



## **Deserción académica en los cursos de complementaria virtual del Centro de Comercio y Servicios del SENA Risaralda**

Students' dropouts in the short-term online courses offered by National Learning Service (SENA), in one of its centers (Centro de Comercio y Servicios) in the city of Pereira

### **Adriana María Arenas Jaramillo**

Contadora pública. Esp. en Pedagogía para la Docencia universitaria. Instructora  
amarenas@sena.edu.co

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  
Regional Risaralda  
Centro de Comercio y Servicios

### **María Fernanda Campo Ospina**

Contadora pública. Esp. en Gestión Tributaria y Aduanera - Pedagogía para la Docencia Universitaria  
Instructora  
mfcampo@misena.edu.co



## Resumen

La investigación buscó determinar las causas por las cuales desertaron los aprendices matriculados en los cursos virtuales en el período comprendido entre enero y junio de 2014, analizando los diferentes factores que influyen en la deserción académica de los aprendices en los cursos de complementaria virtual del Centro de Comercio y Servicios del SENA Risaralda. Por el alto índice de abandono en la modalidad virtual, se indagó sobre diferentes variables como las personales, económicas y sociales, que no le permiten al aprendiz continuar con su formación virtual.

La investigación se estructuró a partir de varios capítulos que incluyen una descripción del estudio, una fundamentación teórica y conceptual como soporte al problema formulado, una estrategia metodológica que da cuenta del cómo, el cuándo y el con quién de dicho estudio, permitiendo definir las técnicas y los instrumentos de recolección de la información, otro capítulo donde se describieron los resultados y el último donde se plasmaron las conclusiones, derivadas de los datos obtenidos.

El tipo de investigación utilizado fue el estudio de caso que se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste.

### **Palabras clave:**

Deserción, factor, aprendices, complementaria, virtual.

## **Abstract**

This research intended to determine the causes why students enrolled in online courses during the period from January to June 2014 dropped out, analyzing the different factors that influence academic attrition of students enrolled in complementary online courses at Centro de Comercio y Servicios SENA Risaralda.

Due to high dropout rate in the online training-mode, different variables were investigated such as personal, economic and social, that do not allow to the student to continue with his/her online training.

The research was structured from various chapters which include a description of the study, a theoretical and conceptual foundation to support the stated problem, a strategy that shows the how, the when and the who of the study, defining the techniques and instruments of data collection, another chapter where the results were described, and the last one, where the conclusions derived from the data obtained were presented.

The research was based on a case-study, which focuses on explaining why a phenomenon occurs and under what conditions this occurs.

### **Keywords:**

Desertion, factor, apprentices, further, virtual

## Introducción

Según el documento Revolución Educativa del Ministerio de Educación Nacional publicado en el año 2009, existen tres factores que influyen en la deserción académica: se trata del factor social, equidad y apoyo, estos a su vez tienen cinco componentes; el primero es la distancia de la institución; el segundo los problemas de transporte; el tercero la infraestructura vial; el cuarto las líneas facilitadoras de crédito y beneficios y el quinto el desempleo.

Siendo la deserción escolar un fenómeno muy marcado en la educación a cualquier nivel y en todo el mundo, surge la iniciativa de realizar una investigación sobre este tema en los cursos de complementaria virtual SENA, dado el alto índice que se presenta en la institución según las estadísticas a nivel nacional, con el fin de conocer los factores que inciden en el abandono de

los cursos cortos en la modalidad virtual.

## 1. Marco Teórico

La deserción académica es una situación que afrontan las instituciones de educación y que se origina por diferentes razones, una de ellas es la misma institución por varias causas. Una de ellas, son los docentes, quienes no ofrecen el suficiente apoyo a los estudiantes o sus metodologías de enseñanza no son las adecuadas; como se indica en el documento Modelo Conceptual para la Deserción Estudiantil Universitaria Chilena de Christian Díaz Peralta que señala la deserción desde la perspectiva institucional. Actualmente, a pesar de que, la definición de deserción estudiantil está en discusión, existe consenso en definirla como un abandono voluntario que puede ser explicado por diferentes categorías de variables: socioeconómicas,

individuales, institucionales y académicas. Sin embargo, la forma de operacionalizar las mismas, depende del punto de vista desde el cual se haga el análisis; esto es, individual, institucional y estatal o nacional.

Tinto (1989) afirma que el estudio de la deserción en la educación superior es extremadamente complejo, ya que implica no sólo una variedad de perspectivas, sino que, además, una gama de diferentes tipos de abandono. Adicionalmente, afirma que ninguna definición puede captar en su totalidad la complejidad de este fenómeno, quedando en manos de los investigadores la elección de la definición que mejor se ajuste a sus objetivos y al problema a investigar.

Desde el punto de vista institucional, todos los estudiantes que abandonan su educación superior pueden ser clasificados como desertores. Es así, como varios autores asocian la deserción con los fenómenos

de mortalidad académica y retiro forzoso. En este sentido, cada estudiante que abandona la institución crea un lugar vacante que pudo ser ocupado por otro alumno que sí permaneciera en sus estudios, por lo cual la pérdida de estudiantes causa serios problemas financieros a las instituciones al producir inestabilidad en la fuente de sus ingresos (Tinto 1989).

Sin embargo, no es claro que todos los tipos de abandono requieran la misma atención o exijan similares formas de intervención por parte de la institución, siendo ésta la gran dificultad que enfrenten las instituciones educativas. El conocimiento de estas diferencias constituye la base para elaborar políticas universitarias eficaces con el fin de aumentar la retención estudiantil.

Tinto (1982) define deserción como una situación a la que se enfrenta un estudiante

cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo. Luego, es posible considerar como desertor a aquel individuo que siendo estudiante de una institución de educación superior, no presenta actividad académica durante tres semestres académicos consecutivos. En algunas investigaciones, a este comportamiento se le denomina: primera deserción (firstdrop-out), ya que no se puede determinar si pasado este periodo de tiempo el individuo retomará o no sus estudios, o si decidirá iniciar otro programa académico (Tinto 1989; Cabrera et al. 1992 y 1993; Adelman 1999).

Según González (2005), se pueden diferenciar dos tipos de abandono en los estudiantes universitarios, con respecto al tiempo (inicial, temprana y tardía) y con respecto al espacio (institucional, interna y del sistema educativo).

Desde el punto de vista de la deserción de la educación a distancia también el documento hace referencia a lo siguiente:

E-learning y la deserción estudiantil. Si bien, las investigaciones acerca de la deserción estudiantil en la educación a distancia no son algo nuevo, el estudio de la retención de aprendizaje electrónico es un ámbito relativamente nuevo para la investigación. Como se analizó anteriormente, los modelos existentes de permanencia o deserción se basan en investigaciones basadas en campos tradicionales de los procesos de enseñanza y aprendizaje que desarrollan los profesores y estudiantes, respectivamente. Autores como Roberts (1984), Pascarella (1985), Sweet (1986), Powell et al. (1990) y Carr (2000), señalan que el fenómeno de la deserción estudiantil en la educación a distancia es de naturaleza multidimensional, altamente complejo y en constante evolución.

Al respecto, Bean y Metzner (1985) desarrollaron un modelo de deserción estudiantil para estudiantes cuyo régimen de formación es a través de la enseñanza vía electrónica (e-learning). Dado que estos estudiantes no presenciales no tienen la posibilidad de ser socialmente integrados en la institución, se buscó explicar el fenómeno a través de otros factores. Este modelo reconoce el bajo aporte que presenta la integración social de la eliminación natural de los estudiantes, explicando que la decisión de abandono del estudiante se basa principalmente en cuatro conjuntos de variables: (a) del rendimiento académico medido por el valor promedio de notas (Grade Point Average, GPA); (b) la intención de abandonar influenciada principalmente por los resultados psicológicos y variables académicas; (c) experiencia académica previa, sobre todo de rendimiento escolar y metas educativas, y (d) las variables ambientales, que se

espera que tengan importantes efectos directos en las decisiones de abandono. Los factores externos, la motivación y las percepciones de la enseñanza a distancia muestran relaciones en los estudiantes al tomar las decisiones de abandono o de permanencia Wang y Wong (2004), presentando los estudiantes adultos, mayor compromiso con las metas. Kember (1989). Sin embargo, Frankola (2001) encontró que la falta de supervisión, motivación, problemas con la tecnología, falta de apoyo a los estudiantes, las preferencias de aprendizaje, diseño inadecuado de los cursos e instructores inexpertos, son las principales causas que explican la deserción.

Wylie (2005) propone que la deserción es un proceso cíclico de decisiones de corto plazo, donde el estudiante permanentemente está realizando ajustes académicos y sociales, a partir de los resultados de las evaluaciones académicas. De

manera continua los conceptos asociados a la integración académica y social están afectados negativamente, el estudiante reevalúa su permanencia en función del incremento de separación de las pautas de comportamiento; por ejemplo, la asistencia esporádica. Este proceso es teorizado como una espiral natural y continua hasta la separación del compromiso con sus estudios.

También de acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de Educación Nacional, el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) y la Universidad Nacional de Colombia (UN) (2010), pone de manifiesto entre otras cosas el ánimo de los directivos de atribuir responsabilidades a los docentes y de estos últimos a factores ajenos a su labor cotidiana y por lo tanto se muestra una debilidad en las relaciones entre la comunidad educativa, quienes atribuyen razones diferentes y

no comunes a los tres factores que afectan la deserción estudiantil, siendo todos ellos importantes para efecto de análisis de la deserción escolar. Esta diferencia de percepción muestra escenarios culturales que afectan directamente la permanencia escolar.

La cultura incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, por eso ineludiblemente influyen en la educación del individuo, ya que por las creencias u otros aspectos pudieran decidir no seguir estudiando. Por lo general, para los que viven en pueblos o localidades no son requeridos los estudios para trabajar, ya que la influencia de sus culturas está arraigada a sus costumbres (De la Peña, 1990).

Por lo tanto la deserción es el resultado de la interacción de complejos factores de diferente naturaleza como de orden familiar, personal, de contexto e incluso institucional.

Se necesita fortalecer un enfoque intersectorial, de coordinación entre distintos niveles, de participación social y de la consolidación de herramientas técnicas y tecnológicas que permitan actuar preventivamente.

Según el estudio, Ministerio de Educación Nacional – Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas – Univeridad Nacional, los estudiantes consideran como una de las razones que incrementan el riesgo de deserción las dificultades económicas de forma reciente, y según otros estudios Solana (2006), la economía está vinculada fuertemente con la deserción escolar que influye a dejar los estudios por ayudar a sus padres a mantener a la familia; y agrega según estudio de MEN-DANE-UN (2010) que aunque a primera

vista se podría pensar que la solución a dicha problemática es el asistencialismo, se logra demostrar que dicho enfoque presenta limitaciones como explicación al mismo, a pesar de que se sabe que los programas actuales aportan en alguna medida a disminuir el riesgo de la deserción, la situación es mucho más compleja, pues tiene que ver entre otras cosas con estrategias que permitan garantizar flexibilidad, integralidad, pertinencia y oportunidad laboral, por otro lado, aumenta la exigencia para los miembros de la comunidad educativa, que no son siempre visibilizados, ni compensados. Igualmente es importante la capacidad de liderazgo, de los agentes claves del sistema, se constituye en factor importante y decisivo en el desarrollo e innovación de propuestas de permanencia.

## **2. Materiales y Métodos**

### **Tipo de investigación**

Estudio de Caso. Se centra en el interés de explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da dicho fenómeno.

### **Marco demográfico**

Población de los aprendices virtuales: hombres y mujeres, sin determinación de edad ni de domicilio.

### **Marco geográfico**

Centro de Comercio y Servicios del SENA, ubicado en la carrera 8 No. 26-79 en la ciudad de Pereira, departamento de Risaralda.

### **Población**

Aprendices de los cursos complementarios virtuales del Centro de Comercio y Servicios

del SENA Risaralda del primer semestre del año 2014, en total 1.503 aprendices virtuales inscritos, de los cuales el 56%, no terminaron los cursos en los que se inscribieron. Para este estudio se tomó una muestra de 96 aprendices que corresponde al 11% de los aprendices inscritos que desertaron.

### **Instrumentos**

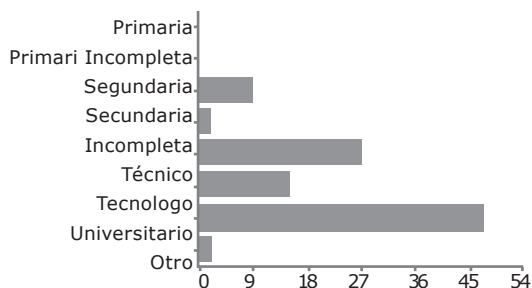
Encuesta y la entrevista estructurada.

La muestra de noventa y seis (96) aprendices virtuales de los cursos complementarios del Centro de Comercio y Servicios del SENA Risaralda, entre enero y junio de 2014 respondieron la encuesta vía electrónica. Las entrevistas se le realizaron a seis instructores virtuales, el integrador de la virtualidad y la coordinadora de formación complementaria.

| Análisis de la encuesta - Deserción Cursos Virtuales 2014 |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Población objeto                                          | Estudiantes virtuales del Centro de Comercio y Servicios de Pereira |
| Fecha de la encuesta                                      | Septiembre – Octubre 2014                                           |
| Total de encuestas                                        | 96                                                                  |
| Realizada por                                             | Arenas y Campo 2014                                                 |

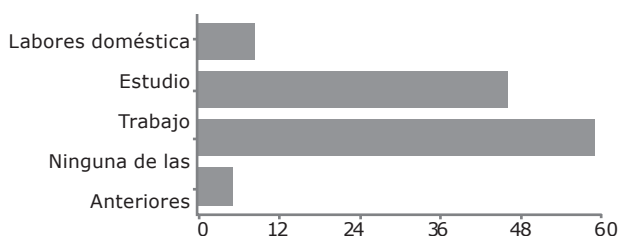
**Tabla 1.** Nivel académico

| Tabla 1. Nivel académico |            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NIVEL ACADÉMICO          | RESPUESTAS |     | Algunos encuestados marcaron más de una opción; arrojando los siguientes resultados: El nivel académico de 9 personas es secundaria, de 2 aprendices es secundaria incompleta, de 27 personas es técnico, de 15 personas es tecnólogo, de 47 aprendices es universitario. |
| Primaria                 | 0          | 0%  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Primaria Incompleta      | 0          | 0%  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Secundaria               | 9          | 9%  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Secundaria Incompleta    | 2          | 2%  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Técnico                  | 27         | 26% |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tecnólogo                | 15         | 15% |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Universitario            | 47         | 46% |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Otro                     | 2          | 2%  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Total                    | 102        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Fuente:** Arenas y Campo, 2014**Fuente:** Arenas y Campo, 2014**Gráfico 1.** Nivel académico

**Tabla 2.** Ocupación

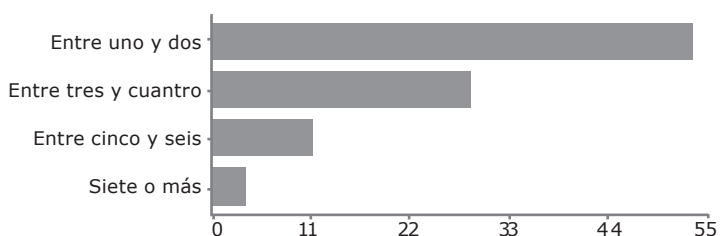
| Tabla 2. Ocupación             |            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OCUPACION PRIMER SEMESTRE 2014 | RESPUESTAS |     | Algunos encuestados marcaron más de una opción; arrojando los siguientes resultados:<br><br>En el primer semestre de 2014, la ocupación para 8 aprendices eran labores domésticas; 46 personas se dedicaron a estudiar; 59 personas a trabajar y 5 personas no tenían ocupación respecto a labores domésticas, estudio, ni trabajo. |
| Labores domésticas             | 8          | 7%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Estudio                        | 46         | 39% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Trabajo                        | 59         | 50% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ninguna de las anteriores      | 5          | 4%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Total                          | 118        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



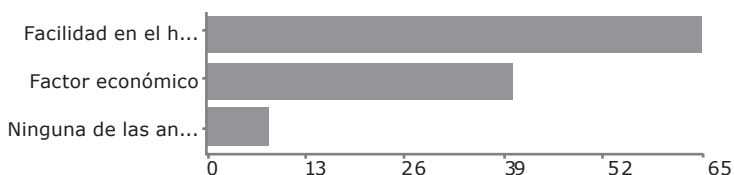
**Gráfico 2.** Ocupación

**Tabla 3.** Inscripción cursos virtuales

| Tabla 3. Cursos inscritos    |            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INSCRIPCIÓN CURSOS VIRTUALES | RESPUESTAS |     | Algunos encuestados marcaron más de una opción; arrojando los siguientes resultados:<br><br>Durante el primer semestre de 2014, 53 personas se inscribieron entre uno y dos cursos; 29 personas se inscribieron entre tres y cuatro cursos; 11 personas se inscribieron entre cinco y seis cursos y 4 personas se inscribieron en siete o más cursos. |
| Entre uno y dos              | 53         | 55% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Entre tres y cuatro          | 29         | 30% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Entre cinco y seis           | 11         | 11% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Siete o más                  | 4          | 4%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Total                        | 97         |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

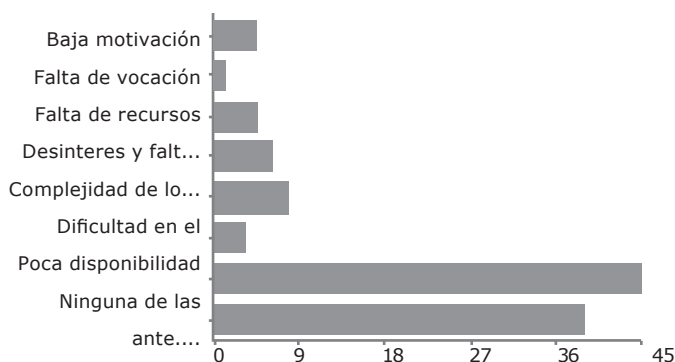
**Gráfico 3.** Inscripción cursos virtuales**Tabla 4.** Razón para realizar curso virtual

| Tabla 4. Razón para realizar curso virtual                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| RAZÓN PARA REALIZAR CURSO VIRTUAL EN EL SENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESPUESTAS |     |
| Facilidad en el horario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 65         | 58% |
| Factor económico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 40         | 35% |
| Ninguna de las anteriores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8          | 7%  |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 113        |     |
| Algunos encuestados marcaron más de una opción; arrojando los siguientes resultados: 65 personas indican que la razón para realizar un curso virtual en el SENA, es la facilidad de horario; 40 personas dicen que el factor económico fue la razón para realizar el curso y para 8 personas, hubo otras razones para hacer el curso virtual. |            |     |

**Gráfico 4.** Razón para realizar curso virtual

**Tabla 5.** Motivo de deserción del curso virtual

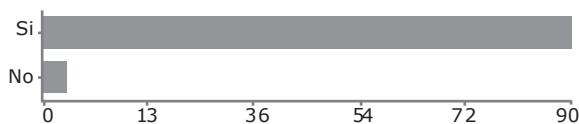
| Tabla 5. Motivo de deserción del curso virtual |            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MOTIVO DE DESERCIÓN DEL CURSO VIRTUAL          | RESPUESTAS |      | <p>Algunos encuestados marcaron más de una opción; arrojando los siguientes resultados:</p> <p>Los aprendices que no terminaron el curso virtual iniciado, 4 personas indicaron que fue por baja motivación; una persona, señaló la falta de vocación; 4 personas manifestaron que se debía a falta de recursos económicos; 6 aprendices señalaron el desinterés y falta de acompañamiento del tutor; 8 personas señalaron, que la complejidad de los contenidos fue la causa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Baja motivación                                | 4          | 4%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Falta de vocación                              | 1          | 1%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Falta de recursos económicos                   | 4          | 4%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Desinterés y falta de acompañamiento del Tutor | 6          | 5%   | <p>Con relación al criterio de las causas de no terminar un curso virtual y según lo indicado por algunos instructores en las entrevistas realizadas; tenemos las siguientes apreciaciones:</p> <p>"La primera causa, es que nuestros estudiantes no manejan una cultura de lo que es formarse o estudiar a través de los medios digitales, les falta cultura y la segunda causa de nuestro medio por el cual la gente deserta es que tenemos un problema de disciplina, entonces la formación virtual requiere compromiso, dedicación, infortunadamente no existe una disciplina, una exigencia personal de parte de los estudiantes".</p> <p>"Considero que una de las principales causas de la deserción es la falta de información a los aprendices, ya que ellos llegan y consultan en la página porque dicen: hay quiero estudiar algo, pero llegan y se registran en un curso, digamos de planeación pedagógica y para el perfil que ellos están actualmente desarrollando no tiene nada que ver, entonces ellos se inscriben como por inscribirse a hacer algo y van a ver y no es como lo que ellos realmente quieren, no llena la expectativa, igual ahora en la página le han colocado como esa partecita de explicación del desarrollo de contenido, de los temas, entonces para que ellos se vayan guiando"</p> <p>"Bueno hay muchos motivos, algunos cursos de pronto, bueno voy a mencionar varios sin decir que alguno es más prioritario que otro, algunos cursos de pronto no llenan la expectativa de los aprendices, otros aprendices y nos consta eso ingresan a los cursos básicamente a bajar material y simplemente se retiran, no dudo que en un momento dado halla instructores que de pronto no desempeñan bien su labor como tutor virtual, entonces eso destimula también la continuidad de los aprendices y eso es otro motivo para retirarse, entonces hay un montón de razones, no es una sola razón, hay muchísimas razones por las cuales los aprendices se retiran, a final de año por ejemplo: no hay mucha continuidad de los aprendices, porque la gente está esperando trabajos temporales que hace que la gente o no tome los cursos o los abandone, entonces hay muchísimas razones, muchísimos motivos por los cuales los aprendices se pueden retirar de un curso virtual.</p> |
| Complejidad de los contenidos                  | 8          | 7%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dificultad en el manejo de la Tecnología       | 3          | 3%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Poca disponibilidad de tiempo                  | 45         | 41%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ninguna de las anteriores                      | 39         | 35%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Total                                          | 110        | 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                |            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



**Gráfico 5.** Motivo de deserción del curso virtual

**Tabla 6.** Satisfacción realizando curso virtual

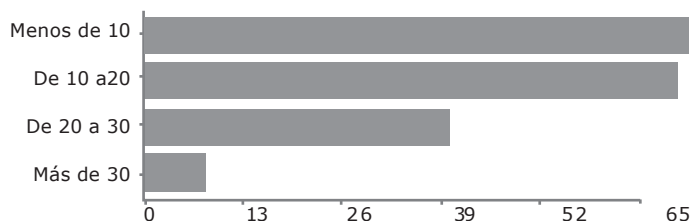
| Tabla 6. Satisfacción realizando curso virtual |            |     |                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SATISFACCIÓN REALIZANDO CURSO VIRTUAL          | RESPUESTAS |     | De un total de 96 aprendices; 90 personas indicaron satisfacción al realizar el curso virtual, 4 no se sintieron satisfechos y 2 no contestaron. |
| Si                                             | 90         | 96% |                                                                                                                                                  |
| No                                             | 4          | 4%  |                                                                                                                                                  |
| Total                                          | 94         |     |                                                                                                                                                  |



**Gráfico 6.** Satisfacción realizando curso virtual

**Tabla 7.** Tiempo dedicado a la formación semanal

| <b>Tabla 7. Tiempo dedicado a la formación semanal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| HORAS DEDICADAS A LA FORMACIÓN SEMANAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RESPUESTAS | %   |
| Menos de 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 43         | 45% |
| De 10 a 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 42         | 44% |
| De 20 a 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6          | 6%  |
| Más de 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5          | 5%  |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 96         |     |
| De un total de 96 aprendices que corresponden al 100% de encuestados, 43 personas dedican menos de 10 horas semanales a la formación; 42 personas, dedican de 10 a 20 horas; 6 personas dedican entre 20 y 30 horas y 5 personas, dedican más de 30 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |     |
| Con relación a las horas dedicadas a la formación la coordinación académica, expresa lo siguiente:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |     |
| "Si usted no dedica dos horas diarias a esa formación no la logra; la gente apenas se ve colgada, se tranquiliza por ser la primera semana y esperan arrancar la semana siguiente, pero cuando en la segunda semana ven todas las actividades que no hizo, dice: ya no soy capaz con esto y deserta"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |     |
| "Pero el estudiante virtual tiene que destinar el horario, es decir, diario me voy a sentar a tal hora, o los lunes y los miércoles a tal hora, los martes y los jueves a tal hora, cierto, como esa disciplina, como si fuera a ir a clase, ir al aula virtual y realizar las actividades que tenga que hacer"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |     |
| Los instructores de complementaria virtual tienen el siguiente concepto:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |     |
| "...en el sistema tradicional se tiene un horario establecido para el estudio diario, mínimo deben de ingresar 2 horas por día, pero como cultura los colombianos siempre dejamos las actividades para último plazo, se les da por decir algo o tomar como ejemplo ocho días de plazo hasta las 11:59 de la noche para que envíen la actividad y a las once de la noche están tratando de hacerla, la plataforma colapsa o se va la energía, no tienen acceso a internet, se enferman y no pueden enviar la actividad, entonces la falta de cultura es uno de los motivos más grandes que he observado de la deserción de los cursos virtuales..." |            |     |



**Gráfico 8.** Tiempo dedicado a la formación semanal

### 3. Conclusiones

En la investigación realizada, se observó que en el Centro de Comercio y Servicios del SENA de la ciudad de Pereira, existe alta deserción de los aprendices de los cursos complementarios virtuales, identificándose los siguientes factores causantes de abandono del curso virtual: falta de disciplina por parte de los aprendices al no dedicar el tiempo suficiente para realizar las actividades propuestas, desconocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas (TIC), desmotivación de los aprendices y falta de interés con el curso bajo la modalidad virtual, poca capacidad económica para el acceso a internet, insuficiente acompañamiento por parte del tutor y complejidad de los contenidos de los cursos; de todas las posibles causas de deserción, una de las más representativas es el factor tiempo dedicado a desarrollar el curso, porque predominaron los aprendices que simultáneamente

estudiaban y trabajaban, además por poca disponibilidad horaria no terminaron los cursos virtuales; también, se evidenció que los aprendices no estuvieron de acuerdo con ninguna de los factores de deserción planteados, eligiendo la opción "ninguna de las anteriores", lo cual se puede interpretar que se inscriben en los cursos, con la intención de apropiarse del material didáctico para fines personales, como lo manifestaron algunos tutores en las entrevistas realizadas.

### Bibliografía

Adelman, C. (1999). *Answers in the Tool Box: Academic Intensity, Attendance Patterns, and Bachelor's Degree Attainment*. Washington, DC: U.S. Department of Education. 141 pp.

Bean, J. P and B. S. Metzner (1985). *A conceptual model non-traditional undergraduate*

student attrition. Review of Educational Research. Vol. 55, N° 4: 485-540.

Buchelli, G A; Lozano, Sierra Sierra, H A. "Análisis de la estructura económica del área Metropolitana Centro Occidente y del municipio de Pereira". En: Colombia

Cabrera, A., A. Nora and M. Castañeda (1992). The role of finances in the persistence process: A structural model. Research in Higher Education. VolC33, N° 5: 303-336.

Cabrera, A., A. Nora and M. Castañeda (1993). College Persistence: Structural Equations Modelling Test of Integrated Model of Student Retention. Journal of Higher Education. Vol. 64, N° 2: 123-320.

Carr, S. (2000). As distance education comes of age, the challenge is keeping the student. Chronicle of Higher Education. Vol. 46, N° 23: A39-A41.

Centro Interamericano para el Desarrollo. (2011). Formación de Técnicos Profesionales y Tecnólogos. Recuperado 14 de Diciembre 2014. <http://www.oitcinterfor.org/experiencia/formaci%C3%B3n-t%C3%A9cnicos-profesionales-tecn%C3%B3logos-sena-colombia>

Díaz Peralta, C. Estudios pedagógicos (Valdivia) versión On-line ISSN 0718-0705 Estudio. Pedagógica. v.34 n.2 Valdivia 2008 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000200004> Universidad Austral de Chile. Facultad de Filosofía y Humanidades versión On-line ISSN 0718-0705

Frankola, K. (2001). Why online learners dropout. Workforce Management. Vol. 80: 53-58.

González, L. E. (2005). Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior chilena. Digital Observatory for higher education in Latin América and The Caribbean. IESALC-UNESCO.

- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P. (1991). Metodología de la Investigación (1a. ed.). Colombia.
- Kember, D. (1989). A Longitudinal-Process Model of Drop-Out from Distance Education. *The Journal of Higher Education*, Vol. 60, Nº 3: 278-301.
- Lerma González H.D. (2004). Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto Proyecto. Colombia.
- Ministerio de Educación. (2009). Deserción Estudiantil en la Educación Superior Colombiana.-Recuperado 14 de Diciembre 2014. [http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformación/1735/articles-254702 libro desercion.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformación/1735/articles-254702 libro%20desercion.pdf)
- República de Colombia, Ministerio de Educación Nacional. Ley 789 de Diciembre 27 de 2002
- Pascarella, E. (1985). College environmental influences on learning and development: A critical review and synthesis. In: J. C. Smart (Ed.), *Higher education: Handbook of theory and research*. Vol. 1. New York: Agathon.
- Powell, R., C. Conway and L. Ross (1990). Effect of student predisposing characteristics on student success. *Journal of Distance Education*. Vol. 5. Nº 1: 20-37.
- Roberts, D. (1984). Ways and means of reducing early dropout rates. *Journal of Distance Education*. Vol. 4, Nº 1: 50 -71.
- SENA. Estadística de deserción Sena: Informe Integrador Nodo Antioquia 2014
- Sweet, R. (1986). Student dropout in distance education: An application of Tinto's Model. *Distance Education*. Vol. 7, Nº 2: 201-213.
- Tinto, V (1982). Limits of theory and practice of student attrition.

Journal of Higher Education. Vol. 3, N° 6: 687-700.

Tinto, V (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. Revista de Educación Superior N° 71, ANUIES, México.

Universidad de los Llanos. (2006). Estudiodeladeserciónestudiantil. Recuperado el 14 de Diciembre de 2014. [http://web.unillanos.edu.co/centro-de-documentacion/doc\\_view/33-estudio-de-la-desercion-estudiantil-de-los-programas-de-pregrado-de-la-universidad-de-los-llanos.html](http://web.unillanos.edu.co/centro-de-documentacion/doc_view/33-estudio-de-la-desercion-estudiantil-de-los-programas-de-pregrado-de-la-universidad-de-los-llanos.html)

Universidad Pedagógica Nacional. (2012). Debemos combatir la deserción estudiantil. Recuperado 14 de Diciembre 2013.

Wang, J., E. Wu and P Wong (2004). Strategies for Reducing Dropout from Distance Education Courses. In G. Richards (Ed.), Proceedings of World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, and

Higher Education 2004 (pp. 1705-1710).

Wyllie, J. (2005). Non-Traditional Student Attrition in Higher Education: A theoretical model of separation, disengagement then dropout. SELF Research Centre, University of Western Sydney, Australia. WYL05439. 12 pp.

Zavala Trías, Sylvia. (2009). Guía a la Redacción en el Estilo APA (6a. ed.). México.