

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA MODALIDAD  
VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS EL CULTURAL DE  
TRUJILLO AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

Autora:

Br. Claudia Blanquita Lorena Leon Rodriguez

Asesor:

Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría  
para lograr lo que me propongo y no desfallecer.  
A mi madre, mi esposo y mis hijos que siempre me  
han apoyado y motivado a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesor Luis Ricardo Cárdenas Torres por apoyarme en el desarrollo de mi tesis, asimismo motivar a continuar y no rendirme en el proceso.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Histórico de alumnos matriculados 2017 al 2021 .....	14
Tabla 2 Histórico de ingresos promedio bruto de pensiones de los estudiantes 2019 y2020 (enero-diciembre) .....	14
Tabla 3 Promedio de alumnos desertores teniendo en referencia los matriculados de los años 2019 y 2020 (enero a Diciembre) .....	26
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad .....	28
Tabla 5 Resumen de procedimiento de casos.....	31
Tabla 6¿El estudiante cuenta con el apoyo de algún familiar en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?.....	32
Tabla 7¿El estudiante cuenta con un ambiente adecuado en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?.....	33
Tabla 8¿El Cultural le brinda el soporte (información de matrículas, asesoría académica) necesario para su desarrollo de las clases?.....	34
Tabla 9¿Los docentes de El Cultural Trujillo cuenta con una con buena metodología en la enseñanza del idioma inglés?.....	35
Tabla 10 Consolidado del factor Integración social y compromiso individual e institucional.....	36
Tabla 11 ¿El estudiante dispone de tiempo libre para retomar con las clases del idioma inglés en El Cultural?.....	37
Tabla 12¿El estudiante conoce el aplicativo zoom o ha hecho uso de este en alguna ocasión? .....	38
Tabla 13 Si lo conoce o hizo uso de este, ¿Le pareció difícil emplearlo?.....	39
Tabla 14¿El estudiante se comprometería a tener un cronograma de estudios en sus clases virtuales de El Cultural? .....	40
Tabla 15¿La ocupación que ejerce usted influye para continuar con sus estudios y/o mantenerse actualizado con el idioma?.....	41
Tabla 16¿El estudiante se compromete a hacer uso de las herramientas para el desarrollo de las clases virtuales? .....	42
Tabla 17 Consolidado del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional.....	43
Tabla 18¿Los precios de las clases virtuales son apropiadas para las nuevas ofertas educativas de El Cultural Trujillo?.....	44
Tabla 19 ¿Cuenta con el apoyo de algún familiar para cubrir el costo de la pensión?.....	45
Tabla 20¿El estudiante cuenta con carga familiar, lo que implica priorizar gastos?.....	46
Tabla 21¿El estudiante ha tenido experiencia en llevar clases en la modalidad virtual en El Cultural?.....	47
Tabla 22¿La modalidad ofrecida por El Cultural Trujillo satisface sus expectativas? .....	48
Tabla 23¿El estudiante ha cambiado de residencia en este último año? .....	49
Tabla 24 Consolidado del factor socioeconómico, educativo y demográfico.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Países que han tomado medidas de suspensión de clases presenciales a nivel nacional y estudiantes afectados, marzo - agosto de 2020. ....	9
Figura 2: Evolución del porcentaje de matrícula en EBR (2018-2020), por tipo de gestión .....	11
Figura 3: Principales razones de abandono que reportan los estudiantes de EBR para no estar matriculaos o no asistir a la escuela (2020). ....	12
Figura 4: Porcentajes de la Pregunta 1 – Apoyo Familiar.....	32
Figura 5: Porcentajes de la Pregunta 2 – Apoyo Familiar.....	33
Figura 6: Porcentajes de la Pregunta 3 – Apoyo Institucional .....	34
Figura 7: Porcentajes de la Pregunta 4 – Apoyo Institucional .....	35
Figura 8: Porcentajes factor Integración social y compromiso individual e institucional.....	36
Figura 9: Porcentajes de la Pregunta 5 – Adaptación virtual .....	37
Figura 10: Porcentajes de la Pregunta 6 – Adaptación virtual .....	38
Figura 11: Porcentajes de la Pregunta 7 – Adaptación virtual .....	39
Figura 12: Porcentajes de la Pregunta 8 – Compromiso académico .....	40
Figura 13: Porcentajes de la Pregunta 9 – Compromiso académico .....	41
Figura 14: Porcentajes de la Pregunta 10 – Compromiso académico .....	42
Figura 15 : Porcentajes factor Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional.....	43
Figura 16: Porcentajes de la Pregunta 11 – Condición económica .....	44
Figura 17: Porcentajes de la Pregunta 12 – Condición económica .....	45
Figura 18: Porcentajes de la Pregunta 13 – Condición económica .....	46
Figura 19: Porcentajes de la Pregunta 14 – Experiencia educativa.....	47
Figura 20: Porcentajes de la Pregunta 15 – Experiencia educativa. ....	48
Figura 21: Porcentajes Pregunta 16 – Migratorio. ....	49
Figura 22: Porcentajes del factor socioeconómico, educativo y demográfico .....	50

## RESUMEN

La presente tesis de investigación fue identificar el nivel los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020. Para ello se toma una muestra de 344 estudiantes, a través de n muestreo probabilístico. El diseño metodológico aplicado fue descriptivo con un enfoque cualitativo no experimental. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, siendo el cuestionario de elaboración propia, a través del formulario de google, se exportó la información en una hoja Excel y se hizo uso del aplicativo IBM SPSS en donde se ingresaron las respuestas de los encuestados, para posterior generar la información en tablas y figuras representativas mediante la escala de Likert. Finalmente, en base a lo desarrollado durante la tesis de investigación se obtuvo una conclusión que el factor económico es la causa del incremento de deserción de los estudiantes, ya que hay un 47.6% de encuestados opinaron que este factor influye en la deserción y un 66.8% tiene carga familiar y les impide que continúen sus estudios en el Centro de Idiomas El Cultural.

**Palabras clave:** deserción estudiantil, modalidad virtual

## ABSTRACT

This research thesis was to identify the level of student dropout factors in the virtual modality of the El Cultural de Trujillo Language Center in 2020. For this, a sample of 344 students is taken, through n probability sampling. The applied methodological design was descriptive with a non-experimental qualitative approach. The technique used for data collection was the survey, being the self-elaborated questionnaire, through the google form, the information was exported in an Excel sheet and the IBM SPSS application was used where the responses of the participants were entered. respondents, to later generate the information in tables and representative figures using the Likert scale. Finally, based on what was developed during the research thesis, a conclusion was reached that the economic factor is the cause of the increase in student dropout, since there is 47.6% of respondents who believed that this factor influences dropout and 66.8% have a family burden and it prevents them from continuing their studies at the El Cultural Language Center.

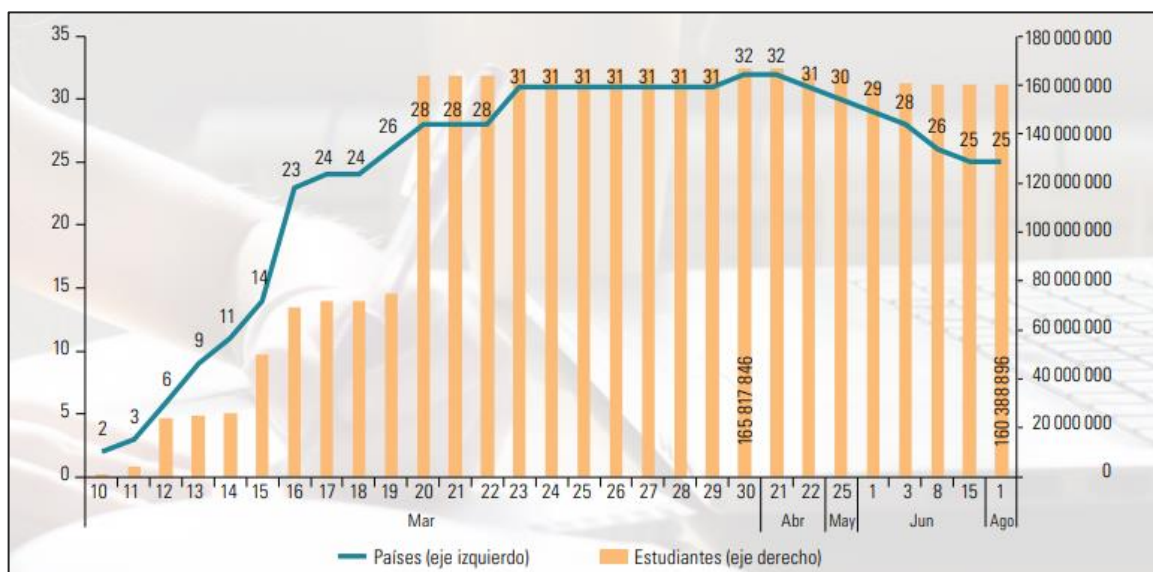
**Keywords:** student dropout, virtual modality



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos. En la esfera de la educación, esta emergencia ha dado lugar al cierre masivo de las actividades presenciales de instituciones educativas en más de 190 países con el fin de evitar la propagación del virus y mitigar su impacto. Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), a mediados de mayo de 2020 más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales en la escuela. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe. (CEPAL-UNESCO, 2020).



*Figura 1:* Países que han tomado medidas de suspensión de clases presenciales a nivel nacional y estudiantes afectados, marzo - agosto de 2020.

Fuente: CEPAL-UNESCO

A nivel de Latinoamérica y el Caribe, alrededor de 154 millones de niños y niñas (95% de la cantidad normal de matriculados en situación normal), no pudieron continuar con sus clases, producto del cierre del casi 90% de escuelas por causa del COVID-19;

información basada en lo reportado por la UNESCO. Esta situación, que podría incrementar el riesgo de abandono escolar definitivo, especialmente para los niños más vulnerables o en países donde las medidas fueron más extremas. Esto amerita tomar medidas urgentes para evitar la interrupción educativa y garantizar el acceso a modalidades de aprendizaje permanentes y flexibles con contenidos adaptables que lleguen a todos los niños en sus hogares, incluyendo aquellos sin acceso a internet o con discapacidad (UNICEF, 2020).

Jaime Saavedra, director global de Educación del Banco Mundial, planteó acerca de múltiples desafíos que podrían afectar los sistemas educativos alrededor del mundo por la crisis sanitaria de la COVID-19, entre los que se encontraban la pérdida en los aprendizajes, el aumento de las tasas de deserción y el incremento de la heterogeneidad en el acceso a la educación, y que los niños más pobres serían los más afectados. Así, la interrupción educativa provocó que la mayoría de los Gobiernos, en su esfuerzo por asegurar la continuidad del aprendizaje, implementaran modalidades alternativas como el aprendizaje en línea (COMEXPERÚ, 2020).

A nivel Perú, las cifras del Ministerio de Educación (Minedu) indican que la tasa de deserción interanual 2018-2019 en primaria pasó del 2.5% al 1.3% y, en secundaria, del 4.1% al 3.5%. A julio de 2020, el Minedu estimó que la deserción en primaria se incrementó del 1.3% al 3.5% (128,000 estudiantes) y, en secundaria, pasó del 3.5% al 4% (102,000 estudiantes), lo que sumaría 230,000 estudiantes de Educación Básica Regular (EBR) que han salido del sistema educativo. La principal problemática que estamos viviendo a causa de la emergencia sanitaria es la deserción escolar, de acuerdo con el Ministerio de Educación, 230 mil estudiantes de primaria y secundaria han salido del sistema educativo este año, mientras que otros 200 mil estudiantes de secundaria matriculados no están accediendo al servicio (Magisterio, 2020).

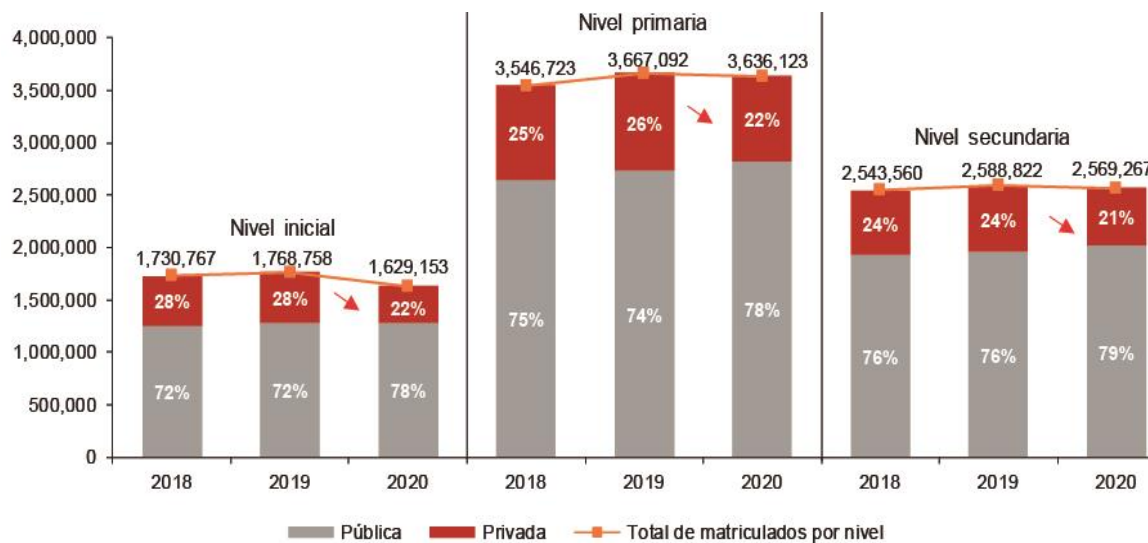
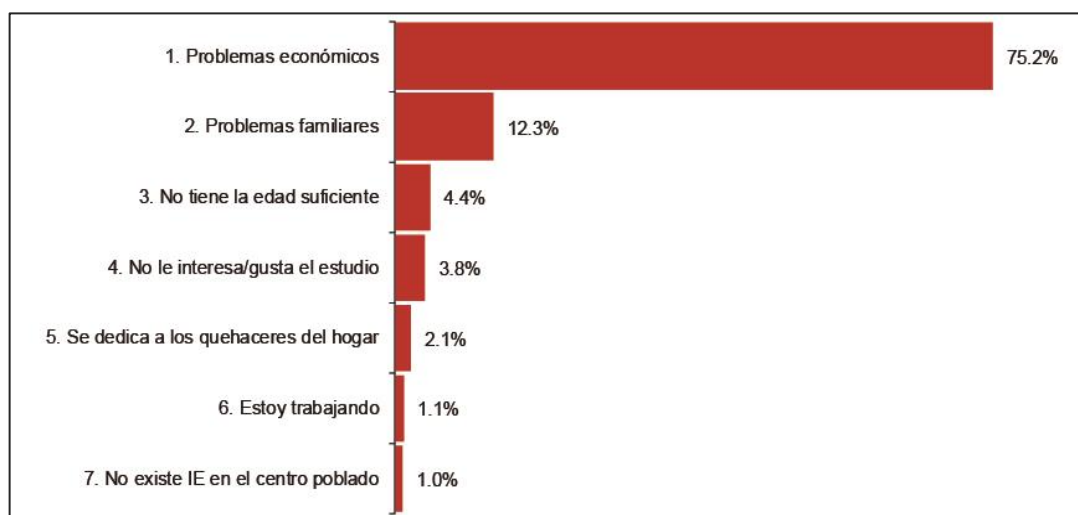


Figura 2: Evolución del porcentaje de matrícula en EBR (2018-2020), por tipo de gestión  
Fuente: Minedu. Elaboración: Comex Perú.

Según resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), al segundo trimestre de 2020, los principales motivos de abandono que reportan los estudiantes son los problemas económicos (75.2%), los problemas familiares (12.3%) y la falta de interés (4%). Por su parte, en secundaria, el 76% de estudiantes reportan que no asisten a la escuela por problemas económicos, al 14% le falta interés o no le gusta el estudio, el 6% tiene problemas familiares y el 4% se encuentra trabajando (COMEXPERU, 2020)

A la luz de la evidencia, el desafío para muchos estudiantes no es solo contar con acceso a internet o tener una computadora, sino los problemas económicos y familiares que podrían incrementar el abandono escolar.



*Figura 3:* Principales razones de abandono que reportan los estudiantes de EBR para no estar matriculados o no asistir a la escuela (2020).

Fuente: ENAHO, Elaboración: ComexPerú

Con respecto a la educación de nivel superior, la Federación de Instituciones Privadas de Educación Superior (FIPES) registró que, hasta julio 2020, aproximadamente el 15% de los estudiantes dejaron sus carreras durante la pandemia y además estiman que para el segundo semestre la deserción universitaria llegaría a un 35%. La deserción en institutos alcanza el 30% y la proyección para fines del 2020 debe superar el 60% (RPP, 2020).

Debido a la situación actual de nuestro país, diferentes rubros se han visto afectados en el ámbito económico, uno de ellos es el sector educativo ya que, por el distanciamiento social, las clases presenciales se tornaron a la modalidad virtual, siendo un reto y oportunidad de mejora para las instituciones que no brindaban en su entonces esa modalidad de servicio, adaptándose de una manera inmediata y realizando mejoras en cada uno de sus procesos.

A nivel local, el Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo, fue fundado en 1949 por un grupo de intelectuales peruanos y americanos afincados en la ciudad de Trujillo, a la fecha tiene más de 70 años brindando servicios educativos y culturales a la comunidad trujillana y su servicio. Actualmente está dedicado a la enseñanza del idioma inglés y la gestión

cultural y se esmera en contribuir a mejorar la calidad educativa y cultural de la población regional.

A raíz de la situación coyuntural que vive el mundo y el país por el tema de la pandemia, el principal problema generado en la institución es la deserción estudiantil que se inició desde marzo 2020, especialmente en sus programas de idioma inglés que se impartes para niños y adultos en modalidad presencial. Debido al estado de emergencia, tomaron como oportunidad brindar un nuevo servicio en la modalidad virtual, acción que ha permitido seguir adelante a pesar de que antes contaba con una población estudiantil promedio entre 6,500 a 7,000 estudiantes por mes, como se puede apreciar en la Tabla 1 cuadro de los años 2017 a la actualidad. Antes de esta contingencia, según información con fuente Sistema Académico Administrativo de la institución, durante el año 2020 el promedio de estudiantes matriculados fue de 3400 por mes, cantidad inesperada para los altos directivos y que continúan en la lucha constante por seguir incrementando en el número de estudiantes.

Teniendo de referencia el cuadro, se observa un incremento considerable del 8% del 2017 al 2018; y para el 2019 se obtuvo un incremento del 3%. A partir de marzo del año 2020, debido al COVID 19, hubo una reducción de 41% del alumnado, situación crítica para la institución ya que sus los ingresos se vieron afectados por la realidad que se estaba atravesando, por esto, en la presente investigación se basa en conocer el nivel de los factores de deserción de los estudiantes en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

La finalidad de este estudio es realizar recomendación de mejora en base a la investigación obtenida sobre los factores de deserción de estudiantes, incrementar en el número de la población estudiantil; por ende, aumentar los ingresos de la institución y evitar la deserción estudiantil, estableciendo estrategias de retención y de retorno a clases.

Tabla 1

*Historico de alumnos desde 2017 al 2020 (Enero – diciembre)*

POBLACIÓN / MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Crecimiento %
<b>Alumnos 2017</b>	8118	7755	6419	5556	5557	5455	4036	5524	5873	5782	5393	4945	70.413	
<b>Alumnos 2018</b>	7113	7022	6701	6601	6463	6344	5949	5936	6264	6203	6055	5465	76.116	8%
<b>Alumnos 2019</b>	7352	7115	6696	6689	6772	6605	6235	6178	6376	6239	6254	5726	78.237	3%
<b>Alumnos 2020</b>	7495	7296	3159	1793	3240	3454	3096	3283	3461	3426	3398	3108	46.209	-41%
<b>Alumnos 2021</b>	3635	3888											7.523	

Fuente Sistema Académico Centro Peruano Americano

Elaboración propia.

Tabla 2

*Histórico de Ingreso bruto promedio por el pago de pensiones de los estudiantes matriculados desde 2017 al 2020 (Enero – diciembre)*

POBLACIÓN / MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Alumnos 2017</b>	S/ 1.298.880	S/ 1.240.800	S/ 1.027.040	S/ 888.960	S/ 889.120	S/ 872.800	S/ 645.760	S/ 883.840	S/ 939.680	S/ 925.120	S/ 862.880	S/ 791.200
<b>Alumnos 2018</b>	S/ 1.138.080	S/ 1.123.520	S/ 1.072.160	S/ 1.056.160	S/ 1.034.080	S/ 1.015.040	S/ 951.840	S/ 949.760	S/ 1.002.240	S/ 992.480	S/ 968.800	S/ 874.400
<b>Alumnos 2019</b>	S/ 1.176.320	S/ 1.138.400	S/ 1.071.360	S/ 1.070.240	S/ 1.083.520	S/ 1.056.800	S/ 997.600	S/ 988.480	S/ 1.020.160	S/ 998.240	S/ 1.000.640	S/ 916.160
<b>Alumnos 2020</b>	S/ 1.199.200	S/ 1.167.360	S/ 505.440	S/ 286.880	S/ 518.400	S/ 552.640	S/ 495.360	S/ 525.280	S/ 553.760	S/ 548.160	S/ 543.680	S/ 497.280
<b>Alumnos 2021</b>	S/ 581.600	S/ 622.080										

Fuente: Cuadro Histórico de Precios 2017 al 2020

Elaboración propia.

### **Antecedentes**

Pachay y Rodríguez (2021) en su investigación “La deserción escolar: Una perspectiva compleja en tiempos de pandemia” tuvo como objetivo estudiar la deserción escolar, con el afán de crear medidas innovadoras que motiven al estudiante a continuar con sus actividades académicas. La problemática analizada evidenció que los factores económicos y de conectividad en la internet, son las causantes principales de la inestabilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de la básica superior. La investigación fue de tipo aplicada, a través de un trabajo de campo y tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta, que se aplicó a través de un formulario digital (Google Formularios) con el registro de estudiantes desertores de la institución. Los resultados evidencian que la deserción proviene principalmente por problemas económicos y de conectividad, pero dentro de esta problemática incide el apoyo de los docentes con la entrega de fichas pedagógicas, para evitar más deserción en los establecimientos educativos en la ciudad de Manta – Ecuador.

Ruiz, García, Molina, y Reyes (2021) en su investigación “Factores que inciden en la deserción escolar” tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la deserción escolar en la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (México). Este estudio utilizó un instrumento validado, con escala tipo Likert de 5 puntos. Se aplicaron los cuestionarios a 208 estudiantes. Los resultados mostraron que el 81% de estudiantes desertores están dentro del rango de edad entre 17 y 20 años, de los cuales 62% son hombres y 38% mujeres. Las causas que se identificaron fueron las siguientes: los estudiantes estudian y trabajan al mismo tiempo y la mayoría le da prioridad a su trabajo, existe una falta de motivación en las asignaturas por parte de los profesores, los estudiantes no entran a clases, no hay coherencia en los temas enseñados según lo indicado el currículo. Este antecedente contribuyó a la presente investigación porque corroboró los

factores que influyen en la deserción y proponer acciones pertinentes para reducir las tasas de deserción escolar.

López y Trujillo (2021) en su tesis de pregrado titulada “Deserción escolar de 10° y 11° en la institución educativa Pedro Carreño Lemus, corregimiento Cartagena, Norte de Santander” plantearon como objetivo analizar las causas y consecuencias que generan la deserción escolar de 10° y 11° en la institución educativa Pedro Carreño Lemus durante el periodo 2018-2019. Su estudio fue de enfoque cualitativo, pues se trata de un estudio social, y extrajo información directamente por los actores involucrados. Resultados. Los docentes identificaron que los factores emocionales son una de las principales razones por las que estos se convierten en individuos propensos a la deserción existiendo casos de mal comportamiento dentro del aula de clases, acoso escolar frecuente, desmotivación, descuido u abandono de los padres. Esta investigación concluyó que las causas más fuertes en la decisión de desertar por parte de los estudiantes fueron principalmente las condiciones socioeconómicas, ya que se trata de agricultores, de una de las zonas más aisladas del país. Este antecedente contribuye a la presente investigación porque realiza un análisis netamente cualitativo que complementa a otros estudios con datos cuantitativos, pero que finalmente llegan a las mismas causas de deserción.

Mientras que para Reátegui y Salas (2019), en su tesis titulada: “Factores que influyen en la deserción escolar: caso colegio “Simón Bolívar” – Tarapoto, San Martín, Perú” determinó que, el factor de deserción más prominente dentro de esta institución educativa, con la mayor suma de desertores a través de los años estudiados, fue el cambio de residencia con 103 estudiantes, seguido del factor económico con 99 estudiantes. Ambas son variables independientes, donde la institución educativa poco puede hacer para la retención de estos estudiantes. Los cambios de residencia se deben principalmente por el trabajo del padre o de la madre de familia, que al mudarse, llevan consigo a sus vástagos.



Otro son las custodias compartidas, donde los estudiantes se mudan con uno de sus progenitores, teniendo que dejar la institución para trasladarse a otra cercana al área nueva donde radicará. Los otros 3 factores restantes han sido menores: el factor salud sumó 4 estudiantes, los cuales no se trasladaron, sino que temporalmente dejaron de estudiar. En cuanto a problemas familiares, 36 estudiantes fueron los que dejaron la institución; por lo general los padres se separan y se llevan a sus hijos a otras instituciones como medio de represalia frente al otro o porque quieren llevarlos a una institución más cercana.

En la tesis titulada: “La deserción escolar en la Institución Educativa Pública Miguel Grau Seminario del Distrito de Tambo de Mora 2010 – 2014”, de Tapia (2017), publicada por la Universidad Nacional de Huancavelica, tuvo como objetivo general determinar las causas que provocan la deserción escolar de los estudiantes en la Institución Educativa Pública "Miguel Grau Seminario" del distrito de Tambo de Mora, producida durante los años 2010 – 2014, donde se demostró que los resultados indican que las condiciones económicas son la dimensión que mayor incidencia tienen en la deserción escolar, existe un 68% de encuestados que consideran que hay un alto riesgo que las condiciones económicas de los estudiantes condicione la deserción escolar en la escuela.

Delgado (2017) en su tesis para obtener el grado de magister en Gestión pública, “Factores que influyen en la deserción escolar de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa del distrito de Marmot, 2017” evidencia que las acciones y esfuerzos, en nuestra región se aprecia muchas desigualdades sobre la atención que se da la población, más aun en la calidad educativa que se ofrece, los niveles de formación de los maestros es bajo, en la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Esto sigue abriendo más la brecha de desigualdades económicas, más aún cuando existe en algunos países la deserción escolar por diferentes factores como cuando los adolescentes abandonan

los estudios por trabajo, por las bajas expectativas de bienestar que te puede brindar la educación, o por problemas de conducta y hasta repitencia escolar entre otros.

### **Bases Teóricas**

#### **Deserción**

Para Vásquez y Rodríguez (2007), señalan que la deserción estudiantil es uno de los aspectos que se manifiesta en el sistema educativo a distancia, que tiene un costo social elevado. Es un fenómeno de carácter colectivo, que se desencadena en un abandono de su proceso de formación académica que nos les permite completar el ciclo respectivo, debido a causas internas y externas. Los factores que se vinculan con la deserción para el caso de la Educación a Distancia son: 1) factores de integración social y compromiso individual e institucional. 2) Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional; y 3) Aspectos socioeconómicos, educativos, demográficos.

- Integración social y compromiso institucional e individual: es una categoría asociada a la idea de sistema, ya que la misma tiene que ver con las relaciones que se entrecruzan entre diferentes grupos de personas que son importantes para a tener unidas las partes de un sistema”. La integración está asociada a la función y al poder. En este sentido, en virtud del papel que se desempeñe en una institución, el actor social puede sentirse comprometido, en menor o mayor medida, dependiendo de la calidad de su aporte de trabajo, de la satisfacción que éste reciba en función de su desempeño y la correspondencia con los patrones de comportamiento que se espera en cuanto al papel del actor social.
- Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional: desde el punto de vista del proceso educativo, está asociada con el desarrollo de la inteligencia y con la capacidad de adaptación y solución de problemas que posea allí que en la medida que vea que cubre sus metas y soluciona sus problemas

relacionados con sus estudios y roles, tenderá a desarrollar mayor identificación y, por ende, logrará culminar su escolaridad. Otra de las variables que interviene es la relativa al compromiso académico del estudiante, relacionada directamente con sus objetivos y proyecto de vida. En el caso de los estudios a distancia, se supone que el compromiso académico descansa en el estudiante, ya que él debe autodirigir y autoorganizarse, a fin de cubrir los objetivos propuestos en cada módulo del plan de estudio. Si no tiene desarrolladas estas capacidades de independencia tenderá a desertar del sistema educativo a distancia. Todos estos aspectos se ven reflejados en el rendimiento alcanzado por el alumno dentro del proceso educativo.

- El factor socioeconómico, el educativo y los factores demográficos: El tercer grupo de factores mencionado, aspectos socioeconómicos, educativos, demográficos, comprende la incidencia de la desigualdad de recursos en los hogares, tanto en lo económico como en la valoración y experiencia educativa parental. Además, se consideran otros aspectos como la edad y estado civil del alumno (asociados con las responsabilidades familiares y de manutención).

Otra definición de deserción que se asemeja al anterior autor es Ortega, P., Macías, M. y Hernández, M. (2016) define como el abandono y suspensión de los estudios escolares posteriores se deben a causas familiares, económicas, desmotivación y falta de credibilidad en la escuela, así como falta de centros de estudios superiores en la misma zona. (Citado Hernández, M., Álvarez, J. y Aranda, A., 2017)

### **Características de los desertores:**

En la investigación de Mirez, A. (2014) menciona que las personas que desertan, en cualquier institución educativa, bajo cualquier circunstancia, presentan en mayor o menor grado, algunas de las siguientes características:

- Problemas de disciplina: normalmente los estudiantes que dejan sus estudios son los que faltan o han faltado a las normas del centro educativo en particular. Estos alumnos son los que generan más costos, en función de tiempo, para la organización.
- Nivel socioeconómico bajo o sin opción económica: sin duda alguna, es muchas veces una de las características que más predomina en las personas que desertan de alguna institución educativa.
- Ausentismo de clases: algunas veces por trabajo u otras labores; algunas otras por desinterés en su formación académica.
- Problemas de salud psicosomática: problemas psicológicos que se demuestran a través de lo corpóreo.
- Problemas inherentes a la edad: la rebeldía de la adolescencia puede influir en la decisión de abandonar los estudios.
- Inadecuadas relaciones interpersonales: estudiantes que presentan dificultades para adaptarse al ambiente universitario, se les hace muy difícil construir lazos de amistad y muchas veces son introvertidos.
- Resistencia a desarrollar actividades formativas: como participar de congresos, confraternidades de la Facultad en la que estudian, dinámicas en equipo, entre otras.
- Inapetencia por el conocimiento: estudiantes que desertan en los estudios porque no está inherente en ellos el deseo de estudiar.
- Desmotivación hacia la carrera y/o a la universidad: la mala elección de la carrera universitaria es uno de los factores que más realzan en los desertores.

### **Tipos de deserción escolar:**

Según, el trabajo de investigación de Rubiños, M., menciona que se identifican tres tipos de deserción:

- La primera denominada Deserción precoz, cuando él o la estudiante abandonan los estudios antes de comenzarla, habiendo sido aceptado o matriculado.
- La segunda denominada Deserción temprana, este tipo se presenta cuando los alumnos abandonan los estudios durante los primeros meses de haber iniciado el año escolar.
- El tercer tipo se denomina Deserción tardío, se entiende al abandono que hace el estudiante cuando se encuentra superado más de la mitad de los estudios o del año escolar.

### **Educación a distancia:**

La UNESCO (2017) define a educación a distancia como un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que, separados físicamente de los estudiantes, propician en estos un aprendizaje independiente y cooperativo.

### **Modalidad virtual:**

El e-Learning (o de otros similares como teleformación, educación virtual, cursos on line, enseñanza flexible, educación web, docencia en línea, entre otros) que se define como una modalidad de enseñanza-aprendizaje para mejorar la calidad del aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formativo desarrollado en un entorno virtual -a través de redes de digitales y de tecnologías multimedia- facilitando el acceso a recursos y servicios; así como a la colaboración e intercambio remoto

ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados y que interactúan de manera simultánea o diferida del docente (UNESCO, 2017)

### **Modalidad presencial**

Dasso y Evaristo (2020) conceptualizan a la modalidad presencial como la educación tradicional donde el estudiante y el docente se encuentran en un mismo lugar y en momento determinado para ejecutar el proceso de enseñanza aprendizaje; sin embargo, esto no limita el hecho de que la clase pueda verse enriquecida con las tecnologías, siendo estas un complemento.

### **Modalidad semipresencial**

El blended-learning, también llamado modalidad semipresencial, es la convergencia entre lo presencial y lo virtual. Este término hace referencia a una modalidad donde existen momentos presenciales y momentos a distancia definidos por un diseño instruccional donde se delimitan las actividades que se llevarán a cabo de manera virtual o a distancia y aquellas que se realizarán con el docente (Dasso y Evaristo, 2020).

## **1.2. Formulación del problema**

- ¿Cuáles son los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Identificar el nivel los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir el nivel del factor de integración social y compromiso individual e institucional respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.

- Evaluar el nivel del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.
- Analizar el nivel del factor socioeconómicos, educativo, demográfico respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis General (Hi)**

- Existen factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

### **1.4.2 Hipótesis Específicas**

H1: El nivel del factor de integración social y compromiso individual e institucional es bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.

H2: El nivel del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional es bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.

H3: El nivel del factor socioeconómico, educativo, demográfico influye respecto a es alto respecto la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

De acuerdo al objetivo de estudio establecido, se determina que el tipo de investigación es descriptiva, con un enfoque Cuantitativo y No experimental, transversal. En la investigación, la variable de estudio es “deserción” y se pretende identificar los factores de deserción de los estudiantes en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “el enfoque cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (p.10).

En las investigaciones no experimentales no existe ningún tipo de manipulación de las variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Asimismo, los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al., 2014).

El esquema es el siguiente:



Donde:

**M** = Muestra

**O** = Observación de la muestra



## **2.2.Población**

La población está conformada por el promedio de los estudiantes que desertaron durante cada mes a partir de marzo a diciembre del 2020. Según la tabla 3, el promedio de estudiantes desertores es de 3,235 alumnos, dicha información se obtuvo del Sistema Académico de El Cultural.

Tabla 3

*Promedio de alumnos desertores teniendo en referencia los matriculados de los años 2019 y 2020 (Enero- diciembre)*

<b>POBLACIÓN / MES</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>ALUMNOS 2019</b>	7352	7115	6696	6689	6772	6605	6235	6178	6376	6239	6254	5726	6377
<b>ALUMNOS 2020</b>	7495	7296	3159	1793	3240	3454	3096	3283	3461	3426	3398	3108	3142
<b>PROMEDIO DESERTORES</b>	-	-	3537	4896	3532	3151	3139	2895	2915	2813	2856	2618	3235

Elaboración propia.

Fuente: Sistema Académico El Cultural

### **Muestra:**

Para obtener la muestra se utilizó el método de muestra probabilística aleatorio simple aplicando la fórmula de la muestra finita, se conoce la población promedio de estudiantes que desertan por mes durante marzo a diciembre de 2020, el cual es de 3235 estudiantes, según la Tabla N°3.

La muestra hallada fue de 344 estudiantes a los que serán encuestados, según la fórmula, en donde se emplea un nivel de confianza común de 95% y margen de error del 5%, asimismo se estableció que “p” represente el 50% de probabilidad de éxito y “q” un 50% de probabilidad de fracaso.

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

N: población

Z: nivel de confianza 95% = al valor 1.96

p: 50% probabilidad de éxito

q: 50% probabilidad de fracaso

e: 5% error

n: muestra = 343.48  $\approx$  344

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para poder obtener la información sobre la variable de estudio, se aplicó la siguiente técnica e instrumento de recolección de datos.

#### **Técnicas**

La técnica de recolección de datos será a través de la encuesta con la finalidad de identificar los factores de deserción de los estudiantes en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

## Instrumento

Uno de los instrumentos empleados será el cuestionario donde involucran preguntas referidas al objetivo establecido que es identificar los factores de deserción de los estudiantes en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020. Según, Hernández, et al. (2014), define “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Posterior, el segundo instrumento a utilizar es la escala de Likert con la cual se obtendrá información medible a fin de interpretar la información obtenida del cuestionario. En nuestra investigación la escala numérica utilizada es (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Por otro lado, en la Tabla N°4 se muestra, el coeficiente de Alfa de Cronbach que arrojó 0,741, siendo un resultado aceptable. “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo, 2005). Por otro lado, en Hernández, et al. (2014), menciona que el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90.

Tabla 4

### *Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,741	16

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

## 2.4. Procedimiento

Se solicitó autorización a la dirección del centro de idiomas El Cultural, con la finalidad de encuestar a los alumnos que dejaron de estudiar según la muestra para

finalmente identificar los factores de deserción de los estudiantes en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.

El cálculo de la muestra fue probabilístico, porque utilizamos una fórmula estadística.

Luego, se diseñaron los cuestionarios para la evaluación de las variables: Marketing relacional y fidelización y se calculó sus indicadores de confiabilidad a través de Alpha de Cronbach.

Debido a la situación de pandemia, el contacto con el alumno desertor fue a través de un dispositivo móvil haciendo uso de la base de datos autorizado por la institución, solicitando llenar la encuesta realizada en Google Forms con preguntas cerradas para facilitar la respuesta al encuestado.

Posterior a la obtención de los resultados, se procedió a ser uso del aplicativo IBM SPSS para medir los resultados finales y conocer el nivel de fiabilidad de nuestro estudio.

## **2.5 Aspectos Éticos**

Para la presente investigación se solicitó autorización vía correo y documento a la Gerencia General del Centro de Idiomas El Cultural con la finalidad de proporcionar la base de datos e iniciar con el proceso de aplicación de la encuesta a los diferentes estudiantes que desertaron, asimismo la información obtenida será utilizada de manera anónima, agradeciendo la colaboración de los usuarios y qué es para fines estrictamente académicos. Asimismo, conocer la población estudiantil y la realidad actual de la institución durante los últimos 5 años.

Por otro lado, se citaron de manera correcta y respetando los conceptos de cada autor mencionado, así como las figuras o tablas indicadas en el desarrollo del trabajo.

Finalmente, la tabla de Operacionalización de la variable fue aprobada por los tres expertos indicados por la Universidad con la finalidad de observar de fiabilidad de la información a encuestar y obtener resultados posteriores según estudio planteado.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se obtuvieron los resultados teniendo en cuenta que el cuestionario empleado fue validado por los tres expertos, con la finalidad de ser aplicado a la muestra establecida.

Asimismo, se verificó el siguiente resultado:

En la tabla N°6 se verifica que el total de encuestados 344 han sido procesados y es 100% válido, por otro lado, hay cero “0” excluidos

Tabla 5

*Resumen de procedimiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	344	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	344	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Sistema SPSS  
Elaboración propia

Tabla 6

*¿El estudiante cuenta con el apoyo de algún familiar en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	57	16,6	16,6	21,2
	Indiferente	87	25,3	25,3	46,5
	De acuerdo	163	47,4	47,4	93,9
	Totalmente de acuerdo	21	6,1	6,1	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS  
Elaboración propia

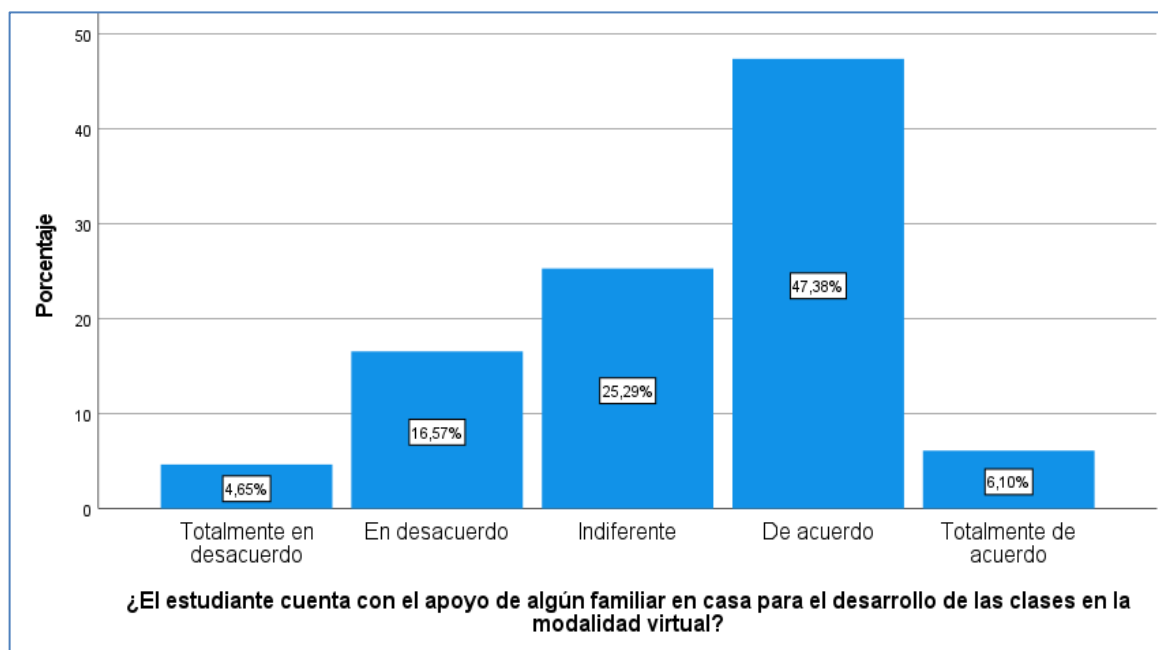


Figura 4: Porcentajes de la Pregunta 1 – Apoyo Familiar  
Fuente: Sistema SPSS

Según la figura 4, se determina que el 47,38% de estudiantes cuentan con un apoyo en casa para el desarrollo de las clases virtuales, mientras que un 16,57% está en desacuerdo.



Tabla 7

*¿El estudiante cuenta con un ambiente adecuado en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	15	4,4	4,4	4,4
En desacuerdo	45	13,1	13,1	17,4
Indiferente	85	24,7	24,7	42,2
De acuerdo	153	44,5	44,5	86,6
Totalmente de acuerdo	46	13,4	13,4	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

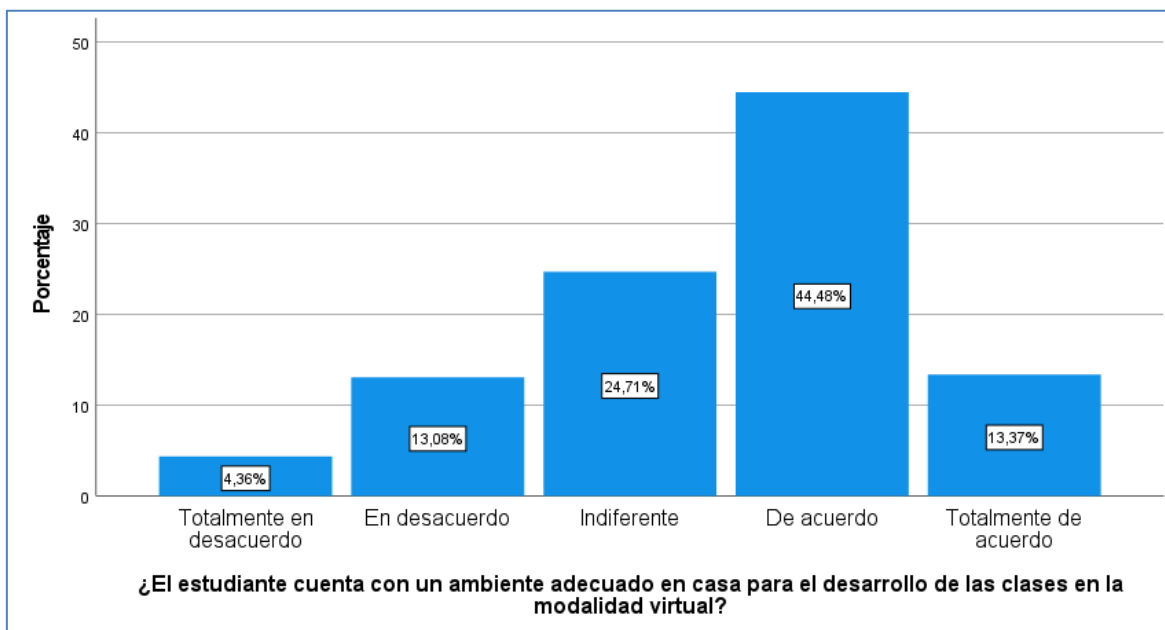


Figura 5: Porcentajes de la Pregunta 2 – Apoyo Familiar

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 5, se determina que el 44,48% de estudiantes cuentan con un ambiente adecuado para el desarrollo de las clases en modalidad virtual, mientras un 13,08% están en desacuerdo y un 4,36% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

*¿El Cultural le brinda el soporte (información de matrículas, asesoría académica) necesario para su desarrollo de las clases?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	,9	,9	,9
En desacuerdo	52	15,1	15,1	16,0
Indiferente	80	23,3	23,3	39,2
De acuerdo	188	54,7	54,7	93,9
Totalmente de acuerdo	21	6,1	6,1	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

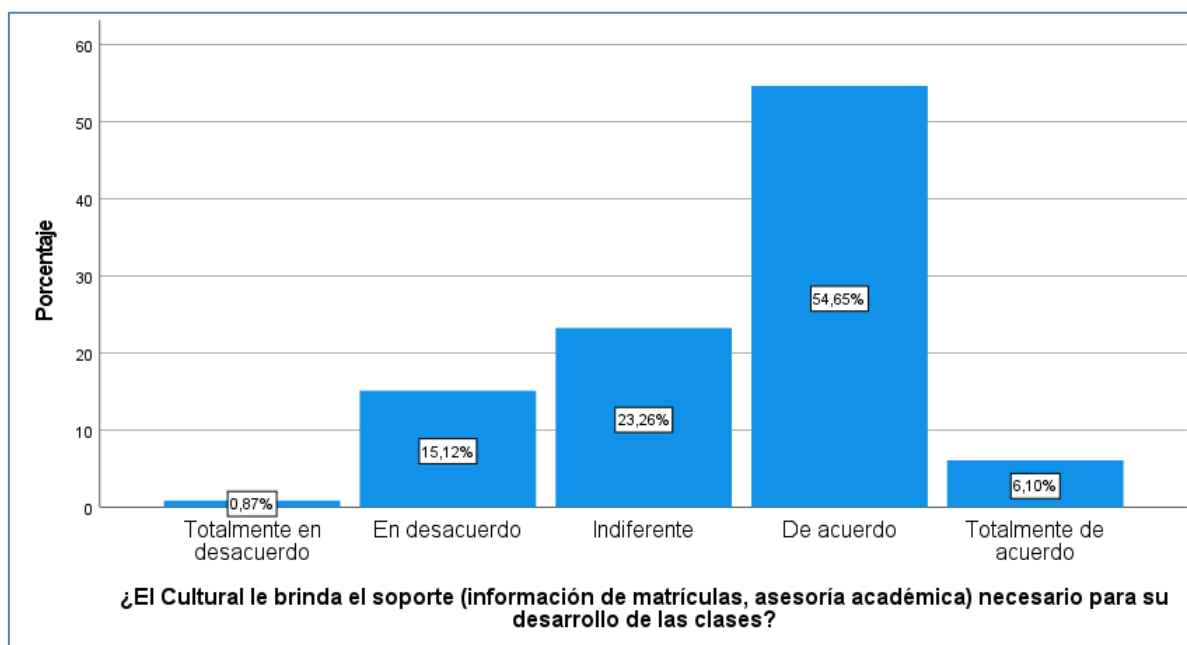


Figura 6: Porcentajes de la Pregunta 3 – Apoyo Institucional

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 6, se determina que 54.65% está de acuerdo que El Cultural brinda el soporte necesario para el desarrollo de las clases, mientras que un 23.26% no opina, asimismo hay un porcentaje reducido de 15.12% que está en desacuerdo y un 0.87% que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

*¿Los docentes de El Cultural Trujillo cuentan con una con buena metodología en la enseñanza del idioma inglés?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
Indiferente	52	15,1	15,1	22,4
De acuerdo	204	59,3	59,3	81,7
Totalmente de acuerdo	63	18,3	18,3	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración: propia

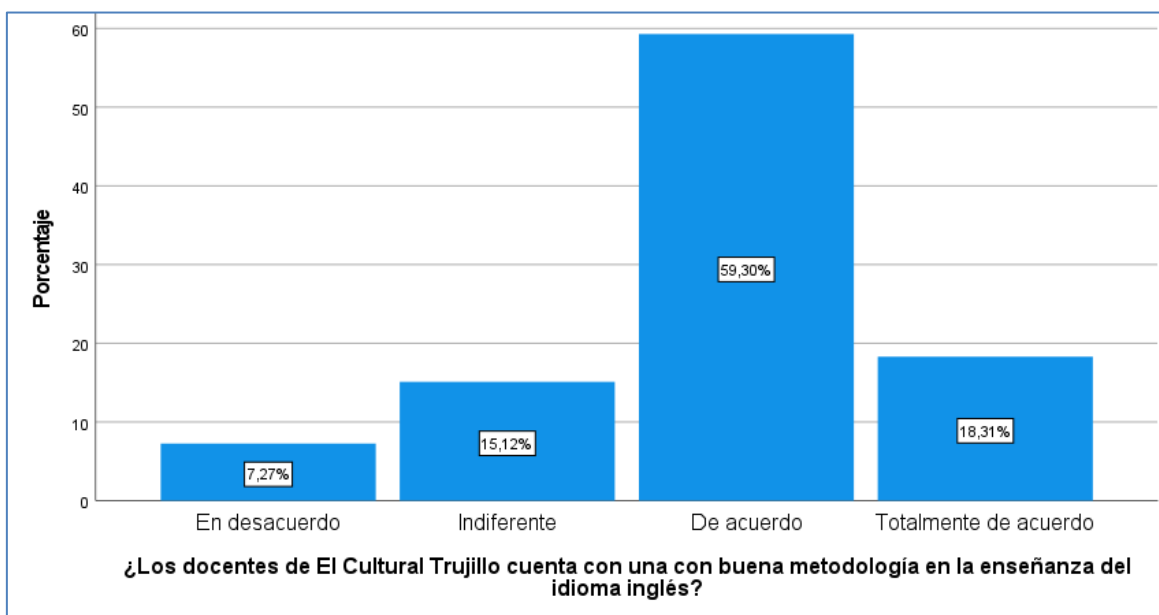


Figura 7: Porcentajes de la Pregunta 4 – Apoyo Institucional

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 7, se analiza que el 59.30% de estudiantes opinan que los docentes de El Cultural cuentan con una buena metodología en la enseñanza y un 18.31% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, hay un 15.12% que no opina y un 7.27% que está en desacuerdo.

Tabla 10

*Consolidado del factor Integración social y compromiso individual e institucional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	3.2	3.2	3.2
En desacuerdo	45	13.1	13.1	16.3
Válido Indiferente	76	22.1	22.1	38.4
De acuerdo	170	49.4	49.4	87.8
Totalmente de acuerdo	38	11.0	11.0	98.8
Total	344	98.8	98.8	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

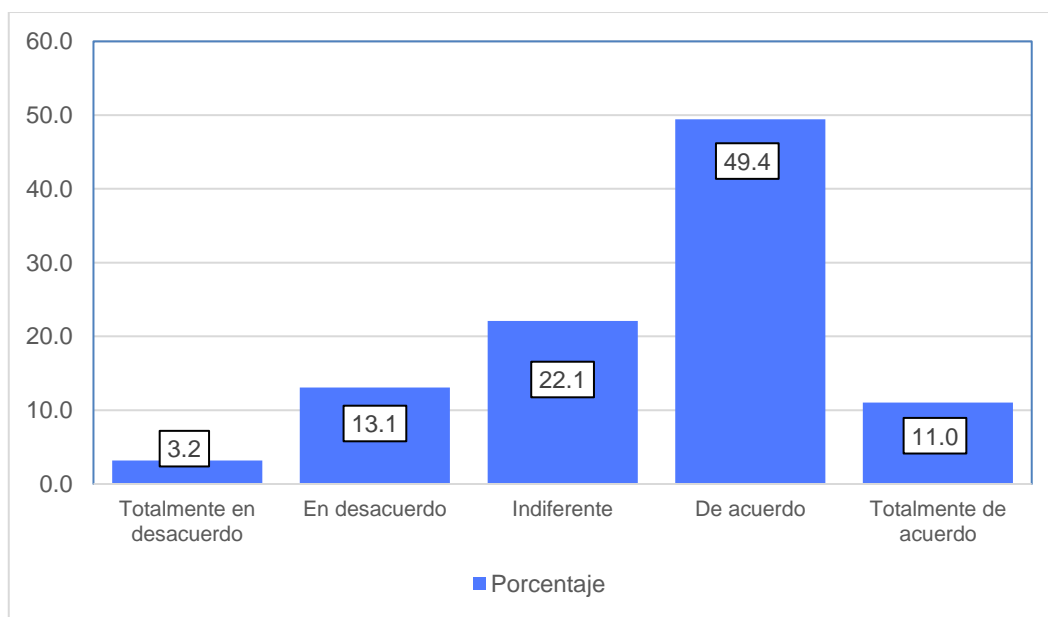


Figura 8: Porcentajes factor Integración social y compromiso individual e institucional

Fuente: Elaboración propia

En la figura 8, muestra que el 49.4% y 11.0% de estudiantes opinan que cuentan con apoyo de sus familiares y además tienen un ambiente de trabajo adecuado y por parte de la institución también tienen el soporte para el desarrollo de sus clases. El 13.1% y el 3.2% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. Por otro lado, hay un 22.1% que este factor le es indiferente.

Tabla 11

*¿El estudiante dispone de tiempo libre para retomar con las clases del idioma inglés en El Cultural?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	117	34,0	34,0	42,7
	Indiferente	98	28,5	28,5	71,2
	De acuerdo	81	23,5	23,5	94,8
	Totalmente de acuerdo	18	5,2	5,2	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

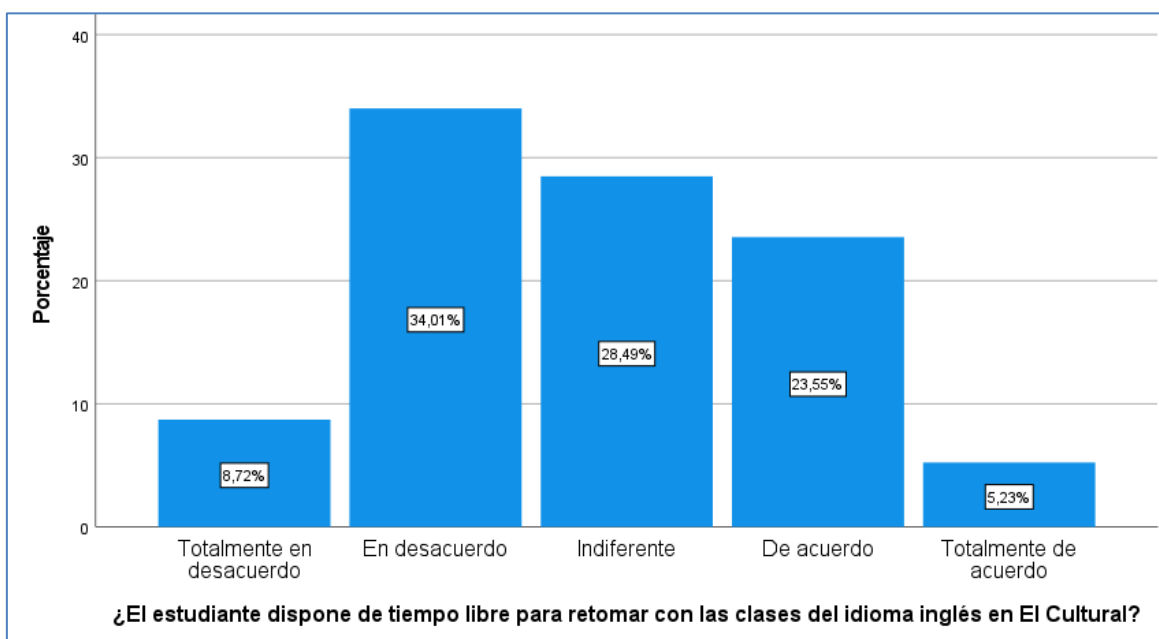


Figura 9: Porcentajes de la Pregunta 5 – Adaptación virtual

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 9, se analiza que el 8,72% de estudiantes opinaron que están en totalmente en desacuerdo que dispongan con tiempo libre, asimismo el 34,01% está en desacuerdo. Por otro lado, el 28,49% de estudiantes no opinaron, el 23,55% están de acuerdo y 5,23% están totalmente de acuerdo.

Tabla 12

*¿El estudiante conoce el aplicativo zoom o ha hecho uso de este en alguna ocasión?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	15	4,4	4,4	4,4
En desacuerdo	26	7,6	7,6	11,9
Indiferente	42	12,2	12,2	24,1
De acuerdo	187	54,4	54,4	78,5
Totalmente de acuerdo	74	21,5	21,5	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

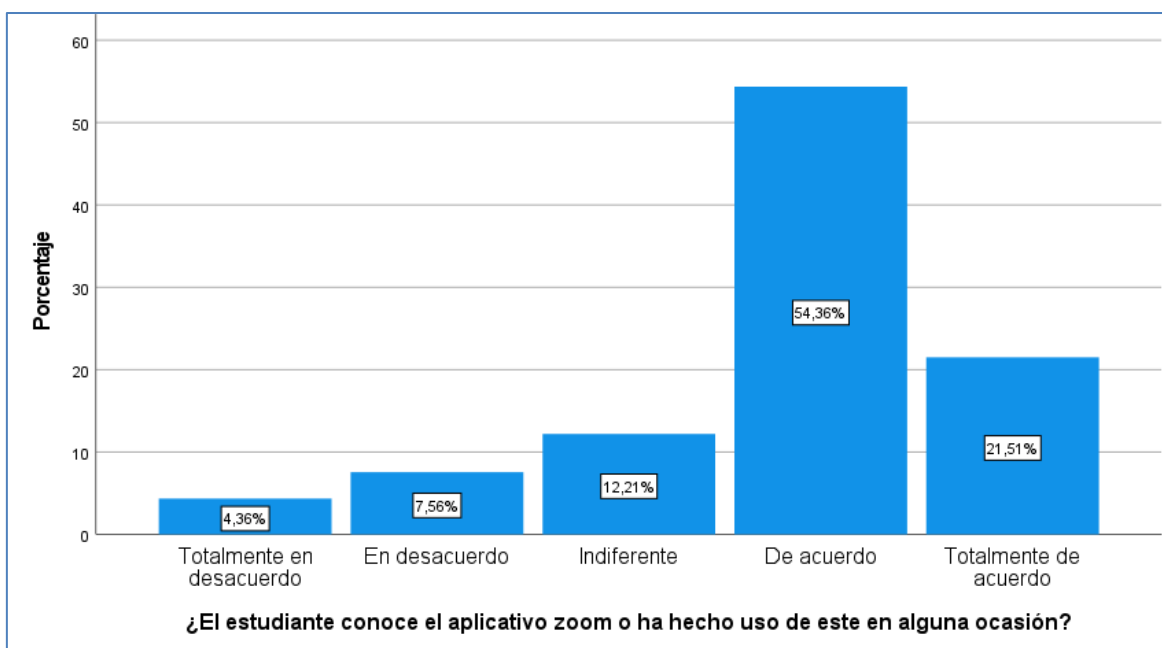


Figura 10: Porcentajes de la Pregunta 6 – Adaptación virtual

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 10, se analiza que la gran mayoría representado en 54,36% de estudiantes están de acuerdo en que han hecho uso del aplicativo zoom, también un 21,51% está totalmente de acuerdo. Mientras que un 7,56% no conoce dicha aplicación y un 12,21% no opina.

Tabla 13

*Si lo conoce o hizo uso de este, ¿Le pareció difícil emplearlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,5	3,5	3,5
	En desacuerdo	135	39,2	39,2	42,7
	Indiferente	161	46,8	46,8	89,5
	De acuerdo	29	8,4	8,4	98,0
	Totalmente de acuerdo	7	2,0	2,0	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

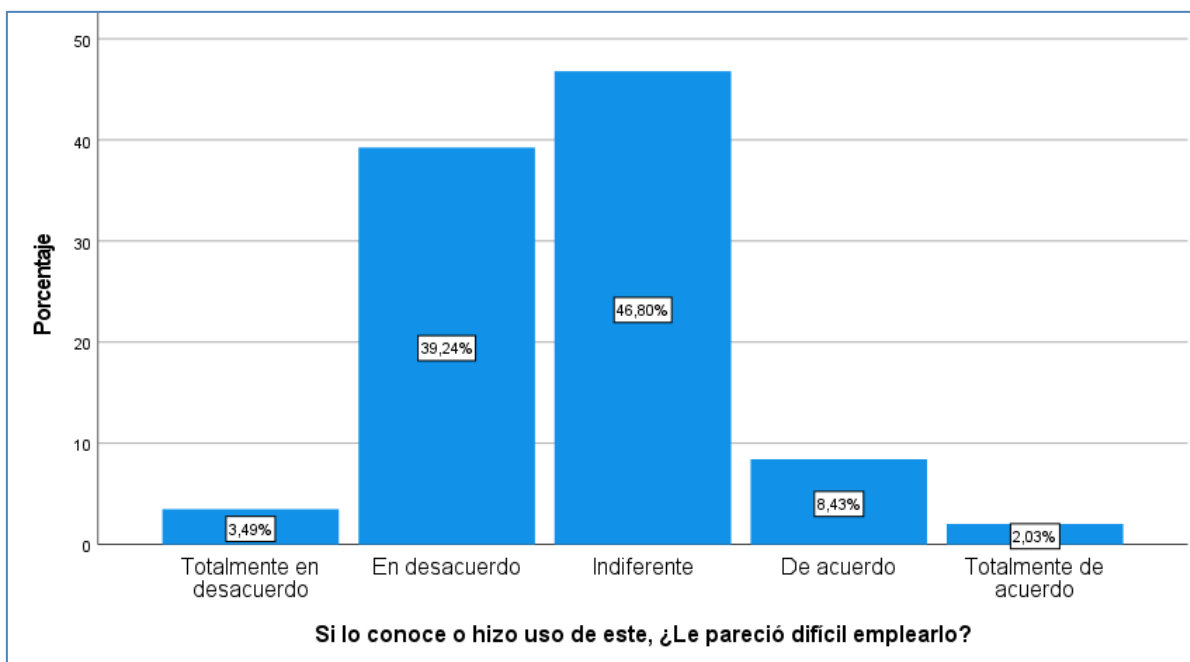


Figura 11: Porcentajes de la Pregunta 7 – Adaptación virtual

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 11, se analiza que el 39,24% de encuestados no le pareció difícil emplear el aplicativo zoom, mientras un 46,80% no le es relevante, asimismo el 8,43% les parece difícil utilizar la aplicación.

Tabla 14

*¿El estudiante se comprometería a tener un cronograma de estudios en sus clases virtuales de El Cultural?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	42	12,2	12,2	12,2
Indiferente	127	36,9	36,9	49,1
De acuerdo	155	45,1	45,1	94,2
Totalmente de acuerdo	20	5,8	5,8	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS  
Elaboración propia

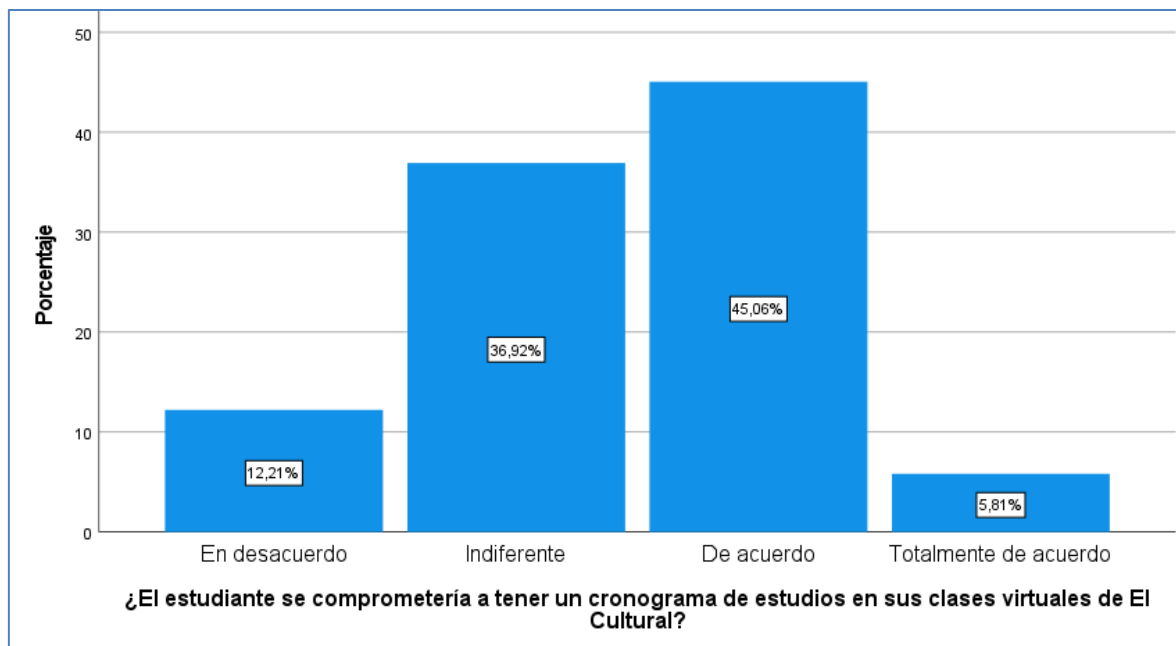


Figura 12: Porcentajes de la Pregunta 8 – Compromiso académico

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 12, se analiza que un 45,06% de estudiantes se compromete a tener un cronograma de estudios, mientras el 12,21% está en desacuerdo.



Tabla 15

*¿La ocupación que ejerce usted influye para continuar con sus estudios y/o mantenerse actualizado con el idioma?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,9	,9	,9
	En desacuerdo	23	6,7	6,7	7,6
	Indiferente	51	14,8	14,8	22,4
	De acuerdo	179	52,0	52,0	74,4
	Totalmente de acuerdo	88	25,6	25,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

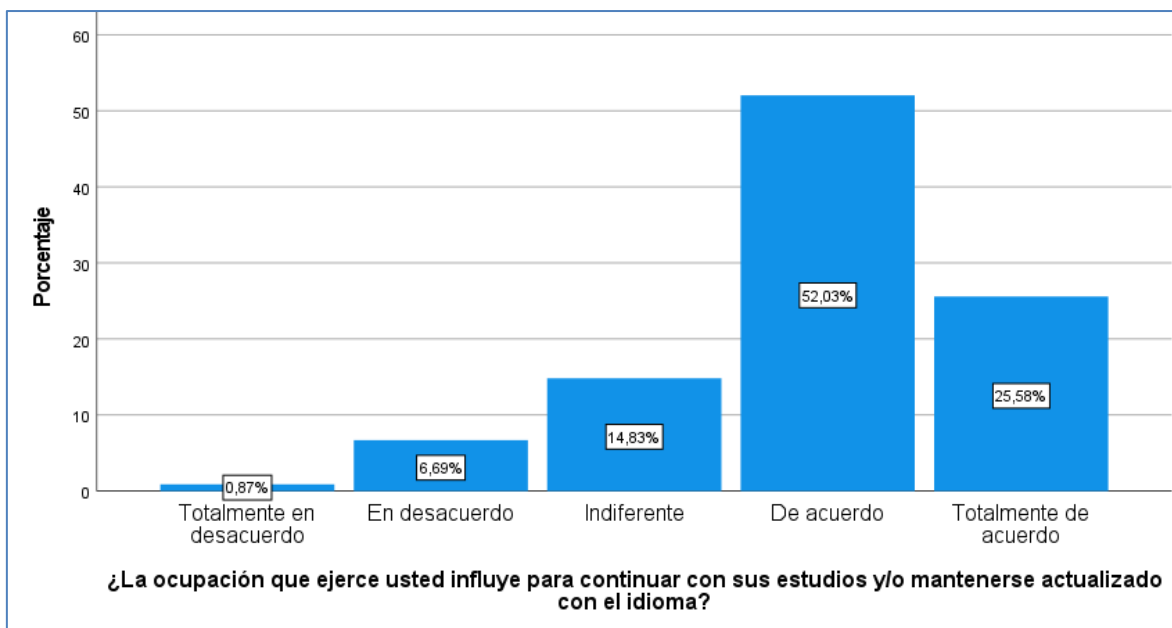


Figura 13: Porcentajes de la Pregunta 9 – Compromiso académico

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 13, se analiza que el 25.58% está totalmente de acuerdo que su ocupación influye a que esté actualizado en el idioma, asimismo el 52.03% de los encuestados están de acuerdo, y un 6.69% de los encuestados no les afecta.

Tabla 16

*¿El estudiante se compromete a hacer uso de las herramientas para el desarrollo de las clases virtuales?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	1,5	1,5	1,5
Indiferente	129	37,5	37,5	39,0
De acuerdo	185	53,8	53,8	92,7
Totalmente de acuerdo	25	7,3	7,3	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

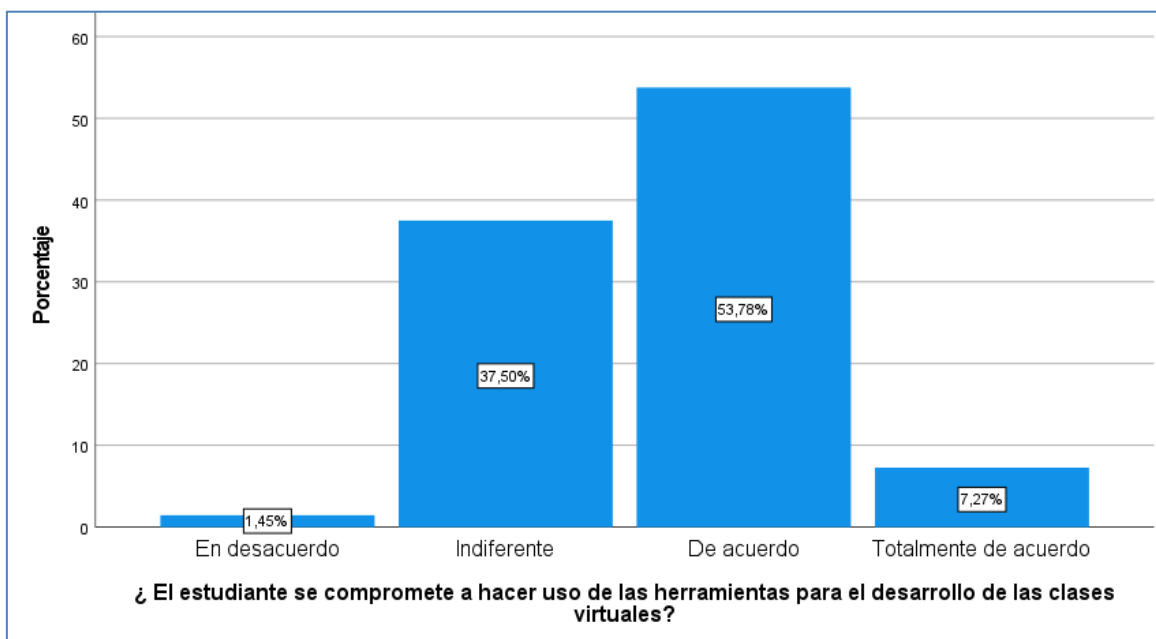


Figura 14: Porcentajes de la Pregunta 10 – Compromiso académico

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 14, se visualiza que el 53,78% de los encuestados están de acuerdo a usar herramientas para el desarrollo de las clases virtuales, mientras el 37,5% no opinan y un 1,45% está en desacuerdo.

Tabla 17

*Consolidado del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	4.4	4.4	4.4
En desacuerdo	58	16.9	16.9	21.2
Válido Indiferente	100	29.1	29.1	50.3
De acuerdo	135	39.2	39.2	89.5
Totalmente de acuerdo	36	10.5	10.5	100.0
Total	344	100.0	100.0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

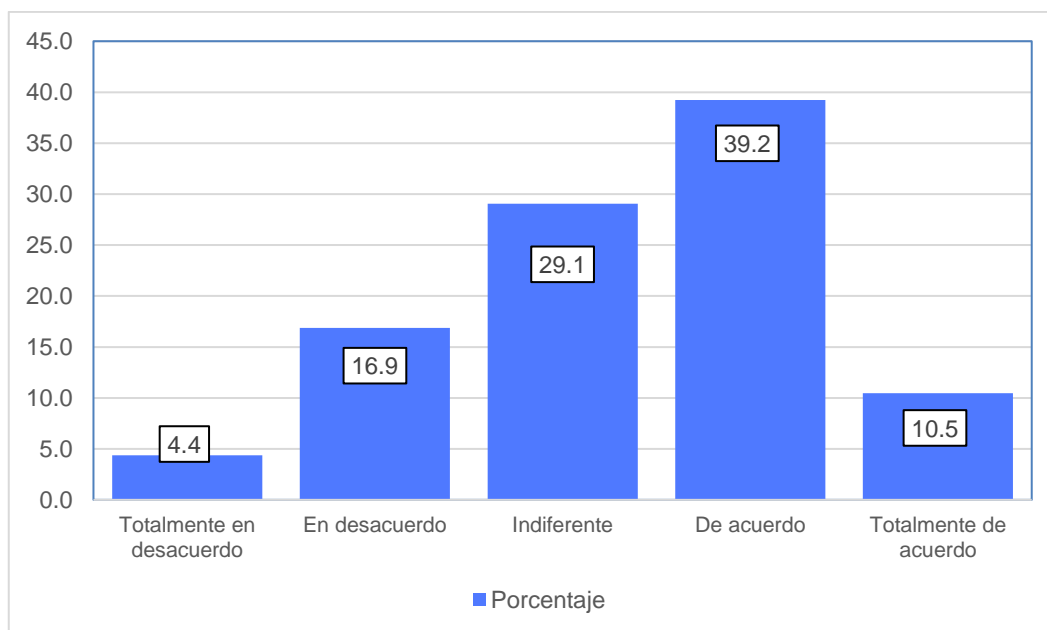


Figura 15 : Porcentajes factor Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional

Fuente: Elaboración propia

En la figura 15, muestra que el 39.2% y 10.5% de estudiantes opinan que disponen de tiempo libre para retomar sus clases y conocen el aplicativo zoom para acceder a sus clases. El 16.9% y el 4.4% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. Por otro lado, hay un 29.1% que señalo que este factor le es indiferente.

Tabla 18

*¿Los precios de las clases virtuales son apropiados para las nuevas ofertas educativas de El Cultural Trujillo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	14,2	14,2	14,2
	En desacuerdo	124	36,0	36,0	50,3
	Indiferente	68	19,8	19,8	70,1
	De acuerdo	88	25,6	25,6	95,6
	Totalmente de acuerdo	15	4,4	4,4	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

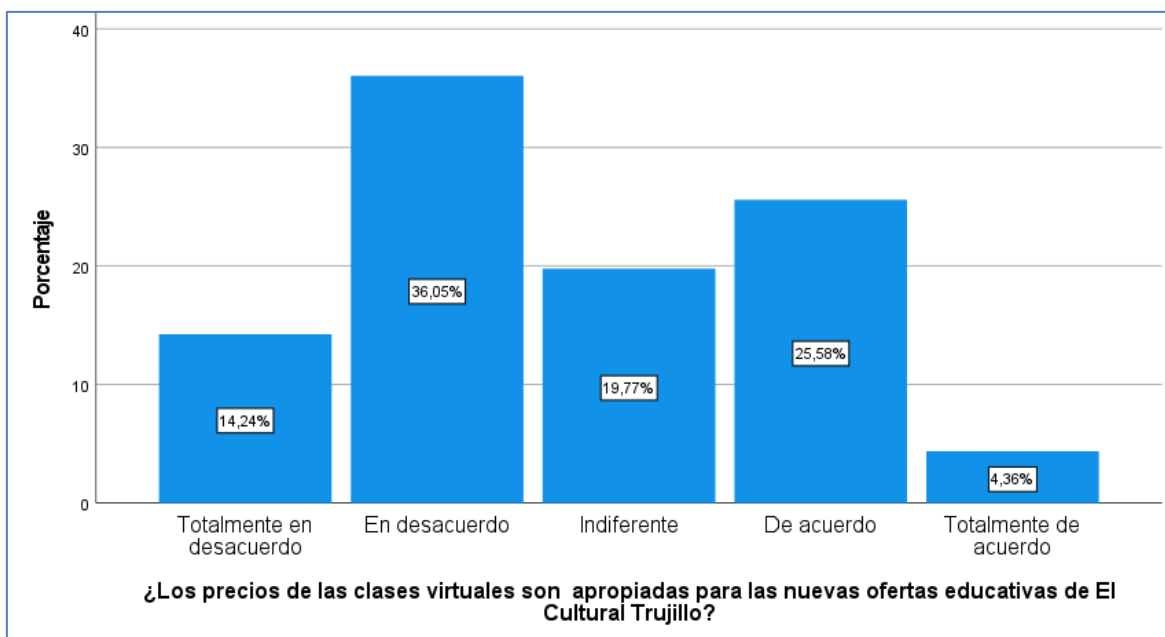


Figura 16: Porcentajes de la Pregunta 11 – Condición económica

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 16, analiza que un 14,24% de encuestados están totalmente en desacuerdo en los precios de las clases virtuales, asimismo el 36,05% están en desacuerdo, Mientras el 25,58% aceptan el monto de la pensión establecida.

Tabla 19

*¿Cuenta con el apoyo de algún familiar para cubrir el costo de la pensión?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	44	12,8	12,8	12,8
En desacuerdo	121	35,2	35,2	48,0
Indiferente	50	14,5	14,5	62,5
De acuerdo	114	33,1	33,1	95,6
Totalmente de acuerdo	15	4,4	4,4	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

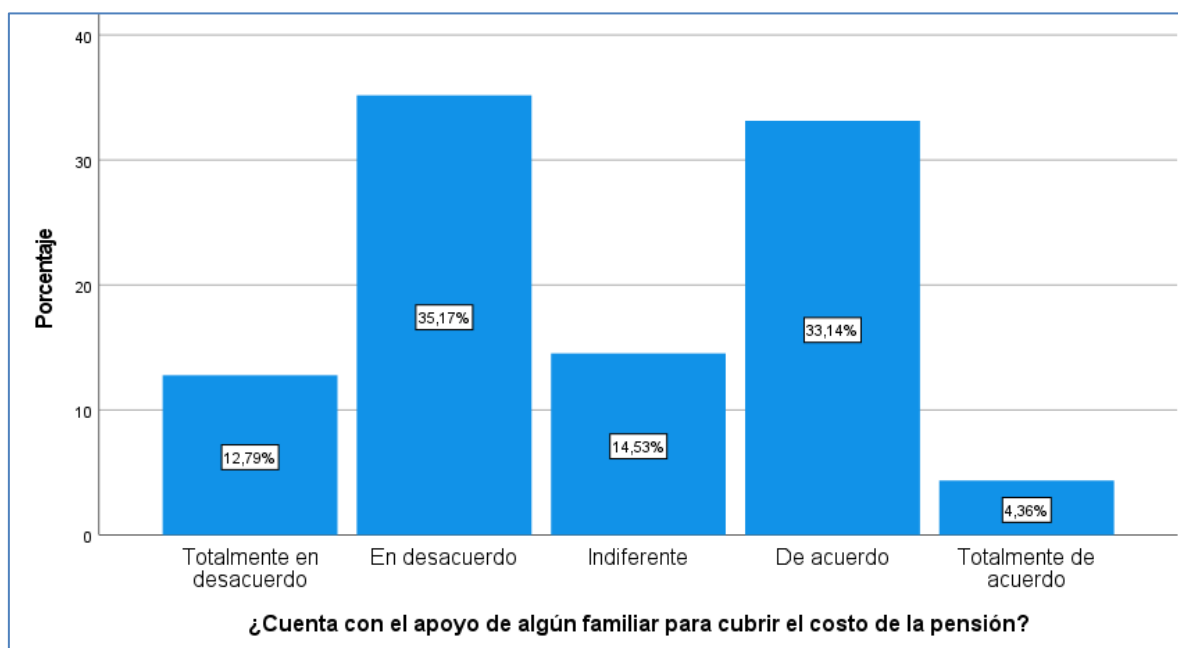


Figura 17: Porcentajes de la Pregunta 12 – Condición económica

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 17, se analiza que el 12,79% de los encuestados están en total desacuerdo ya que no cuentan con apoyo de un familiar para cubrir los costos de la pensión, asimismo el 35,17% están en la misma situación.

Tabla 20

*¿El estudiante cuenta con carga familiar, lo que implica priorizar gastos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	46	13,4	13,4	18,0
	Indiferente	52	15,1	15,1	33,1
	De acuerdo	169	49,1	49,1	82,3
	Totalmente de acuerdo	61	17,7	17,7	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

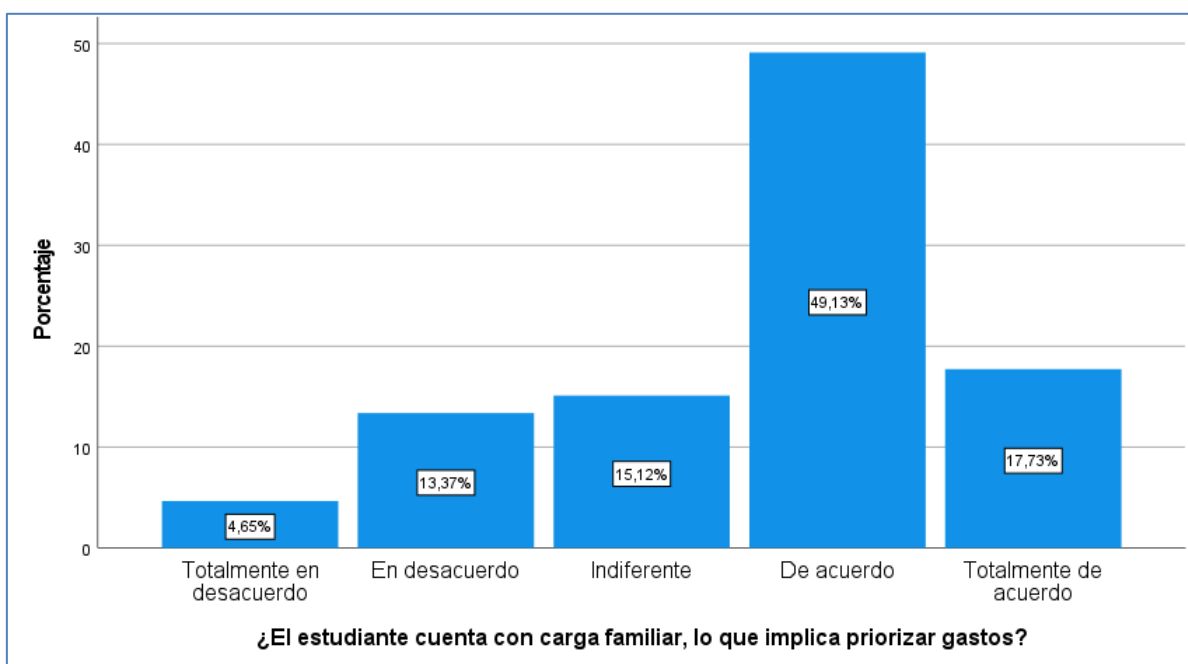


Figura 18: Porcentajes de la Pregunta 13 – Condición económica

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 18, se analiza que el 49,13% de encuestados cuentan con carga familiar, lo que implica priorizar sus gastos, asimismo un 17,73% están totalmente de acuerdo. Mientras que el 13,37% no cuenta con carga familia.

Tabla 21

*¿El estudiante ha tenido experiencia en llevar clases en la modalidad virtual en El Cultural?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,6	,6	,6
	En desacuerdo	105	30,5	30,5	31,1
	Indiferente	6	1,7	1,7	32,8
	De acuerdo	207	60,2	60,2	93,0
	Totalmente de acuerdo	24	7,0	7,0	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

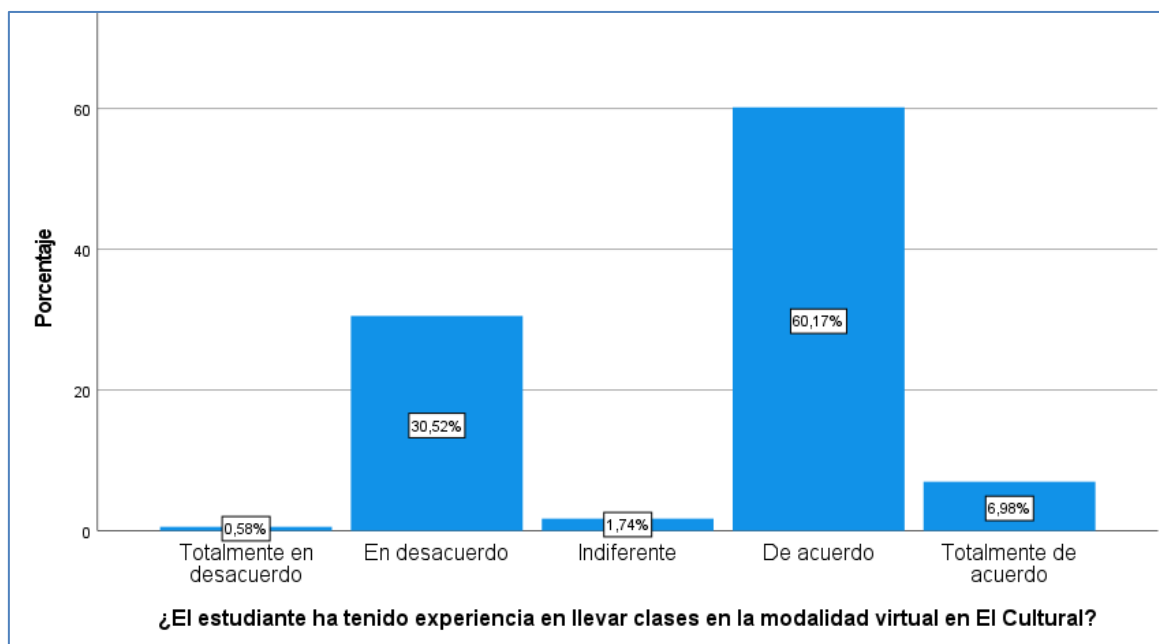


Figura 19: Porcentajes de la Pregunta 14 – Experiencia educativa

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 19, se analiza que el 60,17% de los encuestados han tenido la oportunidad de llevar las clases virtuales, mientras que un 30,52% están en desacuerdo.

Tabla 22

*¿La modalidad ofrecida por El Cultural Trujillo satisface sus expectativas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	47	13,7	13,7	13,7
Indiferente	89	25,9	25,9	39,5
De acuerdo	194	56,4	56,4	95,9
Totalmente de acuerdo	14	4,1	4,1	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

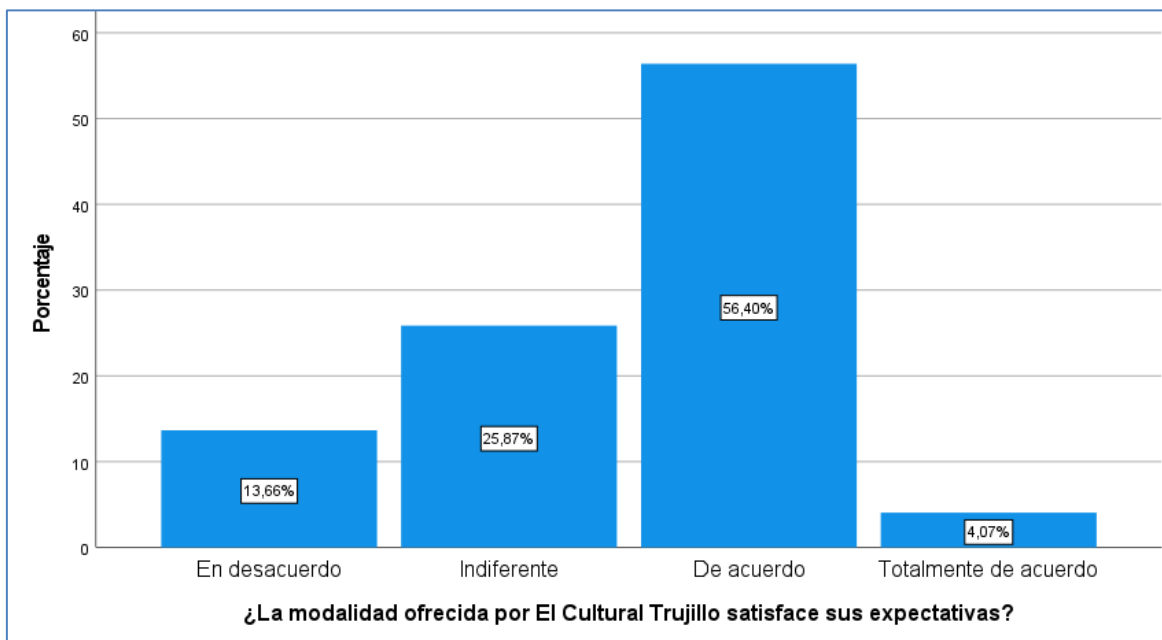


Figura 20: Porcentajes de la Pregunta 15 – Experiencia educativa.

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 20, se analiza que el 56,40% de los encuestados están de acuerdo que la modalidad virtual, mientras que el 13,66% no está de acuerdo con la modalidad ofrecida.



Tabla 23

*¿El estudiante ha cambiado de residencia en este último año?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	76	22,1	22,1	22,1
	En desacuerdo	230	66,9	66,9	89,0
	Indiferente	19	5,5	5,5	94,5
	De acuerdo	13	3,8	3,8	98,3
	Totalmente de acuerdo	6	1,7	1,7	100,0
Total		344	100,0	100,0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia

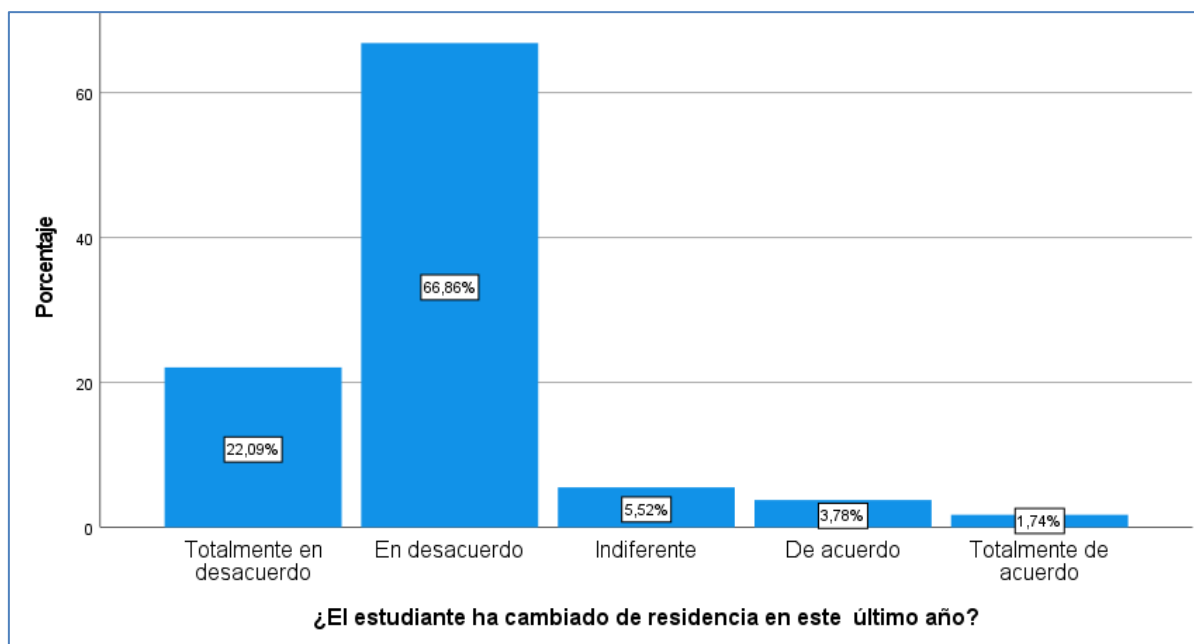


Figura 21: Porcentajes Pregunta 16 – Migratorio.

Fuente: Sistema SPSS

En la figura 21, se analiza que el 22,09% de encuestados están totalmente en desacuerdo que han cambiado de residencia, mientras que el 3,78% y 1,74% han cambiado su residencia.

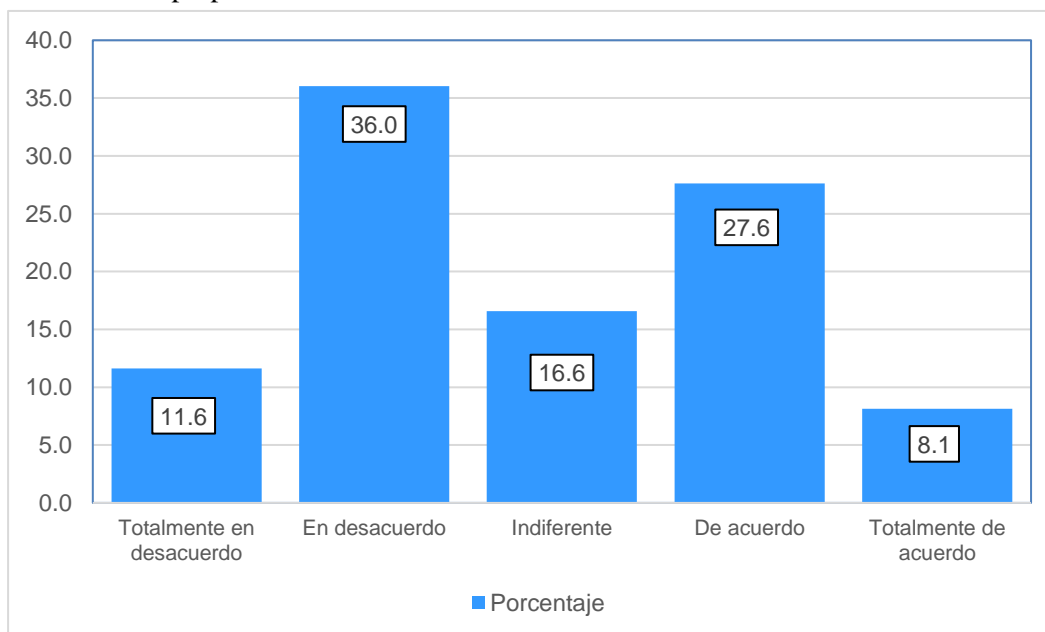
Tabla 24

*Consolidado del factor socioeconómico, educativo y demográfico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	40	11.6	11.6	11.6
En desacuerdo	124	36.0	36.0	47.7
Válido Indiferente	57	16.6	16.6	64.2
De acuerdo	95	27.6	27.6	91.9
Totalmente de acuerdo	28	8.1	8.1	100.0
Total	344	100.0	100.0	

Fuente: Sistema SPSS

Elaboración propia



**Figura 22: Porcentajes del factor socioeconómico, educativo y demográfico**

Fuente: Elaboración propia

En la figura 22, muestra que el 11.6% y 36.0% de estudiantes están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente con los precios de las clases virtuales e indicaron que tiene poca experiencia llevando cursos online. Esto influye negativamente e incrementa las posibilidades de deserción estudiantil. El 27.6% y el 8.1% están en de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente. Por otro lado, hay un 16.6% señaló que este factor le es indiferente.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En la presente investigación se logró identificar los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural, los cuales fueron: 1) integración social y compromiso individual e institucional, 2) Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional y 3) factor socioeconómico, educativo y demográfico. Estos factores son enunciados por Vásquez y Rodríguez (2007), quienes señalan que dichos factores son los que más se vinculan con la deserción estudiantil para el caso de la Educación a Distancia.

#### **Interpretación comparativa**

A partir de la información obtenida, en la dimensión factores socioeconómicos, educativos, demográficos, el 11.6% y 36.0% (47.6% en total) de estudiantes opinaron que este factor influye en la deserción ya que impide que continúen sus estudios, lo cual se compara con la de la tesis de Tapia (2017), donde se demostró que los resultados indican que las condiciones económicas son la dimensión que mayor incidencia tienen en la deserción escolar, existe un 68% de encuestados que consideran que hay un alto riesgo que las condiciones económicas de los estudiantes condicione la deserción escolar en la escuela. Mientras que en los resultados obtenidos en la investigación el ítem de condición económica, el 49.1% está de acuerdo y el 17.7% totalmente de acuerdo que los encuestados cuentan con carga familiar, sumando un total de 66,8% quienes priorizan sus gastos. A pesar de ser diferentes años, ambas investigaciones coinciden con el tema económico, en este caso similar porcentaje debido a la situación actual del país, también se toma de referencia ENAHO en sus encuestas, donde un 75,2% de estudiantes desertan por causas económicas.

### **Discusión de objetivos**

Con respecto al objetivos específico 1, dentro del factor integración social y compromiso individual e institucional, el resultado obtenido en el ítem de apoyo institucional se describe que el 59,30% de estudiantes están de acuerdo y 18.31% totalmente de acuerdo opinan que los docentes de El Cultural cuentan con una buena metodología en la enseñanza. Asimismo, el 54,65% está de acuerdo que El Cultural brinda el soporte necesario para el desarrollo de las clases. Pero según Delgado (2017) en su tesis evidencia que las acciones y esfuerzos, en nuestra región se aprecia muchas desigualdades sobre la atención que se da la población, más aún en la calidad educativa que se ofrece, los niveles de formación de los maestros son bajos, en la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Esto se debe a que ambos estudios se han realizado en años y contextos diferentes ya que hace tres años los aplicativos digitales como zoom, no estaba posicionado como ahora debido a la pandemia.

Con respecto al objetivo 2, dentro del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional, el ítem de compromiso con sus estudios y clases virtuales obtuvo un 45.06% de aceptación. Este resultado contrasta los resultados de Ruiz, García, Molina y Reyes (2021), quienes hallaron que el compromiso de los estudiantes alcanzó sólo un 22% porque tiene otras ocupaciones o empleos temporales.

Con respecto al objetivo 3, dentro del factor socioeconómico, educativo y demográfico, el ítem migratorio de los encuestados fue del 5,5% que equivale 19 estudiantes, cambiaron de residencia en este último año, mientras que según lo expuesto por Reátegui y Salas (2019), en su tesis determinó que, el factor de deserción más prominente dentro de esta institución educativa, con la mayor suma de desertores a través de los años estudiados, fue el cambio de residencia con 103 estudiantes. Se observa, que los resultados son opuestos ya que a pesar de que la investigación de la autora se encuentre en el mismo país, la diferencia

implica el contexto un contexto y hechos ocurridos ya que nuestro estudio ocurrió durante una situación de pandemia donde hubo un confinamiento

### **Limitaciones**

En la presente investigación, una de las limitaciones que se presentaron fue el hecho de estar en la situación de pandemia, en establecer contacto con los estudiantes que dejaron de estudiar, a pesar de contar con la base de datos, se encontraron casos de alumnos con datos incompletos, incorrectos o no existentes.

Otra de las limitaciones fue la respuesta lenta en el envío y registro de los cuestionarios por partes de los estudiantes. Para solucionar este problema se tuvo que enviar el formulario a una mayor cantidad de estudiantes ya que muchos de ellos no respondieron en el tiempo requerido.

### **Implicancia teórica**

La presente investigación evaluó la deserción estudiantil a través de 3 dimensiones: integración social y compromiso individual e institucional; capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional y factor socioeconómico, educativo y demográfico. Pero evidenciamos que Tapia (2017) evaluó la misma variable con las dimensiones: condiciones económicas, problemas de desempeño escolar y metodología inadecuada del docente. Asimismo, Delgado (2017) evaluó la deserción estudiantil con las dimensiones: factor cultural, factor económico y factor social. También Pachay y Rodríguez (2021) evaluaron la deserción con sólo 2 dimensiones: factor económico y conectividad a internet. Vemos que todos los antecedentes tuvieron en común el aspecto económico, pero se diferencian en las otras dimensiones, ya que cada investigador plantea la evaluación de las variables de acuerdo a sus objetivos específicos y según la problemática de cada institución en estudio.

### **Implicancias prácticas**

El presente estudio pretende servir como un aporte más al análisis de los factores de la deserción estudiantil. Y esto se corrobora con las antecedentes revisados que, independientemente de la coyuntura y de los niveles académicos (básico, técnico o superior), buscan soluciones que permitan y faciliten el acceso a una educación de calidad, con docente bien capacitados en la metodología y en tecnología y con costos adecuados a la realidad que actualmente viven los estudiantes.

### **Implicancia metodológica**

En la investigación se desarrolló una tesis de tipo descriptivo ya que cuenta con una sola variable "deserción", asimismo es de enfoque cuantitativa no experimental ya que se realizó la técnica de encuesta y no se manipuló la variable, aplicando el instrumento cuestionario con 16 ítems que posterior fueron expresados en figuras y tablas a través del software IBM SPSS en la escala de Linkert para finalmente ser interpretados en resultados.

## **4.2 Conclusiones**

Se concluye que los factores identificados que influyen en la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo son: 1) integración social y compromiso individual e institucional, 2) Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional y 3) factor socioeconómico, educativo y demográfico De ellos, el factor 3 es el que tiene una mayor influencia en la deserción ya que un 36.05% están totalmente en desacuerdo y 14.24% en desacuerdo (totalizando 47.6%) con los precios de las clases virtuales e indicaron también que tienen poca experiencia llevando cursos online.

Se concluye que, el factor de integración social y compromiso individual e institucional tiene un nivel bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo, ya que un 49.4% y 11.0% (totalizando 60.4%) de

estudiantes opinan que cuentan con apoyo de sus familiares y además tienen un ambiente de trabajo adecuado y por parte de la institución también tienen el soporte para el desarrollo de sus clases. En este factor la metodología de los docentes fue la más valorada por los estudiantes ya que 59.30% y 18.31% respondieron que el Centro de Idiomas El Cultural cuenta con buena plana docente para sus cursos virtuales, porcentaje que asciende en 77,61%.

Se concluye que, el factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional tiene un nivel bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo, ya que el 39.2% y 10.5% (totalizando 49.7%) de estudiantes opinan que disponen de tiempo libre para retomar sus clases y conocen el aplicativo zoom. En este factor, la ocupación de los estudiantes influye en la continuación de sus estudios de inglés por lo que fue valorada con un 52.03% y 25.58% de aceptación, porcentaje que asciende en 77,61%.

Se concluye que, el factor socioeconómico, educativo y demográfico tiene un nivel alto respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo, ya que el 11.6% y 36.0% (47.6% en total) de estudiantes opinaron que este factor influye en la deserción ya que impide que continúen sus estudios en el Centro de Idiomas El Cultural. Otros de los factores de deserción fue la carga familiar que representa a un 66,8%, y el desacuerdo con los precios de la modalidad virtual que representa el 50,2% de los encuestados.

Finalmente, la presente investigación permitió evidenciar que el nivel del factor socioeconómico, educativo, demográfico influye respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020, siendo el factor económico el más relevante ya que se identifica un 50.2% de los encuestados no están de

acuerdo con los precios establecidos en esta nueva modalidad virtual, asimismo existe un 66.8% que cuenta con carga familiar y priorizan sus gastos.

### **4.3 Recomendaciones**

En base a la investigación realizada, se recomienda al Centro de Idiomas El Cultural Trujillo, realizar estrategias de descuento en precio de las pensiones para los estudiantes desertores, con la finalidad de captar su atención y retomen las clases, ya que según los resultados los encuestados no están conformes con los precios actuales.

Para ello, se debe elaborar un Plan de Recuperación según el target a escoger, los cuales son Programa de Jóvenes & Adultos y Programa de Niños & Juniors, puesto que la muestra obtenida de alumnos desertores es de ambos programas académicos.

Al conocer la respuesta por parte de los encuestados, donde el factor económico es uno de los puntos que impide que retornen a clases, se debe establecer un porcentaje de descuento especial sin afectar la rentabilidad de la empresa autorizado por el jefe inmediato del área responsable, con la finalidad de que los alumnos desertores continúen sus estudios, asimismo sientan el apoyo económico por parte de la institución y tomar como una oportunidad el hecho que el idioma inglés es una herramienta para su desarrollo profesional y/o académico.

Lo que se recomienda, posterior a la estrategia de porcentaje de descuento en la pensión, se trabaje de la mano con el área de marketing y ventas por telemarketing, ya que al contar con la base de datos de los alumnos que dejaron de estudiar, se les brinde el beneficio establecido, y/o el asesor de venta a través de las llamadas, puede negociar con el estudiante según la situación y realidad económica del cliente.

Por otro lado, un punto importante es el envío masivo de mailing y mensajes de texto ofreciendo la promoción establecida. Además, realizar la publicidad de dicho beneficio por redes sociales ya que debido a la misma situación que está atravesando el país, los medios



sociales y digitales es la herramienta más cercana a los estudiantes y poder captar su atención.

Por último, se recomienda que la institución continúe evaluando esta problemática a través de otros estudios, pero con una evaluación de cada grupo objetivo; es decir dirigido a analizar los motivos de deserción de sus programas de manera independiente: Programa de Jóvenes & Adultos y Programa de Niños & Juniors, con el objetivo de tener mayor conocimiento de otros factores que estén impactando y establecer estrategias específicas para cada segmento de mercado.

## REFERENCIAS

Celina, H. y Campo, A., (2005). “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach”,

*Revista Colombiana de psiquiatría*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

CEPAL-UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*.

Recuperado de

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

COMEXPERU (2020, octubre 2). *230,000 estudiantes dejaron de ir al colegio en 2020*.

Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/230000-estudiantes-dejaron-de-ir-al-colegio-en-2020>

Dasso, A., y Evaristo, I. (2020). Análisis de resultados del aprendizaje presencial y

aprendizaje semipresencial en dos cursos universitarios. *Educación*, 29(57), 27-42.

Recuperado de <https://doi.org/10.18800/educacion.202002.002>

Delgado, S. (2017). “*Factores que influyen en la deserción escolar de los alumnos del nivel secundario de una institución educativa del distrito de Marmot, 2017*” (tesis de maestría). Recuperado de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28323>

Escanés, G., Herrero, V., Merlino, A., y Ayllón, S. (2014). Deserción en educación a distancia: factores asociados a la elección de modalidad como desencadenantes del abandono universitario. *Virtualidad, Educación y Ciencia*. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4902130.pdf>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*.

México: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, M., Álvarez, J. y Aranda, A. (2017) El problema de la deserción escolar en la producción Científica Educativa. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65456040007.pdf>
- López, J. L., y Trujillo, L. P. (2021). *Deserción escolar de 10° y 11° en la institución educativa Pedro Carreño Lemus, corregimiento Cartagena, Norte de Santander* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/31918>
- Magisterio. (2020, octubre 30). *La educación en el Perú en tiempos de pandemia*. Recuperado de: <https://magisterio.edu.pe/la-educacion-en-el-peru-en-tiempos-de-pandemia/>
- Mirez, A. (2014) *La deserción estudiantil en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, y su impacto en los resultados económicos*. (Tesis de pregrado) .Recuperado de [file:///C:/Users/User/Desktop/AE\\_268.pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/AE_268.pdf)
- Pachay, M. J., y Rodríguez, M. (2021). La deserción escolar: Una perspectiva compleja en tiempos de pandemia. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 130-155. Recuperado de <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2129>
- Reátegui, A., & Salas, A. (2019). *Factores que influyen en la deserción escolar: caso colegio “Simón Bolívar” Tarapoto, San Martín, Perú* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1705>
- RPP noticias (2020, agosto 3). *El 15% de estudiantes abandonó la universidad durante el estado de emergencia, según gremio de instituciones privadas*. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/covid-19-el-15-de-estudiantes-abandono-la-universidad-durante-el-estado-de-emergencia-segun-gremio-de-instituciones-privadas-noticia-1283361?ref=rpp>

- Rubiños, M. (2019). *Deserción escolar*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1588/Rubi%C3%B1os%20Vizcarra%2C%20Miriam%20Anghella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, L. R., García, M. de L. E., Molina, H. D., y Reyes, G. (2021). Factores que inciden en la deserción escolar. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 8(15), 1-5. Recuperado de <https://doi.org/10.29057/estr.v8i15.6440>
- Tapia, J. (2017). *La deserción escolar en la Institución Educativa Pública Miguel Grau Seminario del Distrito de Tambo de Mora 2010 – 2014* (tesis de maestría), Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1526>
- UNESCO. (2017). *Docentes y sus aprendizajes en la modalidad virtual*. Recuperado de: [http://www.ugellaconvencion.gob.pe/lc/doc\\_2020/RD\\_EAD/03\\_S1\\_Docentes\\_y\\_sus\\_aprendizajes\\_en\\_la\\_modalidad\\_virtual.pdf](http://www.ugellaconvencion.gob.pe/lc/doc_2020/RD_EAD/03_S1_Docentes_y_sus_aprendizajes_en_la_modalidad_virtual.pdf)
- UNICEF (2020, marzo 23). COVID-19: *Más del 95 por ciento de niños y niñas están fuera de las escuelas de América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/covid-19-mas-del-95-por-ciento-ninos-fuera-de-escuelas-America-Latina>
- Vásquez, C., y Rodríguez, M. (2007). La deserción estudiantil en educación superior a distancia: Perspectiva teórica y factores de incidencia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/270/27011410005.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos

#### Instrucciones:

La presente encuesta pretende identificar los factores que influyen en la deserción del estudiante en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020. Por favor responder el siguiente cuestionario de acuerdo con su experiencia, asimismo la información obtenida será utilizada de manera anónima, agradeciendo su colaboración y que es para fines estrictamente académicos.

A continuación, por favor responder las siguientes preguntas:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE: DESERCIÓN						
<b>Dimensión 1: Factor de integración social y compromiso individual e institucional:</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	¿El estudiante cuenta con el apoyo de algún familiar en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?					
<b>02</b>	¿El estudiante cuenta con un ambiente adecuado en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual?					
<b>03</b>	¿El Cultural le brinda el soporte (información de matrículas, asesoría académica) necesario para su desarrollo de las clases?					
<b>04</b>	¿Los docentes de El Cultural Trujillo cuenta con una con buena metodología en la enseñanza del idioma inglés?					
<b>Dimensión 2: El factor Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional</b>						
<b>05</b>	¿El estudiante dispone de tiempo libre para retomar con las clases del idioma inglés en El Cultural?					
<b>06</b>	¿El estudiante conoce el aplicativo zoom o ha hecho uso de este en alguna ocasión?					
<b>07</b>	Si lo conoce o hizo uso de este, ¿Le pareció difícil emplearlo?					
<b>08</b>	¿El estudiante se comprometería a tener un cronograma de estudios en sus clases virtuales de El Cultural?					
<b>09</b>	¿La ocupación que ejerce usted influye para continuar con sus estudios y/o mantenerse actualizado con el idioma?					
<b>10</b>	¿El estudiante se compromete a hacer uso de las herramientas para el desarrollo de las clases virtuales?					
<b>Dimensión 3: Factor socioeconómicos, educativos, demográficos</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿Los precios de las clases virtuales son apropiadas para las nuevas ofertas educativas de El Cultural Trujillo?					
<b>12</b>	¿Cuenta con el apoyo de algún familiar para cubrir el costo de la pensión?					
<b>13</b>	¿El estudiante cuenta con carga familiar, lo que implica priorizar gastos?					
<b>14</b>	¿El estudiante ha tenido experiencia en llevar clases en la modalidad virtual en El Cultural?					
<b>15</b>	¿La modalidad ofrecida por El Cultural Trujillo satisface sus expectativas?					
<b>16</b>	¿El estudiante ha cambiado de residencia en este último año?					

## ANEXO N°2: Formato de validación de expertos

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MAURICIO ACEVEDO CARRILLO
- 2.1 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: DOCTOR
- 3.1 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.1 TÍTULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: “LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN MODALIDAD VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS EL CULTURAL DE TRUJILLO AÑO 2020”
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: CLAUDIA BLANQUITA LORENA LEÓN RODRIGUEZ
- 1.7 PARA OBTENER EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	✓				
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica	✓				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	✓				
4. Organización	Existe una organización lógica		✓			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	✓				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	✓				
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis		✓			
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos		✓			
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema	✓				
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados	✓				
TOTAL - PARCIAL	47	35	12			

Puntuación:

- De 10 – 20  No válido, reformular
- De 21 – 30  No válido, modificar
- De 31 – 40  Válido, mejorar
- De 41 – 50  Válido, aplicar

Observaciones: Aplicación inmediata.....  
.....

Lugar y fecha: Los Olivos, 28 de febrero del 2021

Firma del Experto:



Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Luis Edgar Tarmeño Bernuy
- 2.1 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: MAGISTER
- 3.1 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 4.1 TÍTULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: “LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN MODALIDAD VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS EL CULTURAL DE TRUJILLO AÑO 2020”
- 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA
- 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: CLAUDIA BLANQUITA LORENA LEÓN RODRIGUEZ
- 1.7 PARA OBTENER EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

## II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado		X			
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica		X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos		X			
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema		X			
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados	X				
TOTAL - PARCIAL		20	20	3		

Puntuación:

- De 10 – 20  No válido, reformular
- De 21 – 30  No válido, modificar
- De 31 – 40  Válido, mejorar
- De 41 – 50  Válido, aplicar

Observaciones: .....

Lugar y fecha: Lima, 02 de marzo del 2021

Firma del Experto:



LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY



### I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Raúl Santiago Bacigalupo Lago  
 2.1 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: MAGISTER  
 3.1 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
 4.1 TÍTULO DE LA DE INVESTIGACIÓN: “LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN MODALIDAD VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS EL CULTURAL DE TRUJILLO AÑO 2020”  
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA  
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: CLAUDIA BLANQUITA LORENA LEÓN RODRIGUEZ  
 1.7 PARA OBTENER EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE VALIDACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	X				
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica	X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología	X				
4. Organización	Existe una organización lógica	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar		X			
7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema		X			
10. Metodología	Cumple con los procedimientos adecuados	X				
TOTAL - PARCIAL		35	12			

Puntuación:

- De 10 – 20  No válido, reformular  
 De 21 – 30  No válido, modificar  
 De 31 – 40  Válido, mejorar  
 De 41 – 50  Válido, aplicar

Observaciones: Aplicar

Lima, 28 de febrero de 2021.

Firma del Experto:



Raúl Santiago Bacigalupo Lago



**ANEXO N°3: Mapa de operacionalización de variable**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Operacionalización de Variables	DISEÑO METODOLÓGICO
	Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Método
LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA MODALIDAD VIRTUAL DEL CENTRO DE IDIOMAS EL CULTURAL TRUJILLO AÑO 2020	¿Cuáles son los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020?	Identificar el nivel los factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.	Existen factores de deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020.	Deserción	- Enfoque: Cuantitativo - Diseño de Investigación: No Experimental -Corte: Transversal - Nivel: Descriptivo
		Objetivo Específico 1	Hipótesis específica 1	Operacionalización	- Técnicas de recopilación de la información: Encuesta - Instrumentos de recopilación de la información: Cuestionario.
		Describir el nivel del <b>factor de integración social y compromiso individual e institucional</b> respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020	H1: El nivel del factor de integración social y compromiso individual e institucional es bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.	<b>Dimensiones</b> 1. Factor de integración social y compromiso individual e institucional 2. El factor Capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional	<u>Población:</u> Los estudiantes del Programa Adultos y Niños que desertaron durante el año 2020  <u>Muestra:</u> 344 estudiantes, obtenida de la fórmula estadística de la muestra finita.
		Objetivo Específico 2	Hipótesis específica 2		

		<p>Evaluar el nivel del <b>factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional</b> respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.</p>	<p>H2: El nivel del factor de capacidad intelectual, compromiso académico e identificación profesional es bajo respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.</p>	<p>3. Factor socioeconómicos, educativos, demográficos</p>	<p><u>Instrumentos de procedimientos y análisis de información:</u> Cuestionario tipo Likert</p>
	<p>Objetivo Específico 3</p>	<p>Hipótesis específica 3</p>			
	<p>Analizar el nivel del <b>factor socioeconómico, educativo, demográfico</b> respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.</p>	<p>H3: El nivel del factor socioeconómico, educativo, demográfico influye respecto a es alto respecto a la deserción estudiantil en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural Trujillo año 2020.</p>			

Elaboración: Propia

## ANEXO N°4: Encuesta virtual

### ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE EL CULTURAL

La presente encuesta pretende determinar los factores que influyen en la deserción del estudiante en la modalidad virtual del Centro de Idiomas El Cultural de Trujillo año 2020. Por favor responder el siguiente cuestionario de acuerdo con su experiencia, asimismo la información obtenida será utilizada de manera anónima, agradeciendo su colaboración y que es para fines estrictamente académicos.

\*Obligatorio

1. ¿El estudiante cuenta con el apoyo de algún familiar en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual? \*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

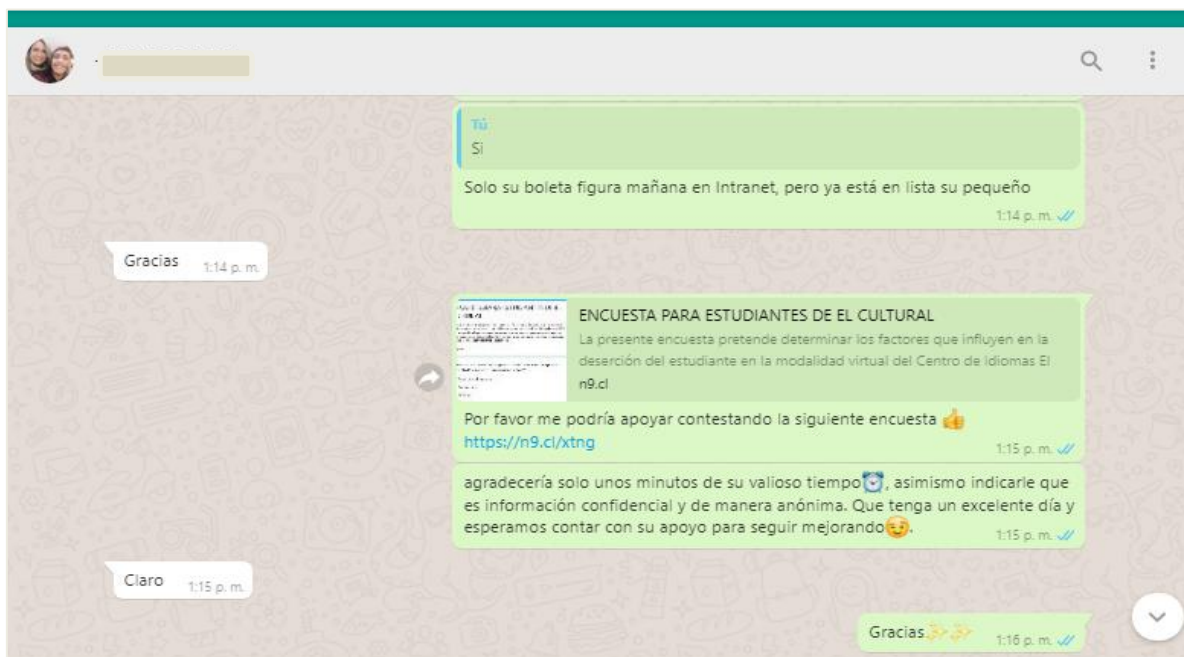
2. ¿El estudiante cuenta con un ambiente adecuado en casa para el desarrollo de las clases en la modalidad virtual? \*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿El Cultural le brinda el soporte (información de matrículas, asesoría académica) necesario para su desarrollo de las clases? \*


- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

## ANEXO N°5: Evidencias de encuestados





## ANEXO N°6: Carta de autorización de información de la empresa

<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA</b>	 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
---	--

Yo, **Fernando Wilfredo Valderrama Arroyo** identificado con DNI 18105710 en mi calidad de Gerente General del área de Informes y Matriculas de la empresa / Institución Centro Peruano Americano con R.U.C N° 20132111062 ubicada en la ciudad de Trujillo.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora **Claudia Blanquita Lorena León Rodríguez** identificado con DNI N° 47160472 egresada de la Carrera profesional de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Cantidad de estudiantes de los últimos 5 años
- Reporte de alumnos que dejaron de estudiar
- Cuadro de matriculados de los últimos 5 años
- Base de dato de alumnos desértos (para aplicación de encuesta)

con la finalidad de que pueda desarrollar su  Trabajo de Investigación,  Tesis o  Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de  Bachiller,  Maestro,  Doctor o  Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

Ficha RUC

Vigencia de Poder (Para Informes de suficiencia profesional)

Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

\* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los Informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



**Firma y sello del Representante Legal**  
DNI: 18105710

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

**Firma del Egresado**  
DNI: 47160472

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				