irremediamente el ambiente en que se da la relación entre los actores. Esta manifestación de acoso y violencia entre “iguales” en el ambiente escolar, ha sido denominado por los noreuropeos como el “bullying” y por los orientales como “ijime”; se refiere a la violencia entre menores de edad con repercusiones biopsicosociales que merecen su análisis y descripción (Loredo, Perea & López, 2008).

Cervantes & Pedroza (2012) afirman que bullying o acoso escolar como su nombre lo indica, involucra la conducta agresiva y violenta de un niño (victimizador) hacia otro (víctima). Esta agresión ocurre en el ámbito escolar y responde a estímulos discriminativos determinados y toma fuerza con el grupo de iguales mediante tres modalidades: por su participación directa en el evento, por la emisión de reconocimiento social al agresor, o simplemente sin actuar frente al evento de bullying.

Para Olweus (1993), un estudiante es acosado o victimizado “cuando está expuesto de manera repetitiva a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes”. El mismo autor, Olweus (2014) agrega que, “hablando de manera más general, el comportamiento acosador puede definirse como “comportamiento negativo repetitivo e intencional (desagradable o hiriente) de una o más personas dirigido contra una persona que tiene dificultad en defenderse”.

### **2.3.8 Repitencia y desmotivación escolar**

Hariz (2016) afirma que “el aprendizaje está condicionado por diversos factores: motivaciones, experiencias, capacidades. Supone un tránsito de lo externo a lo interno, se asimila la cultura

acumulada por la historia de la humanidad en forma de conocimientos, modos de pensar, sentir, actuar y ser, por eso, aprender posibilita el desarrollo de herramientas psicológicas para que la persona actúe de forma independiente y creativa en su entorno”.

Los logros académicos de los estudiantes (notas, participaciones en concursos, reconocimientos, etc) se relacionan comúnmente con beneficios que estos obtendrán al culminar su educación básica regular (ingreso a educación superior, carreras como medicina, ingenierías, etc). Así que, los estudiantes con mejores resultados académicos, son menos propensos a la deserción.

Respecto a esto, Rumberger (1987) pone en manifiesto evidencias de una relación entre un bajo rendimiento académico (sean en calificaciones y/o la repitencia de grado) o problemas de conducta en la institución educativa con la deserción escolar. Otros investigadores, Steinberg, Lin Blinde y Chan (1984) encontraron, mediante una variedad de estudios realizados, que los potenciales desertores son alumnos con malos resultados académicos y que, aquellos que tienen mejores notas, por lo general, llegan a concluir satisfactoriamente su educación. A esto, Orazem y Gunnarson (2004) agregan que mientras más nivel en su educación un estudiante alcance, existen dos impactos positivos que podrían darse: aumenta la productividad del estudiante y también le permitirá, en un futuro tener mejores ofertas salariales en puestos de trabajo que sus pares que no lo lograron.

López & García (2010) agregan a esto que también influye el docente con su nivel de preparación, su interrelación con los alumnos, su experiencia, los métodos de enseñanza que usa y como trata de resolver los problemas que enfrentan los estudiantes. Por último la escuela su forma de organización, su modelo de gestión y dotación de recursos didácticos para el aprendizaje, como también su nivel de adaptación a las características culturales y económicas del alumno.

Hariz (2016) menciona que “en el ámbito educativo existen educandos que presentan dificultades para asimilar los contenidos de la enseñanza, las que se manifiestan de forma simple en un área determinada o compleja con un carácter sistémico que pueden extenderse a la vida cotidiana.”

Los estilos pedagógicos actuales del docente proponen que el profesor sea una guía, que fortalezca los procesos de aprendizaje significativo del estudiante, utilizando técnicas metodológicas e instrumentos pedagógicos, sin embargo, la triada bio-psico-social del ser humano determina diferentes tipos de comportamiento, en este caso del docente, lo que da como resultado este estilo de docencia que se practica y que perjudica los procesos motivaciones de los estudiantes, que los pueden llevar a un nivel de desmotivación. (Palma, 2015).

Cuando estas acciones fallan o son mal hechas, uno de los resultados que se ve en el estudiante es la repitencia. Para Hariz (2016) la repitencia, no es más que “el resultado de una serie de problemas presentes en el hogar e incluso dentro de la institución. La repitencia escolar se encuentra presente en nuestro entorno y que merece atención por parte de las autoridades educativas de la institución. El término repitencia escolar se relaciona con que el estudiante tendrá que repetir su curso académico”.

Bajo un concepto más amplio, López & García (2010) afirman que la repitencia es la acción o efecto de repetir o repetirse, volver a hacer lo que se había hecho, decir lo que se había dicho, volver a estudiar lo que se había estudiado. En lo que refiere a la enseñanza-aprendizaje, es repetir reiteradas veces un mismo curso o nivel escolar, problema histórico dentro del sistema educativo que se ha venido generando y que ha repercutido en el bajo rendimiento académico, y a la vez en repitencia escolar. La repitencia es un indicador de deficiencia escolar, ya que el Estado hace una

inversión por alumno cada año lectivo y si repite el grado, la inversión se convierte en improductiva por lo menos en términos estadísticos.

## **2.4 Clientes**

### **2.4.1 Concepto**

Un cliente, según Balarezo (2013) “es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios”. Según el mismo autor, los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- Presentación personal
- Sonrisa
- Amabilidad
- Educación

A demás, Balarezo (2013), también menciona que atención y servicio no son lo mismo, agregando que los cliente, por lo general, tienen mucho interés en los detalles del servicio, y y además reaccionan antes estos. Existen cinco elementos importantes a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente, los cuales son:

- Elementos tangibles: Como las instalaciones y los equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.
- Cumplimiento: Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del producto o servicio.
- Disposición: Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.



- Cualidades del personal: Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.

- Empatía: Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la clienta, entender sus necesidades

#### **2.4.2 Fidelización del cliente**

Kotler (2006), afirma que “la fidelización de clientes se desarrolla mediante acciones de marketing que permiten conocer en profundidad a nuestros clientes y a partir de ésta información desarrollar estrategias que eviten que nuestros clientes se vayan a la competencia.”

Apaolaza, Forcada y Hartmann (2002) dicen que “la fidelización de clientes pretende que los compradores o usuarios de los servicios de la empresa mantengan relaciones comerciales estables y continuas, o de largo plazo con ésta. La fidelidad se produce cuando existe una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la organización y su comportamiento de compra de los productos y servicios de la misma. Constituye la situación ideal tanto para la empresa como para el cliente”. Cuando el cliente se convierte en fiel amigo de la empresa, sin desearlo, se convierte en portavoz de esta.

Por otro lado tenemos a Mesén (2011) , quien menciona que un cliente fiel es “aquel que:

- a) Regularmente compra el producto o utiliza el servicio
- b) Le gusta realmente la organización y piensa muy bien acerca de ella.
- c) Nunca ha considerado usar otro proveedor para ese servicio”.

Además, de acuerdo con Apaolaza (2002), en el diseño de la estrategia existen otros elementos adicionales que se deben tener presentes para el logro del objetivo:

- a) Un marketing relacional adecuado: el marketing relacional es el arte de lograr la atracción, el desarrollo, las buenas relaciones y la fidelización con los clientes. La formación de cliente fieles se convierten en el motor principal del marketing de relaciones y para

obtenerlos, las compañías deberán incrementar las relaciones con los clientes, puesto que no hay otra forma de conseguir la fidelización de estos.

- b) Una política del cliente objetivo acertada: es de vital importancia conocer los clientes antes de fidelizarlos. Cada cliente representa un porcentaje de la rentabilidad de la empresa, fidelizar a los clientes equivocados puede disminuir los ingresos, por eso se deben estudiar previamente y determinar los más importantes para la empresa.
- c) Una gestión del valor percibido: el valor percibido de producir un nivel de satisfacción en el cliente suficiente para permanecer en la compañía. Debido a las múltiples dificultades que puede presentar lograr un cliente satisfecho, hay diversos estudios de clientes que permiten ver un panorama más amplio de lo que estos buscan, de manera que las compañías actúen frente a esas necesidades. Algunas empresas incluso aplican herramientas constantemente para mejorar su servicio o corregir errores que a simple vista no se noten, pero que afectan a los clientes.

Se debe mencionar además, que una buena comunicación y a tiempo con los clientes tienen mucha importancia, porque los clientes deben estar siempre informados y deben ser escuchados, a fin de responder a sus necesidades, malestares y sugerencias.

Mesén (2011) señala que la importancia de la fidelización al cliente deriva en la mejora en la rentabilidad en la empresa, lo que conlleva a los siguientes hechos:

- a) Incremento de las ventas de repetición.
- b) Incremento de las ventas cruzadas.
- c) Creación de referencias hacia otros clientes.
- d) Admisión de sobreprecio.
- e) Disminución de los costes de adquisición de clientes.

f) Disminución de los costes de servir

### **2.4.3 Servicio al cliente**

Hoffman & Bateson (2012) afirman que “debemos reconocer que la distinción entre bienes y servicios no siempre es perfectamente clara. De hecho, puede ser muy difícil, si no es que imposible, proporcionar un ejemplo de un bien o de un servicio puros. Un bien puro implicaría que los beneficios recibidos por el consumidor no contienen elementos proporcionados por el servicio. De manera similar, un servicio puro no contendría elementos tangibles”.

Paz Couso (2005) afirma que “el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo”.

Un término muy interesante hecho por Hoffman & Bateson (2012) es el de serviespacio. Este, según los autores, se refiere “al uso de evidencia física para diseñar los entornos de servicio ya que por su intangibilidad, los clientes a menudo tienen problemas para evaluar la calidad del servicio en forma objetiva. Como resultado, a menudo se basan en la evidencia física que rodea al servicio para ayudarlos a formar sus evaluaciones. De manera que el serviespacio consiste en condiciones del entorno como temperatura de la habitación y música; los objetos inanimados que ayudan a la empresa a completar sus tareas, como mobiliario y equipo de negocios y otra evidencia física como letreros, símbolos y artefactos personales como fotografías de la familia y colecciones personales”. Dicho de manera general, los bienes podrían tomar su definición como elementos tangibles y los servicios como hechos, actividades o desempeños.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **3.1 Descripción del lugar de investigación**

Esta investigación se llevará a cabo en el colegio privado Simón Bolívar. Dicho establecimiento educativo está ubicado en el Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Región San Martín, Perú.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

##### **3.2.1 Tipo de investigación:**

La investigación que se desarrolló es cualitativa, bajo el diseño de estudio de caso. Rodríguez y otros (1996) ponen como definición respecto a la Investigación Cualitativa: “Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.”

##### **3.2.2 Diseño:**

En cuanto al estudio de caso, diseño que sigue esta tesis, según Yin (1981) “es una de las diversas maneras de hacer investigaciones de ciencias sociales.” El estudio de caso sobresale entre los diseños de tipo cualitativo, junto con los de investigación-acción y los estudios etnográficos, con los que se confunde con frecuencia (Expósito y otros 2004).

Según Stake (2005): “El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”.

El diseño del proyecto está basado en su objetivo principal, el cual reza “Determinación de factores de deserción en el colegio privado Simón Bolívar”. Este, sin duda, cualitativo, donde se

empieza con la descripción problemática de la investigación. La revisión de archivos se convertirá en la técnica de recolección de datos.

Montero y León (2002), proponen 5 pasos que involucran el proceso de un estudio de caso:

1. La selección y definición del caso: Se trata de seleccionar el caso apropiado y además definirlo. Se deben identificar los ámbitos en los que es relevante el estudio, los sujetos que pueden ser fuentes de información, el problema y los objetivos de investigación.
2. Elaboración de una lista de preguntas: Después de identificar el problema, es fundamental realizar un conjunto de preguntas para guiar al investigador. Tras los primeros contactos con el caso, es conveniente realizar una pregunta global y desglosarla en preguntas más variadas, para orientar la recogida de datos.
3. Localización de las fuentes de datos: Los datos se obtienen mirando, preguntando o examinando. En este apartado se seleccionan las estrategias para la obtención de los datos, es decir, los sujetos a examinar, las entrevistas, el estudio de documentos personales y la observación, entre otras. Todo ello desde la perspectiva del investigador y la del caso.
4. Análisis e interpretación: Se sigue la lógica de los análisis cualitativos. Se trata de la etapa más delicada del estudio de caso. El objetivo es tratar la información recopilada durante la fase de terreno y establecer relaciones causa-efecto tanto como sea posible respecto de lo observado. Contrariamente a las fases de diseño y de recopilación de datos, este análisis está menos sujeto a metodologías de trabajo, lo que de hecho constituye su relativa dificultad. Tras establecer una correlación entre los contenidos y los personajes, tareas, situaciones, etc., de nuestro análisis; cabe la posibilidad de plantearse su generalización o su exportación a otros casos.
5. Elaboración del informe: Se debe contar de manera cronológica, con descripciones minuciosas de los eventos y situaciones más relevantes. Además, se debe explicar cómo se ha conseguido toda la

información (recogida de datos, elaboración de las preguntas, etc.). Todo ello para trasladar al lector a la situación que se cuenta y provocar su reflexión sobre el caso.

El método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 1989)

### **3.3 Técnica de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnica**

En esta investigación, para la recolección de datos, se utilizó la técnica de registro de archivos o conocido también como método archivístico.

Chetty (1996), afirma que “en un estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos.” Además de esto, también se utilizó una entrevista realizada a la encargada del despacho de los estudiantes, a fin de conocer a mayor profundidad la situación problemática.

#### **3.3.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el registro de archivos virtuales del colegio particular Simón Bolívar. Dicho registro contiene información respecto a los motivos por lo que los estudiantes se han retirado de la institución. Estos archivos comprenden datos generales del estudiante en cuestión y también datos especificados de su salida. Se tuvo acceso mediante la aprobación del coordinador general de la institución. Además, aplicó una entrevista a la coordinadora de atención al cliente para mayor detalle de las causas de deserción.

#### **3.3.3 Plan de procesamiento y análisis de acuerdo al diseño.**

Para el desarrollo del diseño de investigación, como primer paso se hizo la petición de autorización para acceder a los archivos que contienen la información requerida para la investigación. Seguidamente, con los archivos, se seleccionó los datos relevantes para la investigación. La información se agrupó por características a fin de obtener resultados más organizados. Este, se procesó mediante el programa de Excel. Los resultados obtenidos se analizaron y se graficaron. Al terminar, se interpretaron los resultados con los factores de deserción obtenidos, además de otras informaciones de menor relevancia.

## Capítulo IV

### Deserción en la institución educativa, colegio Simón Bolívar.

#### 4.1 Introducción

En este capítulo se analizó la información obtenida mediante los registros de archivos obtenidos directamente de la base de datos de la institución en estudio. Dicha información fue procesada y analizada en el programa Excel de Microsoft a través de sus herramientas.

La información obtenida a través de la entrevista a la secretaria de la institución fue de mucha importancia ya que proporciona de manera detallada ciertos aspectos que no se encuentran en la base de datos, como por ejemplo las especificaciones de los problemas familiares, los cuales varían entre divorcios, separaciones temporales, entre otros. Debido a su contacto personal y directo con las personas, también manifestó que los padres o tutores legales, en su mayoría retiran a sus hijos, no por un mal servicio sino por una fuerza mayor.

El área de educación en la ciudad de Tarapoto está en auge, tanto en el sector público como en el privado. Esto obliga a las empresas particulares especialmente a incrementar sus atractivos y a preocuparse cuando una deserción sucede, ya que cada alumno es también un cliente, y si un cliente se retira, por consiguiente, también un ingreso económico. Las instituciones privadas que compiten con la del estudio, es, en primer lugar, el colegio Antonio de Padua, que tiene un costo superior y en segundo lugar, el colegio Ciencias, que es inferior en costo. Prontamente, otra institución abrirá sus puertas, colegio Innova, lo que incrementa aún más los competidores. Es por ello que es importante para esta institución mantener fidelizados a sus clientes y saber por qué cuando ocurre una deserción, y buscar evitar que sucedan. Es esto lo que hace atractiva esta investigación, puesto que las causas de deserción no son las mismas en instituciones públicas como privadas.



## 4.2 Caso de estudio

La presente investigación tiene por objeto de estudio el colegio particular Simón Bolívar. El Colegio Particular “Simón Bolívar” fue fundado en marzo de 1991 por su Promotora, la Profesora Carmen Arminda Varela del Águila de Roca. Esta institución ha sido oficialmente reconocido por Resolución Directoral USE N° 0894 del 14 de noviembre del mismo año. Teniendo como fecha de creación el penúltimo mes del año.

El nombre del Colegio se instaura por la relevancia que significa Simón Bolívar, ilustre personaje, amante del saber y la superación, quien supo combinar la idea con la acción, consiguiendo encumbrarse a sus 48 años de vida como ciudadano ejemplar, político, filósofo, estadista y estratega militar, logrando liberar a su patria del dominio español y, posteriormente, a Colombia, Perú, Bolivia y Ecuador, por lo que, se le conoce como “Alfarero de Repúblicas”.

El año 2005, la Promotoría es ocupada por el CPC Erick Roca Varela, quien logra que el Colegio Particular “Simón Bolívar” se convierte en uno de los líderes de la educación en la región, dándole un estatus importante frente a los demás. Además, durante la gestión del joven promotor, se inaugura una segunda sede, la VILLA BOLIVARIANA, Jardín de Infancia, enfocada a niño en etapa preescolar.

En julio del 2010, el Dr. Allen Roca Varela asume la conducción de la Promotoría, quien actualmente ejerce las funciones como tal. Después de su ingreso, se implementó una tercera sede institucional donde funciona el nivel primario. De manera que esta institución brinda todos los niveles educativos básicos.

La institución educativa viene trabajo bajo la siguiente visión y misión.

Visión:

Ser la mejor Institución Educativa en la región San Martín por el aporte de estudiantes íntegros con una sólida formación científica y humanística, capaces de aprovechar eficientemente los avances tecnológicos para contribuir al desarrollo de una comunidad más justa y solidaria.

Misión:

Brindar un servicio de calidad educativa a través de un equipo de docentes altamente comprometidos, utilizando propuestas innovadoras en un contexto de familiaridad y compromiso social, que permita el desarrollo y formación integral del estudiante para que pueda afrontar adecuadamente los diferentes retos que tendrá durante su vida y sea capaz de colaborar en la construcción de un país más justo y desarrollado.

### 4.3 Resultados

Para la obtención de estos datos estadísticos se realizó una previa encuesta a la secretaria de la institución sujeta a estudio con el fin de profundizar cada factor encontrado en los datos archivísticos.

Tabla 1: Factores de deserción 2015

Motivos	DESERCIÓN 2015					Total Alumnos
	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	
1 <sup>er</sup> Grado	6	0	3	7	2	18
2 <sup>do</sup> Grado	2	0	10	4	3	19
3 <sup>er</sup> Grado	4	0	2	1	5	12
4 <sup>to</sup> Grado	2	0	8	9	6	25
5 <sup>to</sup> Grado	2	0	3	2	1	8
					Total Estudiantes 2015	82

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

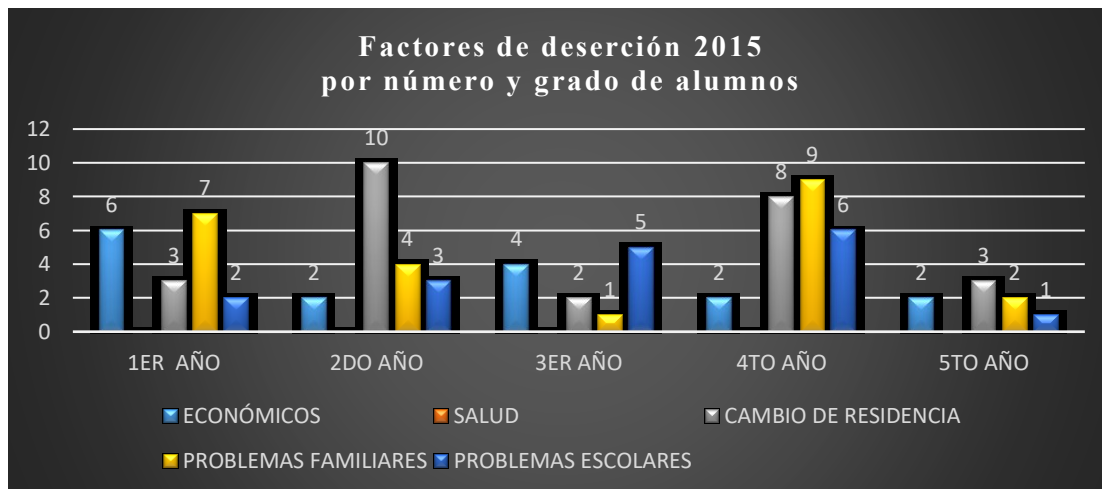


Figura 1: Factores de deserción 2015 por número y grado de alumnos

Figura 1: Del total de los estudiantes que desertaron, puede observarse que 26 alumnos se retiraron por factores de cambio de residencia, observando mayor presencia de este en el 2<sup>do</sup> y 4<sup>to</sup> grado. El siguiente factor que ha promovido la deserción son los problemas familiares. En menor grado se presentan el factor económico (16 alumnos) y problemas escolares (17 alumnos).

Tabla 2: Factores de deserción 2015 en porcentaje y por grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total de Alumnos
1 <sup>er</sup> Grado	33%	0%	17%	39%	11%	100%
2 <sup>do</sup> Grado	11%	0%	53%	21%	16%	100%
3 <sup>er</sup> Grado	33%	0%	17%	8%	42%	100%
4 <sup>to</sup> Grado	8%	0%	32%	36%	24%	100%
5 <sup>to</sup> Grado	25%	0%	38%	25%	13%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

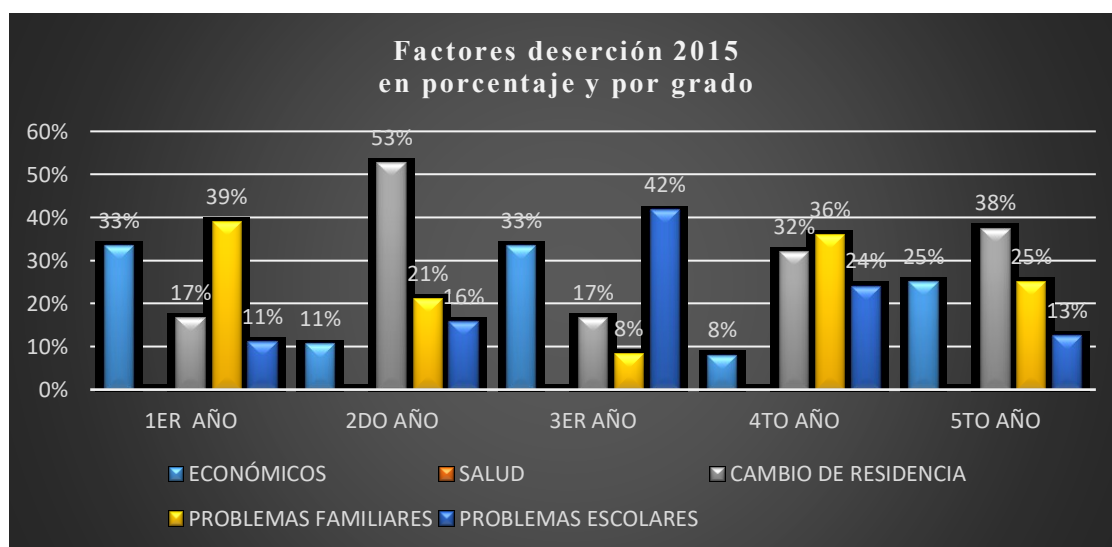


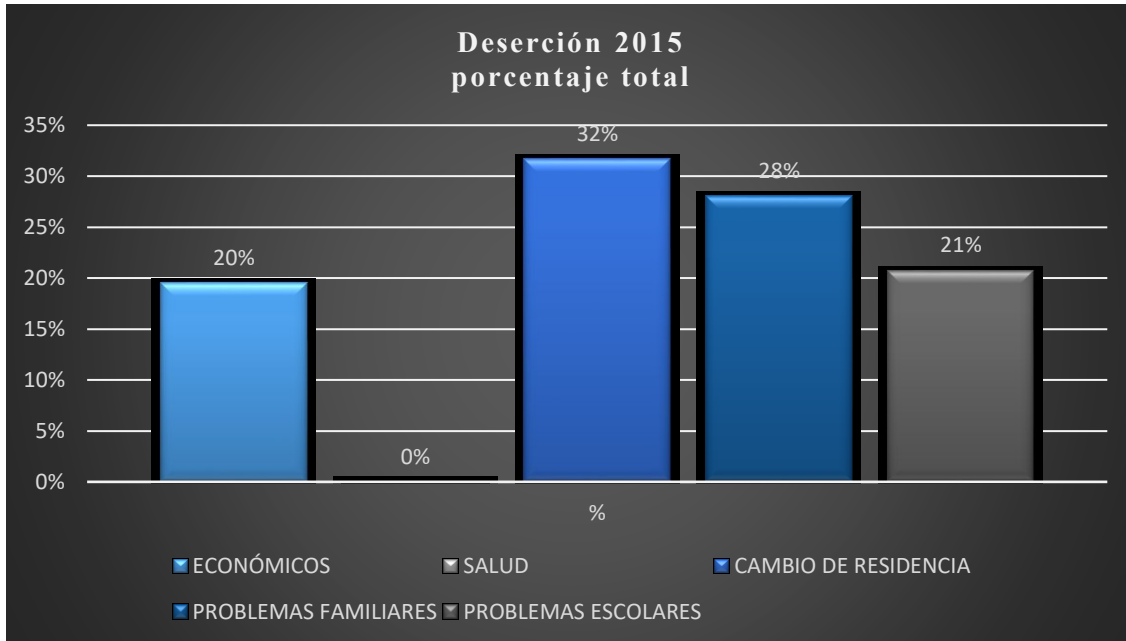
Figura 2: Factores de deserción 2015 en porcentaje y por grado

Figura 2: En el gráfico 1 que corresponde a la deserción escolar del año 2015 se obtuvo que en el primer año de secundaria uno de los factores más influyentes que causaron la deserción fue el factor familiar (39%). En el tercer año se observa un porcentaje preocupante del (42%) de deserción por problemas escolares presentados en el año, este mismo año se vio un grado de deserción por cambios de residencia (17%). En el cuarto año un (36%) desertaron por problemas familiares, y otro grupo tuvieron que desertar por cambios de residencia (17%). Concluimos con este gráfico que el factor más influyente de deserción en el año 2015 de primer a quinto año de secundario fue causa de los cambios de residencia o migración a otras ciudades o países.

Tabla 3: Deserción 2015 en porcentaje del total de alumnos

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total de Alumnos 2015
%	20%	0%	32%	28%	21%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.



**Figura 3:** Deserción 2015 - porcentaje total

Figura 3: Las cifras de deserción en porcentaje manifiesta que el 32% de los estudiantes se retiraron por factores de cambio de residencia, los cuáles básicamente hicieron su traslado otras ciudades del país o el extranjero. Se observa también que uno de los factores que inciden la deserción escolar son los problemas familiares. En una similar proporción se observa el factor económico y problemas presentados en el año escolar 2015.

Tabla 4: Deserción 2015 – 1<sup>er</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total Alumnos 2015
1 <sup>er</sup> Grado	6	0	3	7	2	18

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

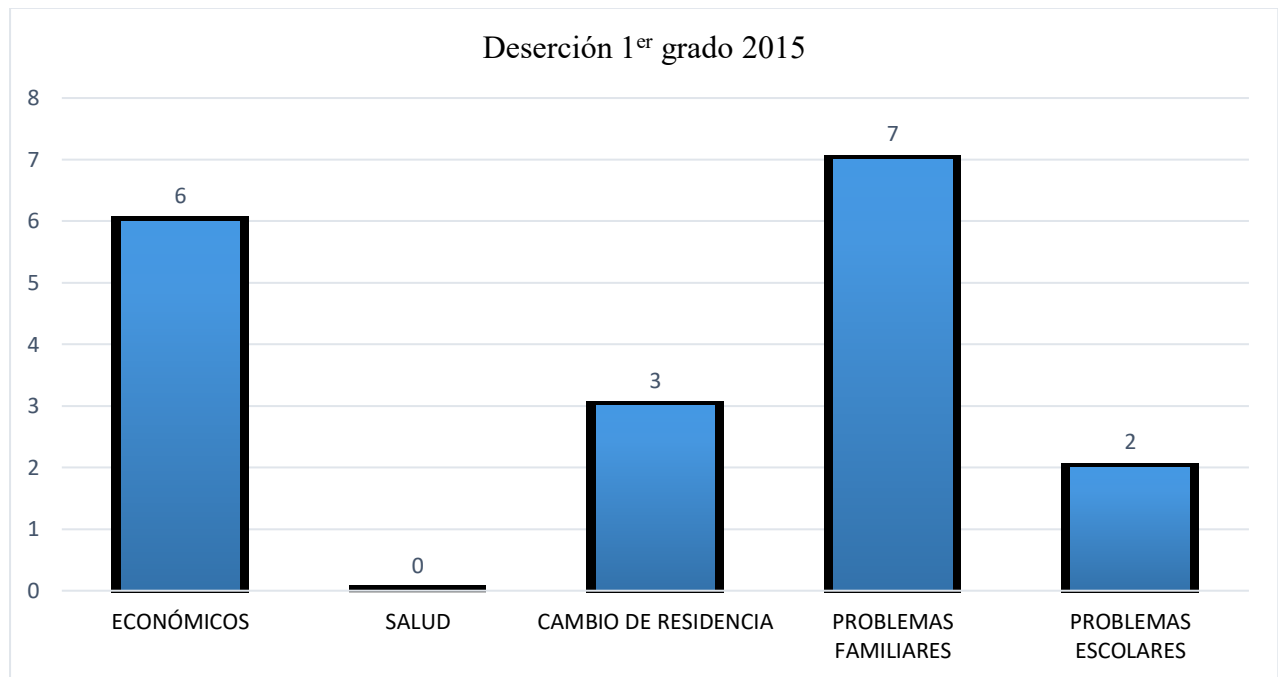


Figura 4: Deserción 1 grado 2015

Figura 4: El gráfico presenta que durante el periodo 2015, en el 1<sup>er</sup> grado, la tasa más alta de deserción se debió al factor familiar, con un total de 7 alumnos, siguiendo como factor relevante de deserción el económico. En mucha menor proporción se observan los demás factores, que sumados dan un total de 5 estudiantes.

Tabla 05: Deserción 2015 –2<sup>do</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total Alumnos 2015
2 <sup>do</sup> Grado	2	0	10	4	3	19

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

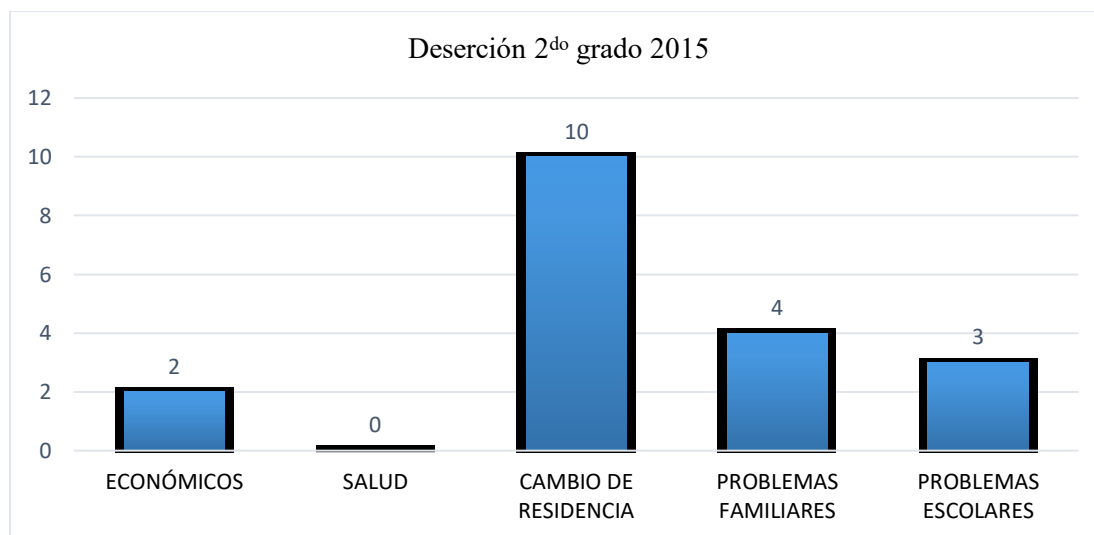


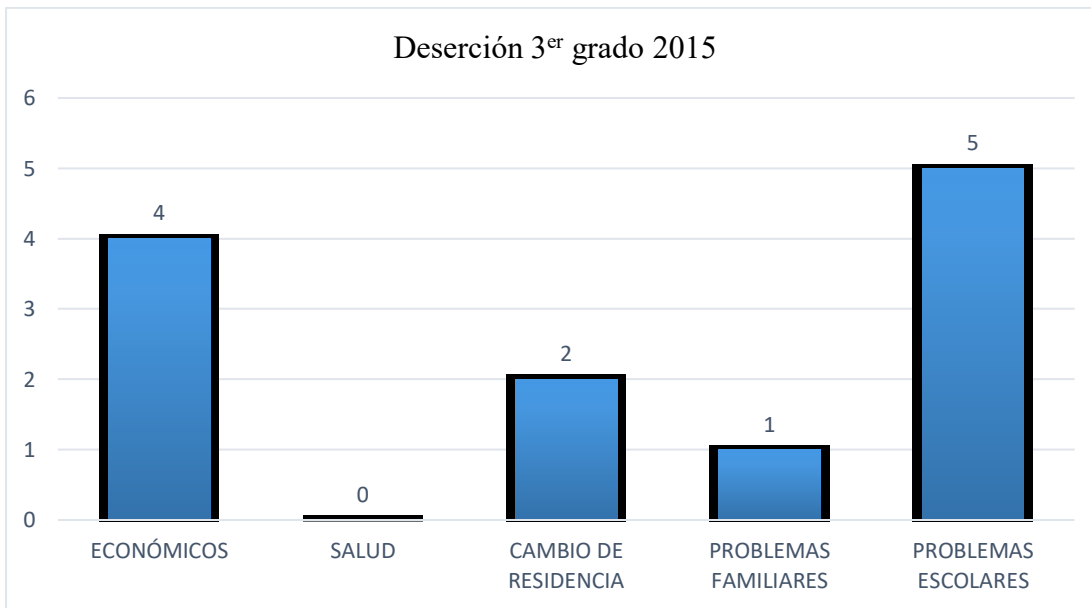
Figura 5: Deserción 2 grado 2015

Figura 5: El 2<sup>do</sup> grado se ve afectado en gran manera por el cambio de residencia de los padres ya sea por trabajo que implica la deserción obligatoria de los niños que en su totalidad el 2015 fueron 10 niños, los demás factores con menor reincidencia suman 9 alumnos.

Tabla 06: Deserción 2015 – 3<sup>er</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total Alumnos 2015
3 <sup>er</sup> Año	4	0	2	1	5	12

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.



**Figura 6:** Deserción 3<sup>er</sup> grado 2015

Figura 6: El 3<sup>er</sup> grado muestra una tasa muy baja de deserción, donde sólo se retiraron 12 alumnos, de los cuales, 5 tuvieron razones por problemas escolares, 4 por factores económicos, 2 por cambio de residencia y 1 por problemas familiares.



Tabla 07: Deserción 2015 – 4<sup>to</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total Alumnos 2015
4 <sup>to</sup> Año	2	0	8	9	6	25

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

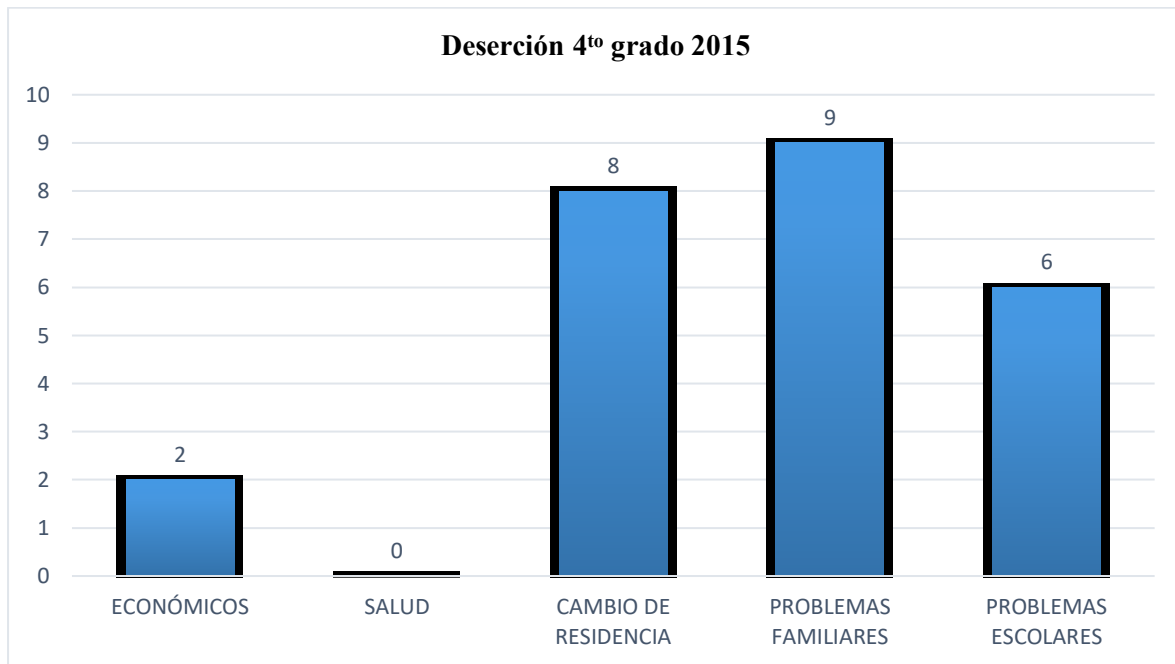


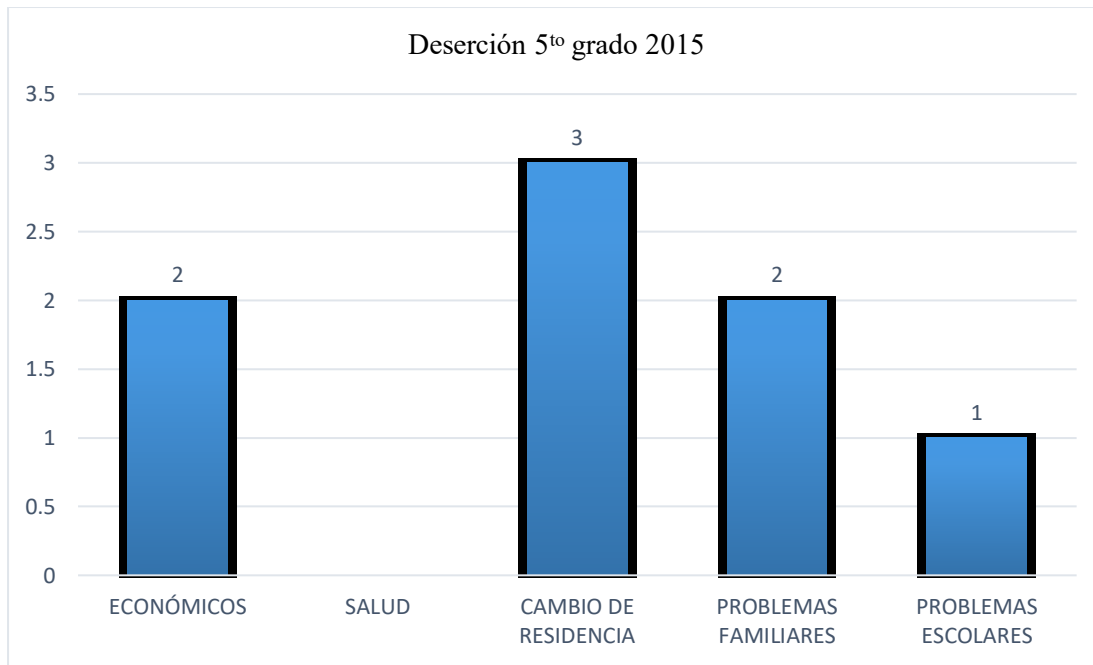
Figura 7: Deserción 4<sup>to</sup> grado 2015

Figura 7: En el periodo 2015, el 4 grado mostró una tasa bastante alta de deserción, donde los problemas familiares, el cambio de residencia y problemas escolares fueron los factores más influyentes.

Tabla 08: Deserción 2015 – 5<sup>to</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total Alumnos 2015
5 <sup>to</sup> Año	2	-	3	2	1	8

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.



**Figura 8:** Deserción 5<sup>to</sup> grado 2015

Figura 8: El 5<sup>to</sup> grado representó la menor tasa de deserción con un total de 8 estudiantes, de los cuales 3 manifestaron su retiro por cambio de residencia, 2 por motivos económicos y económicos y 1 por problemas escolares.

Tabla 09: Factores de deserción 2016 en cantidad y por grados

Motivos	Deserción 2016					Total de Alumnos 2016
	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	
1 <sup>er</sup> Grado	5	1	13	4	0	23
2 <sup>do</sup> Grado	2	0	1	0	0	3
3 <sup>er</sup> Grado	4	0	3	3	0	10
4 <sup>to</sup> Grado	4	0	8	0	0	12
5 <sup>to</sup> Grado	0		4	2	1	7
Total Deserción 2016						55

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

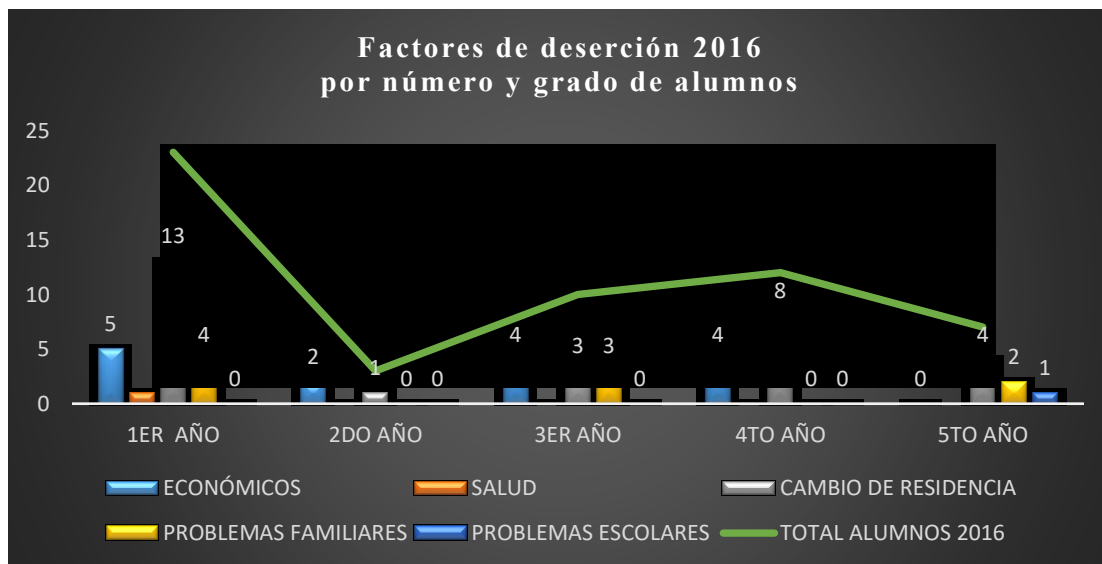


Figura 34: Factores de deserción 2016 por número y grado de alumnos.

Figura 9: La suma del total de estudiantes que desistieron por factores de cambio de residencia es de 29. El siguiente factor que provocó gran número de desistidos es económico, con 15 retirados. Los de menor dimensión vuelven a ser, como en el año anterior, el factor salud y problemas escolares, sumando entre ambos 2 casos de deserción.

Tabla 6: Deserción 2016 en porcentaje y por grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares
1 <sup>er</sup> Grado	22%	4%	57%	17%	0%
2 <sup>do</sup> Grado	67%	0%	33%	0%	0%
3 <sup>er</sup> Grado	40%	0%	30%	30%	0%
4 <sup>to</sup> Grado	33%	0%	67%	0%	0%
5 <sup>to</sup> Grado	0%	0%	57%	29%	14%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

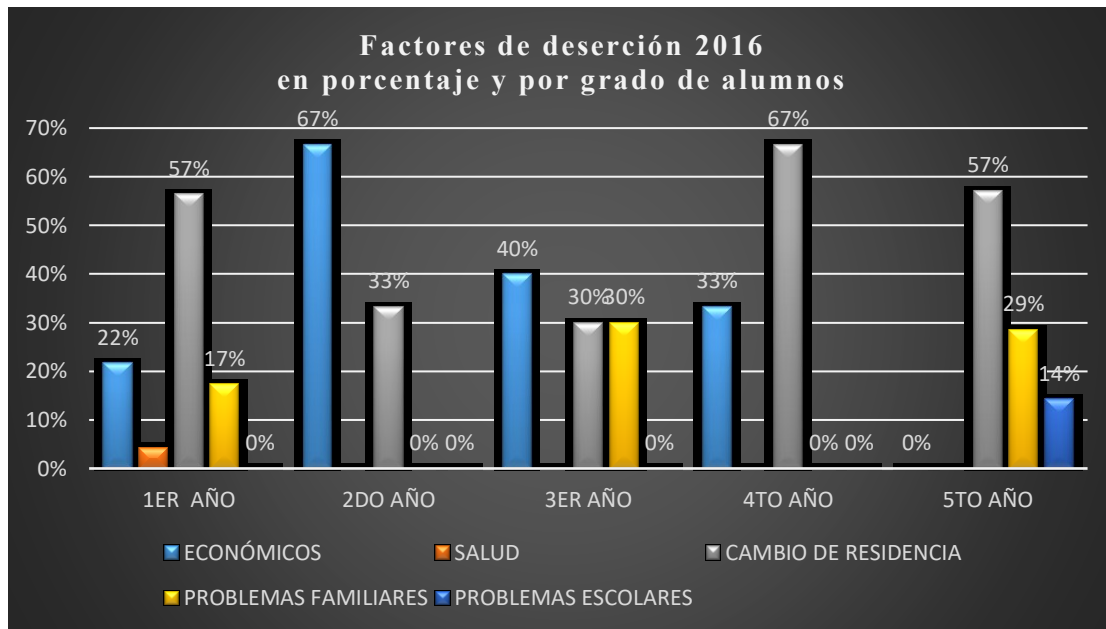


Figura 35: Factores de deserción 2016 en porcentaje y por grado de alumnos.

Figura 10: En el gráfico se muestra los factores más influyentes de deserción escolar en el año 2016, para el primer año un alto índice de deserción fue causado por el cambio de residencia (57%). En el segundo año se ve un gran margen de deserción por factor económico (67%) ya que muchos padres de familia migran a otras instituciones, en su mayoría públicas debido a que la inversión económica en educación es mucho menor. En tercer año de secundaria vemos un escenario parecido al anterior año, ya que el factor económico (40%) es también uno de los mayores causantes de deserción.

Tabla 11: Deserción 2016 en porcentaje del total de alumnos

Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total de Alumnos 2015
27%	2%	53%	16%	2%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

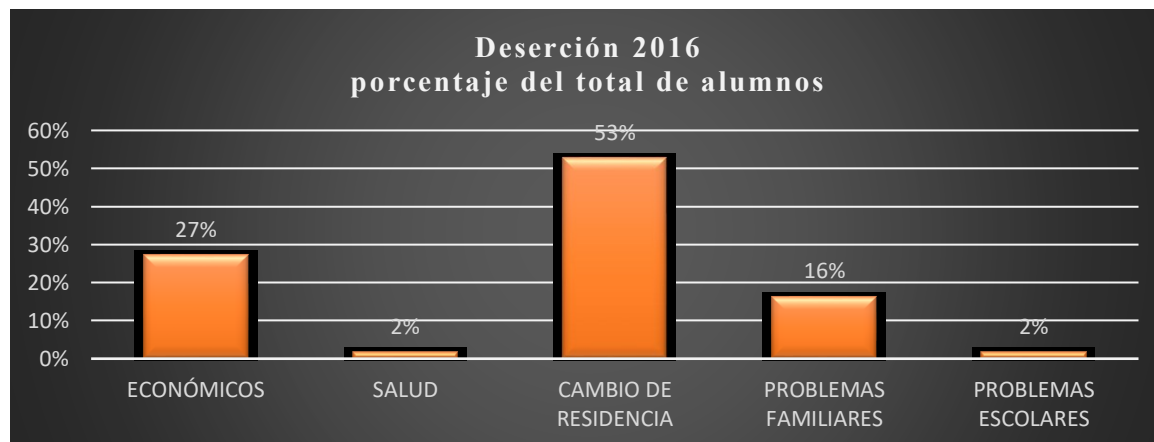


Figura 36: Deserción 2016 porcentaje del total de alumnos

Figura 11: Las cifras de deserción en porcentaje manifiesta que el 53% de los estudiantes se retiraron por factores de cambio de residencia, los cuáles básicamente hicieron su traslado a otras ciudades del país o el extranjero. Se observa también que uno de los factores que inciden la deserción escolar son los problemas económicos.

Tabla 12: Deserción 2016 - 1 grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares
1 <sup>er</sup> Grado	5	1	13	4	0

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

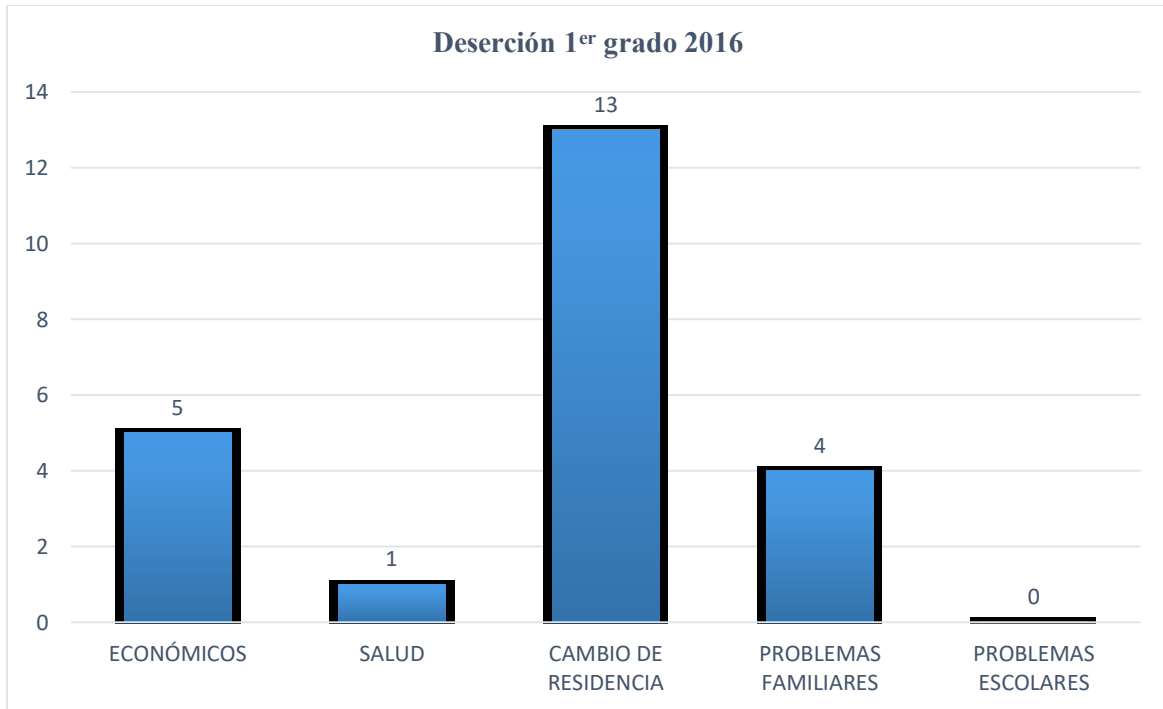


Figura 37: Deserción 1<sup>er</sup> grado 2016

Figura 12: El gráfico presenta que durante el periodo 2016, en el 1<sup>er</sup> grado, la tasa más alta de deserción se debió al factor de cambio de residencia, con un total de 13 alumnos. En mucha menor proporción se observa el factor económico, que obtuvo 5 desertores y problemas familiares que obtuvo 4 desertores.

Tabla 13: Deserción 2016 – 2<sup>do</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares
2 <sup>do</sup> Grado	2	0	1	0	0

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

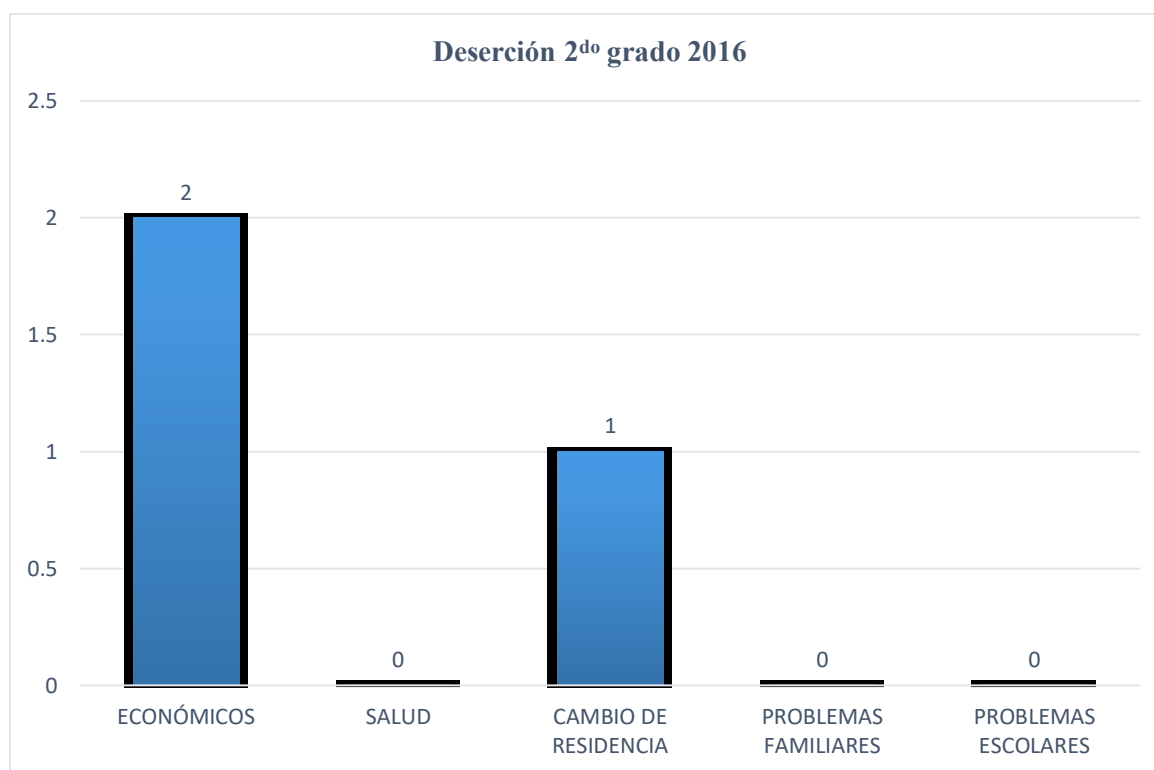


Figura 38: Deserción 2<sup>do</sup> grado 2016

Figura 13: El 2<sup>do</sup> grado manifiesta el menor número de alumnos desertores con los factores económicos y cambio de residencia, ambos con un total de 3 alumnos. Los demás factores se muestran ausentes en este grado.

Tabla 74: Deserción 2016 – 3<sup>er</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares
3 <sup>er</sup> Grado	4	0	3	3	0

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

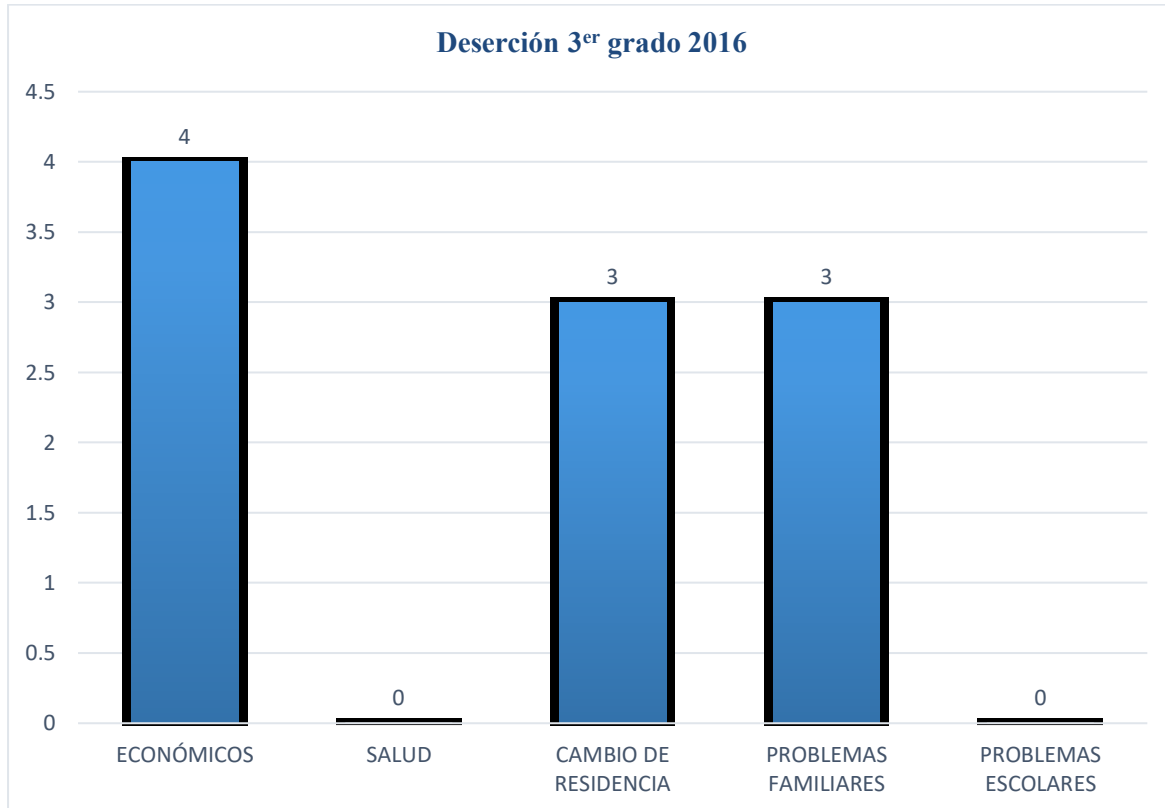


Figura 14: Deserción 3<sup>er</sup> grado 2016

Figura 14: El 3<sup>er</sup> grado expresa el mismo número de desertores motivados por el factor familiar y el cambio de residencia, cada uno con 3 estudiantes. Y el económico que es el mayor factor de deserción con 4 alumnos, no existe otro factor promoviendo la deserción en este grado.



Tabla 15: Deserción 2016 – 4<sup>to</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total de Alumnos 2016
4 <sup>to</sup> Grado	4	0	8	0	0	12

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

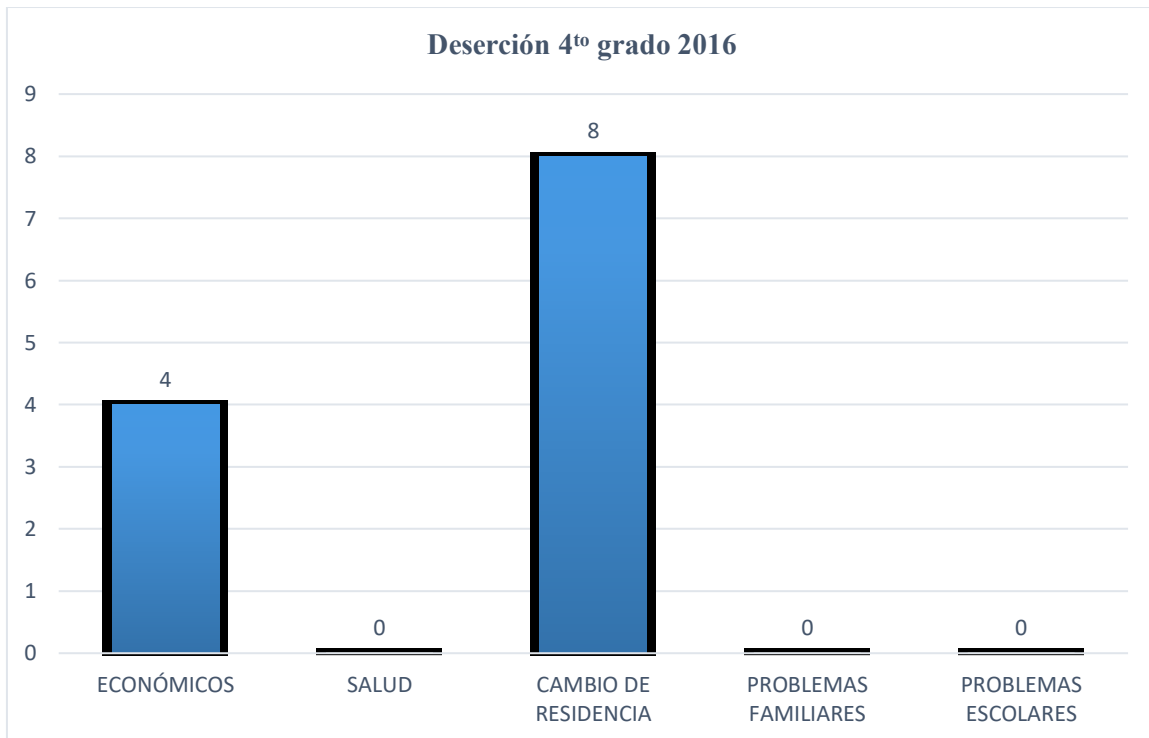


Figura 39: Deserción 4<sup>to</sup> grado 2016

Figura 15: En el periodo 2018, el 4<sup>to</sup> grado mostró una tasa alta de deserción por factores de cambio de residencia con un total de 8 estudiantes. Por otra parte fue el factor económico que motivo el retiro de 4 estudiantes. No existe otro factor promoviendo la deserción en este grado.

Tabla 16: Deserción 2016 – 5<sup>to</sup> grado

Motivos	Económicos	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total de Alumnos 2016
5 <sup>to</sup> Grado	0		4	2	1	7

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

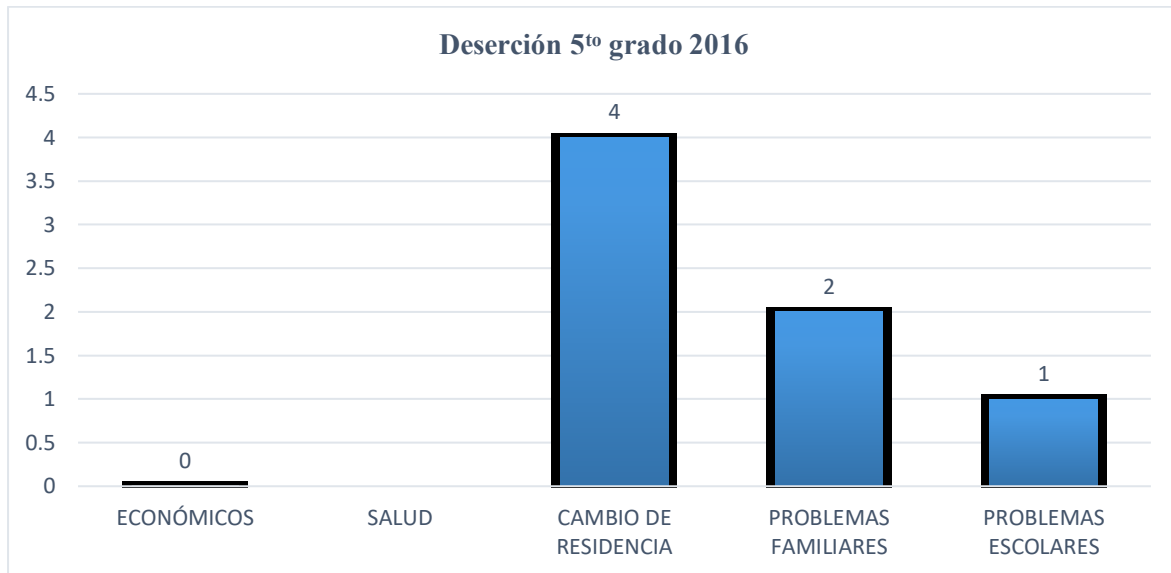


Figura 40: Deserción 5<sup>to</sup> grado 2016

Figura 16: El 5<sup>to</sup> grado representó una de las menores tasas de deserción con un total de 7 estudiantes, de los cuales 4 manifestaron su retiro por cambio de residencia, 2 por problemas familiares y 1 por problemas escolares.

Tabla 17: Factores de deserción 2017 en cantidad y por grados

Motivos	Deserción 2017					Total de Alumnos
	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	
1 <sup>er</sup> Grado	12	1	2	1		16
2 <sup>do</sup> Grado	12		7		3	22
3 <sup>er</sup> Grado	3		6		1	10
4 <sup>to</sup> Grado	4	1	4			9
5 <sup>to</sup> Grado	2		4	1		7
					Total Estudiantes 2017	64

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

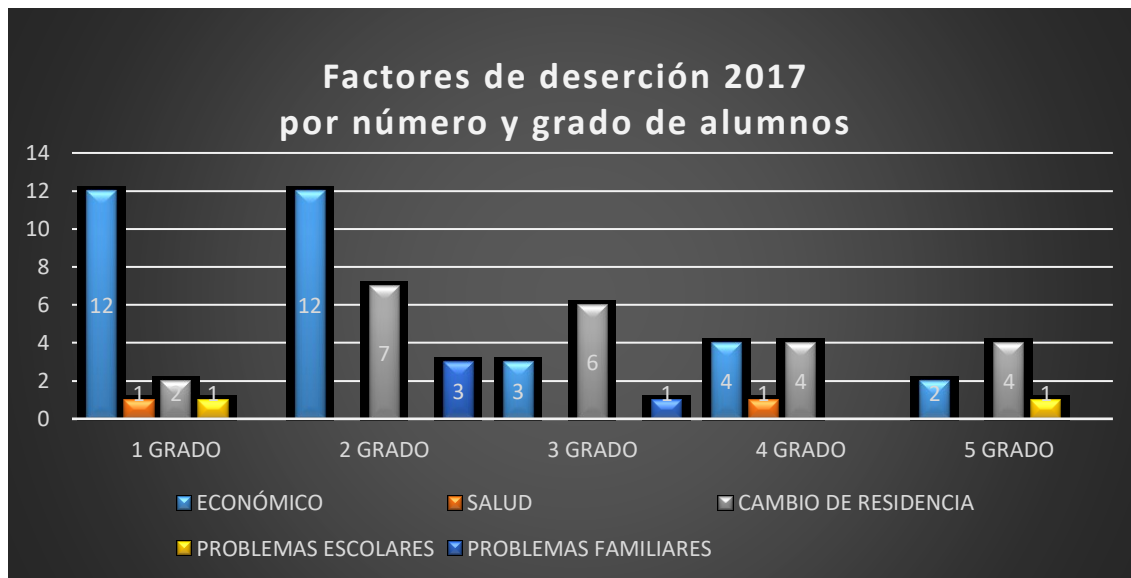


Figura 17: Factores de deserción 2017 por número y grado de alumnos

Figura 17: Del total de los estudiantes que desertaron, puede observarse que 33 alumnos se retiraron por factores económicos, observando mayor presencia de este en el 1<sup>er</sup> y 2<sup>do</sup> grado. El siguiente factor que ha promovido la deserción es el cambio de residencia, básicamente por motivo de trabajo de los padres de familia. Este tiene una incidencia de 23 estudiantes del total de 64.

Tabla 18: Factores de deserción 2017 en porcentaje y por grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
1 <sup>er</sup> Grado	75.0%	6.3%	12.5%	6%	0%	100%
2 <sup>do</sup> Grado	54.5%	0.0%	31.8%	0%	14%	100%
3 <sup>er</sup> Grado	30.0%	0.0%	60.0%	0%	10%	100%
4 <sup>to</sup> Grado	44.4%	11.1%	44.4%	0%	0%	100%
5 <sup>to</sup> Grado	28.6%	0.0%	57.1%	14%	0%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar

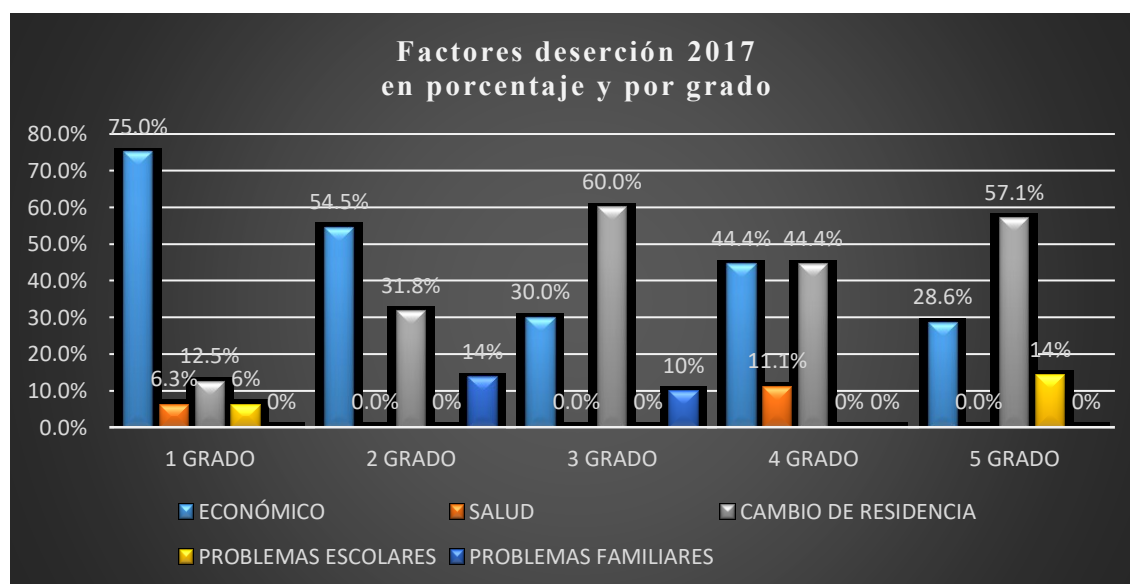


Figura 18: Factores de deserción 2017 en porcentaje y por grado

Figura 18: En el 1<sup>er</sup> grado en el año 2017, la mayor tasa de deserción, con un 75% fue el factor económico, seguidamente observamos que el siguiente factor dominante es el cambio de residencia con un 12.5%. En el 2<sup>do</sup> grado, el factor económico mueve el 54.5% de las deserciones. El 3<sup>er</sup> grado manifestó un 60% de las deserciones por el cambio de residencia, relacionado a los temas laborales de los padres. El 4<sup>to</sup> grado, por su parte, manifiesta un 44.4% de deserción tanto por factores económicos como por cambio de residencia. El 11.2% restantes de desertores se retiraron por problemas de salud.

Tabla 19: Deserción 2017 en porcentaje del total de alumnos

Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
51.6%	3.1%	35.9%	3.1%	6.3%	100

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

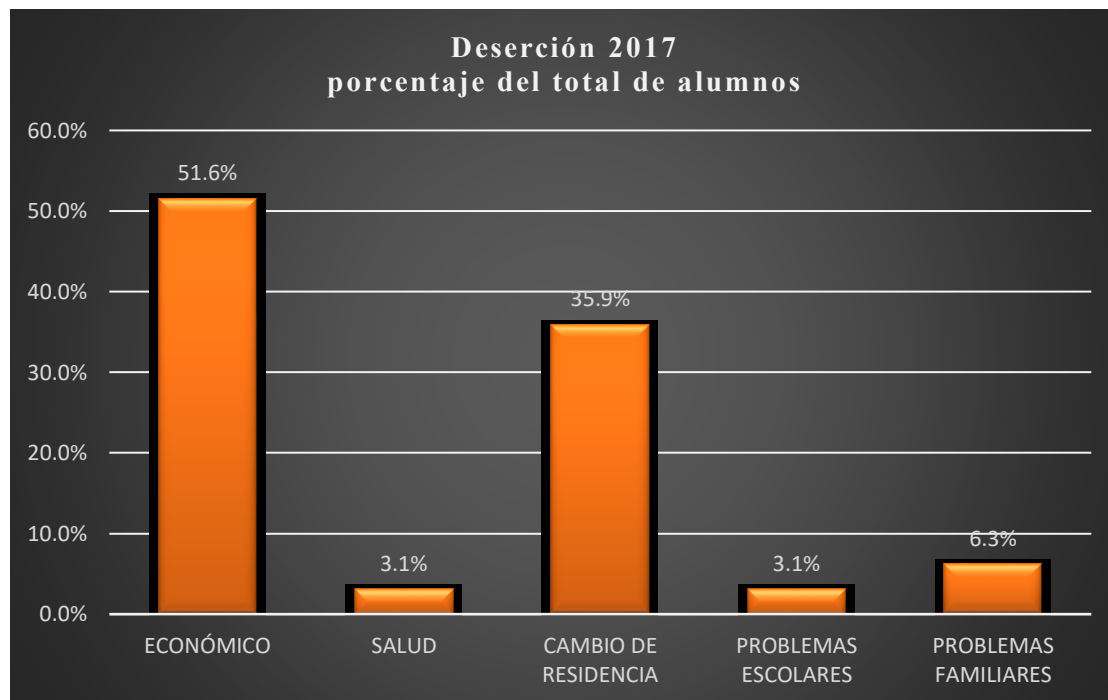


Figura 19: Deserción 2017 porcentaje del total de alumnos

Figura 19: Las cifras de deserción en porcentaje manifiestan que el 51.6% de los estudiantes se retiraron por factores económicos, los cuáles básicamente hicieron su traslado a instituciones educativas públicas. Aquellos que representan un menor porcentajes como factores de deserción son salud y problemas escolares, los cuales suman un total de 6.2%. Es interesante resaltar que el cambio de residencia muestra el 35.9% de los desertores. Básicamente por el trabajo de los padres, quienes por este, se ven obligados a mudarse.

Tabla 20: Deserción 2017 – 1<sup>er</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
1 <sup>er</sup> Grado	12	1	2	1		16

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

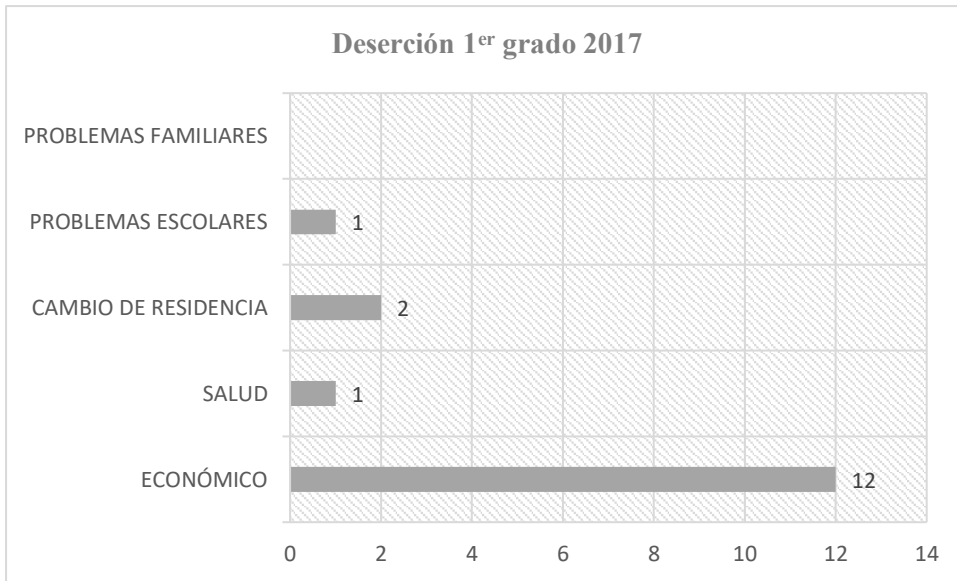


Figura 41: Deserción 1<sup>er</sup> grado 2017

Figura 20: El gráfico presenta que durante el periodo 2017, en el 1<sup>er</sup> grado, la tasa más alta de deserción se debió al factor económico, con un total de 12 alumnos. Este factor motivo el traslado de los estudiantes a instituciones públicas. En mucha menor proporción se observan los demás factores, que sumados dan un total de 4 estudiantes.

Tabla 21: Deserción 2017 - 2<sup>do</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
2 <sup>do</sup> Grado	12		7		3	22

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

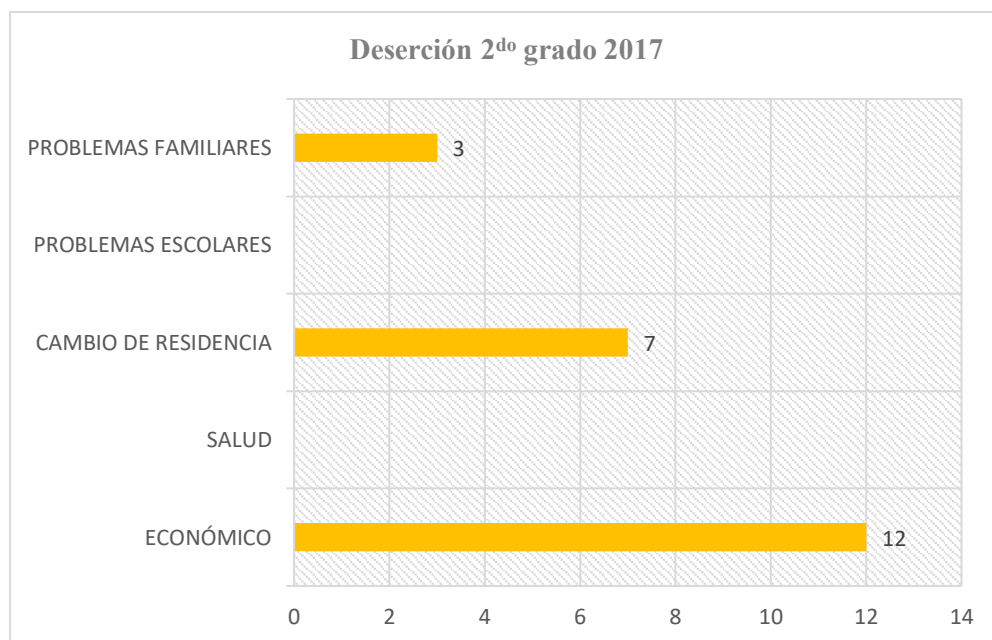


Figura 21: Deserción 2<sup>do</sup> grado 2017

Figura 21: El 2<sup>do</sup> grado manifiesta una coincidencia con el 1er grado en el número de alumnos desertores por el factor económico, que hacen un total de 12. Se observa además que 7 estudiantes se retiraron por el cambio de residencia y 3 por problemas familiares.

Tabla 22: Deserción 2017 – 3<sup>er</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
3 <sup>er</sup> Grado	3		6		1	10

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

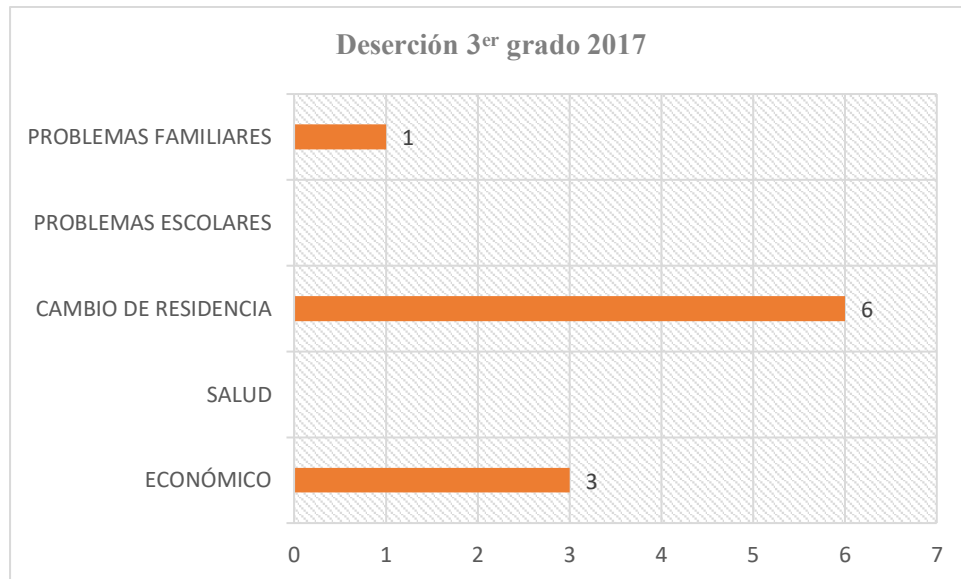


Figura 22: Deserción 3er grado 2017

Figura 22: El 3<sup>er</sup> grado muestra una tasa muy baja de deserción, donde sólo se retiraron 10 alumnos, de los cuales, 6 tuvieron razones por cambio de residencia, 3 por factores económicos y 1 por problemas familiares.



Tabla 23: Deserción 2017 – 4<sup>to</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
4 <sup>to</sup> Grado	4	1	4			9

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

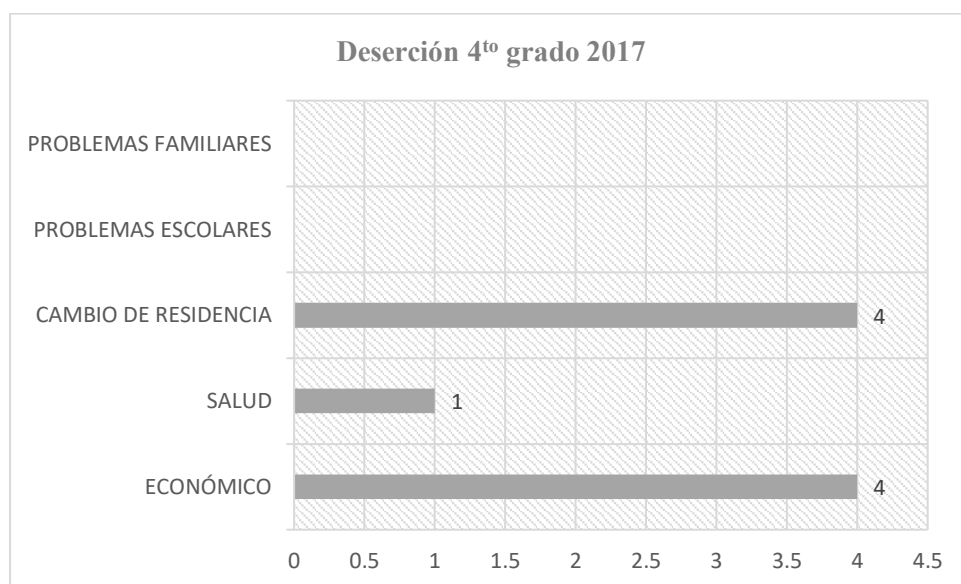


Figura 23: Deserción 4<sup>to</sup> grado 2017

Figura 23: En el periodo 2017, el 4 grado mostró una tasa bastante baja de deserción, donde el cambio de residencia y el factor económico en total restaron 8 alumnos a la institución, y 1 se retiró por motivos de salud. Cómo se puede observar incluso en los años anteriores, el cambio de residencia es una variable independiente que genera un buen número de desertores.

Tabla 24: Deserción 2017 – 5<sup>to</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total De Alumnos
5 <sup>to</sup> Grado	2		4	1		7

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

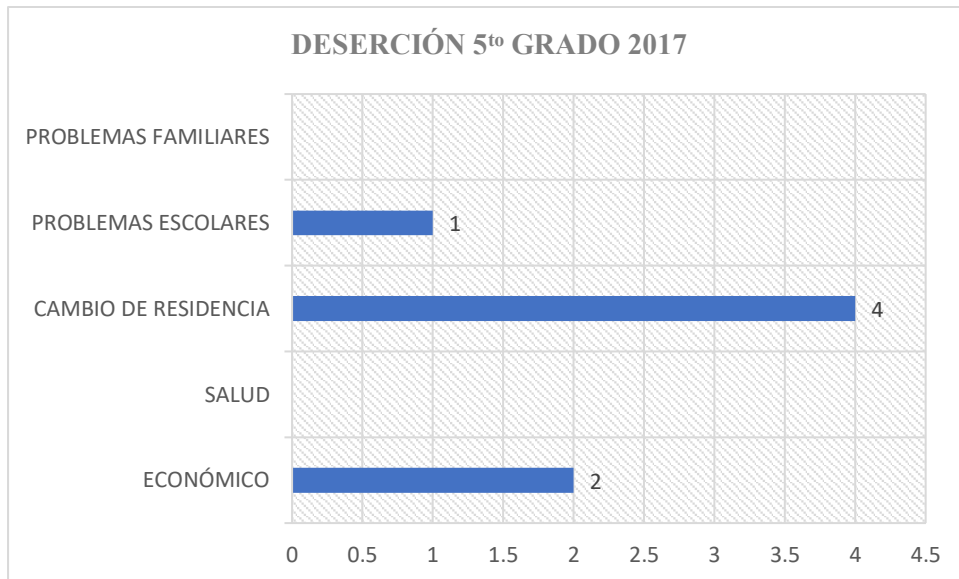


Figura 24: Deserción 5<sup>to</sup> grado 2017

Figura 24: El 5<sup>to</sup> grado representó la menor tasa de deserción con un total de 7 estudiantes, de los cuales 4 manifestaron su retiro por cambio de residencia, 2 por motivos económicos y 1 por problemas escolares.

Tabla 25: Factores de deserción 2018

Motivos	Deserción 018					Total de Alumnos
	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	
1 <sup>er</sup> Grado	10			2		12
2 <sup>do</sup> Grado	9		9	2		20
3 <sup>er</sup> Grado	6	1	6			13
4 <sup>to</sup> Grado	8		6	2		16
5 <sup>to</sup> Grado	2		4	1		7
Total Estudiantes	35	1	25	7	0	68

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

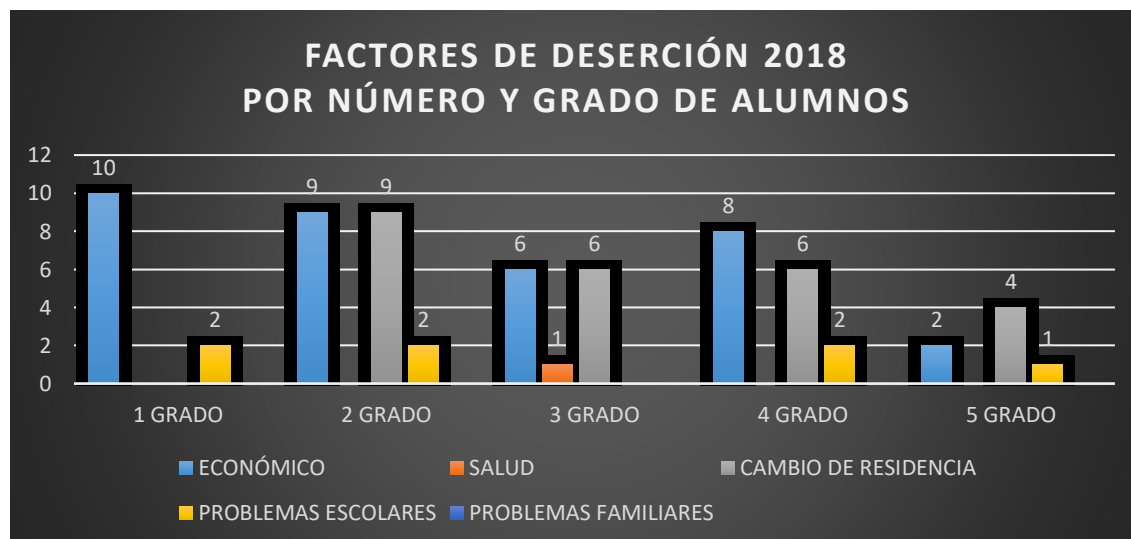


Figura 25: Factores de deserción 2018 por número y grado de alumnos.

Figura 25: La suma del total de estudiantes que desertaron por factores económicos es de 35. El siguiente factor que provocó gran número de desertores es el cambio de residencia, con 25 retirados. Los de menor dimensión vuelven a ser, como en el año anterior, el factor salud y problemas escolares, sumando entre ambos 8 casos de deserción. Cabe resaltar, que no se presentó ningún caso de deserción por problemas familiares.

Tabla 26: Factores de deserción 2018 en porcentaje y por grado de alumnos

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
1 <sup>er</sup> Grado	83%	0%	0%	17%	0%	100%
2 <sup>do</sup> Grado	45%	0%	45%	10%	0%	100%
3 <sup>er</sup> Grado	46%	8%	46%	0%	0%	100%
4 <sup>to</sup> Grado	50%	0%	38%	13%	0%	100%
5 <sup>to</sup> Grado	29%	0%	57%	14%	0%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

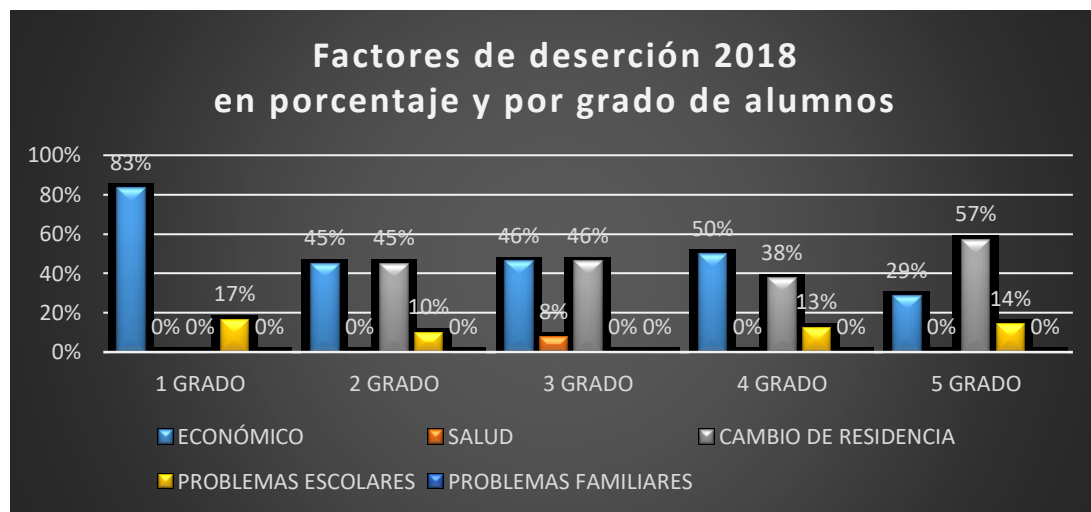


Figura 26: Factores de deserción 2018 en porcentaje y por grado de alumnos.

Figura 26: En el 1<sup>er</sup> grado en el año 2018, la mayor tasa de deserción, con un 83% fue el factor económico. En el 2<sup>do</sup> grado, el factor económico representa el 45% de las deserciones al igual que el cambio de residencia. El 45% se debe a problemas escolares. En el 3<sup>er</sup> se observa un similar grado de deserción por los mismos motivos que en el 2<sup>do</sup> grado, sumando de manera independiente un 46%. El 4<sup>to</sup> grado, por su parte, manifiesta un 50% de deserción por factores económicos, un 38% por cambio de residencia y 13% por factor salud. En el 5<sup>to</sup> grado, sorprendentemente, el mayor factor de deserción, no fue el económico, sino el cambio de residencia con un 57%. En algunos casos, los cambios de residencia son internacionales. En menor dimensión se observa el factor económico y de salud, con un 29% y un 14% respectivamente.

Tabla 27: Deserción 2018 – 1<sup>er</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
1 <sup>er</sup> Grado	10	0	2	0		12

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

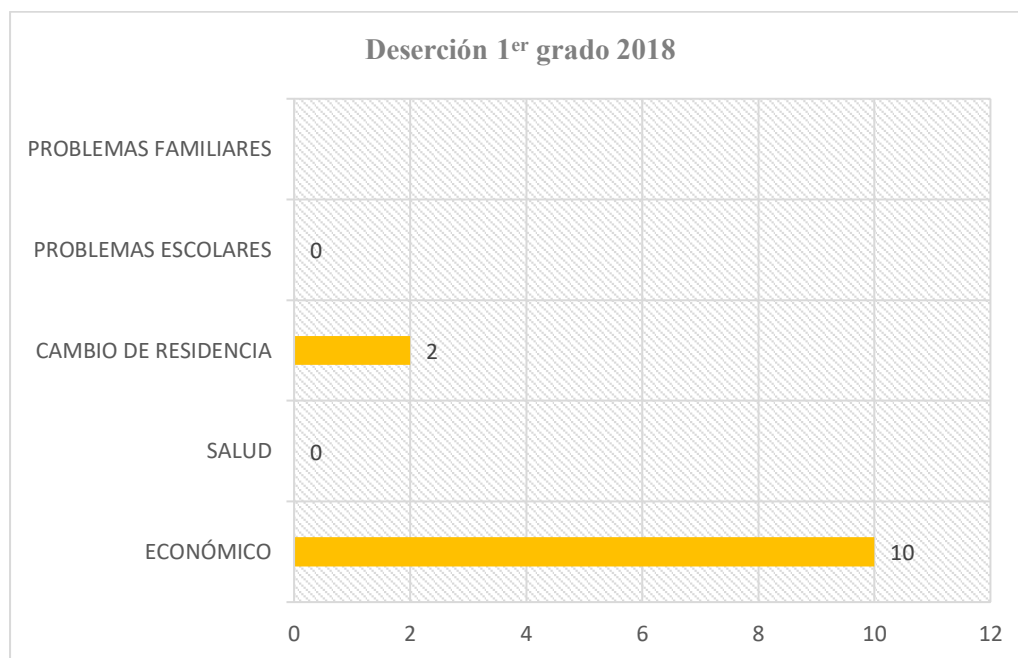


Figura 27: Deserción 1<sup>er</sup> grado 2018

Figura 27: El gráfico presenta que durante el periodo 2018, en el 1<sup>er</sup> grado, la tasa más alta de deserción se debió al factor económico, con un total de 10 alumnos. En mucha menor proporción se observa el factor cambio de residencia, que obtuvo 2 desertores. Los demás factores se muestran ausentes en este grado.

Tabla 28: Deserción 2018 – 2<sup>do</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
2 <sup>do</sup> Grado	9		9	2		20

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

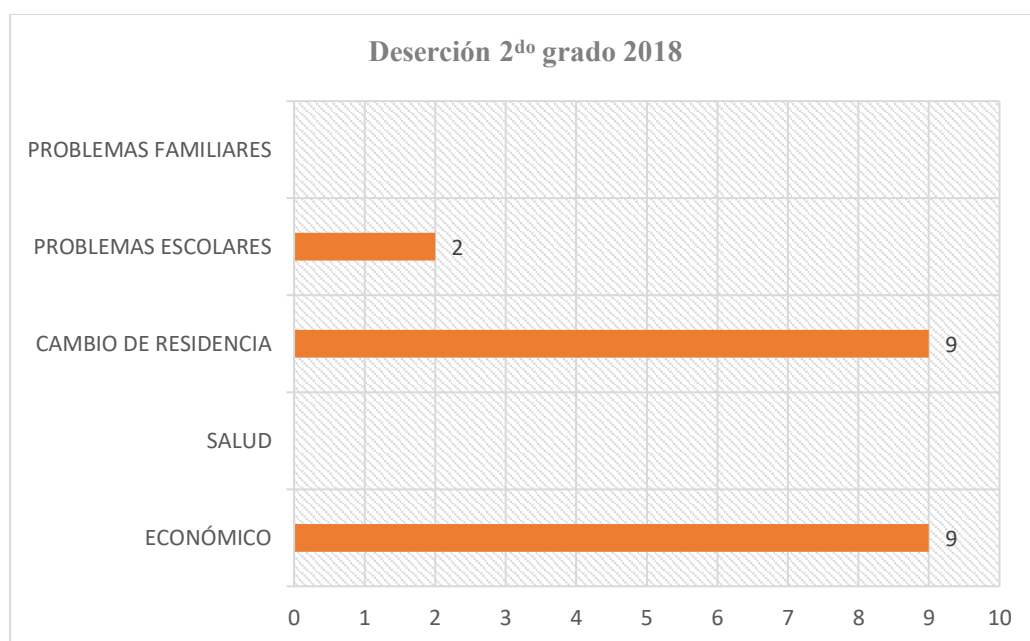


Figura 28: Deserción 2<sup>do</sup> grado 2018

Figura 28: El 2<sup>do</sup> grado manifiesta una coincidencia en el número de alumnos desercionados con los factores económicos y cambio de residencia, ambos con un total de 9 alumnos. El siguiente factor que se manifiesta es el de problemas escolares con un total de 2 alumnos, de los cuales uno manifestaba el hábito del plagio en exámenes.

Tabla 29: Deserción 2018 – 3<sup>er</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
3 <sup>er</sup> Grado	6	1	6			13

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

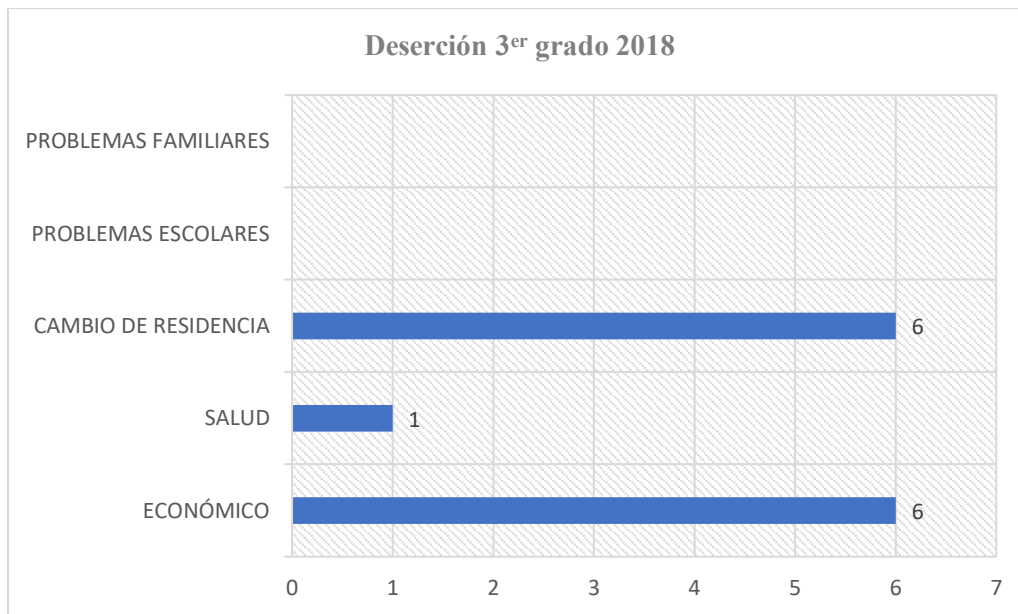


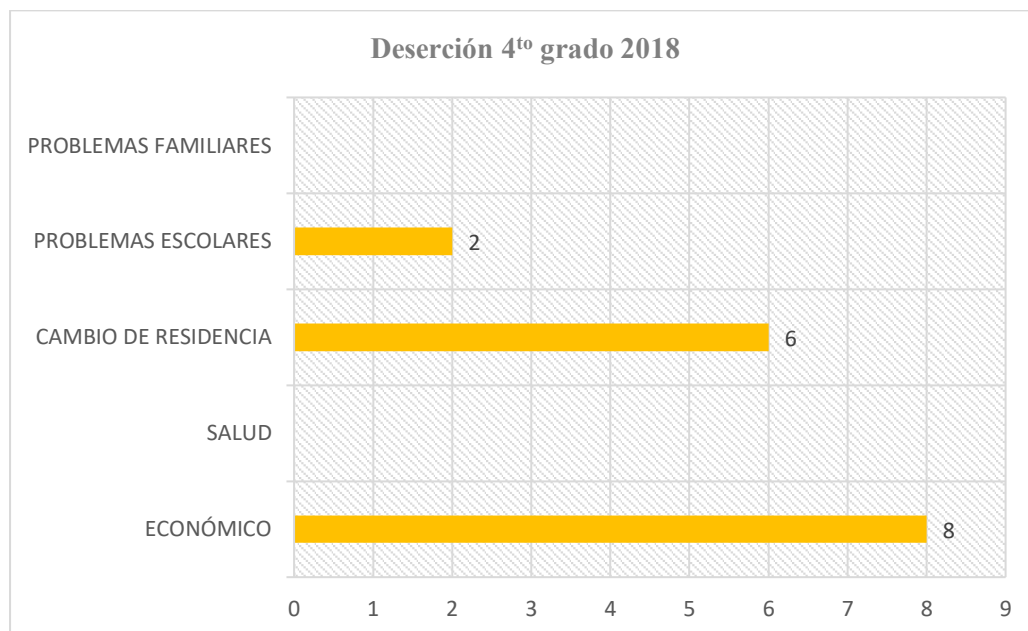
Figura 29: Deserción 3<sup>er</sup> grado 2018

Figura 29: El 3<sup>er</sup> grado expresa el mismo número de desertores motivados por el factor económico y el cambio de residencia, cada uno con 6 estudiantes. A excepción del factor salud, que es de 1 solo estudiante, no existe otro factor promoviendo la deserción en este grado.

Tabla 30: Deserción 2018 – 4<sup>to</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
4 <sup>to</sup> Grado	8		6	2		16

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.



**Figura 30:** Deserción 4<sup>to</sup> grado de 2018

Figura 30: En el periodo 2018, el 4<sup>to</sup> grado mostró una tasa alta de deserción por factores económicos con un total de 8 estudiantes. Por otra parte el cambio de residencia fue el factor que motivo el retiro de 6 estudiantes y los problemas escolares con un total de 2 estudiantes.



Tabla 31: 8Deserción 2018 – 5<sup>to</sup> grado

Motivos	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Escolares	Problemas Familiares	Total de Alumnos
5 <sup>to</sup> Grado	2		4	1		7

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

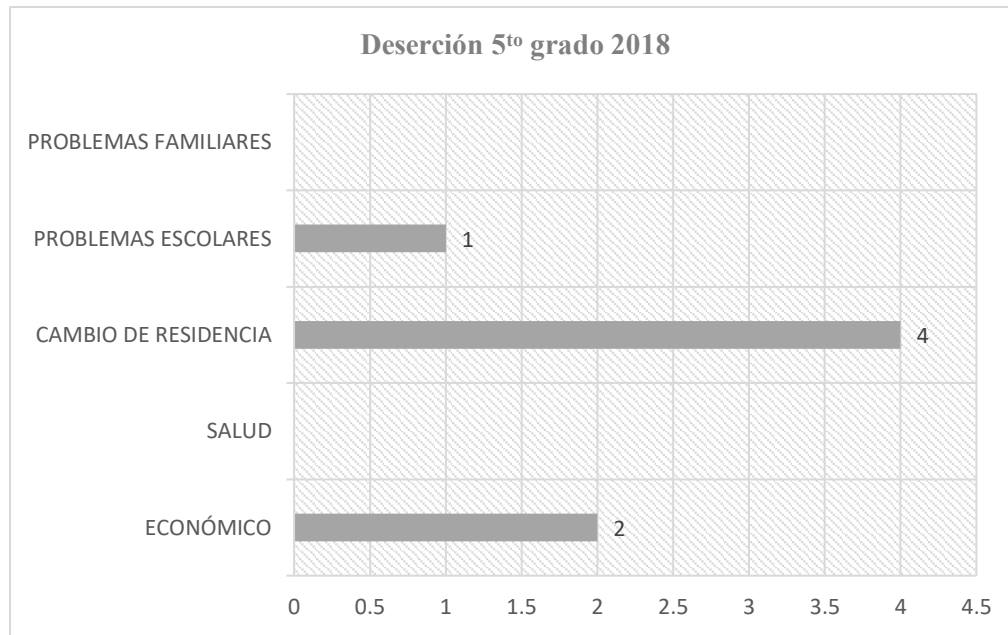


Figura 31: Deserción 5<sup>to</sup> grado 2018

Figura 31: El 5<sup>to</sup> grado representó la menor tasa de deserción con un total de 7 estudiantes, de los cuales 4 manifestaron su retiro por cambio de residencia, 2 por motivos económicos y 1 por problemas escolares.

Tabla 32: Factores de deserción 2015-2018

Año	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total
2015	16	0	26	23	17	82
2016	15	1	29	9	1	55
2017	33	2	23	4	2	64
2018	35	1	25	0	7	68
Total	99	4	103	36	27	269

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

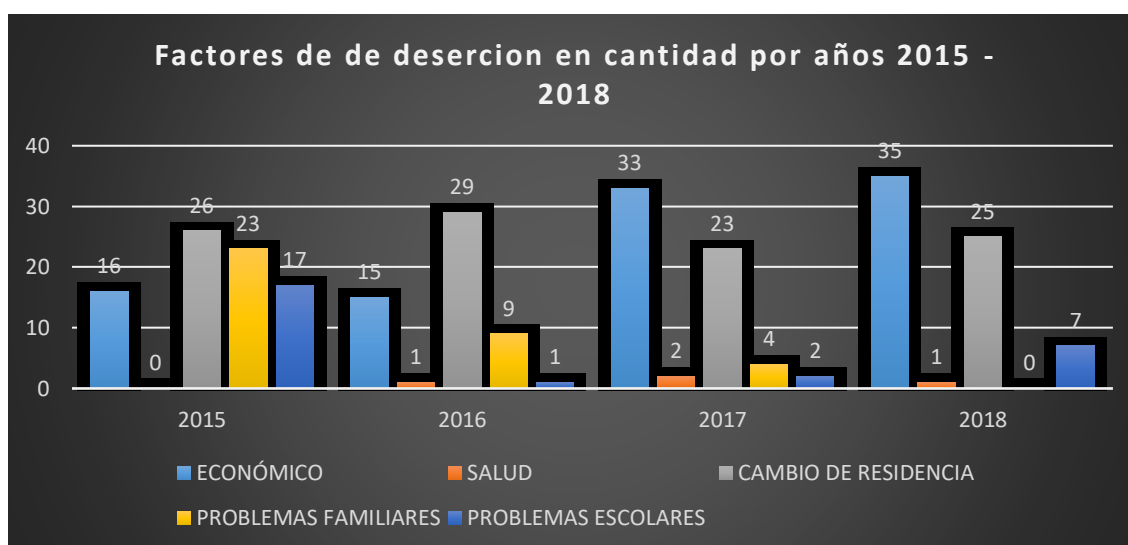


Figura 42: Factores de deserción en cantidad por años 2015 – 2018

Figura 32: El factor de cambio de residencia ha sido uno de los que mayor repercusión ha tenido en la deserción, con 103 desertores a lo largo de los años estudiados (2015-2016) , superando al factor económico que contó con 99 desertores. Los problemas familiares claramente jugaron un buen número de estudiantes en el primer periodo analizado (2015). El que menos incidencia de deserción ha provocado es el factor salud.

Tabla 33: Factores de deserción en porcentaje 2015-2018

Año	Económico	Salud	Cambio de Residencia	Problemas Familiares	Problemas Escolares	Total
2015	20%	0%	32%	28%	21%	100%
2016	27%	2%	53%	16%	2%	100%
2017	52%	3%	36%	6%	3%	100%
2018	51%	1%	37%	0%	10%	100%

Datos obtenidos de archivos de la I.E Simón Bolívar.

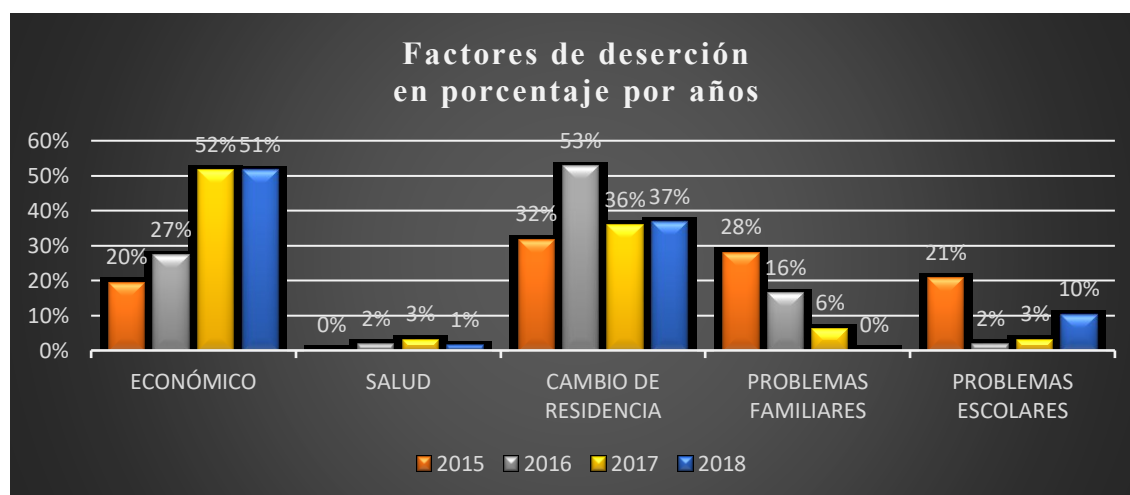


Figura 33: Factores de deserción en porcentaje por años.

Figura 33: El presente gráfico muestra los porcentajes alcanzados por año de los factores de deserción, así, la tasa más alta deserción por factores económicos, con un 52% se registró en el periodo escolar 2017, seguido por un 51% del año 2018. En año 2016, la deserción por cambio de residencia fue la más alta con un 53%, los demás años, oscilan entre el 32% y el 37%. En cuanto a los problemas escolares, el 2015 también fue el año que presentó la tasa más alta con un 21%. Respecto al factor salud, el gráfico presenta que en todos los años, sus niveles son poco significativos respecto al porcentaje alcanzado por los otros. En el 2017 apenas alcanzó el 3% y el 2015 no hubo ninguna salida de estudiantes por este factor.

#### **4.4 Conclusiones**

El presente estudio concluye que, el factor de deserción más prominente dentro de esta institución educativa, con la mayor suma de desertores a través de los años estudiados, fue el cambio de residencia con 103 estudiantes, seguido del factor económico con 99 estudiantes (Tabla 32). Ambas son variables independientes, donde la institución educativa poco puede hacer para la retención de estos estudiantes. Los cambios de residencia se deben principalmente por el trabajo del padre o de la madre de familia, que al mudarse, llevan consigo a sus vástagos. Otro son las custodias compartidas, donde los estudiantes se mudan con uno de sus progenitores, teniendo que dejar la institución para trasladarse a otra cercana al área nueva donde radicará. Los otros 3 factores restantes han sido menores: el factor salud sumó 4 estudiantes, los cuales no se trasladaron, sino que temporalmente dejaron de estudiar. En cuanto a problemas familiares, 36 estudiantes fueron los que dejaron la institución; por lo general los padres se separan y se llevan a sus hijos a otras instituciones como medio de represalia frente al otro o porque quieren llevarlos a una institución más cercana. Por último, tenemos el factor de los problemas escolares, asociados básicamente al hecho de los alumnos no se llevan con compañeros de clase, sienten desintereses por estudiar o simplemente algún docente no es de su particular agrado. Este factor costó al colegio 27 estudiantes.

Otra conclusión es que, los factores de deserción en las instituciones privadas son en gran parte diferentes a las instituciones públicas, donde los estudiantes se retiran por embarazo, trabajo estudiantil, problemas de adicciones, bullying, entre otros. Es de singular importancia notar además que los padres que tienen a sus hijos en instituciones educativas privadas caras, tienen niveles económicos diferentes y por lo general, mayor formación académica y rectitud a la

hora de presionar el estudio sobre sus vástagos, lo que hace que los hijos trabajen de manera más ardua que en una institución pública, donde los niveles culturales, económicos, etc. son menores.

Por último, entre los motivos de deserción, no se observaron quejas de servicio en ningún proceso, sea de recepción, enseñanza, infraestructura, entre otros. Los factores presentados son básicamente externos, factores que se encuentran en el macro entorno.

## 1.5 Recomendaciones

1. Ante el factor económico, se recomienda trabajar el área promocional de la empresa. Realizando un previo estudio de las utilidades que se generan, se pueden trabajar descuentos porcentuales en diferentes aspectos. Uno de ellos en la matrícula anticipada, descuentos por dos o más hermanos en la misma institución e incluso, el fraccionamiento de pagos atrasados de los tutores de los estudiantes a fin de regularizar la deuda del año en curso, con la condición de la no matrícula hasta terminar el pago correspondiente.
2. Ante el factor de problemas familiares, sabemos que es un factor existente en todas las clases sociales y en todos los centros educativos siempre existirán niños afectados por esta problemática. Frente a esta situación, se recomienda prestar especial atención en los cambios de actitud y rendimiento académico de los estudiantes. Cabe resaltar que los problemas familiares desembocan muchas veces en problemas escolares.
3. Ante el factor de problemas escolares, se recomienda que el trabajo minucioso esté ligado a la atención de los tutores encargados del estudiante a tratar, dándoles orientaciones y directrices para responder mejor a la situación que se les está presentando. De ser un asunto muy grave, el psicólogo responsable podría recomendar ayuda especializada. El cuidar de los estudiantes en esta área emocional puede, de alguna manera, apoyar a la garantía de la permanencia de los mismos.

Ya que la institución educativa cuenta con un área de atención psicológica, se debería priorizar la atención para los individuos que están pasando por estas circunstancias y realizar un seguimiento a fin de no perderlos emocionalmente ni tampoco como consumidores del servicio.

Desarrollar un ambiente escolar positivo con personal capaz de brindar atención a jóvenes en riesgo de deserción. Bajo esta estrategia se le brindará atención personal al estudiante en riesgo ya que muchos estudiantes manifiestan que la falta de atención de los maestros y directores ha sido causa principal del abandono de la escuela.

4. Ante el factor salud, la tecnología se ha desarrollado a tal punto que para aprender ya no necesitas un centro de formación material o tangible, basta con uno inmaterial: el virtual. Por lo tanto se recomienda (si la situación lo permite) hacerle llegar las clases mediante fichas de trabajo, videos grabados de la clase y una sesión en casa por parte de los docentes para mantener actualizado al alumno y evitar su deserción.
  
5. Ante el factor de cambio de residencia, si bien sabemos que este factor está en el macro entorno, recomendamos investigar el perfil del estudiante para así poder tomar acciones de fidelización de cliente y conocer más a fondo que tipo de estudiante es que el deserta por este factor, además se puede realizar una investigación de mercado para crear estrategias de ayuda en base a los resultados de esta investigación y apoyar la permanencia de nuestros estudiantes, buscando disminuir los índices de deserción.

## Referencia

- Abaunza, H., Donas, S., Ginette, B., Carrillo, M., Castro, S., Chillan, Y., ... Duarte, K. (2001). *Adolescencia y Juventud en America Latina*. Retrieved from [http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Adolescencia y juventud en Am%C3%A9rica Latina Solum Donas 2001.pdf#page=219](http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Adolescencia_y_juventud_en_Am%C3%A9rica_Latina_Solum_Donas_2001.pdf#page=219)
- Abril Valdez, E., Roman Pérez, R., Cubillas Rodríguez, M. J., & Moreno Celaya, I. (2008). Deserción o autoexclusión. Un análisis de las causas de abandono escolar en estudiantes de educación media superior en Sonora, México. citar este artículo, le recomendamos el siguiente formato. *Redie Revista Electrónica de Investigación Educativa*. <https://doi.org/1607-4041>
- Balarezo, S. (2013). *Manual de atención al cliente. Comunicación no verbal*. Retrieved from [https://www.fad.es/sites/default/files/Manual Atencin Cliente.pdf](https://www.fad.es/sites/default/files/Manual_Atencin_Cliente.pdf)
- Barrera, F., & Higuera, L. (2004, June). Embarazo y fecundidad adolescente, 23. Retrieved from [http://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/816/WP\\_2004\\_No\\_24.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/816/WP_2004_No_24.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Beltran, L. (2006). *Embarazo en Adolescentes escuela de gerencia social*. Caracas. Retrieved from [http://207.58.191.15:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/265/embarazo\\_adolescentes.pdf?sequence=1](http://207.58.191.15:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/265/embarazo_adolescentes.pdf?sequence=1)
- Cervantes, A., & Pedroza, F. (2012). El bullying una aproximación a la delimitación operacional del concepto. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD*



*Revista de Psicología*, N°1, 1, 10. Retrieved from [http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2693/0214-9877\\_2012\\_1\\_1\\_451.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/2693/0214-9877_2012_1_1_451.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De Vries, W., Romero, J., León, P., & Saldaña, I. (2011). ¿Desertores o decepcionados? Distintas causas para abandonar los estudios universitarios. *Revista de La Educación Superior*, 160, 29–49.

Gogna, M., Adaszko, A., Alonso, V., Binstock, G., Fernández, S., Pantelides, E. A., ... Zamberlin, N. (n.d.). *Embarazo y maternidad en la adolescencia. Estereotipos, evidencias y propuestas para políticas públicas*. Buenos Aires. Retrieved from [http://salud.ciee.flacso.org.ar/flacso/Espanol/Embarazo\\_y\\_maternidad.pdf](http://salud.ciee.flacso.org.ar/flacso/Espanol/Embarazo_y_maternidad.pdf)

Hariz, M. (2016). *Atención a las dificultades del aprendizaje de la Matemática de los adolescentes repitentes de la Secundaria Básica Máximo Gómez Báez*. Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). Marketing de servicios. In J. Reyes & T. Eliosa (Eds.), *Marketing de servicios* (4th ed., pp. 4–40). Mexico: Cengage Learning Editores. Retrieved from [http://www.aptae.pe/archivos\\_up/0103-marketing-de-servicios-k.-douglas-hoffman-john-e.-g.-bateson.pdf](http://www.aptae.pe/archivos_up/0103-marketing-de-servicios-k.-douglas-hoffman-john-e.-g.-bateson.pdf)

Italo, C. (2017). *La deserción como fenómeno en la educación inicial entre familias procedentes de sectores rurales*. universidad técnica de cotopaxi.

- Izquierdo, E. J. (2016). *Factores concurrentes y predominantes*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Lavado, P., & Gallegos, J. (2005). “ La dinámica de la deserción escolar en el Perú : un enfoque usando modelos de duración .” *Econometrica*, 1–46. Retrieved from <http://departamento.pucp.edu.pe/economia/images/documentos/DDD309.pdf>
- López, P., & García, P. (2010). *Causas que Inciden en el Bajo Rendimiento Académico de los Alumnos y Alumnas Repitientes de Séptimo Grado, turno Vespertino del Instituto Nacional de Nagarote, Primer Semestre, Año 2009*. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua. Retrieved from <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/2296/1/217284.pdf>
- Loredo, A., Perea, A., & López, E. (2008). “Bullying”: acoso escolar. La violencia entre iguales. Problemática real en adolescentes Artículo de revisión. *Acta Pediatrica de México*, 29(4), 210–214. Retrieved from [www.revistasmedicasmexicanas.com.mx](http://www.revistasmedicasmexicanas.com.mx)
- Martínez Morales, J., & Ortega Aguirre, A. (2011). *La problemática actual de la deserción escolar, un análisis desde lo local* (1st ed.). Chihuahua: Universidad Autónoma de Chihuahua. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/906/>
- Mesén, V. (2011). Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable. *Tec Empresarial*, ISSN-E 1659-3359, Vol. 5, N°. 3, 2011, Págs. 29-35, 5(3), 29–35. <https://doi.org/10.1659-2395>
- Olweus, D. (2014). Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas : Hechos e intervenciones. *Research Gate*, 24.

Palma, M. (2015). *El estilo de los docentes y la desmotivación de los estudiantes*. Universidad de Guayaquil. Retrieved from [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21580/1/TESIS Valallazza - Sorroza.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21580/1/TESIS_Valallazza_Sorroza.pdf)

Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente : la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial. Retrieved from [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=PmCp572lkR&sig=e0DmTJ7fWEUVVK2EcU\\_fglMsWok#v=onepage&q=atenci%C3%B3n+al+cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=PmCp572lkR&sig=e0DmTJ7fWEUVVK2EcU_fglMsWok#v=onepage&q=atenci%C3%B3n+al+cliente&f=false)

Sanchez, N., Reyes-Hernandez, U., Reyes-Gómez, U., & Javier-Hernández, L. (2006). Factores que Inducen a la Deserción Escolar en la Adolescente Embarazada. *Mediagrphic Artemisa En Linea*, 23(2), 64–68.

Williamson, N. (2013). *El Estado de la Población Mundial 2013 Este informe fue producido por la División de Información y Relaciones Externas del UNFPA, Fondo de Población de las Naciones Unidas. Principal investigadora y autora*. Retrieved from <http://207.58.191.15:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/380/SP-SWOP2013.pdf?sequence=1>

## Anexo

### Anexo N° 1. Carta de consentimiento.



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Quien suscribe la presente, Administración del Colegio Particular Simón Bolívar S.R.L.

### Autoriza

A los investigadores:


Reátegui Chujutalli, Anabelén Naomi  
Salas Vega, Allizon Stephanie

Realizar el trabajo de investigación denominado “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESERCIÓN ESCOLAR: CASO: COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR – TARAPOTO, SAN MARTÍN, PERÚ”.  
Brindándole la información necesaria para su realización.

Se expide la presente a la solicitud de los interesados.

*Tarapoto, 07 de Mayo de 2018.*



  colegiosimonbolivar

Jr. René Bartra 102, Tarapoto | Telf: 042 52 44 57 | 942826476

**Anexo N° 2. Ficha de entrevista.**

**FICHA DE ENTREVISTA PERSONAL – COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR**

**Entrevista personal dirigida a la secretaria de la institución educativa**

**Tema: La deserción estudiantil.**

**ENTREVISTA PERSONAL**

**Fecha: 25/08/2018**

**OBJETIVO: Recoger información sobre los factores de deserción en la institución educativa.**

**MODELO DE ENTREVISTA**

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted en el cargo?

-----  
-----

2. ¿Qué funciones realiza dentro de cargo?

-----  
-----

3. ¿Lleva un registro de la deserción escolar?

-----  
-----  
-----  
-----

4. En cuanto a la deserción de los estudiantes ¿Cuáles son los motivos que los padres argumentan ante una salida de un estudiante de la institución educativa?

-----

-----

5. ¿Cuáles son los motivos más mencionados por los padres?

-----

-----

\_\_\_\_\_  
Moderador

\_\_\_\_\_  
Entrevistado

### Anexo N° 3. Ficha de validación.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

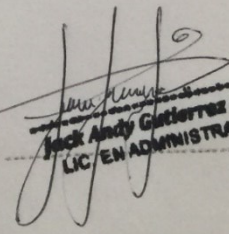
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?

*Se podría agregar preguntas que mencionen las opiniones de los profesores con más años de experiencia.*

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?

-----  
-----  
-----

Fecha: \_\_\_\_\_

Validado por:   
**Jack Andy Gutiérrez Pinzhi**  
**LIC/ EN ADMINISTRACION**

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 **70** 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?


-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 **80** 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?

-----  
-----  
-----

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?

-----  
-----  
-----

  
**Richard Vásquez Torres**  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD N°18137

Fecha: \_\_\_\_\_

Validado por: \_\_\_\_\_



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?.

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?.

-----  
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?.

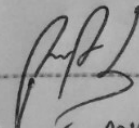
-----  
-----  
-----

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?.

-----  
-----  
-----

Fecha:

Validado por: -----

  
LIC. EN ADMINISTRACION  
Lila REATEGUI REATEGUI  
DNI: 44261641

