

**PRINCIPALES CAUSAS DE LA DESERCIÓN DE APRENDICES EN LA SEDE  
CENTRO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL  
CAUCA EN EL AÑO 2018**

**GABRIELA SOLARTE BUSTAMANTE**



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
POPAYÁN  
2019**

**PRINCIPALES CAUSAS DE LA DESERCIÓN DE APRENDICES EN LA SEDE  
CENTRO DEL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL  
CAUCA EN EL AÑO 2018**

**GABRIELA SOLARTE BUSTAMANTE**

**Trabajo de grado para obtener el título de trabajadora social**

**DIRECTOR  
Mag; IVÁN GUTIÉRREZ**

**Línea de investigación Deserción educativa superior**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
POPAYÁN  
2019**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Popayán 05 de Junio de 2020

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO 1 .....	11
DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
ANTECEDENTES.....	13
Internacionales.....	13
Nacionales .....	14
Locales .....	15
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	15
JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5. OBJETIVOS .....	18
1.5.1. Objetivo general.....	18
1.5.2. Objetivos específicos .....	19
CAPITULO 2.....	20
MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	20
Marco teórico .....	20
Marco conceptual.....	32
MARCO REFERENCIAL .....	35
El centro de comercio y servicios:.....	35
El Servicio Nacional De Aprendizaje SENA.....	35
Municipio de Popayán.....	39
DISEÑO METODOLOGICO .....	44
Tipo de investigación y enfoque.....	44
Procedimiento .....	45

CAPÍTULO 3.....	50
3.1. RESULTADOS Y ANALISIS .....	50
3.1.1. Resultados Grupo Focal 1 .....	50
3.1.2. Resultados Del Grupo Focal 2.....	52
3.1.3. Resultados De La Encuesta .....	56
3.2. ANÁLISIS DE TOTAL DE RESULTADOS: .....	77
3.2.1. Focalizar el problema.....	80
4. CONCLUSIONES.....	81
5. RECOMENDACIONES .....	84
6. BIBLIOGRAFÍA .....	85
7. ANEXO.....	87

## LISTA DE GRAFICOS

Grafica 1: Mapa 1. Localización del Municipio del Popayán.....	39
Grafica 2: Mapa 2. División política, municipio de Popayán .....	41
Grafica 3: Tabla 2. Total población municipio de Popayán. ....	42
Grafica 4: Cobertura en educación superior en Popayán. ....	43
Grafica 5: Motivos de deserción.....	50
Grafica 6: Que Entiende Por Deserción Educativa .....	56
Grafica 7: La Deserción Educativa Corresponde A.....	57
Grafica 8: Opinión sobre oportunidad para Terminar formación técnica o tecnológica.....	58
Grafica 9: Satisfacción con el programa elegido.....	59
Grafica 10: Motivo de ingreso al programa .....	60
Grafica 11: Expectativos de aprendizaje.....	61
Grafica 12: Opinión sobre interés de los instructores .....	62
Grafica 13: Interés de la Institución por el aprendiz .....	63
Grafica 14: Opinión sobre preocupación de instructores por ausentismo .....	64
Grafica 15: Opinión sobre medios utilizados para comunicarse instructor - aprendiz .....	65
Grafica 16: Opinión sobre si ha faltado a clases.....	66
Grafica 17: Posibilidad de desertar de la formación.....	67
Grafica 18: Razones de deserción.....	68
Grafica 19: Conocimiento sobre el reglamento .....	69

Grafica 20: Deserción de aprendices.....	72
Grafica 21: Acciones a tomar para que el aprendiz no deserte .....	74
Grafica 22: Actitud del instructor frente a la deserción.....	75
Grafica 23: Resultados de la matriz de Vester.....	79

### **LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO A:</b> Resultados.....	87
<b>ANEXO B:</b> Encuesta.....	89
<b>ANEXO C:</b> Árbol de problemas .....	101
<b>ANEXO D</b> Consolidado de encuestas aplicadas por programa y jornadas .....	102

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Generalidades del Municipio de Popayán.....	39
Tabla 2 motivos de deserción .....	53
Tabla 3: Clasificación de soluciones.....	54
Tabla 4: Pregunta 2 (¿Qué piensa sobre la deserción educativa? .....	70
Tabla 5: Pregunta 3 (Razones de deserción) .....	71
Tabla 6: Pregunta 4 (interrogante de deserción por programas) .....	72
Tabla 7: Motivos de deserción .....	73
Tabla 8: Pregunta 5 (acciones tomas frente a la deserción).....	73
Tabla 9: Pregunta 6(medida tomadas ante la deserción) .....	75
Tabla 10: Matriz de problemas.....	77
Tabla 11: Tabla No. Matriz de Vester .....	79
Tabla 12: caracterización de la población por riesgo alto, medio y bajo de deserción. ....	81
Tabla 13: Consolidado de encuesta aplicadas por programa y jornadas.....	102
Tabla 14 Consolidado de encuesta aplicadas por programa y jornadas.....	103

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia, define la educación como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. A partir de la Constitución Política de Colombia, se dan los conceptos fundamentales acerca de la naturaleza del servicio educativo que indican que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto al servicio educativo, con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. Se establece también que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los jóvenes las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el servicio educativo. Sin embargo, a pesar de que la educación es un derecho de todos los ciudadanos, se han identificado diferentes situaciones y factores que llevan a la población en edad de educación superior, técnica o tecnológica, a la deserción, frustrando el cumplimiento de los objetivos que se han planteado dentro de sus proyectos de vida y visión de país.

La deserción es una problemática mundial especialmente en aquellos países que presentan altos niveles de pobreza, migraciones a causa de conflictos bélicos, sistemas educativos que no se han adecuados a las nuevas condiciones tecnológicas, culturales, sociales y ambientales del nuevo milenio, afectando todos los niveles de escolaridad incluido el nivel superior de educación técnica o tecnológica que inducen al estudiante a interrumpir las metas educativas personales que se ha trazado, así como la realización del propósito misional específico de las instituciones educativas.

La dimensión de este problema en los sistemas educativos del mundo viene exigiendo también un abordaje del mismo de manera global que ha conducido a foros sobre educación referenciando la deserción como una situación que varía dependiendo del contexto dentro del cual se haga la aproximación investigativa, cómo se desarrolla de acuerdo a los parámetros nacionales, socioculturales, geopolíticos, o los momentos históricos en los que se realice. Así mismo empiezan a darse a conocer las experiencias locales emprendidas para ensayar propuestas que contrarresten la deserción en su medio con herramientas propias, como en la India, Brasil, Costa Rica, Sur África que alimentan los Foros Internacionales donde se comparten las mismas.

El presente proyecto de investigación está enfocado en la identificación de las causas y posibles soluciones de la deserción educativa en el Centro de Comercio y Servicios (C.C.S.) del Departamento del Cauca, Municipio de Popayán- SENA Regional Cauca en la Sede Centro, suscitado por el reconocimiento de los altos índices de deserción relacionados en los informes trimestrales sobre la deserción en el C.C.S durante el año 2017. Haciendo exploración en 11 programas técnicos y tecnológicos y considerando pertinente aplicar los instrumentos de recolección directa de información de diferentes actores educativos, tales como el director de la institución, docentes, padres/madres de familia, aprendices, para identificar la visión de cada uno de ellos frente al problema planteado, la forma cómo lo asumen y la importancia que le dan.

Sopesando todos los insumos obtenidos en la documentación y recolección de información luego de un análisis profundo de sus versiones, se pretende identificar las causas de deserción en esta sede a partir de un diagnóstico participativo.

## CAPÍTULO 1

### 1.1. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta que la educación es el medio para la consolidación de un estado con un desarrollo social y económico que cumpla con la premisa planteada en la Constitución Política de Colombia, de igualdad para todos<sup>1</sup>, la educación para el trabajo debe estar articulada con las diferentes modalidades de educación pública y formal.

En el marco de la Ley General de Educación (Ley 115, 1994) art. 27, *la educación media* es aquella que constituye la culminación, consolidación y avance en el logro de los niveles anteriores; comprende dos grados décimo y undécimo. Tiene como fin la comprensión de ideas, valores universales, la preparación para el ingreso del educando a la educación superior y al trabajo (MEN, 1994).

En la última década la tasa de cobertura bruta de educación superior aumentó: pasó del 24.5% en 2002 al 45.5% en 2013, el reto para el 2018 es aumentar con calidad la tasa de cobertura hasta el 57%.<sup>2</sup> Teniendo en cuenta las anteriores cifras, el SENA se constituye en un escenario vital para alcanzar las metas de cobertura esperada; también debe promover el incremento en el número de cupos y se espera que para 2018 el 20% de la matrícula se ubique en instituciones o programas con acreditación de alta calidad, lo cual pone el reto a todas las instituciones educativas a la realización de procesos de autoevaluación y la acreditación de sus programas, aspecto que se configura en una tarea para todos los Centros de Formación del SENA en el cuatrienio 2014 -2018<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 13. Constitución Política de Colombia, 1991

<sup>2</sup> DNP 2015

<sup>3</sup> Fuente: MEN – SNIES \*DANE Cifra preliminar antes de auditorías, corte a abril de 2015

Centro de Comercio y Servicios, Regional Cauca, sede Centro perteneciente al sistema de educación pública y además adscrita y apoyada por el Ministerio de trabajo, no ha estado exenta de dicho fenómeno y aun no se han podido determinar las causas más significativas y las estrategias más eficaces para mitigar la deserción y lo que esto significa e incide en la planeación anual de la institución a nivel administrativo y académico. Para la institución es importante identificar los factores que llevan al aprendiz a desertar debido a que se permite tener una visión holística y cercana a las realidades, las necesidades y problemáticas de los aprendices.

Tal como lo plantea Meirieu “---porque la ciencia es el instrumento; es la posibilidad de prever y anticiparse, de localizar constantes en el moverse incesante de nuestras experiencias y de no tener que volver a cometer siempre los mismos errores”<sup>4</sup>. Es decir en permanente evolución por lo que se hace necesario prepararse como SENA frente a los nuevos retos del país en cuanto a su desarrollo económico y social en un mundo globalizado y amenazado por los cambios climáticos como paradigmas que exigen tecnologías limpias y procesos acordes a estas nuevas realidades complejas, en el camino hacia sociedades conscientemente Humanas compartiendo una misma casa.

Este estudio se circunscribe a identificar los factores que se presentan conectados al tema de la deserción en el contexto del SENA Regional Cauca, en el tiempo señalado. Aproximarse a la realidad de los aprendices, cuáles son las condiciones que provocan el abandono educativo, apoyados en herramientas del Trabajo Social, que permiten reconocer el entorno social que a su vez determina comportamientos sociales específicos en un determinado fragmento de población o comunidad para proponer unas estrategias que contribuyan a mitigar la deserción educativa de los aprendices de la Sede Centro del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional - Cauca, potenciando sus fortalezas, venciendo

---

<sup>4</sup> Meirieu, 1998, p.138.

los obstáculos que afronta la educación pública en general y la perspectiva de que el SENA siga siendo la importante institución pública que en algo alivia la precariedad de la formación de la gran población de niños y jóvenes en condiciones de pobreza y vulnerabilidad.

## **1.2. ANTECEDENTES**

Dada la importancia de la educación en el desarrollo socio económico del mundo, se han desarrollado estudios e investigaciones sobre Deserción Educativa a nivel internacional, nacional y local. Entre los seleccionados para aportar información a este trabajo se pueden citar:

### **1.2.1. Internacionales**

Algunas instituciones en diferentes partes el mundo han realizado estudios sobre deserción educativa, los factores determinantes de la misma y las estrategias propuestas para mitigar la deserción. Estudios como el de la Universidad de Costa Rica, por Allan Abarca Rodríguez y Ma. Alejandra Sánchez Vinda, 2005 sobre la deserción estudiantil en la educación superior arroja resultados importantes que se deben tener en cuenta en la búsqueda de los conocimientos teóricos propios a esta investigación, preguntas como ¿Cuál es la magnitud de la deserción en la UCR? ¿Quiénes son los que desertan? ¿Cuáles son las aparentes causas del fenómeno? Además de estas preguntas generadoras, se presentaron otras preguntas colaterales que matizan el relieve del estudio: ¿Predominan las causas socio-económicas en la deserción universitaria? ¿Asistimos a un fenómeno de deserción de la UCR o del sistema universitario? nos dan la idea que se comparten elementos universales al formular en este trabajo los interrogantes a plantear y resolver con la participación de los actores dentro de la comunidad educativa del SENA Centro De Comercio Y Servicios -Sede Centro Regional Cauca.

El documento de estudio, La Repitencia y Deserción en América Latina, de Luis Eduardo González, 2006. Aborda el tema desde tres factores: una óptica interna, referida a los procesos de enseñanza, una óptica que le da énfasis en los procesos externos como el socioeconómico de país y el acceso a la educación y una centrada en la interacción de los dos factores anteriores<sup>5</sup>.

### 1.2.2. Nacionales

A nivel nacional los estudios sobre la deserción educativa en la educación superior se pueden evidenciar en el Libro Sobre Deserción Escolar del Ministerio de Educación Nacional que menciona lo siguiente sobre los trabajos de investigación más representativos sobre el tema:

*“En resumen, se pueden destacar tres trabajos claves en el entendimiento del problema de la deserción estudiantil en el ámbito nacional. El primero, realizado por la Universidad Nacional de Colombia y el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior – ICFES–, el cual contribuyó a la comprensión teórica y conceptual del fenómeno; el segundo, hecho por la Universidad de Antioquia, en el que se implementaron técnicas estadísticas adecuadas para estudiar la deserción como un problema dinámico y, el tercero, desarrollado por el Ministerio de Educación Nacional con apoyo de la Universidad de los Andes, instituciones que además de hacer un análisis del riesgo de deserción, desarrollaron el Sistema de Prevención de la Deserción en Educación Superior o SPADIES, que permite a cada institución identificar y clasificar a los estudiantes en riesgo de deserción, dado un grupo determinado de variables”<sup>6</sup>*

El artículo Deserción Estudiantil Universitaria. Conceptualización, de la Universidad EAFIT, 1999, que propone conceptos y definiciones diferentes variables que generan la deserción educativa en la educación superior en Colombia, aporta diferentes herramientas teóricas sobre este tema, tan importante para la educación de los colombianos<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Fiejehen, 2006

<sup>6</sup> Revolución educativa, Min educación, pag.35

<sup>7</sup> Gabriel Jaime Páramo, 1999

### **1.2.3. Locales**

En el año 2017, según informe del tercer trimestre de deserción presentado por el Área de Fomento del Bienestar y Liderazgo al Aprendiz SENA hubo un aumento en la deserción en el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca. Conocer las causas y las acciones a emprender frente a dichos procesos, es pertinente para plantear estrategias eficientes y eficaces que permitan mitigar la deserción y seguir avanzando en adecuar las estrategias educativas en un país que sigue anclado a estructuras de los inicios de la era industrial de hace doscientos años frente al mundo desarrollado, supra industrializado, cibernético, transitando a la robótica, que está dejando a miles de trabajadores vacantes y sin alternativas de ocupación, sin dejar atrás los problemas sociales que afectan a las personas y disminuyen las posibilidades de capacitarse e instruirse en oficios que les permitan una mejor calidad de vida y una mejor construcción de futuro tanto para ellos como para sus hijos y familias a cargo.

### **1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son las principales causas de la deserción de aprendices en la Sede Centro del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca en el año 2018?

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La educación, según el Sistema Educativo Colombiano actual se denomina como, “un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes”. Es un Derecho Humano fundamental de todo

niño y joven colombiano, crecer y educarse integralmente siendo el Estado el primer responsable de administrar el bienestar de todos los ciudadanos que incluye por supuesto la educación como medio de realización personal y progreso social.

Los altos índices de deserción escolar a nivel nacional y regional presionan soluciones que reduzcan las cifras de la deserción estudiantil que se convierten frente a los rangos internacionales en una imagen de inoperancia del sistema educativo público en Colombia compartiendo rangos con los países socioeconómicamente más desiguales del mundo donde abunda el analfabetismo, baja escolaridad, creciente marginalidad de importantes sectores poblacionales.

La deserción es un tema de gran impacto en las instituciones educativas ya que quien deserta está perdiendo la oportunidad de formarse integralmente para sí mismo y la sociedad y se cuestionan las instituciones que presenten incremento del número de estudiantes desertores por razones que varían según la visión y misión del centro educativo que afronta el fenómeno referido a las falencias de la planeación tanto administrativa como académica de la misma. Es reconocido en Colombia que el SENA forma y educa a una gran población de jóvenes en todo el territorio y que se ha constituido en socio fundamental de la industria y comercio para el desarrollo del país.

Pero la OECD (2012) señala que Colombia aún requiere de mayor población con formación para el trabajo técnico y tecnológico, lo que significa la vigencia, pertinencia y permanencia del SENA que exige corregir o subsanar las falencias que contribuyan a la deserción puesto que no se trata solamente de los motivos personales de cada aprendiz que lo empujan a la deserción sino de abordarlo también desde la institución y todos los actores que participan y se encuentran interactuando en el sistema educativo y social que vivencia el fenómeno.

En países como Colombia se identifica un vínculo directo entre la pobreza, exclusión y deserción escolar. La educación es sin duda uno de los mecanismos principales de inclusión social para el ejercicio efectivo de los derechos de los ciudadanos. En la actualidad quien no pueda certificar su educación básica completa está prácticamente excluido de todas las instituciones sociales, culturales, políticas y económicas. Por ello la deserción se convierte en un tema crucial para superar la pobreza multidimensional en Colombia que, según el DANE, ha bajado de 21.9% en el 2014 al 20.2% en el 2015.

Dado el impacto de la deserción en el acceso, permanencia y calidad del sistema educativo, en la construcción del Plan Nacional Decenal de Educación 2006 - 2016, se discutieron en particular acciones para garantizar y promover, a través de políticas públicas, el derecho y el acceso a un sistema educativo público sostenible, en condiciones de inclusión en todos los niveles. Respecto al tema de la permanencia se propone fortalecer el bienestar estudiantil y ofrecer en las instituciones educativas acciones y programas con profesionales idóneos, que permitan mejorar el desarrollo armónico, físico, psicológico y social de los estudiantes con el fin de estimular su permanencia en el sistema. (MEN 2009. p. 14). Lo anterior significa cotejar las directrices políticas con las realidades de cada sede SENA que varían según su localización y corroborar que distan de implementarse efectivamente haciéndose sostenible el problema de la pobreza, el analfabetismo, la baja escolaridad, la deserción en los entornos de una gran mayoría de aprendices que acceden a los Centros del SENA , alimentando la frustración personal y la incapacidad de la institución de corregir los rangos a la mínima incidencia de deserción.

Lo expuesto, permite por considerarse de mucha importancia, estudiar la deserción en el nivel técnico y tecnológico del Sena, sede Centro regional Cauca como un problema a resolver desde la perspectiva de diferentes factores sociales, pues se presuponen todos los índices de deserción revisados y las

aproximaciones que se han hecho donde se encuentran particularidades en los aprendices compartidas por los estudiantes de diferentes espacios que contribuyen a que se dé la deserción durante su tránsito por los estudios de educación técnica o tecnológica, la cual en muchos casos es invisible, subvalorada o relegada por la misma institución.

Este trabajo propone, explorar dentro del contexto de los aprendices, la dinámica de sus entornos, para tratar de desentrañar el fenómeno que conlleva a la deserción. Es importante considerar el valor significativo de la intervención del trabajador(a) social en este ámbito ya que cuenta con las herramientas teóricas y/o prácticas que le permiten contribuir en la identificación de las causas y posibles soluciones a partir del conocimiento del contexto social de los aprendices.

Por otra parte, el estudio busca aportar nuevos elementos de los ya realizados por algunas regionales SENA a nivel país: referir nuevas experiencias que arrojen ideas para probar soluciones que implementadas cualifican y mejoran el contexto en el cual se imparte la instrucción en el contexto de la familia SENA Cauca y que asegura cumplir con la misión de formar para una vida útil, creativa, extendiendo cobertura y calidad en procesos integrados al continuo movimiento social, esencia de un sociedad considerada como un organismo vivo interactiva, dinámica, y cambiante.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar las principales causas de la deserción de aprendices en el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca en el año 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Caracterizar la población propensa a desertar en la Sede Centro del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca. DIAGNOSTICO
- Identificar las causas de deserción en los aprendices de la Sede Centro del C.C.S. del SENA Regional Cauca.
- Determinar estrategias institucionales que permitan reducir la deserción de los aprendices en la Sede Centro del C.C.S. del SENA Regional Cauca.

## CAPITULO 2

### 2.1. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1.1. Marco teórico

**La deserción estudiantil como un fenómeno presente en el sistema educativo actual a nivel global.**

Los foros internacionales sobre educación han sido un medio de producir ideas y estrategias para superar la pobreza ya que ésta siempre está acompañada de una baja escolaridad. Foros recientes donde se reúnen los estudiosos y expertos que hacen recomendaciones a los Estados para el diseño de políticas educativas universales, de calidad, inclusivas, que formen seres humanos integrales más preparados en el aprendizaje y trabajo cooperativo que en el modelo competitivo individual de los fines del milenio pasado, recomendando nuevos caminos pedagógicos encaminados a hacer más justas e igualitarias las sociedades del mundo.

Entre los diferentes autores que han realizado consideraciones y estudios del tema educativo como Delors, quien manifiesta en su documento Educación para el siglo 21 que la educación no es un simple mecanismo por el cual los individuos adquieren un determinado rango de habilidades básicas. Señala que la educación es más que eso, es un factor crucial del desarrollo social y personal *“un activo indispensable en el intento (de la Humanidad) de lograr los ideales de paz, la libertad y la justicia”* y es uno de los medios disponibles para fomentar una forma

más profunda y armoniosa del Desarrollo Humano y de ese modo reducir la pobreza, la exclusión, la ignorancia y la guerra<sup>8</sup>.

Así mismo encontramos que la teoría ecológica muestra como el desarrollo humano de una persona depende de múltiples factores considerando en ello aspectos como, el entorno y sus propiedades cambiantes, que en este caso de la deserción se convierte en los factores internos y externos del entorno y los involucrados, que afecta el desarrollo continuo del aprendiz y puede generar el abandono de los programas en cualquiera de los momentos de deserción.

Sobre esta teoría se afirma que: “La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo, en desarrollo, y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos entornos, y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos”<sup>9</sup>.

Esta investigación identifico los momentos de deserción en la institución (ingreso, inducción, formación y etapa productiva) y los factores que llevarían a un aprendiz a desertar (académico, psicosocial, económico e institucional) lo que quiere decir que los aspectos ambientales de un aprendiz afectan directa o indirectamente a la hora de tomar la decisión de desertar de su formación, ya que el modo de percibir el entorno se modifica dependiendo de la persona, la edad, el género y el momento de la vida en el que se encuentre, de esta manera interpreta, vive y experimenta las situaciones y las decisiones a tomar durante su desarrollo, de acuerdo a la siguiente afirmación de la teoría ecológica que menciona: “el desarrollo humano es el proceso por el cual la persona en desarrollo adquiere una

---

<sup>8</sup> Delros 1996, pag,11

<sup>9</sup> (Bronfenbrenner, 1987b: 40, definición 1).

concepción del ambiente ecológico más amplia, diferenciada y válida, y se motiva y se vuelve capaz de realizar actividades que revelen las propiedades de ese ambiente, lo apoyen y lo reestructuren, a niveles de igual o mayor complejidad, en cuanto a su forma y su contenido”<sup>10</sup>.

Otros datos relevantes a tener en cuenta para ver la magnitud de la deserción son los encontrados en la página Web del Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES) en Colombia ya que arroja estadísticas sobre deserción por cohorte según nivel de formación, en el área Técnico Profesional, los desertores oscilan entre el 27,71% y el 45,85% y en el área Tecnológica con el 24,82% y el 34,85%, esta misma plataforma nos muestra las estadísticas Departamentales de deserción por cohorte, en el Departamento del Cauca, existe una deserción desde 18,15% en los primeros cohortes que se incrementa al 40,97% en el último semestre cursado.<sup>11</sup> Los datos anteriores y otros que muestra el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior son base sustancial de la necesidad de estrategias eficientes en los procesos de retención de aprendices.

Los Estados como la estructura administrativa de una nación que fundamenta en la educación uno de los pilares del desarrollo social y económico, regidos por Constituciones políticas como la de Colombia que dan por sentado que la educación es un Derecho Humano fundamental en condiciones de ambiente sano. El Estado es por lo tanto responsable de las graves deficiencias políticas y administrativas del sistema educativo nacional que no inciden para nada en eliminar la pobreza física y mental de una gran mayoría de la población<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Bronfenbrenner, 1987b: 40, definición 1

<sup>11</sup> Deserción estudiantil en la educación superior colombiana Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención, pag 67

<sup>12</sup> La educación en Colombia, pag 6

Las naciones están compelidas a esforzarse por cumplir las metas trazadas para el milenio en los pactos internacionales como los de la ONU, UNESCO, OIT, desafortunadamente a los que Colombia no asiste o no aporta mayor idea o experiencia en combatir pobreza-analfabetismo luchar contra la baja calidad de la educación y o la vergonzosa desigualdad social corridos casi 20 años de nuevo milenio. Se deben evitar las confrontaciones sociales del Estado con sus ciudadanos, caso Colombia, hacer oídos sordos a las peticiones y reclamos de los docentes y estudiantes, así como situaciones de ruina de la mayoría de las plantas físicas de las instituciones de educación pública especialmente en las zonas rurales y territorios donde se ha desarrollado y desarrolla el conflicto armado. Cabe señalar que ha sido una constante en la historia educativa de Colombia que los recursos destinados para la educación siempre han estado muy por debajo del gasto militar y sostenimiento de una pesada burocracia estatal<sup>13</sup>.

Inciden por lo tanto en la deserción, las condiciones mismas del entorno social donde los niños y jóvenes campesinos, indígenas, marginados y desplazados deben adquirir sus herramientas de superación humana. Niños que no realizan una primaria completa ni tienen las condiciones adecuadas para recibir educación digna y básica para transitar a los niveles de la enseñanza media y secundaria que para esta población representa las mismas dificultades de medios, acceso, calidad, permanencia, culminación satisfactoria y aquellos pocos que aplican a la educación superior llegan en total desventaja frente a la educación que se imparte en colegios privados de alto nivel e incluso al nivel de la educación pública urbana.

Se comparten entonces principios que hacen relación a la educación como un Derecho Humano básico es decir que está en la base de una sociedad más justa que debe adecuarse a la multiculturalidad y pluriculturalidad que presiona la globalización en todo el mundo y que interrelaciona a todas las razas cada una

---

<sup>13</sup> Resoluciones de la ONU, UNESCO, OIY,FAO, etc.

con sus usos y costumbres, filosofías y religiones propias que chocan con las mayoritarias establecidas como naciones que les son anfitrionas. Dado este hecho de la movilidad de la población mundial de países involucrados en conflictos bélicos, en gobiernos corruptos y déspotas, migrando a países supuestamente ricos y estables como los desarrollados y que se supone les van a dar la oportunidad de vida que no tienen en sus países de origen, realidad que ha obligado a las Naciones Unidas a preocuparse porque la educación se adecue, incluya, admita y atienda a nivel educativo la existencia de la diferencia, las necesidades especiales, los discapacitados, las minorías étnicas y lingüísticas. La educación debe verse como el derecho de TODOS no el privilegio de unos pocos y como base del desarrollo social y económico de los países.

En términos amplios, la deserción se entiende como el abandono de los estudios o programas de formación sin llegar a culminarlos y se relaciona con el tiempo de inactividad en los mismos. Para los autores Tinto (1982) y Giovagnoli (2002) (Ángela Mercedes Arteaga González, 2016), citados por el Ministerio de Educación Nacional, la deserción se constituye como : “.....una situación a la que se enfrenta un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo, considerándose como desertor a aquella persona que siendo estudiante de una institución de educación superior no presenta actividad académica durante dos semestres académicos consecutivos, lo cual equivale a un año de inactividad académica”<sup>14</sup>. Se trata de que el desertor sale del sistema educativo sin obtener las herramientas completas para desempeñarse en un nivel productivo exigente en parámetros de calidad que deben ser competitivos en el mercado global.

El fenómeno de la deserción en las instituciones educativas en Colombia es una situación histórica que ha estado presente debido a diversos factores relacionados con la falta de recursos, disponibilidad de tiempo, el desempleo, la accesibilidad a

---

<sup>14</sup> (MEN. 2009. p. 22

los programas educativos desde básicos hasta superiores, problemas familiares, cambio de ciudad, embarazos, entre otros datos extraídos de la página del Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior (SPADIES); para Colombia que afronta a nivel mundial el cuarto índice más alto en desigualdad social, señalando que los factores mencionados anteriormente obstruyen de manera directa la posibilidad de realización de vida del estudiante, de cumplimiento de la misión de la institución de proveer educación de cobertura, calidad, integralidad y misión, que al no realizarse retrasa el progreso socio-económico del país para el milenio.

Según el Banco Mundial, los principales problemas en la educación colombiana se refieren a la calidad inadecuada, medida por el crecimiento en el tiempo del número de programas de estudios de baja calidad y la falta de pertinencia, es decir, la incongruencia entre lo que estudian los colombianos frente a las necesidades y requerimientos del mercado laboral. (Banco Mundial, 2003). De acuerdo a esto, recomiendan a los colombianos prepararse para la reforma en educación superior en la vigencia 2014 al 2018 y es aquí donde el tema de la educación terciaria se hace visible en el Plan de Desarrollo, que la concibe como “Toda aquella educación o formación posterior a la educación media, cuyo objeto es promover el aprendizaje a un nivel elevado de complejidad y especialización”<sup>15</sup>.

## LOCAL

En este sentido, el SENA, ofrece programas en los campos de formación técnica, tecnológica y técnica laboral dentro de la llamada Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano, incentivando a las personas a desarrollar su vida personal con miras a objetivos colectivos y/o comunitarios, ya que promueven la creación de empresa y proyectos que beneficien ambientalmente y generen empleo y la presentación de servicios.

---

<sup>15</sup> DPN, 2015

En las estrategias propuestas en el Plan Nacional de Desarrollo *Todos por un nuevo país* para la vigencia 2014-2018 en el capítulo “IV Colombia, la más educada”<sup>16</sup>. que parte del supuesto que frente a una educación pública de baja calidad es preferible apoyar la educación privada, seguir incentivando la competencia personal como el programa “ser pilo paga” en detrimento del desarrollo colectivo, comunitario solidario, de la innovación y el emprendimiento que potencian positivamente a la sociedad, se enfocan en los éxitos personales por lo tanto presionando al educando al éxito o fracaso como única alternativa que resulta en un nivel de productividad y desarrollo personal sin proyección social, puntos de vista que se han convertido en pensamientos comunitarios o sociales, es decir que la mayoría de las personas piensan de esta manera y por este motivo existe también la deserción en la institución, ya que las personas inician la formación en el SENA y cuando pasan o aplican a alguno de estos beneficios individuales desertan<sup>17</sup>.

Revisando literatura sobre el tema abordado se tiene como tiempo prudente para declarar desertor a un estudiante, un lapso de tiempo promedio de inasistencia de dos semestres continuos a nivel superior. Y encontramos que en el Reglamento de los aprendices del SENA se considera desertor al aprendiz que se ausenta por tres días sin justificación, que ya induce a plantearse que este periodo de gracia tan absolutamente restringido más las cláusulas siguientes, que sacan al aprendiz del sistema de ingreso por 6 meses, es un exagerado cuasi castigo por faltar tres días a clase o práctica.

Se tiene en el SENA como principio pedagógico el aprender- haciendo equivalente al dúo aprendiz-instructor, cuestionado por los avances de la investigación pedagógica que alimenta la tendencia de abordar la educación desde la realización de la inclusión de TODOS los niños y jóvenes y fomentar en la

---

<sup>16</sup> DPN, 2015; p. 97

<sup>17</sup> Plan Nacional de Desarrollo *Todos por un nuevo país* para la vigencia 2014-2018 en el capítulo “IV Colombia

formación, el trabajo colectivo, cooperativo, de equipo y dejar atrás la competencia personal, la realización individual, acompañados de pedagogos y especialistas, maestros, profesores docentes o instructores que sean los medios que le facilitan a los alumnos o estudiantes su propio camino a la comprensión del objeto o sujeto de estudio, como recomiendan las Resoluciones de la ONU sobre educación para el nuevo milenio privilegiando el trabajo concertado y en equipo con responsabilidades compartidas por todos los que actúan en el proceso.

El tema del fracaso escolar apunta a señalar que la deserción ha estado presente con alta frecuencia en entidades prestadoras de servicios educativos especialmente públicas y aunque se propongan o se desarrollen estrategias para combatirla ha resultado imposible erradicarla del sistema educativo como lo muestran estadísticas, estudios e investigaciones. El estudio “Deserción Educativa en la Educación Superior Colombiana, Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención” del Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia, Primera Edición del 2009 señala que en Colombia los Jóvenes desertan por motivos relacionados a la falta de orientación vocacional, las dificultades académicas, económicas, familiares.<sup>18</sup>

Los factores que inciden en la deserción varían dependiendo del enfoque de la investigación misma, la entidad y las condiciones de los alumnos; dichas investigaciones han permitido que cada entidad conozca de las problemáticas sociales, económicas, familiares y demás factores determinantes en los estudiantes o aprendices que los inducen a desertar en la institución evaluada, sin embargo se circunscriben a su experiencia particular y no se cuestiona el sistema mismo educativo colombiano innegablemente obsoleto y precario .

---

<sup>18</sup> Deserción estudiantil en la educación superior colombiana Metodología de seguimiento, diagnóstico y elementos para su prevención

La deserción estudiantil está presente en todos los niveles de escolaridad y como se ha dicho muy frecuente en entidades prestadoras de servicios educativos públicos. Es significativo ver estadísticas, estudios e investigaciones que evidencian en Colombia y otras partes del mundo que los jóvenes desertan por motivos como la falta de orientación vocacional, las dificultades económicas, familiares y otras que varían dependiendo del enfoque de la investigación y la caracterización de la sociedad que se interviene, la entidad y las condiciones de los alumnos, información mencionada en el documento Estadísticas e indicadores de Deserción Estudiantil<sup>19</sup>. Así mismo estas investigaciones retroalimentan a cada entidad en particular para que conozca las problemáticas sociales, económicas, familiares y demás factores determinantes de la deserción educativa que permiten definir dos aspectos importantes, el primero: las causas comunes de deserción en los estudiantes dependiendo de la institución y su modalidad, la segunda: las estrategias que se implementarán de acuerdo a dichos causas.

La investigación realizada para el SENA titulada Factores Asociados a la Deserción en la Formación Complementaria Virtual del SENA en el centro de Biotecnología Agropecuaria en Mosquera Cundinamarca realizada por Cajigas Hoyos y Soley Jackeline, arrojó como resultado, un nivel de deserción estudiantil más alto en los cursos cortos o complementarios virtuales que en los técnicos, tecnológicos y de nivel operativo que son presenciales y en donde el tiempo de estudio es más largo; estos resultados son importantes y pertinentes para la institución, ya que con ellos se identifican los factores determinantes de la deserción a nivel virtual y estos nos permite asociarlos a la investigación a nivel presencial<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Diana Marcela Duran, Coordinadora Fomento a la Permanencia en Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional, 2011, pag.42

<sup>20</sup> Factores Asociados A La Deserción En La Formación Complementaria Virtual Del Sena En El Centro De Biotecnología Agropecuaria, Mosquera Cundinamarca. Pag.4

Ahora bien, en otros estudios como *“Estudios Sobre La Deserción Estudiantil Universitaria en Colombia y Latinoamérica, Luceli Patiño Garzón y Angélica María Cardona Pérez, 2012*<sup>21</sup> *“Estudio de la mortalidad académica, estrategias pedagógicas y deserción en la Universidad de Ibagué”* midiendo los niveles de deserción en Colombia y Latinoamérica, con el fin de identificar los factores que de una forma u otra inciden en el aumento de la deserción, encontramos que aspectos como exámenes de ingreso poco rigurosos, orientación vocacional, economía y dificultades personales son los que presentan mayor relevancia. También pudimos reconocer elementos de mayor convergencia entre los estudios, dentro de los cuales encontramos con alta frecuencia las causas de deserción en las dificultades económicas, la historia personal y familiar de los estudiantes, las falencias en la educación media y en menor medida plantean estrategias que puedan ser usadas por otras universidades<sup>22</sup>.

Por tanto, si existe gran interés en el fenómeno de la deserción y diversidad en los estudios encontrados sin embargo la falencia persiste en la ausencia de estrategias y políticas efectivas y replicables que frenen la deserción en las universidades. En esta revisión se ven los motivos por los cuales una persona opta por abandonar sus estudios, los tiempos aproximados en los que podría suceder y propone estrategias sistemáticas para enfrentar el abandono, convirtiéndose en información clave para la investigación particular que se realizó en el Centro de Comercio y Servicios del Sena

Para el SENA como entidad prestadora de servicios de formación profesional integral, apoyada por el estado con el fin de invertir en el Desarrollo Social y Técnico de los Trabajadores Colombianos, en modalidad presencial y virtual, es

---

<sup>21</sup> Patiño y cardona Revisión De Algunos Estudios Sobre La Deserción Estudiantil Universitaria En Colombia Y Latinoamérica. 2012. Pag2

<sup>22</sup> Rojas. Revista virtual UCN. 2017, Pag7

importante generar estrategias que conserven el interés o la permanencia de sus aprendices.

La investigación aspira que las Estrategias para prevenir y/o mitigar la deserción educativa en una institución como el SENA con enfoque integral, tengan un trabajo interdisciplinario e integrador como se muestra en las estrategias presentadas para la Universidad de la Sabana en donde se menciona la importancia de los profesores, con respecto a los elementos motivacionales y las competencias integrales para dictar el programa de formación al cual está asignado. Estrategias para Vencer la Deserción Universitaria<sup>23</sup>. Lo que implica mirar el aspecto pedagógico en el subsistema educativo SENA.

Para el año 2017 el Sena entrego el último informe trimestral de deserción en el Centro de Comercio y Servicios de la Regional Cauca, en donde se encontraron las estadísticas de deserción de octubre a diciembre de ese año y las causas particulares de cada uno de los 27 aprendices que desertaron, esta información permite a la investigación hacer un análisis global de la deserción del Centro para el año 2018. Herramienta fundamental para la elaboración de un diagnóstico y la proposición de estrategias viables para los aprendices.

La búsqueda de estrategias para la deserción se abre campo en todas las disciplinas y pretende de una u otra manera minimizar esta problemática en cada institución. Una estrategia elaborada desde el ámbito pedagógico se puede observar en un estudio sobre la Caracterización Inicial Para El Logro Académico De Estudiantes De Primer Año Universitario, el cual menciona las estrategias de retención como “enfocadas a programas de consejería, formación de docentes y compensaciones económicas”<sup>24</sup>. Proponen conocer el perfil del estudiante para identificar cuáles son sus necesidades y potencialidades para realizar un

---

<sup>23</sup> Amparo Vélez, Daniel Fernando López Jiménez, 2004, P. 189

<sup>24</sup> Donoso, Donoso y Frites, 2013

acompañamiento específico y acorde a cada estudiante <sup>25</sup> . Enfoque que compartimos en el desarrollo de ésta investigación que pretende conocer las causas de deserción de los aprendices para priorizar dichas necesidades y tomar medidas estratégicas para la prevención de la deserción educativa en el Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca.

Aspectos, psicosociales, económicos y pedagógicos, se asocian indiscutiblemente en los causales de deserción con mayor énfasis en la población vulnerable y de escasos recursos quien en su gran mayoría integran los Centros de Formación del Sena, se pueden encontrar estudios realizados en Colombia, como el titulado Determinación de los factores (Modelo Pedagógico y Contexto) asociados a la deserción de los aprendices del Centro de Comercio y Turismo del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Regional Quindío año 2015<sup>26</sup> . En donde se realizaron encuestas a instructores y aprendices para hallar los aspectos relevantes en la incidencia de aprendices desertores, concluyendo que la mayoría no conocen el modelo pedagógico y la adaptabilidad a ese aspecto académico se considera con mayor índice de deserción.

El servicio nacional de aprendizaje SENA logra anualmente que muchas personas desarrollen competencias necesarias para el mercado laboral y en algunos casos la autofinanciación de los estudios superiores y la homologación de materias, para seguir realizando esta labor y en la preocupación por las personas que no continúan su formación, el Sena busca unos determinantes globales de deserción y prioriza el factor económico como el más notable dentro de los aspectos de deserción, La propuesta formativa del SENA: una opción de permanencia y proyección para los jóvenes de Colombia, 2016.

---

<sup>25</sup> Cuaderno Investigación Educativa. vol.7 no.1 Montevideo jun. 2016.

<sup>26</sup> Harold Albeiro Hurtado Cierra, 2015

### **2.1.2. Marco conceptual**

**APRENDIZ:** persona en continuo proceso de aprendizaje, en interacción permanente consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los entornos sociales y productivos; en capacidad de construir sus propios conocimientos, que busca trascender la interpretación de la realidad para contribuir propositivamente en la transformación de la misma, con un proyecto de vida centrado en el mejoramiento continuo personal, familiar, social y productivo. (septiembre, 2012, El Modelo Pedagógico De La Formación Profesional Integral En El Enfoque Para El Desarrollo De Competencias Y El Aprendizaje Por Proyectos)

**EDUCACION DE CALIDAD:** es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. (Acuerdo regional para una educación de calidad, Ministerio de Educación nacional, 2 de septiembre de 2011)

**EDUCACIÓN:** en Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. (Ley 115 de febrero 8 de 1994, artículo 1º)

**EDUCACION SEGÚN TRABAJO SOCIAL:** Uno de los objetivos de trabajo social referido a la acción que se lleva a cabo para promover, asistir y rehabilitar a la persona, por medio de procesos que la involucren en su propio desarrollo, posibilitando que cada cual tome conciencia y asuma una actitud encaminada a la transformación de procesos emocionales, intelectuales y espirituales generados en el contexto sociocultural del cual forma parte. (Diccionario de Trabajo Social, Ander-Egg Ezequiel, 1986)

**EDUCACIÓN TECNOLÓGICA:** es aquella que ofrece programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización. (Ley 30 de 1993).

**EDUCACIÓN INTEGRAL:** la educación integral se entendería como el desarrollo perfectivo del ser humano completo, en todas y cada una de sus dimensiones (física, intelectual, social, moral, religiosa, la Integralidad de la Educación, capítulo 4º. La integralidad de la educación: en busca de un modelo axiológico, tesis doctoral, José Álvarez pg.124)

**HERRAMIENTAS EDUCATIVAS:** programas educativos didácticos que son diseñados con el fin de apoyar la labor de los profesores en el proceso de enseñanza, permite el aprendizaje autónomo y el desarrollo de ciertas habilidades.

**MITIGAR:** se usa para referirse a que algo debe ser contrarrestado, moderado.

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos.

**PROGRAMAS DE FORMACIÓN:** diseño curricular, es el proceso mediante el cual se estructuran programas de formación, profesional con el fin de dar respuesta adecuada a las necesidades de formación de diferentes poblaciones a través de la transformación de un referente productivo en una orientación pedagógica.

**RETENCIÓN:** la persistencia de los estudiantes en un programa de estudios universitarios hasta lograr su grado o título HIMMEL, 2002 P.94

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA):** establecimiento público del orden nacional en Colombia, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, adscrito al Ministerio de trabajo.

**DESERCIÓN EDUCATIVA:** 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. ([https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-293659\\_archivo\\_pdf\\_abc.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-293659_archivo_pdf_abc.pdf))

**RIESGO:** Para Cardona (1993) el riesgo es evaluado como (Rie) y puede entenderse como la probabilidad de que se presente una pérdida sobre el elemento e, como consecuencia de la ocurrencia de un evento con una intensidad mayor o igual a (i). (El Concepto de Riesgo The Risk Concept, 2018, Saúl Chávez López<sup>1</sup>)

**RIESGO DE DESERCIÓN:** Se entiende según las definiciones anteriores como la probabilidad de interrumpir o desvincularse de los estudios.

**ENCUESTA:** La encuesta se consolida como método de investigación y a partir de entonces su extensión y generalización es imparable para abarcar a los más distintos ámbitos y actividades de la sociedad, (Metodología De La Investigación Social Cuantitativa, Pedro López-Roldán Sandra Fachelli, 1a edición, febrero de 2015)

**ENTREVISTA:** Taylor y Bogan (1986) entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones<sup>27</sup>.

**GRUPO FOCAL:** La información que se obtiene proviene de la interacción de los participantes y en esencia es el interés del investigador lo que provee el foco

---

<sup>27</sup> [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf) (La Entrevista, Metodología de Investigación Avanzada Prof: Javier Murillo Torrecilla)

(Morgan, 1997; Morgan & Krueger, 1998), grupos focales Dr. Reinaldo Berríos Rivera)

**PSICOSOCIAL:** Es una rama de la psicología que se ocupa especialmente y preferentemente del funcionamiento de los individuos en sus respectivos entornos sociales, es decir como partes integrantes de una sociedad o comunidad y como, tanto ser humano, como entorno en el cual se desarrolla este, contribuyen a determinarse entre sí. Ander-Egg, Ezequiel. (1986).Diccionario de Trabajo Social. Bogotá, Colombia: Ed. Colombia Ltda.

**SOCIAL:** se reconoce en dos sentidos: uno genérico, que involucra todo lo referente a la vida social, y dos, cuando se habla de aspectos, condiciones u obstáculos sociales. En este caso el término sirve para designar una cierta faceta de la realidad social. Ander-Egg, Ezequiel. (1986).Diccionario de Trabajo Social. Bogotá, Colombia: Ed. Colombia Ltda.

## **2.2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1. El centro de comercio y servicios:**

La investigación de proyecto de grado se realiza en el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, en el área de Bienestar al Aprendiz SENA, ubicado en el tercer piso de la calle 4 # 2- 80 en el centro de la Ciudad de Popayán.

### **2.2.2. El Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**

Según la página web Oficial El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente, y autonomía administrativa; Adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se

benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

La Institución está facultada por el Estado para la inversión en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de formación profesional integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral -bien sea como empleado o subempleado-, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.

La entidad más querida por los colombianos funciona en permanente alianza entre Gobierno, empresarios y trabajadores, desde su creación hace 60 años, con el firme propósito de lograr la competitividad de Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, en articulación con la política nacional: Más empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

En su Misión el SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Según su Visión el SENA para el año 2018 “ser reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando

la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

A continuación se presenta la siguiente reseña histórica, con el fin de contextualizar la investigación “Transcurría el año 1957 cuando Rodolfo Martínez Tono se embarcó en el sueño que se convertiría en la que sería la obra de su vida. Ese sueño, recogía, en parte, un anhelo de las clases trabajadoras, quienes algunos años antes, a través de las organizaciones sociales constituidas en ese entonces, como la UTC y la CTC, plantearon la necesidad de que el país contara con un instituto de enseñanza laboral técnica, a estilo SENAI del Brasil<sup>28</sup>.

La iniciativa, de Rodolfo Martínez Tono en compañía de Francisco Blanchard, director de la División de Formación, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) defendida en un intenso debate ante el Consejo de Ministros y revisada por un comité asesor, fue aprobada por el Ministerio de Trabajo.

Así, el SENA nació durante el Gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957.

Sus funciones, definidas en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, eran brindar formación profesional a los trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, la agricultura, la minería y la ganadería.

---

<sup>28</sup> Bienestar. El SENA en tiempos de Martínez Tono. 2015, pag.1

Así mismo, su fin era proporcionar instrucción técnica al empleado, formación acelerada para los adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje.

Además, organizar y mantener la enseñanza teórica y práctica relacionada con diferentes oficios; seleccionar los candidatos al aprendizaje; realizar cursos complementarios de preparación, perfeccionamiento y adiestramiento para trabajadores técnicos; y contribuir con el desarrollo de investigaciones relacionadas con la organización científica, entre otras.

La entidad tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y surgió en el momento indicado. La industria pretendía conquistar nuevos mercados y necesitaba más trabajadores, mejor calificados, métodos modernos y cambios drásticos en la productividad.”

Educación técnica y tecnológica: actualmente esta educación de carácter formativo en ocupaciones operativas e instrumentales y de especialización en su respectivo campo de acción, técnica y tecnológica de Popayán es atendida por el SENA regional Cauca, que cuenta con tres centros de formación, dos en una sede principal al norte del Popayán, donde funcionan los Centros de Teleinformática y Producción Industrial CTPI, y Agropecuario y la otra sede ubicada en el Centro histórico de la ciudad, donde desarrolla sus actividades de formación el Centro de Comercio y Servicios

La educación técnica y tecnológica, es atendida en un alto porcentaje por el SENA REGIONAL CAUCA la cual cuenta con diversos programas como Técnicos en Sistemas, Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras, Archivo, Cocina; Tecnologías en Contabilidad y Finanzas, Gestión Empresarial, Gestión Documental, Gestión del Talento Humano, Gestión Bancaria y de Entidades

Financieras, Administración de Sistemas de Información, Administración Hotelera, entre otros.

### 2.2.3. Municipio de Popayán

Generalidades:



**Grafica 1: Mapa 1. Localización del Municipio del Popayán**

**Fuente:** Plan de desarrollo municipal, 2016 – 2019.

**Tabla 1: Generalidades del Municipio de Popayán**

<b>POBLACION TOTAL :</b>	<b>CABECERA:</b>	<b>RESTO:</b>
<b>270.000</b>		

<b>EXTENSION TOTAL:</b> <b>512 km</b>	<b>EXTENSION URBANA:</b>	<b>EXTENSION RURAL</b>
<b>DENSIDAD:</b>		
<b>ALTITUD DE LA CABECERA MUNICIPAL: 1.738 msnm</b>		
<b>TEMPERATURA MEDIA: 14/19° C</b>		

**Fuente:** Plan de desarrollo municipal, 2016 – 2019.

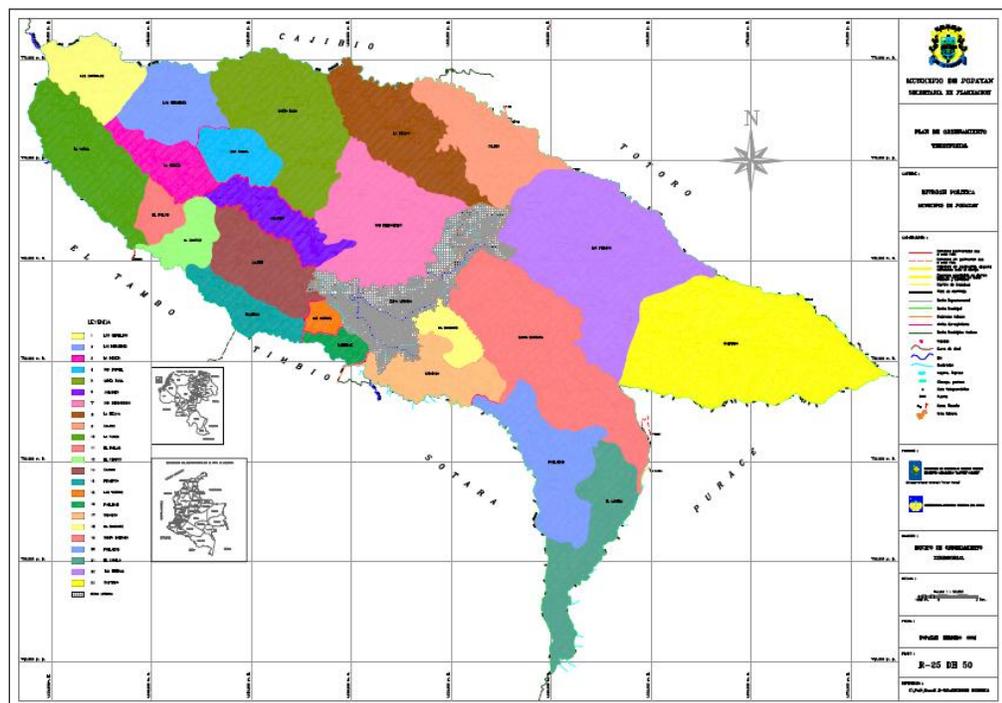
La ciudad de Popayán se levanta en el denominado Valle de Púbenza en las márgenes del río Molino, cuenta con cerca de cinco siglos de historia colonial y la republica una porción del territorio es montañoso y su relieve corresponde a las Cordilleras Occidental y Central, cuenta con la zona de Valle y meseta surcada por las riberas del rio Cauca. Fue declara fundada el 13 de Enero de 1537 por Sebastián de Belalcázar, durante su recorrido en busca del mítico tesoro de El Dorado.

Popayán, es la capital del departamento del Cauca, se localiza a los 2°27 de latitud norte y 76°,37 de longitud al oeste de Greenwich. La altura sobre el nivel del mar es de 1.738 mts, temperatura media de 19° C, con una precipitación media anual de 1941 mm. Dista de Bogotá 676 Km, el área del municipio es de 464 Kms2.

Limita al oriente con los municipio de Totoró, Puracé y el Departamento del Huila, al occidente con los municipio de El Tambo, al norte con Cajibío y Totoró y al sur con los municipio de Sotaró y Puracé , dé los cuarenta y dos (42) municipios que pertenecen al departamento del Cauca, Popayán su capital concentra la mayoría de la población con una estimación de 277 habitantes para el año 2015, alojando así el 20% del total de la población del departamento que para el 2015 se estima en 1.391.836 habitantes.

La ciudad es atravesada por el río Cauca a lo largo de más de 10 kms de urbe alcanzando a tener 40 metros de ancho en promedio, el río sale del Municipio de Popayán, recibiendo por el lado izquierdo al afluente río Honda, poco antes de recibir los ríos Palacé (costado derecho) y Sucio (lado izquierdo).

En el año 2015, la UNESCO designó a la ciudad de Popayán como ciudad UNESCO de la gastronomía por su variedad y significado para el patrimonio intangible de los colombianos, para el 2009, las procesiones de semana santa fueron declaradas por la UNESCO, como obra Maestra del patrimonio oral e inmaterial de la humanidad.



**Grafica 2: Mapa 2. División política, municipio de Popayán**

**Fuente:** página web, Alcaldía del Municipio de Popayán

Popayán cuenta con una extensión de 464 Kms2 aproximadamente. De los cuarenta y dos (42) municipios que pertenecen al departamento del Cauca,

Popayán concentra la mayor población con una estimación de 277.540 habitantes para el año 2015, alojando así el 20% del total de la población del departamento que para el 2015, se estimó en 1391.836 habitantes.



**Grafica 3: Tabla 2. Total población municipio de Popayán.**

**Fuente:** DANE - -Proyecciones de población 2015

Cobertura en educación superior:

En cuanto a educación superior, Popayán tiene tasas de cobertura por encima de la media nacional (45.5), siendo la tasa de cobertura en el 2014 de 133,78%. Presenta además cobertura de 29,27% en el nivel técnico y tecnológico, un 63,98% en nivel en el universitario y un 3,75% en posgrado. (Fuente matrícula, tasa de cobertura y deserción: MEN- SPADIESZ, incluye datos SENA. Fecha de corte: abril 2015

La educación técnica y tecnológica, es atendida principalmente por el SENA REGIONAL CAUCA la cual cuenta con diversos programas como: cocina, análisis y desarrollo de sistemas de información (ADSI), contabilidad y finanzas,

Capital/Depto.	Población total	Población 17 – 21 años	Matrícula Pregrado Oficial	Matrícula Pregrado Privada	Matrícula Pregrado Total	Tasa de Cobertura
Popayán	272.709	23.714	24.511	7.214	31.725	133.78%
Resto de Municipios	1.082.024	109.777	3.792	1.343	5.135	4.68%
Cauca	1354.733	133.491	28.303	8.557	36.860	27.61%
Nacional	47.661.787	4.356.453	1.075.058	935.308	2.010.366	46.15%

Fuente población 17-21 años: Proyecciones DANE de Censo 2005. Fuente población fuera del sistema, tasa de cobertura: MEN - SDS.

Capital/Depto.	Matrícula Total Oficial	Matrícula Total Privada	Matrícula Total	% Oficial	% Privada
Popayán	25.370	7.590	32.960	77%	23%
Resto de Municipios	3.810	1.343	5.153	74%	26%
Cauca	29.180	8.933	38.113	77%	23%
Nacional	1.113.604	1.024.581	2.138.185	52.1%	47.9%

Fuente matrícula, tasa de cobertura y deserción: MEN – SNIES - SPADIES -. Incluye datos SENA. Fecha de corte: abril 2015. \* Cifras preliminares antes de auditorías

#### Grafica 4: Cobertura en educación superior en Popayán.

Se han encontrado también unas tablas de estadísticas generales de la educación superior en 2017, en el departamento del Cauca, que muestran que en Popayán para el 2017 44.916 personas oriundas ingresaron a la educación superior (anexo estadísticas 2017).

Otro reporte encontrado en la investigación nos muestra las matrículas por municipio en donde el Cauca aparece con 17.828 matrículas para el año de 2017, pero el Ministerio De Educación no nos muestra la caracterización a nivel técnico y tecnológico, solamente universitario, lo cual crea una desventaja para conocer los niveles de deserción de las instituciones que prestan servicios técnicos y tecnológicos del Departamento del Cauca. (Anexo reporte de matrículas por municipio 2017).

## **2.3. DISEÑO METODOLOGICO**

### **2.3.1. Tipo de investigación y enfoque**

El presente estudio corresponde a un trabajo de investigación de tipo exploratorio con enfoque cualitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 79) afirman que “los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados”. En atención al concepto expuesto lo anterior se considera que el presente estudio corresponde a un tipo de investigación exploratoria, puesto que en este caso se buscó indagar en el SENA Regional Cauca – Sede Centro de Comercio y Servicios; el comportamiento de los aprendices frente a la deserción, las razones para desertar de su proceso formativo, las condiciones de su entorno cultural, social e institucional y otros aspectos que posiblemente influyen en el proceso de deserción educativa, como la situación económica de sus familias, los embarazos, problemas cognitivos entre otras.

El enfoque cualitativo del estudio provino de la información obtenida y analizada que se realizó por medio de entrevistas a los aprendices, instructores de los programas de formación y un grupo focal, con el fin de identificar los principales factores de deserción de acuerdo a la percepción de cada uno de las personas que forman parte de los procesos educativos, para obtener de ellos y de su propia visión el proceso de la deserción educativa.

### **2.3.2. Procedimiento**

La definición de un procedimiento metodológico para desarrollar esta investigación es muy importante para el logro de los objetivos propuestos, en el presente trabajo se tomaron, como ya se mencionó, tres herramientas de trabajo social utilizadas en las investigaciones de cualitativas, pero adaptadas a las particularidades pedagógicas del SENA.

Desde la perspectiva del Trabajo Social las herramientas básicas para intervenir son:

- Grupo Focal 1 dispuesto para la identificación de las causas y las consecuencias de la deserción teniendo en cuenta la participación de los aprendices
- Grupo Focal 2 dirigido especialmente a los voceros de cada programa de formación con el fin de determinar las causas y consecuencias de la deserción en el Centro.

Entrevista a los instructores para conocer la opinión institucional de la problemática y encuesta Semi-Estructurada elaborada para los aprendices del Centro de Comercio y Servicios.

El escenario social para el caso, es el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, institución pública educativa por esencia, formadora de mano de obra calificada para el mercado laboral nacional. Planificar los pasos necesarios que se deben dar para realizar las actividades que permiten conocer más acerca de la persona o grupos que se aborden porque se identifican en él, ella o ellos, dificultades para integrarse dignamente a la sociedad. La acción directa desde un marco conceptual del tema con las personas consideradas seres que necesitan de todo un cuerpo de condiciones que van de lo físico a lo espiritual para

desarrollarse plenamente como individuos parte de una familia y un entorno social y ambiental que debería ser sano.

El SENA tiene como dentro de su modelo pedagógico la Formación Profesional Integral, definida como “Un proceso educativo teórico – práctico de carácter integral, mediante el cual la persona adquiere y desarrolla de manera permanente conocimientos, destrezas y aptitudes e identifica, genera y asume valores y actitudes para su realización humana y su participación activa, crítica y creativa en el mundo social y productivo”. El Modelo Pedagógico De La Formación Profesional Integral En El Enfoque Para El Desarrollo De Competencias Y El Aprendizaje Por Proyectos. SENA, P.1, por este motivo los factores que se pretenden encontrar en esta investigación son de carácter integral y buscan encontrar causas y soluciones a fines con el aspecto mencionado.

#### **2.3.2.1. grupo Focal 1**

DESCRIPCION: El proceso con el grupo focal 1 se desarrolló en una actividad organizada por Bienestar al Aprendiz del Centro de Comercio y Servicios del SENA, correspondiente a un “Debate entre candidatos a representantes de los aprendices y los aprendices de las jornadas, Mañana Tarde y Noche”.

En este debate uno de los temas principales propuestos estaba centrado en la deserción educativa y las propuestas de los candidatos a representantes para mitigar desde su rol la deserción.

Se escucharon muchas causas, consecuencias y propuestas por parte de los candidatos y aprendices. Las más relevantes se expondrán en el capítulo de los resultados.

Durante esta misma actividad se realizó una pregunta a cuarenta y nueve (49) aprendices de la jornada de la noche de la sede Valencia, correspondiente a diferentes programas de aprendizaje, ya que fue durante esta jornada en la que mostraron más interés por el tema de deserción.

#### **2.3.2.2. Grupo Focal 2**

DESCRIPCION: La aplicación de esta herramienta se realizó por medio de una actividad con los voceros y representantes de aprendices SENA en una reunión con el objetivo de conocer las causas y las posibles soluciones a partir de los aprendices propensos a la deserción, el desarrollo con explicaciones sobre las siguientes temáticas:

- Importancia de la formación que están adquiriendo.
- Importancia de los aprendices para el SENA
- La deserción educativa en la institución
- Además se estableció un consenso sobre las posibles causas y posibles soluciones desde una perspectiva grupal y participativa.

#### **2.3.2.3. Encuesta**

DESCRIPCION: Para la realización de la encuesta, se determinó una muestra de la población considerando los aprendices en formación en el momento de la aplicación, en un número aproximado de 129 aprendices, según datos de registro académico del Centro.

El cálculo se realiza de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2(p)(q)(N)}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Determinadas por:

N	Muestra	?
N	Población	929
Q	desviación estándar	0,5
Z	nivel de confianza	1,96
E	error muestral	0,09

3,8416	0,25	929		=	$\frac{892,2116}{7,4323}$	<b>120,045154</b>	<b>MUESTRA</b>
0,0081	799	3,8416	0,25				

La muestra arrojó que el número de encuestados mínimos debían ser 120 personas.

Basados en este resultado, se realizaron encuestas a aprendices de las jornadas diurna, mixta y noche de la sede Centro y Valencia del Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, en los siguientes programas especificados en las tablas 13 y 14

Las preguntas realizadas a los aprendices se encuentran en el anexo # D

### 2.3.3.5. Entrevista

DESCRIPCION: El objetivo de la entrevista estaba enfocado en conocer que piensan los instructores sobre la problemática de la deserción de aprendices, teniendo en cuenta, que los instructores son la primera fuente de información y formación de los aprendices además que dentro de los factores institucionales comprenden y permanecen más tiempo con ellos.

El formato de entrevista aplicado a instructores contenía las siguientes preguntas relacionadas con la deserción de aprendices.

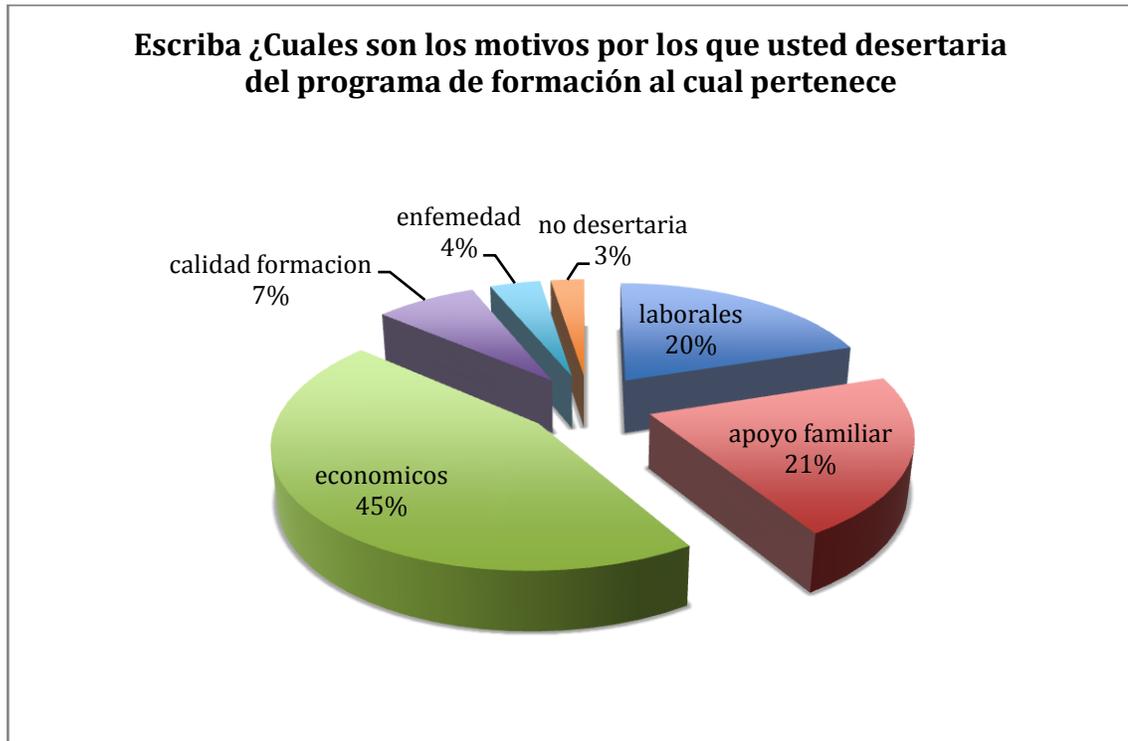
- conoce el reglamento del aprendiz SENA?
- que piensa sobre la deserción educativa?
- Para usted ¿cuáles son las razones por las cuales los aprendices desertan?
- En su programa de formación ha desertado algún aprendiz?
- Si se le ha presentado un caso de deserción ¿qué acciones a tomado para que el aprendiz no deserte?
- De acuerdo a su experiencia ¿cuál es el deber ser ante esta situación?

## CAPÍTULO 3

### 3.1. RESULTADOS Y ANALISIS

#### 3.1.1. Resultados Grupo Focal 1

A continuación se presentan los resultados conglomerados de la información recopilada en el grupo focal 1



**Grafica 5: Motivos de deserción**

##### 3.1.1.1. Análisis Grupo Focal 1

La actividad desarrollada con 49 aprendices del SENA, arrojó 80 resultados ya que dentro de la actividad podían escribir uno o más motivos por los cuales

desertarían de su programa de formación, en la tabla 13 el anexo D (grupo focal 1) se encuentran los resultados discriminados específicamente como los escribieron los aprendices. A continuación se presentara una tabla con los motivos de deserción unificados los cuales se enmarcan en la misma línea y se identifican como similares o de igual opinión teniendo en cuenta la socialización de la actividad con los aprendices con los que se desarrolló la actividad.

Entre los principales resultados propuestos durante el grupo focal 1 se registraron los siguientes:

### **Causas**

- Falta de recursos económicos, para costear los transportes.
- Inaccesibilidad al centro de formación.
- Los trabajos en grupo, son difíciles de llevar a cabo, ya que no se tiene disponibilidad de tiempo y/o dinero para transportarse.
- Situaciones familiares, como por ejemplo las aprendices que son madres cabeza de familia que tienen hijos y no cuentan con apoyo familiar para el cuidado de ellos en algunos horarios que se cruzan con sus labores de aprendizaje.
- Dificultades para comprender los temas vistos en formación.

### **Consecuencias**

- Si varios aprendices de un mismo programa desertan, se corre el riesgo de cerrar el programa.
- Deserción educativa.

### **Propuestas de solución**

- Ayudar a gestionar los apoyos de sostenimiento para quienes verdaderamente lo necesitan.

- Crear grupos de apoyo institucional para que las aprendices madres de familia.
- Conformar grupos de fortalecimiento en los temas con los mismos aprendices que si han comprendido los temas vistos durante la formación.

Esta información obtenida por el grupo focal uno, dio luces de las posibles causas de deserción en los aprendices de la institución, entre ellas se localiza uno de los motivos más prevalentes en los aprendices, muchos de los aprendices consideran que desertarían por motivos económicos y esto tiene que ver con su entorno y el ambiente en el que se ha desarrollado su vida hasta el momento. Al igual que el resto de motivos como el apoyo familiar que es fundamental en los aprendices que son, madres cabeza de familia, personas que han migrado de su pueblos para realizarse personal y profesionalmente y de esta manera también se desencadena el motivo laboral, ya que los aprendices que tienen hogar o deben responder por sus necesidades básicas deben trabajar para ello y cuando pierden el trabajo o los horarios se cruzan con los de su formación desertar por fuerza mayor, otro aspecto es la calidad educativa, en donde la metodología, la falta de interés de los instructores y la formación deficiente de los instructores puede generar que los aprendices deseen terminar con sus estudios, las enfermedades también son motivo de deserción en el SENA ya que algunas personas padecen alguna enfermedad, otras por lo tanto no desertarían. (Revisar anexo, grupo focal 1)

### **3.1.2. Resultados Del Grupo Focal 2**

La tabla 4 contiene la clasificación de causas de la deserción encontradas por los aprendices voceros de los programas de formación del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca.

**Tabla 2 motivos de deserción**

<b>CLASIFICACIÓN DE CAUSAS DE DESERCIÓN</b>				
<b>FACTORES/ MOMENTOS</b>	<b>PROCESO DE INGRESO</b>	<b>INDUCCIÓN</b>	<b>ETAPA LECTIVA</b>	<b>ETAPA PRODUCTIVA</b>
<b>ACADÉMICO</b>	NO REFIEREN	Los instructores no cumplen las expectativas	No se identifican con el programa de formación	Dificultad para acceder a la etapa práctica remunerada
			Dificultad en la comprensión de los temas o las competencias.	
			Los instructores no cumplen las expectativas	
			Carga académica excesiva	
<b>PSICOSOCIAL</b>	NO REFIEREN	Problemas de salud del aprendiz graves	Carencia de Apoyo Familiar	Carencia de Apoyo Familiar
			Calamidad doméstica	Problemas de salud del aprendiz graves
			Baja de confianza en sí mismo, voluntad, compromiso	Compromisos laborales
			Bajo interés por parte del aprendiz	Problemas emocionales
			Problemas de salud del aprendiz graves	
			Compromisos laborales	
			Embarazos no deseados	
			Drogadicción	
			Problemas emocionales	
			Dificultad de las relaciones interpersonales en el espacio formación	
<b>ECONOMICO</b>	Dificultad de traslado del domicilio al centro de formación	NO REFIEREN	Carencia de recursos para transporte	NO REFIEREN
			Mejores oportunidades de trabajo	
			Compromisos laborales (ingreso a la vida laboral)	

			Dificultad para acceder a un Apoyo de Sostenimiento o Monitorias	
			Insuficiencia de recursos económicos para el sostenimiento del aprendiz	
<b>INSTITUCION AL</b>	Desconocimiento de los programas	NO REFIEREN	NO REFIEREN	NO REFIEREN

Continuamos con la Tabla No 3. en donde se describen las soluciones planteadas por los voceros y representantes de los aprendices que participaron de la actividad realizada.

**Tabla 3:** Clasificación de soluciones

<b>CLASIFICACION DE SOLUCIONES</b>				
<b>Efectos/momentos</b>	<b>proceso ingreso</b>	<b>Inducción</b>	<b>Lectiva</b>	<b>productiva</b>
<b>ACADÉMICO</b>			<b>Mejorar los métodos de estudio</b>	
			<b>Replantear Estrategias pedagógicas de acuerdo a los estilos de aprendizaje de cada aprendiz</b>	
			<b>Programar las clases transversales en el horario de formación</b>	
			<b>Más práctica en la formación</b>	
			<b>Flexibilidad en el horario de llegada con quienes lo necesitan</b>	
<b>PSICOSOCIAL</b>			<b>Fomentar la buena comunicación entre aprendices e instructores</b>	

			Motivación y orientación de aprendices para la continuidad en el proceso de formación.	
			Más acompañamiento en la parte psicosocial	
			Apoyo a las aprendices que quedan embarazadas	
			Orientar en la formulación del Proyecto de vida	
			Charlas prevención de embarazos y educación sexual	
			Fomentar el apoyo de la familia al aprendiz	
			Tener la información completa de los aprendices para adelantar procesos con los posibles desertores	
			Seguimiento a los posibles desertores	
<b>ECONÓMICO</b>			Beneficios económicos para subsidiar el transporte.	
<b>INSTITUCIONAL</b>			Ruta para el transporte de aprendices	
			Gestionar más recursos para apoyar a los aprendices con escasos recursos	
			Articular con entidades gubernamentales guarderías para aprendices que no tienen con quien dejar a sus hijos.	
			Adecuar los ambientes de formación para la práctica	

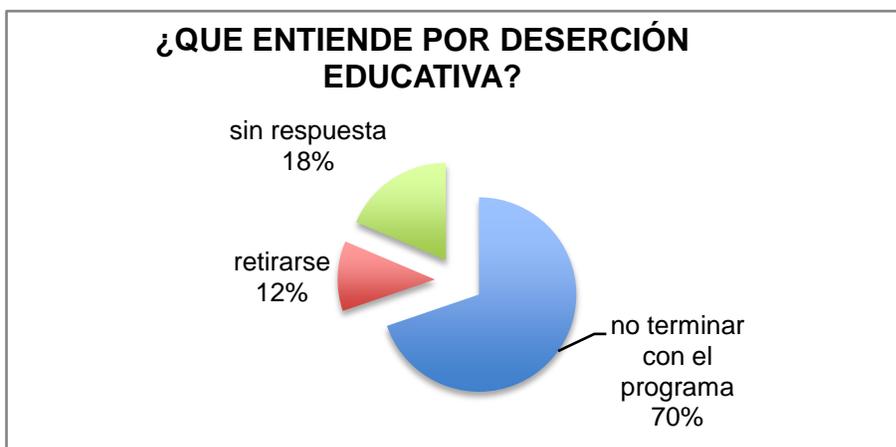
### 3.1.2.1. Análisis Del Grupo Focal 2

Los resultados encontrados arrojan que la mayoría de los aprendices de los diferentes programas de formación según la percepción de los voceros y representantes de los programas ha pensado en cuales serían los motivos de deserción, uno de los más predominante fue económico y los motivos psicosociales que encierran, el apoyo familiar, la drogadicción, los embarazos o pertenecer a las minorías, como madres cabezas de familia, enfermedades, y otras descritas en las tabla anterior.

En este grupo focal dos, los aprendices dan a conocer los motivos que ellos consideran que serían motivo de deserción y que han sucedido en sus programas de formación, además se conocen las soluciones que dan desde su perspectiva, vivencia y momentos en los que se encuentren los aprendices.

### 3.1.3. Resultados De La Encuesta

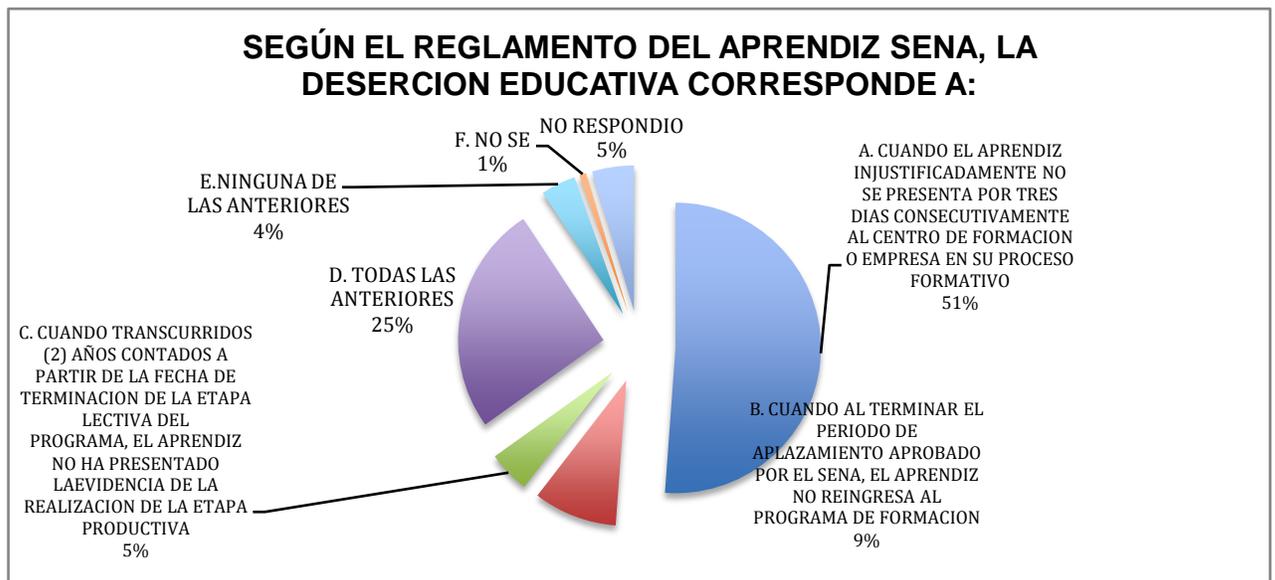
Pregunta 1



Grafica 6: Que Entiende Por Deserción Educativa

La mayoría de los aprendices encuestados comprende que la deserción educativa consiste en abandonar el programa de formación antes de recibir la certificación del programa al cual se inscribió, pero es preocupante que el 18% es decir 24 personas no sepan que es la deserción, es por eso que al desconocer el significado se convierten en personas propensos a desertar.

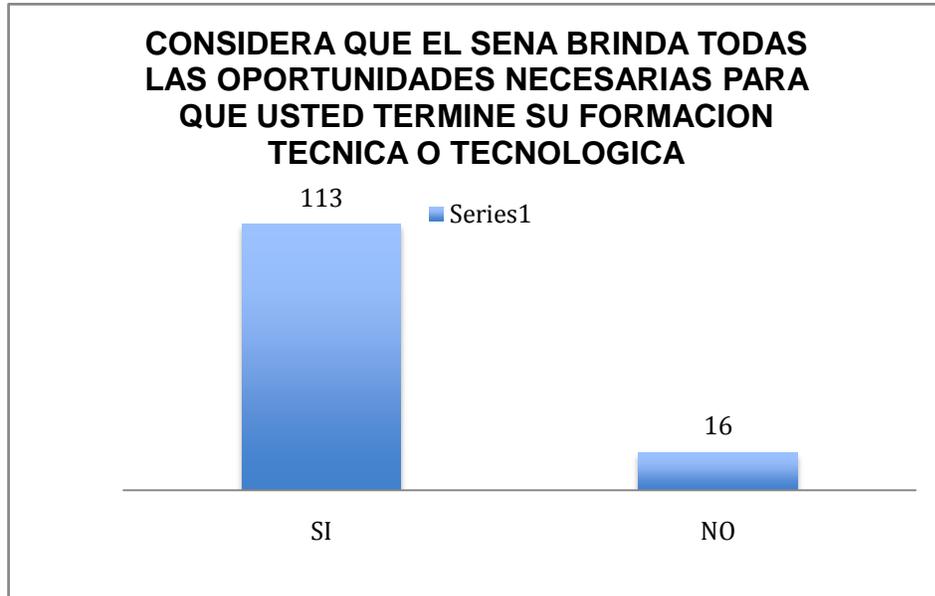
## Pregunta 2



**Gráfica 7: La Deserción Educativa Corresponde A**

Los aprendices no conocen el reglamento al aprendiz SENA, así como lo muestra la grafica de la pregunta numero dos, ya que no tienen claridad de cuando la institucion considera que un aprendiz ha desertado o esta en proceso de deserción, el desconocimiento de el reglamento especificamente en este tema contribuye a que los aprendices deserten en algunas ocasiones ya que pueden incurrir en 3 faltas injustificadas y de esta manera ya inician el proceso de deserción.

### Pregunta 3



**Grafica 8: Opinión sobre oportunidad para Terminar formación técnica o tecnológica**

Un numero significativo de aprendices consideran que el SENA les brinda todas las oportunidades necesarias para terminar su formación técnica y/o tecnológica, teniendo en cuenta que la institución cuenta con un equipo de bienestar al aprendiz, coordinación académica, entre otras.

El SENA brinda espacios apropiados y oportunos a los aprendices propensos a la deserción, y teniendo en cuenta estos resultados, los aprendices aparentemente ven los esfuerzos de la institución para que ellos culminen su formación, es decir que el factor institucional en este caso de deserción es bajo ya que los mismos aprendices consideran que la institución les brinda oportunidades para terminar su formación.

#### Pregunta 4



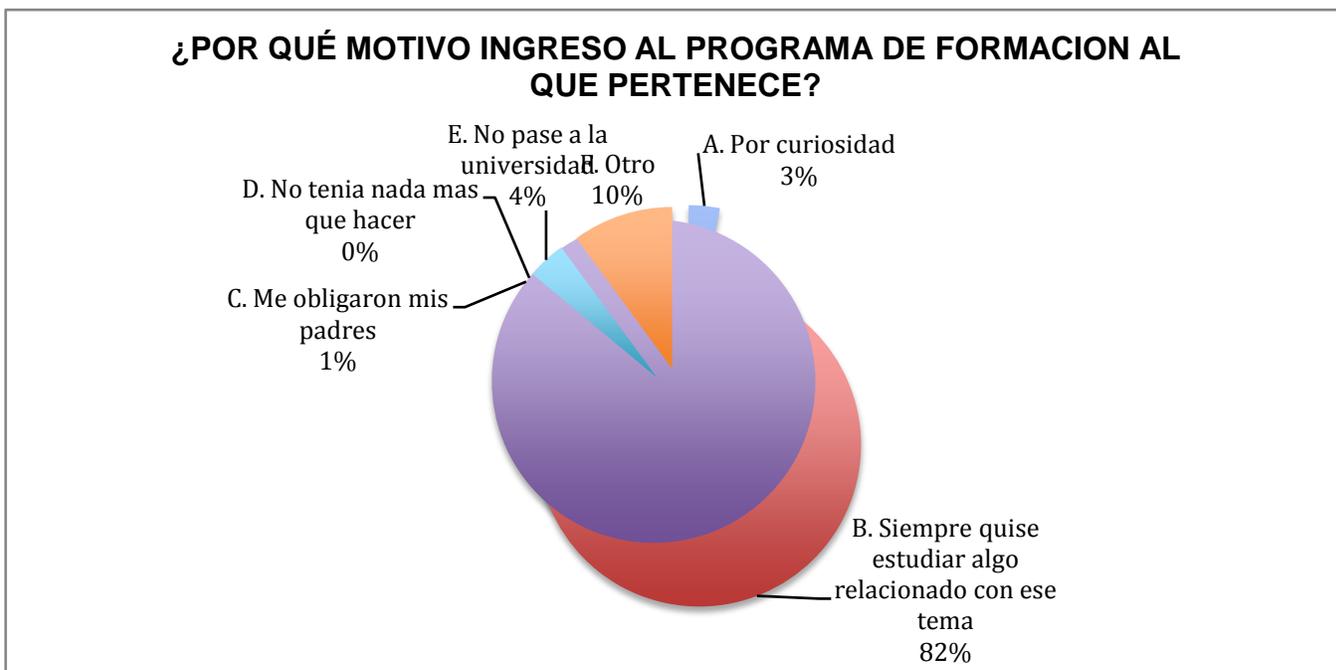
**Grafica 9: Satisfacción con el programa elegido**

De los aprendices encuestados, la mayoría se sienten a gusto con el programa de formación que están cursando, tan solo seis no se sienten a gusto con el programa y dos de ellos no respondieron. Esta pregunta se realiza a los aprendices con el fin de conocer sus aspectos perceptibles sobre el tema de la deserción.

Los aspectos psicosociales de los aprendices nos indican los índices de satisfacción de los aprendices en la institución.

Conocer si el aprendiz se siente bien en su programa de formación implica identificar un promedio de aprendices que son propensos a desertar debido a que no se sienten a gusto en el programa de formación.

## Pregunta 5



**Grafica 10: Motivo de ingreso al programa**

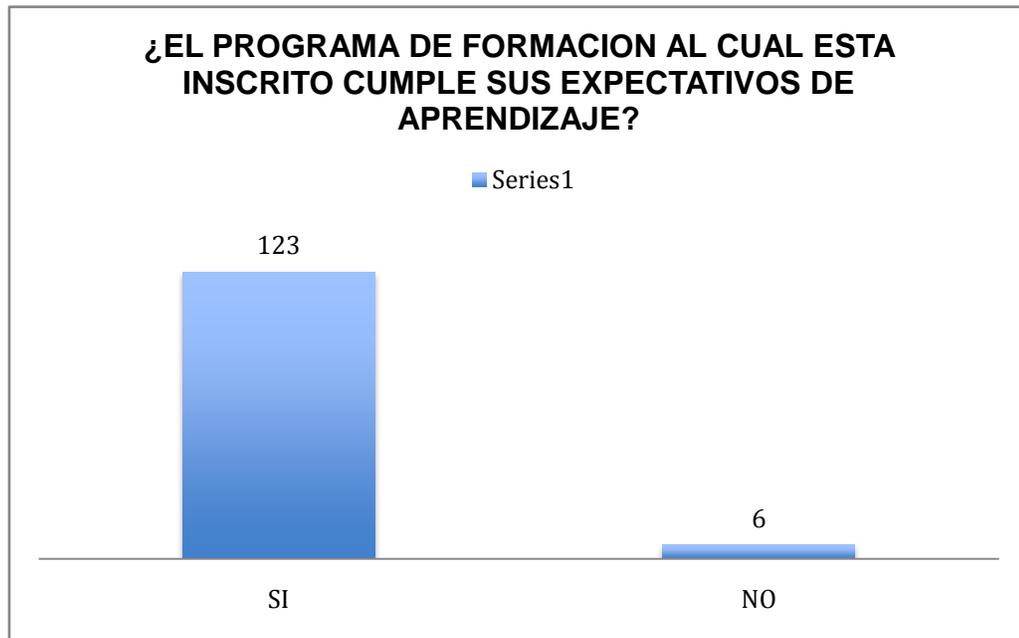
Continuando con los aspectos psicosociales de los aprendices se realiza la pregunta cinco que identifica los motivos por los cuales los aprendices ingresan al programa de formación al que aplicaron.

El 82% de los 129 aprendices encuestados querían estudiar el programa de formación al cual habían aplicado, el 10% ingresaron por otros motivos, el 4% ingresaron al SENA debido a que no pasaron a la Universidad, el 3% ingresaron por curiosidad y el 1% ingreso por que lo obligaron los padres.

Los motivos de ingreso a los programas de formación permiten identificar las posibles causas de deserción debido a que se hace un balance de los aprendices que buscaban estudiar un programa relacionado con el tema al que habían

aplicado con los aprendices a los que los padres los obligaban, ingresaban por curiosidad o por no haber pasado a la universidad.

#### Pregunta 6

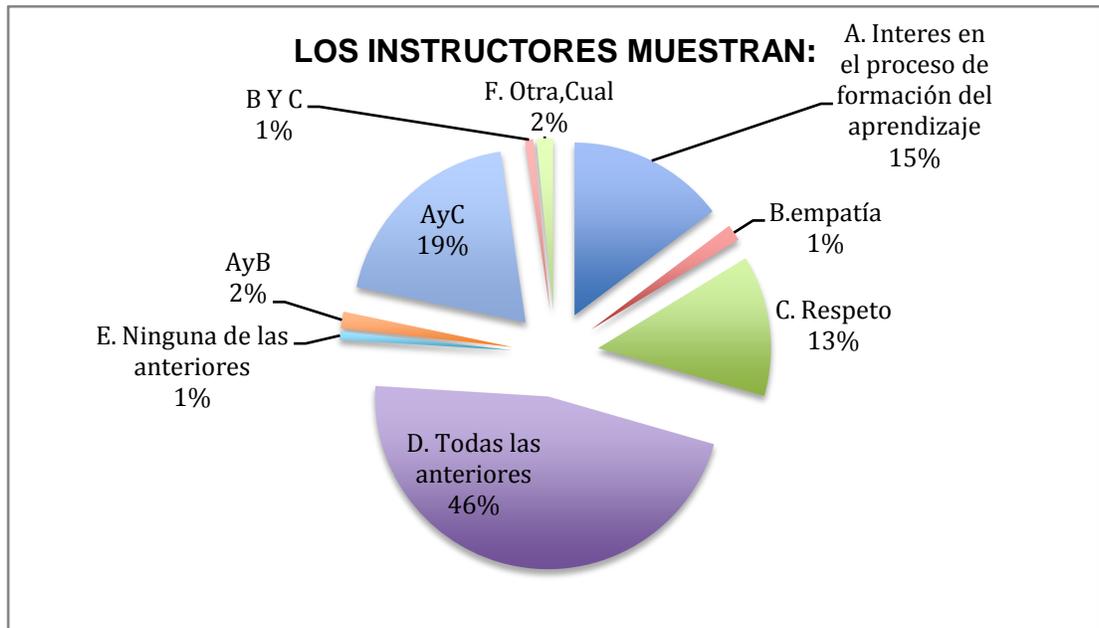


Grafica 11: Expectativos de aprendizaje

De los 129 aprendices encuestados 123 expresaron que su programa de formación cumple con las expectativas que tenían antes de ingresar al programa y seis aprendices consideran lo contrario. Se puede evidenciar que un 95% de los aprendices piensa que el programa cumplió con sus expectativas.

Que el programa de formación cumpla con las expectativas del aprendiz disminuye los índices de deserción, ya que si el entorno y el ambiente en el que se desarrolla el aprendiz cumple con las metas y objetivos propuestos influirá de manera positiva en su perspectiva y la toma de decisiones se encaminara en la obtención del logro propuesto, teniendo en cuenta que los demás factores no influyen de manera negativa en su vida.

## Pregunta 7



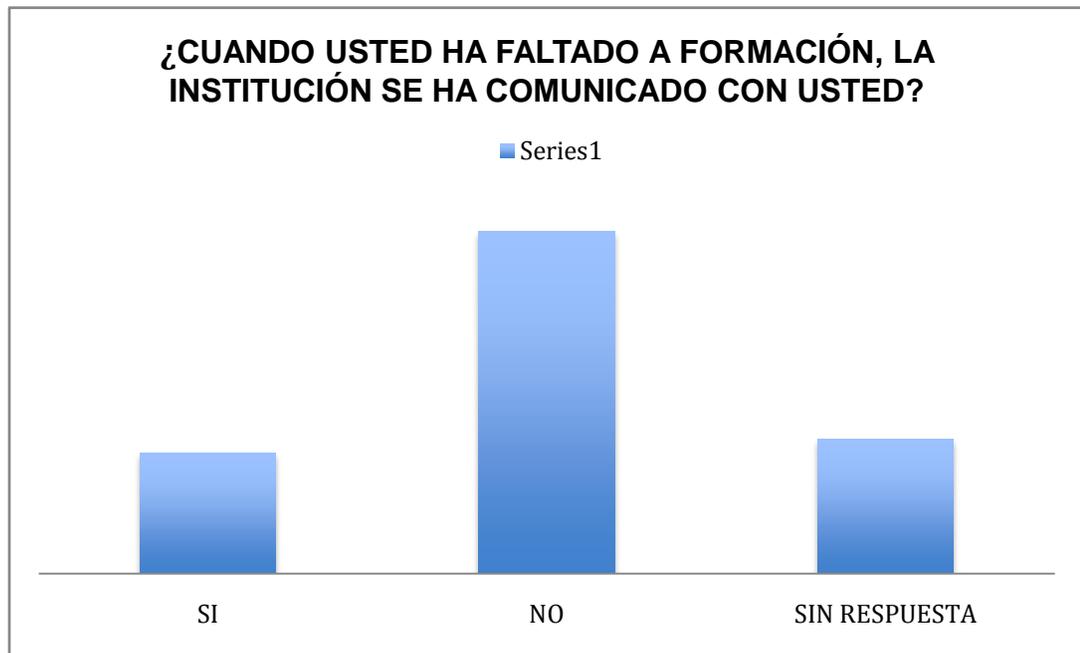
**Gráfica 12: Opinión sobre interés de los instructores**

El aspecto institucional es sumamente importante a la hora de velar por la permanencia de los aprendices en la institución, es decir que todos los integrantes de la institución quienes interactúan directa o indirectamente con los aprendices pueden influir en que un aprendiz deserte. En este caso los instructores como principal fuente de interacción con los aprendices deben mostrar interés, empatía, respeto y buena disposición en los programas

Entre los datos más relevantes del análisis de los resultados con relación a la pregunta siete sobre el interés de los instructores por aspectos como la empatía, el respeto y el interés por el aprendiz, 106 aprendices que equivalen al 82% consideran que los instructores muestran interés, 65 personas equivalentes al 50% de los encuestados menciona que los instructores muestran empatía, 93

personas es decir un 72% consideran que los instructores muestran respeto por los aprendices y menos del 1% considera que los instructores no cuentan con las cualidades descritas.

#### Pregunta 8



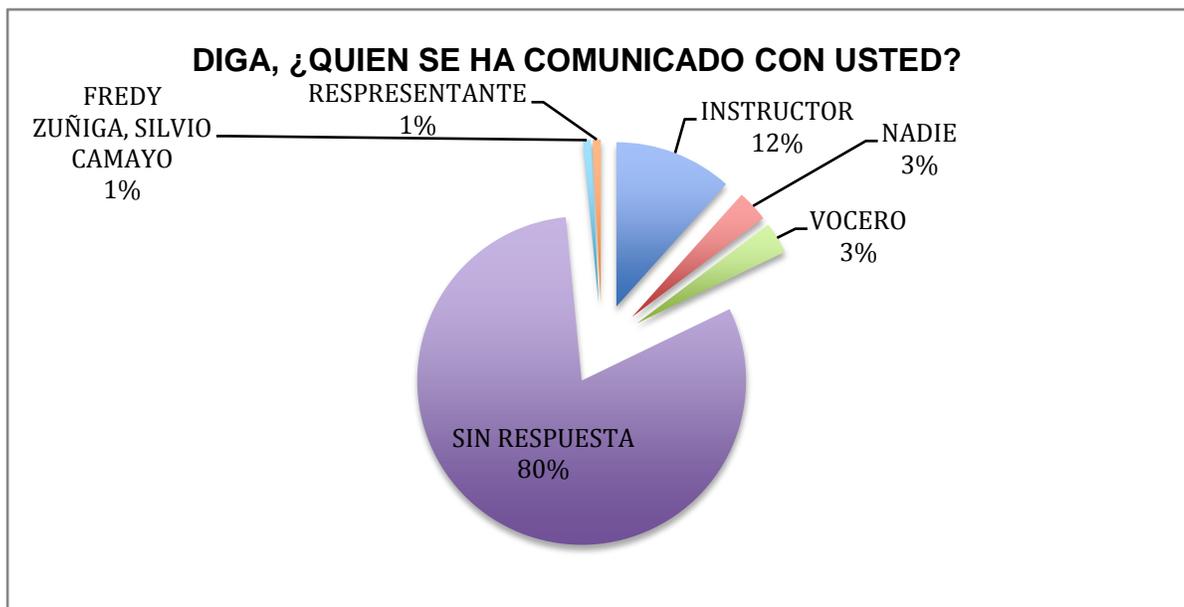
Grafica 13: Interés de la Institución por el aprendiz

Como se menciona anteriormente, la institución debe brindar opciones a los aprendices que son propensos a desertar por algún motivo y la mejor forma de hacerlo identificando los motivos aparentes de deserción y teniendo en cuenta que el reglamento al aprendiz menciona que con tres faltas injustificadas el aprendiz comienza el proceso de deserción es de suma importancia que la institución tenga conocimiento previo de los aprendices que pueden incurrir en deserción, para de esta manera brindar alternativas y opciones en la medida que la institución desde el área de Bienestar al Aprendiz pueda hacerlo.

26 Aprendices correspondientes al 20% marcan la opción en la que menciona que alguien de la institución se ha comunicado con ellos cuando faltan a formación, 74

personas encuestadas las cuales equivalen al 57% marcan la opción NO es decir que la institución no se ha comunicado con ellos cuando han faltado a formación y 29 aprendices encuestados son el 22% equivalente a los que no respondieron la pregunta.

Pregunta 9



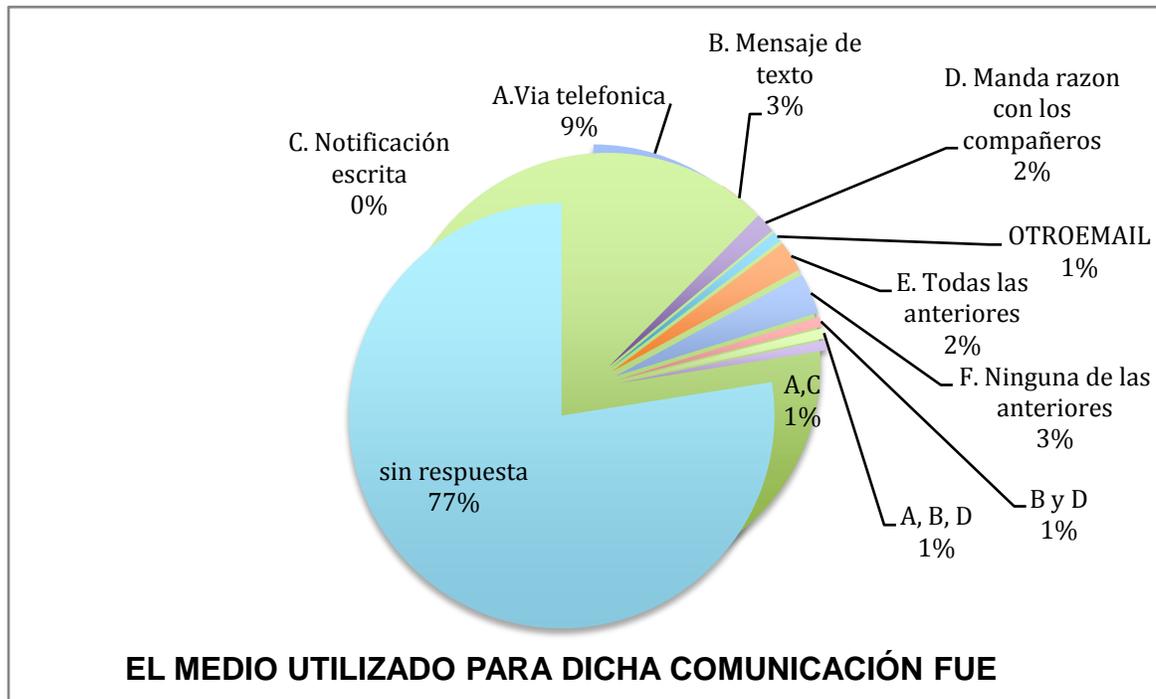
Grafica 14: Opinión sobre preocupación de instructores por ausentismo

Es importante conocer quién es el primer filtro que busca identificar los motivos por los cuales el aprendiz falta a formación, en este caso vemos que algunos aprendices que no han asistido a formación han recibido comunicación de la institución por medio de los instructores teniendo en cuenta que son ellos los primeros en canalizar las faltas de los aprendices a cada sesión de aprendizaje.

104 Personas correspondientes al 80% de la encuesta no respondieron esta pregunta debido a que no han faltado a formación, el 14 % es equivalente a la respuesta de 16 aprendices los cuales dicen que los instructores son quienes se comunican con ellos las veces que han faltado a formación, los voceros y

representantes son un 4% de 5 personas que seleccionaron esta opción, el 3% eligieron que nadie los ha llamado cuando han faltado a formación.

Pregunta 10



Grafica 15: Opinión sobre medios utilizados para comunicarse instructor - aprendiz

Los medios utilizados para comunicarse con los aprendices son fundamentales, ya que permiten conocer el interés de la institución por la permanencia de los aprendices en los procesos.

Algunos aprendices no responden este apartado de la encuesta teniendo en cuenta que no han faltado a formación.

En esta pregunta los datos más relevantes son que 100 aprendices no respondieron la encuesta en este apartado, generando el 77% en la gráfica, 12 personas es decir el 9% recibieron comunicación vía telefónica las veces que faltaron a formación.

## Pregunta 11



**Grafica 16: Opinión sobre si ha faltad o a clases**

Conocer si los aprendices faltan a formación y cada cuanto lo hacen, permite que la investigación se centre en quienes faltan a formación incluso una vez, ya que independientemente del motivo se inicia el proceso de deserción con tres faltas consecutivas y quien ya tiene una falta se puede considerar en riesgo de deserción.

El análisis de las respuestas de la pregunta número once es que 29 personas correspondientes al 22% nunca han faltado a formación, 25 personas equivalentes al 19% han faltado por lo menos una vez a formación, 20 encuestados han faltado dos veces efectuando un 16% de los resultados, los aprendices que han faltado tres o más veces fueron 15 es decir un 12% y 40 de ellos no respondió la pregunta la cual representa un 14%.

## Pregunta 12

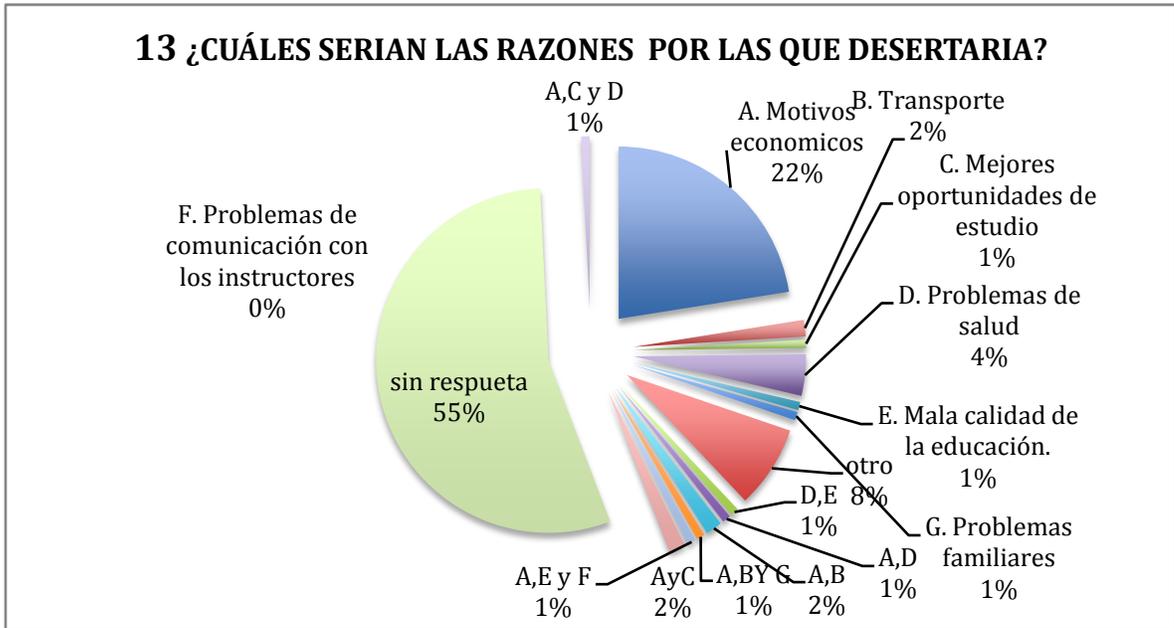


Gráfica 17: Posibilidad de desertar de la formación

Los aprendices encuestados en su gran mayoría no desertarían y una cantidad minoritaria si lo harían, aunque para la institución es importante que todas las personas que buscan realizarse personal y profesionalmente culminen sus estudios técnicos y tecnológicos. Además que es importante que estos aprendices conozcan los beneficios que brinda la institución ya que en algunos casos pueden desertar por aspectos que con ayuda del equipo interdisciplinario de bienestar al aprendiz y la institución, se pueden solucionar.

La pregunta doce es fundamental e importante en la investigación, los resultados arrojaron que 40 aprendices encuestados correspondientes al 31%, 85 personas equivalente al 65% de los encuestados eligieron que no han pensado en desertar y 4 encuestados no respondieron esta pregunta es decir el 3%.

Pregunta 13



Grafica 18: Razones de deserción

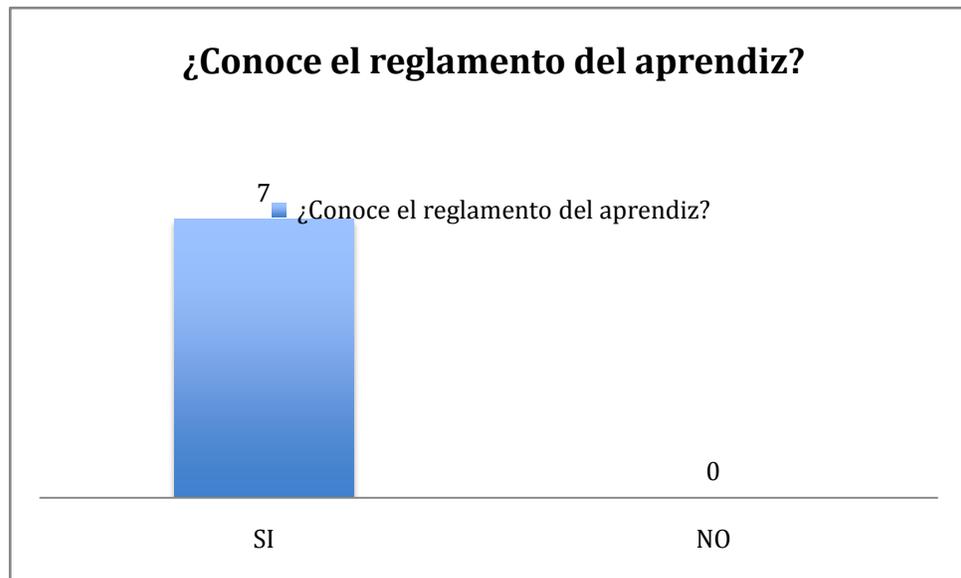
Evidenciamos en la pregunta número trece, con un 22% que la situación económica sería el principal motivo para que los aprendices encuestados desertaran, el 55% no respondieron la pregunta ya que no desertarían, el 2% desertarían por que el transporte a sus hogares es muy difícil de conseguir o no cuentan con el dinero para ello, el 1% desertarían si tuvieran una mejor oportunidad de estudio (universidad), el 4% debido a que padecen de problemas de salud, un 9% de los aprendices desertaría por una o varias de las opciones de la pregunta.

Las razones o motivos por los cuales desertan los aprendices de los programas de formación del centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, tienen un porcentaje bastante alto en la parte psicosocial en donde se incluyen el poco apoyo familiar, los problemas personales y laborales.

Evidentemente que 71 personas encuestadas no respondieron esta pregunta ya que no tienen motivos para pensar en desertar de la formación técnica o tecnológica que están realizando en la institución.

### 3.1.3.1. Resultados De La Entrevista

#### Pregunta 1



Grafica 19: Conocimiento sobre el reglamento

Efectivamente los instructores conocen el reglamento al aprendiz, especialmente en el apartado sobre la deserción de un aprendiz.

Es importante que cada uno de los instructores tenga conocimiento de este reglamento ya cuando un aprendiz falta injustificadamente una vez a sesión de formación este debe poner una alerta para que el aprendiz sea identificado y se siga atentamente desde el área de Bienestar al Aprendiz.

**Tabla 4:** Pregunta 2 (¿Qué piensa sobre la deserción educativa?)

2 PREGUNTA	RESPUESTAS
¿Qué piensa sobre la deserción educativa?	Es una problemática mundial que se desencadena debido a muchos factores.
	Existen altos niveles de deserción en el SENA desde el momento de la inducción.
	La mayoría de aprendices desertan porque utilizan el SENA como alternativa mientras encuentran trabajo o pasan a la universidad, es decir que no aprovechan la oportunidad
	La deserción afecta a todos los aprendices y estudiantes no solo del SENA sino también de otras instituciones educativas.
	Es un fenómeno complejo.
	La deserción es una pérdida de oportunidades.
	Existen muchos factores desencadenantes como por ejemplo a la hora de realizar la selección de las personas que aplican a los programas y direccionarlos bien si se considera que no eligen el programa correcto.
	la deserción educativa se da porque los programas no cumplen con las expectativas de la persona y también por el bulling.

En la tabla anterior se muestra que piensan los instructores sobre la deserción educativa en general y dentro de la institución.

Los instructores definen la deserción como un fenómeno o problemática mundial que puede llegar a afectar a cualquier aprendiz que inicia su etapa formativa en la institución.

Algunos consideran que desde el momento de la selección se debe direccionar apropiadamente a los chicos para que ellos elijan la carrera más acorde a sus necesidades, capacidades y gustos para que tengan un riesgo menor de deserción.

**Tabla 5:** Pregunta 3 (Razones de deserción)

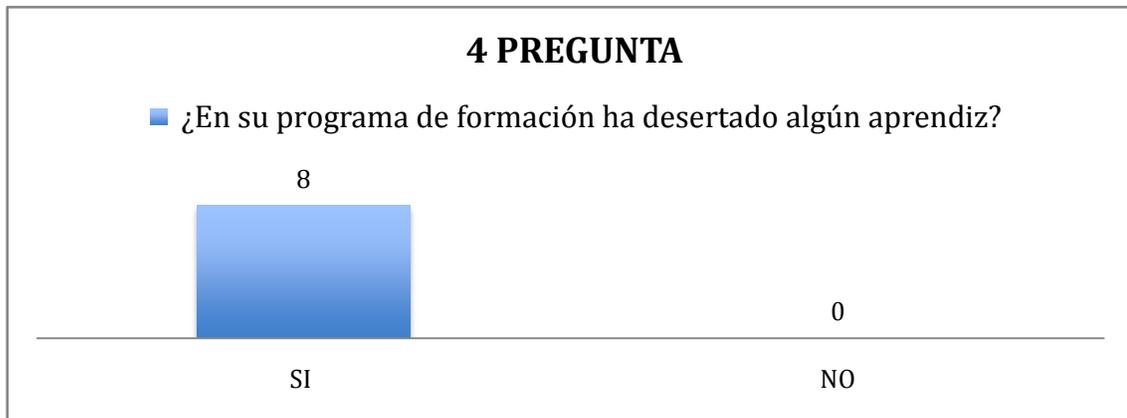
3 PREGUNTA	RESPUESTAS
<p>Para usted, ¿cuáles son las razones por las cuales los aprendices desertan?</p>	Por motivos económicos.
	Los aprendices de la jornada diurna no le dan prioridad a lo que están aprendiendo y a los de la jornada de la noche no les gusta el programa y por eso desertan.
	La mayoría de aprendices desertan porque utilizan el SENA como alternativa mientras encuentran trabajo o pasan a la universidad, es decir que no aprovechan la oportunidad
	Algunos trabajan y dejan el programa para conservar sus empleos.
	En ocasiones por motivos económicos, problemas personales o por la calidad de la formación.
	No conocen el programa, ingresan a la universidad o comienzan a trabajar.
	Desertan porque son madres cabeza de familia y no cuentan apoyo familiar.
	El bulling es uno de los factores que provocan la deserción.

Teniendo en cuenta que los instructores son los primeros en enterarse que los aprendices que se encuentran en riesgo o efectivamente ya han desertado y adicional a eso son los encargados de reportarlos a Bienestar al aprendiz e

identificar los presuntos motivos por los cuales el aprendiz esta tomando la decisión de abandonar su formación, se les realiza esta pregunta de la cual se han identificado y caracterizado los siguientes, económicos, ingreso a la universidad, factores familiares, laborales, de compañerismo, bulling.

**Tabla 6:** Pregunta 4 (interrogante de deserción por programas)

<b>4 pregunta</b>	
<b>¿En su programa de formación ha desertado algún aprendiz?</b>	
<b>SI</b>	<b>NO</b>
8	0



**Grafica 20:** Deserción de aprendices

**Tabla 7: Motivos de deserción**

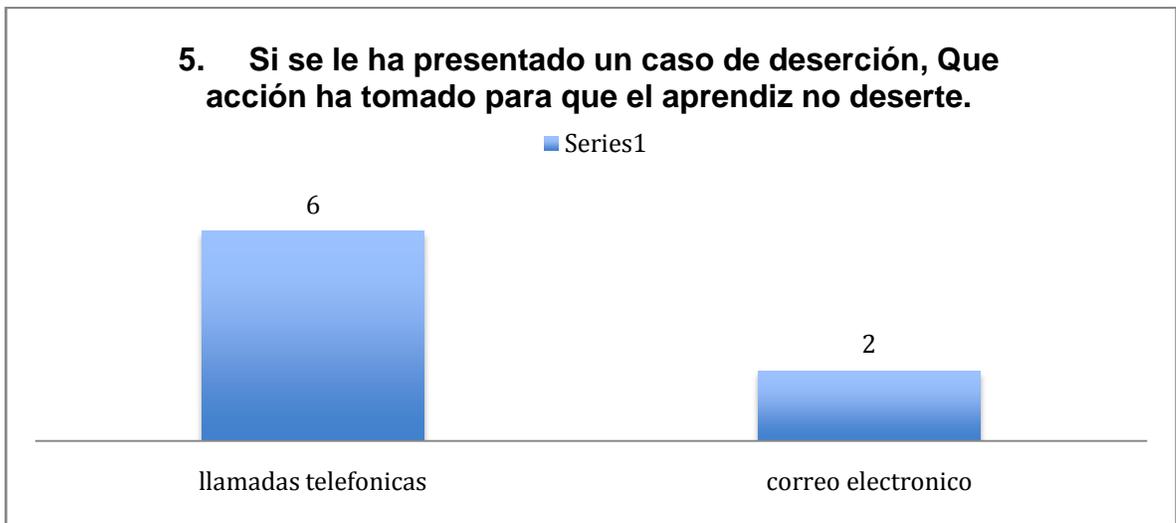
<b>MOTIVOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Ingresan a la universidad	3
Viven fuera de la ciudad	1
Falta de apoyo familiar	2
Desconocimiento del programa	1
Motivos laborales	1
Madres cabeza de familia	1
Mujer embarazada	1

Con esta pregunta quisimos identificar los índices de deserción por instructor, Por cada instructor ha desertado aproximadamente 1 aprendiz en los programas de formación de cada uno.

Los motivos prevalentes por los cuales han desertado los aprendices según la experiencia de cada instructor esta discriminada en la tabla 7 de motivos.

**Tabla 8: Pregunta 5 (acciones tomas frente a la deserción)**

<b>5. Si se le ha presentado un caso de deserción, Que acción ha tomado para que el aprendiz no deserte.</b>	<b>Llamadas telefónicas</b>	6
	<b>Correo electrónico</b>	8



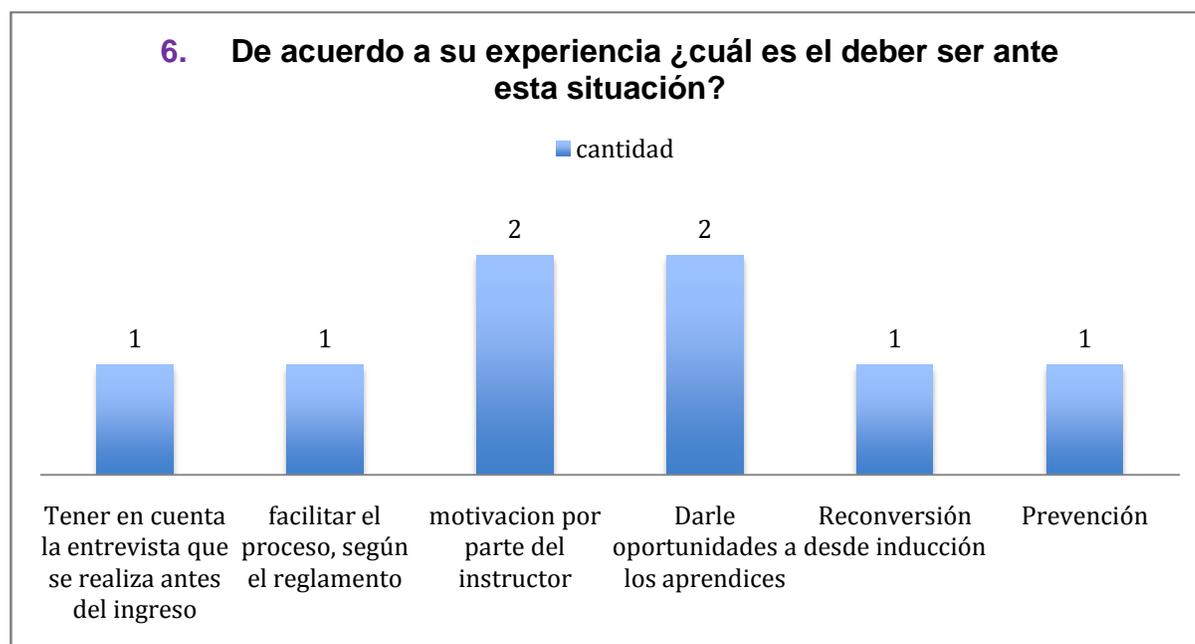
**Grafica 21: Acciones a tomar para que el aprendiz no deserte**

Los instructores utilizan los medios electrónicos y las llamadas telefónicas para identificar los motivos y tomar las medidas pertinentes de acuerdo a cada una de las necesidades y/o problemáticas de los aprendices.

La utilización de las TICS y los elementos electrónicos son herramientas que el instructor tiene permanentemente para comunicarse y realizar un trabajo integral, se recuerda que la institución cuenta con una visión integral en la que se busca educar para el trabajo pero con una perspectiva humana y de calidad en donde se deben utilizar las herramientas para velar porque los aprendices que ingresan a formación no deserten y logren terminar su formación técnica o tecnológica.

**Tabla 9:** Pregunta 6(medida tomadas ante la deserción)

<b>6. De acuerdo a su experiencia ¿cuál es el deber ser ante esta situación?</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Tener en cuenta la entrevista que se realiza antes del ingreso</b>	1
<b>facilitar el proceso, según el reglamento</b>	1
<b>motivación por parte del instructor</b>	2
<b>Darle oportunidades a los aprendices</b>	2
<b>Reconversión desde inducción</b>	1
<b>Prevención</b>	1
<b>TOTAL</b>	8



**Grafica 22:** Actitud del instructor frente a la deserción

Conocer la opinión de los instructores sobre las soluciones o las alternativas para la mitigación de la deserción en el centro de comercio y servicios del SENA

regional Cauca, ha sido fundamental en la investigación ya que da una visión holística y no solo la perspectiva del aprendiz en particular sino también de la institución.

### 3.1.3.2. Análisis De La Entrevista

El interés de ver la problemática de la deserción con una mirada sistémica nos sumerge en la intención de indagar en todas las partes involucradas, por lo tanto no se podía dejar pasar la opinión institucional fuera de esta investigación, la visión de los instructores es fundamental para evaluar los factores recurrentes y la identificación de las personas más propensas a la deserción, entender que la falencia no solo está asociada al individuo sino al entorno y es lo que esta entrevista nos ha dado a entender, los instructores han dejado claro que el apoyo institucional y de cada líder de grupo (instructor) es fundamental en la estadía de un aprendiz en el programa de formación en el SENA.

Desde la institución los instructores respondieron que, realizan llamadas y envían correos electrónicos para identificar los motivos por los cuales los aprendices han faltado más de 3 veces a formación y dichos motivos como falta de apoyo familiar, ingreso a la universidad, ineficientes recursos económicos, etc son motivos individuales que los instructores han identificado a lo largo de su trayectoria en el SENA.

Como dato importante todos los instructores que fueron entrevistados habían tenido en sus programas de formación casos de deserción educativa y coincidieron en que se debía tener más compromiso institucional para que los aprendices no desertaran por motivos que aunque llegan a ser individuales, con apoyo institucional y desde el área de Bienestar al aprendiz se pueden brindar herramientas para que ellos opten por continuar su proceso de formación.

### 3.2. ANÁLISIS DE TOTAL DE RESULTADOS:

Los principales resultados de las actividades desarrolladas para recolección y análisis de datos se pueden evidenciar en la siguiente tabla:

A continuación, se presenta la tabla final de resultados:

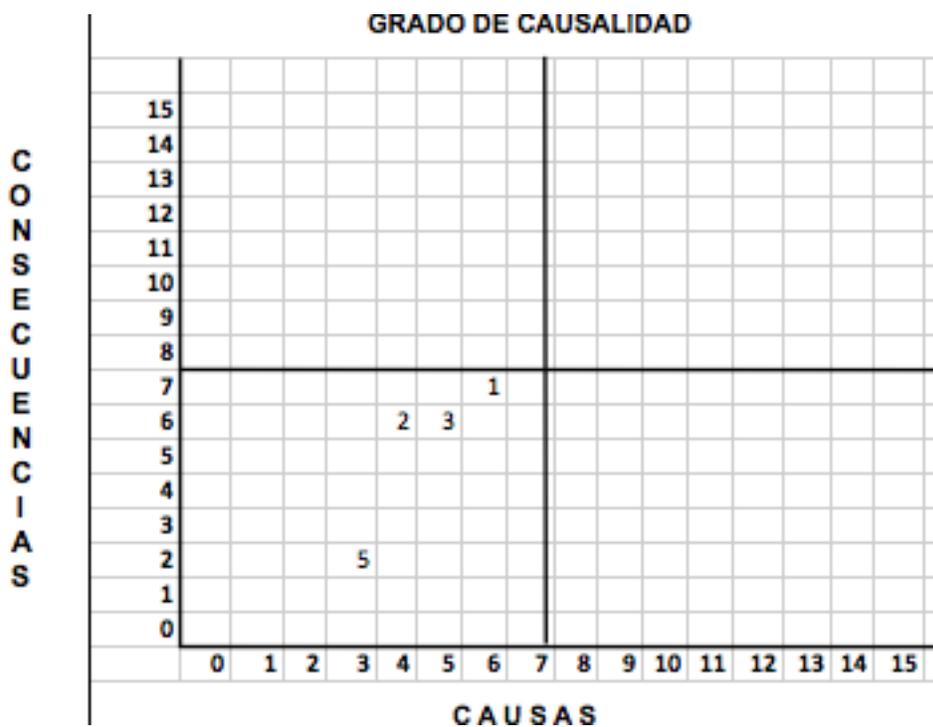
**Tabla 10: Matriz de problemas**

Problema	Descripción	Evidencia
Deserción por motivos económicos	La falta de dinero para cubrir algunas necesidades, como transporte y alimentación.	El 45% de los aprendices respondieron que los motivos económicos serían la mayor causa de deserción.
Deserción por carencia de apoyo familiar	Algunos aprendices viven solos y no reciben apoyo económico, ni emocional de sus familiares y en algunas ocasiones deben cambiar de ciudad porque toda su familia se muda.	El 21% de los aprendices respondió que el apoyo familiar es fundamental y no tenerlo les afecta en su formación profesional.
Deserción por motivos laborales	Algunos aprendices no tienen un empleo que les permita solventar sus gastos en un horario alterno que se acomode a sus estudios, por lo cual si les	El 20% de los aprendices de la noche del centro de formación de Barrio Valencia manifiestan que este sería uno de los motivos por los cuales desertarían.

	sale un trabajo se retirarían del SENA. Otros tienen trabajos muy pesados y les es difícil asistir a clases.	
Deserción por calidad de la formación.	Los aprendices manifiestan no comprender algunos aspectos de la metodología, desacuerdos con los aprendices, falta de apoyo a los instructores y la mala formación de los aprendices.	El 7% de los aprendices muestra inconformidad con la calidad de los instructores y consideran que este podría ser un motivo por el cual desertar.
Deserción por Enfermedad	Se presenta agotamiento y enfermedades.	El 4% de los aprendices manifiestan agotamiento y algún tipo de enfermedad que podría causar su deserción.
No desertarían	Estos aprendices no desertarían.	El 3% de los aprendices no desertaría de su formación profesional.

**Tabla 11: Tabla No. Matriz de Vester**

Problemas	1	2	3	4	5	6	Total causalidad
Deserción por motivos económicos	0	3	3	0	0	0	6
Deserción por carencia de apoyo familiar	3	0	2	0	2	0	4
Deserción por motivos laborales	3	2	0	0	0	0	5
Deserción por calidad de la formación.	0	0	0	0	0	0	0
Deserción por Enfermedad	1	1	1	0	0	0	3
No desertarían	0	0	0	0	0	0	0
Total de dependencia-consecuencia	7	6	6	0	2	0	



**Grafica 23: Resultados de la matriz de Vester**

En la Grafica anterior se evidencian los resultados de la matriz de Vester, la cual muestra que todos los problemas están en el cuadrante número cuatro (4) que corresponde a los problemas autónomos o problemas indiferentes, lo que quiere decir que no afectan a otros directamente, pero no son menos importantes, ya que son de carácter puntual y de atención unificada del tema principal, que en este caso es la deserción educativa en el Centro de comercio y servicios Regional Cauca.<sup>1</sup>

### **3.2.1. Focalizar el problema**

Para focalizar el problema de deserción se realiza la elaboración de un árbol de problemas el cual se puede encontrar en (anexos árbol de problemas) en el que se conocen las causas, sub causas y consecuencias de la deserción.

El desempleo, la carencia de calidad educativa, el poco apoyo familiar, la carencia de recursos económicos, los embarazos no deseados, el poco acceso de transporte a los lugares de residencia de los aprendices y otras causas.

Las causas encontradas desencadenan algunas consecuencias además de la que se genera directamente en la problemática, estas se diferencian de acuerdo a cada causa y se identificaron así, no pueden transportarse con facilidad al centro de formación, tienen dificultades para reunirse a realizar trabajos en grupo, no cuentan con afecto y apoyo familiar y económico, cambio de ciudad, en otras ocasiones no comprenden la metodología y se producen desacuerdo con los instructores y aprendices.

#### 4. CONCLUSIONES

Durante la investigación se evidencia que cualquier persona que ingresa a los programas de formación del SENA puede incurrir en deserción educativa, aunque determinada población corre con un riesgo alto debido a las condiciones en las que se encuentra.

En la siguiente tabla se presenta la conclusión de caracterización de la población por riesgo alto, medio y bajo de deserción.

**Tabla 12:** caracterización de la población por riesgo alto, medio y bajo de deserción.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	
POBLACIÓN	RIESGO
Aprendiz promedio	Bajo
Madre cabeza de familia	Alto
Jóvenes universitarios o próximos a ser aceptados.	Alto
Aprendices adultos en situación de desempleo	Medio
Aprendices que viven en zona rural del Municipio de Popayán	Alto
Mujeres embarazadas	Medio

- Para determinar las causas de deserción se debió pasar primero por la identificación de los momentos en los cuales los aprendices desertan en el SENA, encontrando deserción en:
  - ✓ El momento de Ingreso.

- ✓ El momento de la inducción.
- ✓ El momento de la etapa electiva.
- ✓ El momento de la etapa productiva.

Considerando los momentos mencionados anteriormente y después de hacer una clasificación de las causas expuestas por los investigados se encontró que las causas de deserción, son:

- ✓ Académicas: debido a la carga económica, la inadaptabilidad a la estrategia de formación, que los instructores no cumplen las expectativas, las dificultades en la comprensión de las competencias, la no identificación con el programa de formación y el desconocimiento del proceso de formación.
  - ✓ Institucionales: correspondiente a las inadecuadas instalaciones para algunas formaciones, problemas con los instructores, el desconocimiento del proceso de formación y la desescolarización.
  - ✓ Psicosocial: estas sub causas fueron determinadas a lo largo de la investigación en el SENA y corresponden al desinterés familiar, la convivencia en el grupo de formación, la drogadicción, enfermedad, embarazos no deseados, calamidades domésticas, desinterés por el proyecto vida.
  - ✓ Económicas: encontramos la carencia de recursos para transporte, dificultades de traslado del domicilio al centro de formación, oportunidad de trabajo, compromisos laborales y dificultades para acceder al apoyo de sostenimiento.
- 
- Al finalizar la investigación, se realizaron unas actividades inherentes a los resultados parciales de la investigación que efectivamente sirvieron para la retención y apoyo a quienes mostraban algunos signos de deserción, se realizó una campaña en contra de la deserción llamada “YO ME QUEDO”, enfocado en el aspecto psicosocial del aprendiz, se desarrolló un trabajo interdisciplinario liderado por el área de Bienestar al Aprendiz y en conjunto

con las diferentes áreas del SENA. (Revisar anexo #), así como también se planteó la implementación de las TICs teniendo en cuenta los momentos de deserción encontrados en el SENA, creando una aplicación dentro de la página que pueda dar información completa de los programas contada desde la perspectiva y experiencia de los aprendices.

## 5. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación se realizan las siguientes recomendaciones.

- Para mitigar la deserción en el SENA centro de Comercio y Servicios Regional- Cauca, se debe hacer un trabajo interdisciplinario (coordinación académica y Bienestar al Aprendiz) e integral (instructores, aprendices, trabajador social, psicóloga y la coordinación académica) para que el aprendiz experimente los beneficios personales y profesionales que brinda la institución.
- Continuar con la campaña “YO ME QUEDO”, teniendo en cuenta que los resultados fueron efectivos, la perseverancia en la campaña contribuirá en conocer los aspectos psicosociales con los que los aprendices cuentan para mitigar la deserción a partir de la potencialización de sus habilidades y recursos sociales y familiares.
- Elaborar un manual e Implementar una ruta para mitigar la deserción, que permita a los aprendices, instructores, Bienestar al aprendiz, coordinación y administrativos conocer sus necesidades y funciones de acuerdo al área en caso de deserción.
- Implementar en la página del Centro de Comercio y Servicios un link o un ayudante de búsqueda que le permita a los aspirantes a los programas de formación, conocer información clara de los programas, las cualidades, actitudes y aptitudes que se deben tener para aplicar al mismo y contados por los aprendices más destacados por medio de unos video clips.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- La Deserción Estudiantil en la Educación Superior: El Caso de la Universidad de Costa Rica, Allan Abarca Rodríguez, Ma Alejandra Sánchez Vindas, 26 de Septiembre, 2005.  
<http://www.redalyc.org/pdf/447/44759911.pdf>
- Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior, del Ministerio de la Educación Nacional, 2016.  
[https://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas\\_predefinidas.html?3](https://spadies.mineducacion.gov.co/spadies/consultas_predefinidas.html?3)
- Análisis de la Deserción estudiantil de los Programas de Pregrado de la Universidad EAFIT, Isabel Cristina Montes Gutierrez, Paula Maria Almonacid Hurtado, Sebastian Gomez Cardona, Francisco Iván Zuluaga Díazn Esteban Tamayo Zea, 2010.  
<file:///Users/andresfelipeurregoruiz/Downloads/1266-1-4112-1-10-20120726.pdf>
- Factores Asociados a la Deserción en la Formación Complementaria Virtual del SENA en el Centro de Biotecnología Agropecuaria, Mosquera Cundinamarca, Soley Jackeline Cajigas Hoyos, 2015.  
<http://repository.pedagogica.edu.co/xmlui/bitstream/handle/123456789/2297/TE-18518.pdf?sequence=1>
- Pagina del Ministerio de Educación, 16 de Junio, 2010.  
<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231235.html>

- Modelos y Métodos de Intervención en el Trabajo Social, Capítulo 8, Modelos de Intervención en trabajo Social, Juan Jesus Viscarret Garri, 2007. <https://juanherrera.files.wordpress.com/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>
- Base de datos de los aprendices del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, 2017
- [https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702\\_libro\\_desercion.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_libro_desercion.pdf)
- <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/623/TE-18518.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29931769002>

## 7. ANEXO

### ANEXO A: Resultados

#### Grupo focal 1

MOTIVO DE DESERCIÓN	CANTIDAD	OBSERVACIÓN
Laborales	16	Algunos aprendices no tienen un empleo que les permita solventar sus gastos en un horario alterno que se acomode a sus estudios, por lo cual si les sale un trabajo se retirarían del SENA. Otros tienen trabajos muy pesados y les es difícil asistir a clases.
apoyo familiar	17	Algunos aprendices viven solos y no reciben apoyo económico, ni emocional de sus familiares y en algunas ocasiones deben cambiar de ciudad porque toda su familia se muda.
Económicos	36	la falta de dinero para cubrir algunas necesidades como, transporte.

calidad formación	6	Los aprendices manifiestan no comprender algunos aspectos de la metodología, desacuerdos con los aprendices, falta de apoyo a los instructores y la mala formación de los instructores.
Enfermedad	3	se presenta agotamiento y enfermedades.
no desertaría	2	estos aprendices no desertarían.

## ANEXO B: Encuesta

### ENCUESTA SOBRE DESERCIÓN EDUCATIVA EN EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL CAUCA

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

Objetivo: Conocer los factores influyentes en los aprendices del Centro de Comercio y Servicios del Sena Regional Cauca que están generando deserción educativa

Nombre	
Edad	
Genero	
Programa	
Numero de ficha	

#### Sobre la institución

1. Que entiende por deserción educativa? \_\_\_\_\_

Marque con una x la respuesta que mejor le parezca:

2. Según el reglamento del aprendiz SENA, la deserción educativa corresponde a:
- Cuando el aprendiz injustificadamente no se presente por tres (3) días consecutivos al Centro de Formación o empresa en su proceso formativo.
  - Cuando al terminar el periodo de aplazamiento aprobado por el SENA, el Aprendiz no reingresa al programa de formación.
  - Cuando transcurridos dos (2) años contados a partir de la fecha de terminación de la etapa lectiva del programa, el Aprendiz no ha presentado la evidencia de la realización de la etapa productiva.
  - Todas las anteriores.
  - Ninguna de las anteriores.
  - No se

3. ¿Considera que el SENA brinda todas las oportunidades necesarias para que usted termine su formación técnica o tecnológica?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Porque? \_\_\_\_\_

#### Sobre el programa

4. ¿Se siente a gusto con el programa de formación al cual pertenece?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Marque con una x la respuesta que mejor le parezca:

5. ¿Porque motivo ingreso al programa de formación al que pertenece?

- Por curiosidad
- Siempre quise estudiar algo relacionado con ese tema
- Me obligaron mis padres
- No tenía nada más que hacer
- No pase a la universidad

- f. Otro \_\_\_\_\_
6. ¿El programa de formación al cual está inscrito cumple sus expectativas de aprendizaje?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Si su respuesta es negativa, mencione el por qué \_\_\_\_\_

### **Sobre los instructores**

En esta pregunta puedes marcar más de una opción.

7. Los instructores muestran:
- a. Interés en el proceso de formación del aprendiz
  - b. Empatía
  - c. Respeto
  - d. Todas las anteriores
  - e. Ninguna de las anteriores
  - f. Otra, cual \_\_\_\_\_
8. Cuando usted ha faltado a formación, la institución se ha comunicado con usted.  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si su respuesta anterior fue afirmativa

9. Diga, quien se ha comunicado con usted \_\_\_\_\_
10. El medio utilizado para dicha comunicación es:
- a. Llamada
  - b. Mensaje de texto
  - c. Notificación escrita
  - d. Manda razón con los compañeros
  - e. Todas las anteriores
  - f. Ninguna de las anteriores

### **Sobre la situación del aprendiz**

11. Ha tenido que faltar a su formación en el SENA
- a. nunca
  - b. una vez
  - c. dos veces
  - d. tres o más veces
12. ¿ha contemplado la posibilidad de desertar de sus estudios en el SENA?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si la respuesta anterior es afirmativa

13. responda cuales serían las razones por las que desertaría
- a. Motivos económicos
  - b. Transporte
  - c. Mejores oportunidades de estudio
  - d. Problemas de salud
  - e. Mala calidad de la educación
  - f. otro, \_\_\_ Cual, \_\_\_\_\_

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

**ENTREVISTA PARA INSTRUCTORES SOBRE DESERCIÓN EDUCATIVA EN EL  
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL CAUCA**

Objetivo: Conocer los factores influyentes en los aprendices del Centro de Comercio y Servicios del Sena Regional Cauca que afectan de manera negativa desencadenando efecto de deserción y de esta manera hallar soluciones acordes a las necesidades reales de los aprendices.

1. ¿Conoce el reglamento del aprendiz?
2. ¿Qué piensa sobre la deserción educativa?
3. Para usted, ¿cuáles son las razones por las cuales los aprendices desertan?
4. ¿En su programa de formación ha desertado algún aprendiz?
5. Si se le ha presentado un caso de deserción, ¿Qué acción ha tomado para que el aprendiz no deserte.
6. De acuerdo a su experiencia ¿cuál es el deber ser ante esta situación?

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

## **GRUPO FOCAL CON APRENDICES SOBRE DESERCIÓN EDUCATIVA EN EL CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA REGIONAL CAUCA**

Objetivo: Conocer los factores influyentes en los aprendices del Centro de Comercio y Servicios del Sena Regional Cauca que afectan de manera negativa desencadenando efecto de deserción y de esta manera hallar soluciones acordes a las necesidades reales de los aprendices.

### Sesión 1

#### 1. Presentación

##### 1.1 actividad rompe hielo "La pelotica"

**Materiales:** una pelota.

**Objetivo:** Lograr que los aprendices se conozcan, se relajen y se dispongan para las siguientes actividades.

**Metodología:** El animador inicia el juego diciendo su nombre y cuáles son sus expectativas frente a la actividad y pasa la pelotica para que los participantes hagan lo mismo hasta que el ultimo participante se haya presentado.

**Reglas del juego:** La pelotica pasa una sola vez por persona.

### **Inicio del Grupo Focal**

1. Explicar a los aprendices la importancia de la formación que están adquiriendo.
2. Explicar la importancia de los aprendices para el SENA
3. Hablar sobre el tema, La deserción educativa
  - Causas
  - Consecuencias
  - Posibles soluciones

Esta actividad se realizada de la siguiente manera:

**Materiales:** 3 cajas de cartón, Papel, Lapiceros.

**Objetivo:** Conocer las causas, consecuencias y las posibles soluciones a partir de los aprendices vulnerables a la deserción.

**Metodología:** Los aprendices escribirán en pos its una o varias causas, consecuencias y posibles soluciones y luego las pondrán en la caja correspondiente al finalizar se realizara un conteo de cada una y se identificara la mas comunes.

4. socialización de la actividad.
5. Programación de próxima actividad
6. Despedida

<b>1. ¿QUE ENTIENDE POR DESERCIÓN EDUCATIVA?</b>	<b>TOTAL</b>
no terminar con el programa	90
Retirarse	15
sin respuesta	24
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>

<b>2. SEGÚN EL REGLAMENTO DEL APRENDIZ SENA, LA DESERCIÓN EDUCATIVA CORRESPONDE A:</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. CUANDO EL APRENDIZ INJUSTIFICADAMENTE NO SE PRESENTA POR TRES DIAS CONSECUTIVAMENTE AL CENTRO DE FORMACION O EMPRESA EN SU PROCESO FORMATIVO	15	15	24	12	66

B. CUANDO AL TERMINAR EL PERIODO DE APLAZAMIENTO APROBADO POR EL SENA, EL APRENDIZ NO REINGRESA AL PROGRAMA DE FORMACION	3	1	4	4	12
C. CUANDO TRANSCURRIDOS (2) AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE TERMINACION DE LA ETAPA LECTIVA DEL PROGRAMA, EL APRENDIZ NO HA PRESENTADO LA EVIDENCIA DE LA REALIZACION DE LA ETAPA PRODUCTIVA	0	2	3	1	6
D. TODAS LAS ANTERIORES	4	4	10	15	33
E. NINGUNA DE LAS ANTERIORES	3	0	0	2	5
F. NO SE				1	1
NO RESPONDIO	1	1	3	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>129</b>

<b>3. CONSIDERA QUE EL SENA BRINDA TODAS LAS OPORTUNIDADES NECESARIAS PARA QUE USTED TERMINE SU FORMACION TECNICA O TECNOLOGICA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
---	--------------------	----------------------	--------------------	----------------------	--------------

SI	24	22	38	29	113
NO	2	1	6	7	16
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>4. SE SIENTE A GUSTO CON EL PROGRAMA DE FORMACION AL CUAL PERTENECE</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
SI	24	23	40	34	121
NO	2		2	2	6
SIN RESPUESTA			2		2
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>5. ¿POR QUÉ MOTIVO INGRESO AL PROFRAMA DE FORMACION AL QUE PERTENECE?</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. Por curiosidad	3		1		4
B. Siempre quise estudiar algo relacionado con ese tema	19	20	36	31	106
C. Me obligaron mis padres			1		1
D. No tenia nada mas que hacer			0		0
E. No pase a la universidad	2	1	2		5

F. Otro	2	2	4	5	13
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>7. LOS INSTRUCTORES MUESTRAN:</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. Interés en el proceso de formación del aprendizaje	7	4	6	2	19
B. empatía	1	1	0		2
C. Respeto	12	1	2	2	17
D. Todas las anteriores	1	11	23	25	60
E. Ninguna de las anteriores		0	0	1	1
A y B	1	1			2

<b>6. ¿EL PROGRAMA DE FORMACION AL CUAL ESTA INSCRITO CUMPLE SUS EXPECTATIVOS DE APRENDIZAJE?</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
SI	26	22	39	36	123
NO		1	5		6
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129
A y C	4	5	10	6	25
B Y C			1		1

F. Otra, Cual		0	2		2
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>8. ¿CUANDO USTED HA FALTADO A FORMACIÓN, LA INSTITUCIÓN SE HA COMUNICADO CON USTED?</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
SI	10		7	9	26
NO	16		34	24	74
SIN RESPUESTA		23	3	3	29

<b>9. DIGA, ¿QUIEN SE LA COMUNICADO CON USTED?</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
INSTRUCTOR	7		4	4	15
NADIE	2		2		4
VOCERO	1		1	2	4
SIN RESPUESTA	16	23	37	28	104
FREDY ZUÑIGA, SILVIO CAMAYO				1	1
RESPRESENTANTE				1	1
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129
<b>TOTAL</b>	26	23	44	<b>36</b>	129

<b>10. EL MEDIO UTILIZADO PARA DICHA COMUNICACIÓN ES</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. Vía telefónica	5		4	3	12
B. Mensaje de texto	2		1	1	4
C. Notificación escrita			0		0
D. Manda razón con los compañeros	1		1		2
OTRO EMAIL	1				1
E. Todas las anteriores	1			2	3
F. Ninguna de las anteriores	3		1		4
B y D				1	1
A, B, D				1	1
A,C				1	1
sin respuesta	13	23	37	27	100
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>129</b>

<b>QUE FALTAR A SU FORMACION EN EL SENA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. Nunca	8	9	2	10	29
B. Una vez	7	5	3	10	25

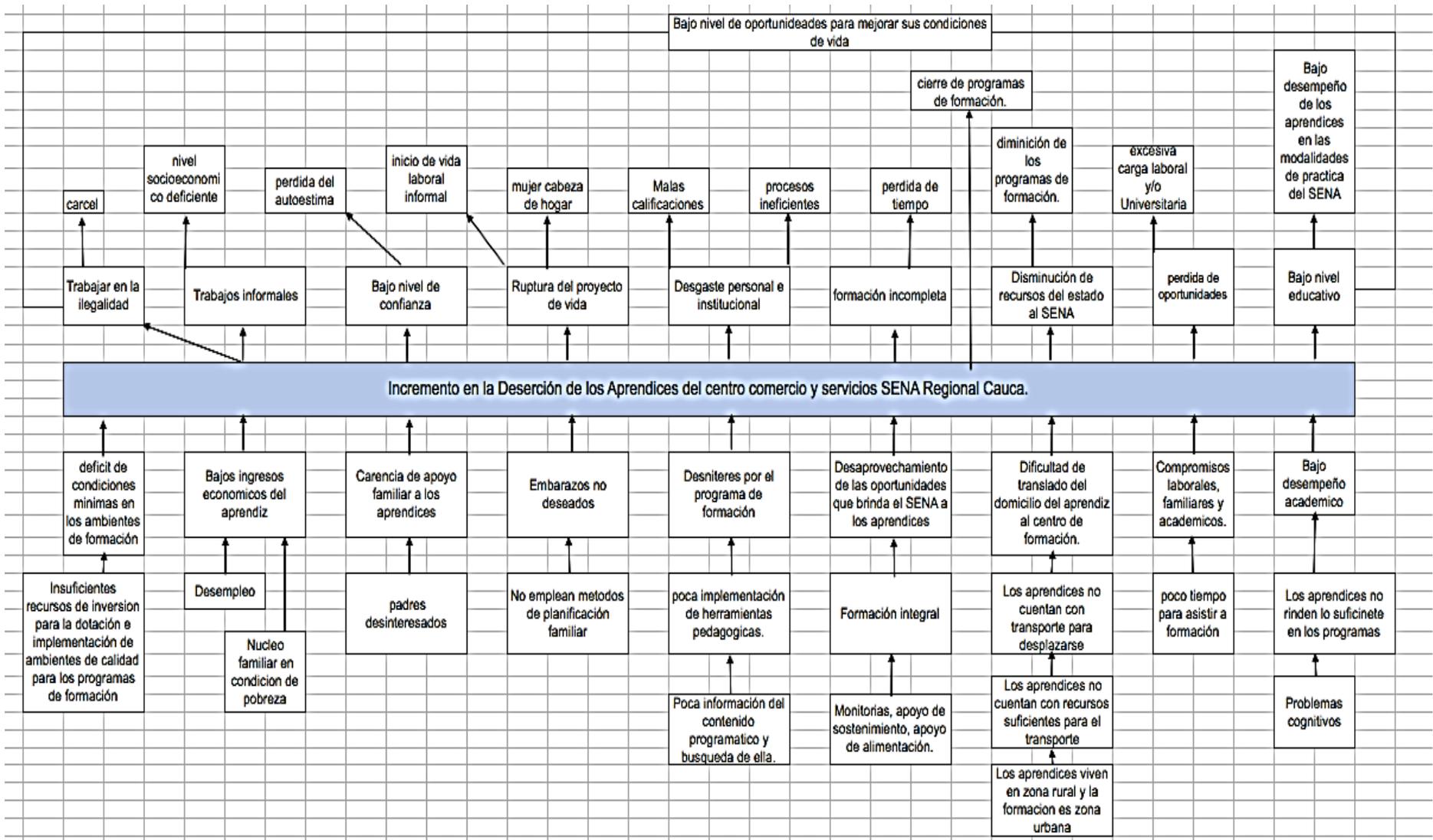
C. Dos veces	8	4	0	8	20
D. Tres o más veces	3	3	1	8	15
sin respuesta		2	38		40
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>12. ¿A CONTEMPLADO LA POSIBILIDAD DE DESERTAR DE SUS ESTUDIOS EN EL SENA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
SI	12	5	12	11	40
NO	14	17	29	25	85
SIN RESPUESTA		1	3		4
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

<b>13. ¿CUÁLES SERIAN LAS RAZONES POR LAS QUE DESERTARIA?</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>SEDE CENTRO</b>	<b>SEDE VALENCIA</b>	<b>TOTAL</b>
A. Motivos económicos	9	3	6	11	29
B. Transporte		2	0		2
C. Mejores oportunidades de estudio			1		1

D. Problemas de salud	2		2	1	5
E. Mala calidad de la educación.			1		1
F. Problemas de comunicación con los instructores			0		0
G. Problemas familiares	1		0		1
Otro			6	4	10
D,E				1	1
A,D				1	1
A,B				2	2
A,BY G		1			1
A,E y F			1		1
A y C	2				2
sin respuesta	11	17	27	16	71
A,C y D	1				1
<b>TOTAL</b>	26	23	44	36	129

## ANEXO C: Árbol de problemas



**ANEXO D** Consolidado de encuestas aplicadas por programa y jornadas

**Tabla 13:** Consolidado de encuesta aplicadas por programa y jornadas

<i>JORNADA</i>	<i>PROGRAMA</i>	<i>ADSI</i>	<i>TEG. ENCONTABILID AD Y FINANZAS</i>	<i>TECNOLOGO EN GESTION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</i>	<i>ADSI</i>	<i>TOTAL</i>
<i>DIURNA CENTRO</i>	<i>NUMERO DE FICHA</i>	1596850	1554971	1502587	1438044	
	<i>CANTIDAD APRENDICES</i>	7	6	7	6	26
<i>JORNADA</i>	<i>PROGRAMA</i>	<i>OPERACIÓ N DE EVENTOS</i>	<i>TECNICO EN ASIST. EN ORGANZCN. DE ARCHIVOS</i>	<i>ADSI</i>	<i>TECNICO EN AUXI. DE ENFERM.</i>	<i>TECNICO EN COCINA</i>
<i>MIXTA CENTRO</i>	<i>NUMERO DE FICHA</i>	1576414	1502551	1564184	1428239	1502492
	<i>CANTIDAD APRENDICES</i>	6	6	7	6	6

**Tabla 14** Consolidado de encuesta aplicadas por programa y jornadas

<i>JORNADA</i>	<i>PROGRAMA</i>	<i>GESTION DE NEGOCIOS</i>	<i>TEG. EN CONTAB. Y FINANZAS</i>	<i>TECNICO EN PELUQUERIA</i>	<i>CUIDADO ESTETICO DE MANOS Y PIES</i>	<i>TOTAL</i>			
<i>DIURNO VALENCIA</i>	<i>NUMERO DE FICHA</i>	1564177	1440166	1504671	1582563				
	<i>CANTIDAD APRENDICES</i>	6	6	5	6	23			
<i>JORNADA</i>	<i>PROGRAMA</i>	<i>GESTION DE TALENTO HUMANO</i>	<i>GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUD</i>	<i>CONTABILIDAD Y FINANZAS</i>	<i>TECNG. EN GESTION DOCUMENTAL</i>	<i>TEC. EN PELUQUERIA</i>	<i>GESTION DEL TALENTO HUMANO</i>	<i>TECNG. EN GESTION EMPRESARIAL</i>	<i>TOTAL</i>
<i>MIXTA VALENCIA</i>	<i>NUMERO DE FICHA</i>	1438142	15066665	1563701	1564143	1582570	1563885	1440199	
	<i>CANTIDAD APRENDICES</i>	6	5	6	5	6	5	5	33