



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Aplicación del programa motivacional para reducir la
deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del
I.E.S.T.P. Julio César Tello V.E.S

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con Mención en Docencia y
Gestión Educativa

AUTOR:

Br. Celso Gregorio Carranza Chumpitaz

ASESORA:

Dra. Bertha Silva Narvaste

SECCIÓN:

Educación é idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

Página del jurado

Luzmila Garro Aburto

Presidente

Tamara Tatiana Pando Ezcurra

Secretario

Dra. Bertha Silva Narvaste

Vocal

Dedicatoria

A Dios, supremo hacedor que
Todo ve y todo sabe.

Agradecimiento

A todos aquellos que hicieron posible la Realización de este gran proyecto que conlleva a culminar mi Carrera profesional.

El autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, Celso Gregorio Carranza Chumpitaz, estudiante del Programa Magister en Docencia y Gestión Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08979513 con tesis cuyo título es: Aplicación del programa motivacional para reducir la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S

Bajo juramento declaro que:

Es de mi autoría la presente tesis.

Con respecto a las normas internacionales de las citas y referencias para las fuentes consultadas he cumplido todas ellas. Por tanto, la presente no es plagiada ni total ni parcialmente.

La presente tampoco es auto plagiada; no ha sido publicada, no ha sido presentada anteriormente para la obtención de ningún grado académico o título profesional.

Todos los fundamentos de los resultados son reales, no son falseados, duplicados, ni copiados y por consiguiente los resultados presentados constituirán aportes al contexto investigado.

Si se identificare fraude (datos falsos), (plagio), auto plagio (presentar algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (utilizar las ideas de otros y representarlás), asumiré las consecuencias y sanciones de esta acción, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Setiembre 2016

Br. Celso Gregorio Carranza Chumpitaz

DNI. 08979513

Presentación

Este trabajo de investigación es concerniente a la: Aplicación del programa motivacional para reducir la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-I del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S. Trabajo se encuentra dividido en siete secciones: I.-, Introducción, II.-, Marco metodológico, III.-, Resultados, IV.-, Discusión, V.-, Conclusiones, VI.-.Recomendaciones, VII.-, Referencias bibliográficas, sustento del desarrollo de la presente y sus anexos propios.

Introducción: Se puede observar que se destaca los antecedentes internacionales y nacionales; incluye bases teóricas de las dos variables Motivación y Deserción estudiantil. El método empleado para el desarrollo de la tesis; enfatizando la situación problemática encontrada, planteamiento del problema de investigación, formulación de problemas, justificación, limitaciones, el Marco teórico y los objetivos. Con las observaciones, estudios relacionados y preguntas orientadoras formulamos el problema de investigación y justificamos, por tales observaciones planteamos nuestros objetivos generales y nuestros objetivos específicos para luego proponer nuestra hipótesis al problema de investigación.

Marco Metodológico: Marco metodológico está compuesto por la hipótesis, operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas de recolección de datos y para el procesamiento y análisis de la información.

Resultados: La descripción de resultados y teorización de unidades temáticas lo trabajamos con la técnica de la encuesta, en la cual utilizamos como herramienta, cuestionarios, que estuvo constituida de preguntas cuya modalidad fue de ser cerradas, con ellas se realizó la estadística y luego las gráficas, para luego interpretar pregunta por pregunta, facilitando su mejor comprensión.

Discusión: Ilustramos las relaciones o conexiones entre lo que se ha observado lo que esperábamos y los resultados que realmente encontramos.

Conclusiones: Estas se formularon en función a la hipótesis y objetivos de la presente investigación.

Recomendaciones: En función a los resultados obtenidos planteamos nuestras recomendaciones en mejora a la hipótesis alterna.

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	23
1.3. Justificación	68
1.4. Problema de Investigación	70
1.5. Hipótesis	70
1.6. Objetivos	71
II. Marco Metodológico	73
2.1. Variables	74

	viii
2.2. Metodología	77
2.3. Tipos de estudio	77
2.4. Diseño	77
2.5. Población, muestra y muestreo	79
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
III. Resultados	85
3.1. Descripción de los resultados.	86
IV. Discusión	100
V. Conclusiones	103
VI. Recomendaciones	106
VII. Referencias	108
VIII. Anexos	115
Anexo 1. Instrumento	116
Anexo 2.	117

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de Operacionalización	76
Tabla 2 <i>Muestra de grupo experimental y grupo control.</i>	80
Tabla 3 <i>Validez del Instrumento</i>	82
Tabla 4 <i>Formula de Kuder Richardson Kr20</i>	83
Tabla 5 <i>Confiabilidad del instrumento de la variable</i>	83
<i>Tabla 06: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.</i>	85
<i>Tabla 07: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica</i>	86
<i>Tabla 08: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los factores académicos, según el nivel de deserción académica.</i>	87
<i>Tabla 09: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los factores institucionales según el nivel de deserción académica</i>	89
<i>Tabla 10: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.</i>	90
<i>Tabla 11: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica.</i>	91
<i>Tabla 12: Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica.</i>	92
Tabla 13 <i>Presentación del coeficiente de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.</i>	93
Tabla 14 <i>Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de Deserción en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.</i>	94

Tabla 15 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción, en la dimensión Factores socioeconómicos, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.* 95

Tabla 16 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Personales, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.* 96

Tabla 17 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción, en la dimensión factores académicos, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.* 97

Tabla 18 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Institucionales en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.* 98

Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura 01: Nivel de frecuencia y porcentaje en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.</i>	85
<i>Figura 02: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Personales, según el nivel de Deserción académica</i>	86
<i>Figura 03: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Académicos, según el nivel de Deserción académica</i>	87
<i>Figura 4: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Institucionales, según el nivel de Deserción académica</i>	88
<i>Figura 5: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica</i>	89
<i>Figura 6: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Personales, según el nivel de Deserción académica</i>	90
<i>Figura 7: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Académicos, según el nivel de Deserción académica</i>	91
<i>Figura 8: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Institucionales, según el nivel de Deserción académica</i>	92

Resumen

La presente investigación titulada: Aplicación del programa motivacional para reducir la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S. Tiene como objetivo general demostrar que la aplicación de un programa motivacional reduce la deserción de estudiantes del IV semestre académico turno noche del instituto de educación superior tecnológico Publico J.C.T de Villa el Salvador en el año 2016-II.

La estrategia metodológica es de una investigación de tipo exploratoria, cuyo direccionamiento radica en la proposición de una alternativa meritoria para superar la problemática de la investigación planteada; además de recurrir a un diseño cuasi experimental con dos grupos, con pre y post-prueba, a los efectos de la constatación de la validez de la Propuesta. La técnica empleada fue la encuesta dirigida a los estudiantes sobre los motivos por los cuales no asisten a clases de manera regular, se aplicó el programa SPSS para el tratamiento estadístico de los datos.

La investigación se concluyó que la mayor población de estudiantes del I.E.S.T.P. “J.C.T” se retira por falta de valores, a veces la situación laboral influye determinadamente en la deserción de los estudiantes. Por otro lado manifiestan que las tardanzas y faltas de los docentes intervienen en la deserción de los estudiantes. Otros estudiantes manifiestan que la carga familiar es un factor que determina que muchas veces no asistan a clases. Los estudiantes manifiestan que el desgaste físico después de la jornada laboral no impide asistir a clases. Los estudiantes del I.E.S.T.P. manifiestan que las autoridades del instituto nunca han programado ni realizado charlas de motivación para disminuir la deserción de estudiantes.

Palabras claves: Deserción estudiantil, Programa motivacional.

Abstract

The present research entitled: Application of the motivational program to reduce dropout in students of the fourth semester night 2016-II of "I.E.S.T.P. Julio César Tello "V.E.S. It has as general objective to demonstrate that the application of a motivational program reduces the dropout of students of the IV academic semester night shift of the Institute of technological higher education Public J.C.T of Villa el Salvador in the year 2016-II.

The methodological strategy is an exploratory research, whose address lies in the proposition of a meritorious alternative to overcome the problematic of the research presented; In addition to using a quasi-experimental design with two groups, with pre and post-test, for the purpose of establishing the validity of the Proposal. The technique used was the survey directed to the students about the reasons why they did not attend classes on a regular basis, the SPSS program was applied for the statistical treatment of the data

In the present research we conclude that the largest student population of I.E.S.T.P. "J.C.T" withdraws due to lack of values, sometimes the labor situation influences decisively in the desertion of the students. On the other hand, they state that teacher delays and absences are involved in student dropouts. Other students say that the burden of family is a factor that determines that many times do not attend classes. Students report that physical exhaustion after the working day does not prevent attending classes. Students of the I.E.S.T.P. Say that the institute authorities have never scheduled or held motivational talks to reduce dropout rates.

Key words. Student dropout, Motivational program.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Moreno (2005) En Cuba -Título: *La motivación para aprender: Teoría e intervención educativa* MSc realiza la investigación de la generación del enfoque atomista generado que nos muestra el análisis realizado al tratamiento dado al funcionamiento de las motivaciones en el aprendizaje a la separación de mecanismos dinámicos y del contenido, no permite que se pueda explicar la variedad y la complicación de la variable motivacional para poder aprender partiendo desde todo el método de relaciones que lo caracteriza.

Estas concepciones que no tienen alineación marxista, los mecanismos motivacionales para el logro del aprendizaje está considerado ligado directamente a la naturaleza del ser humano o por el contrario se vinculada con los diferentes estados de nuestro organismo, por esta razón sus expresiones funcionales están manifestadas en el aumento o en la reducción por la tensión que provoca el inestabilidad del organismo con la fuerza impulsora activada desde muy dentro del dinamismo interno del individuo.

Flores (2010) Como lo especificado por M. Calviño en esa psicología, que se centra en los aspectos sobre el dinamismo, el carácter, la determinación de la categoría motivo, la naturaleza; podemos resumirlos en dos nociones primordiales: el subjetivismo y el Biologismo. Dentro de la concepción dinámica del subjetivismo se reconoce, con respecto a la motivación, dos estadios: La primera acerca de la personalidad y el segundo nivel o estadio el de las funciones aisladas.

Dentro esto se reconoce los aportes de K. Lewin y de los que lo siguen e inclusive Rogers. C, los cuales tomaron posición de vanguardia el cual dio nuevos elementos a las situaciones que están en relación con la integridad y complejidad del ejercicio motivacional. Para el aprendizaje las teorías cognitivas de la motivación que es realmente un concepto que va evolucionando constantemente hay posiciones más complejas que se basan no solamente en los tipo o formas de si no también cómo funcionan estos.

Bustíos (2003) Chile -Titulo:Prevención de la deserción escolar en el liceo politécnico de la comuna de los andes, Proyecto de intervención social en salud realiza la investigación de que es inaplazable y necesario erradicar y disminuir, en lo que se pueda el fenómeno de la deserción escolar, porque, la educación es un método muy eficaz, para reducir sostenidamente los niveles de desigualdad y de pobreza, dando equidad y más oportunidades los chilenos. Lo que podría contribuir en forma muy significativa para amortiguar los resultados de la pobreza, es sin lugar a dudas la educación, logrando hacerse a través de constates apoyos a los sectores de población con alto riesgo de exclusión o que ya estén en ella. Siendo la educación nuestra máxima riqueza formando a nuestro capital humano, ya que el crecimiento fortalecido con el desarrollo de toda la comunidad ya no está establecida en su respectivo capital físico, sino, más bien, en los valores agregado que dan los individuos tales como sus conocimientos, las actitudes y por supuesto las tecnologías de todos los adelantos.

CIET (1996) (Línea de base de indicadores múltiples. Determinantes de la Deserción y Repetición Escolar en el Primero y Segundo.) realiza la investigación Con respecto a la repetición y a la deserción estudiantil en situación de riesgo ya se han estudiado las características que se asocian a estos, estos estudios se hicieron en 1068 hogares en las cuales estuvieron niños y niñas entre los 6 y 12 años. Se tomaron en cuenta las características de los docentes y de la escuela que cada uno de los niños tuvieron el año anterior. Dentro del conglomerado o de población estudiantil la muestra se determinó a través de un proceso de bietápico de estratos convenientemente seleccionados a través de una selección aleatoria simple. Se comenzó utilizando una división territorial con 5 estratos formados por distritos muy equivalentes entre sí.

Después se hizo una segunda estratificación que se realizó en función a la influencia del tipo de comunidad como las urbanas, las rurales concentradas y las rurales dispersas. También se hizo la distinción según el volumen poblacional y por tipo de la comunidad de estudio fue así como se seleccionaron los lugares.

Estos estratos nos facilitan la ponderación de los resultados y así poder obtener los respectivos indicadores que representen al cantón. Los resultados principales nos muestran que uno de cada 10 niños ingresantes a la escuela repite el año, especialmente primer grado (40%). Se encontró 8 elementos de riesgo de repotencia: el avistamiento de cinco o más niños en la casa (42% vs 9%), encargadas analfabetas (29% vs 9%) y menores de 20 años (19% vs 9%), la ausencia de material educativo en la casa (12% vs 5%), el rendimiento académico menor de 70 (36% vs 3%). Los maestros aspirantes (28% vs 9%) e interinos (19% vs 8%) y las escuelas con más de 500 alumnos (15% vs 10%). Dos a tres escolares de cada cien desertan de la escuela (casi la mitad en primer grado). Se detectaron 10 factores de riesgo de la deserción: la presencia de cinco o más niños en la casa (31% vs 1.6%), cuando el encargado del niño es analfabeto (10% vs 1.7%) y no es el padre (2.6% vs 0%). Cuando el niño(a) no tuvo formación preescolar (3.6% vs 1.1%), tiene un rendimiento académico menor de 70 (2% vs 0.7%), apoya el trabajo del hogar (7% vs 2.2%). Cuando no hay en la casa material educativo de apoyo (3.2% vs 0.2%). Las escuelas unidocentes (3.7% vs 1.4%), sin aulas diferenciadas (2.5 vs 1.4) y sin áreas recreativas (5.2% vs 1.5%).

Para los hogares cuyas familias tienen un gasto promedio de un año escolar de 10,000 colones, con variaciones entre 7,000 en comunidades rurales y 15,000 en urbanas. La variación según tipo de escuela fue entre 7,200 en escuelas unidocentes hasta 16,000 en escuelas.

Kerkvliet y Nowell (2009) Un Modelo de Educación Superior y Deserción Universitaria realiza la investigación que desarrollan un modelo determinado para la retención de estudiantes de las universidades utilizando el contraste entre los beneficios y los costos de ingresar o no a una universidad específica con los que enfrentan al considerar otras instituciones. Se supuso que la utilidad esperada de ingresar en una universidad muestra la probabilidad subjetiva del estudiante de graduarse. Se aplica un Modelo de retención de estudiantes universitarios, a estudios de caso de dos universidades estatales, utilizando como variables explicativas: costos de oportunidad, ayuda financiera,

integración académica y social y registro previo de competencias y condiciones personales de los estudiantes.

Los resultados obtenidos sugieren que lo que determina para la retención y su significancia varían entre cada una de las universidades y que los planes de los estudiantes también varían entre ambas universidades, luego se pide entonces, no generalizar los resultados a otras poblaciones de estudiantes en estudio, teniendo en cuenta las diferencias en información, formas de medición y políticas de las universidades.

Redalyc (2009) informa en su tesis Título: Universidad Autónoma del Estado de México realiza la investigación de que el constructivismo está basado en la idea que el conocimiento es una realidad subjetiva que no existe fuera de las personas y de los grupos; de manera que quienes aprenden son los que construyen su conocimiento interactuando con el entorno creando y revisando, tanto sus conocimientos como su habilidad para aprender (Pastor Homs, 2004: 54). Considera que la educación es un elemento apropiado para ayudar a potenciar el desarrollo del alumno, promover su autoestima moral e intelectual, formar personas capaces de hacer cosas nuevas, creativas, inventivas e investigadores; mentes críticas que verifiquen lo que se les proponga. Se piensa en las necesidades e intereses de los alumnos, buscando el aprendizaje de conocimientos pertinentes y significativos, de modo que la educación debe ser funcional y flexible (Espinoza Vergara y otros, 2000: 65). En las características escritas en el párrafo anterior están plasmados los multicitados valores de la democracia:, respeto al individuo y su libertad, el diálogo, la tolerancia, el trabajo en equipo, el tener la capacidad de ser responsable y de decisión, a los que se agrega la solidaridad con nuestro prójimo, De tal manera que hoy día, que se están dando fortaleza las sociedades de organizaciones democráticas, tales iniciativas educativas prestaran ayuda para crear un círculo virtuoso, ya que al originar este tipo de educación, se formarán individuos con mejor capacidades, dirigidas a desarrollar una sociedad democrática, y no solamente para responder a las necesidades económico laborales de un país.

Moreno (2004) La Habana-Tesis grado de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Título: Una concepción pedagógica de la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje realiza la investigación de que la síntesis alcanzada sobre la estimulación motivacional, con respecto a la preparación del concepto pedagógico en función a sus fundamentos psicopedagógicos, constituye una forma de organización sistémica de su conocimiento y comprensión en el plano teórico que permite fijar nexos lógico-gnoseológicos y metodológicos entre el sistema categorial y los postulados psicopedagógicos adoptados. Para fijar estos nexos se utiliza el término principios

“... en tanto formas discursivas del pensamiento... que constituyen a la vez niveles del propio proceso de conocimiento en desarrollo y elementos de organización y sistematización del conocimiento ya adquirido.” (Rodríguez, 2001. pp. 101-102). Los elementos de la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza y aprendizaje, viendo su naturaleza explicativa y heurística, darían cumplimiento a una función lógico-gnoseológica al servir de medio lógico para poder explicar, fundamentar la concepción propuesta y una función metodológica para explicar o esclarecer la estrategia pedagógica ulterior en función al trabajo con estrategias de estimulación motivacional en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Rodríguez 2001)

Antecedentes Nacionales

Valladares (2010) en Moquegua-Perú, el trabajo de Tesis Titulado: Deserción Estudiantil de Los Institutos realiza esta investigación de tipo descriptivo cuya meta es saber que causas socioeconómicas y académicos pueden ser la causa de deserción en estos centros educativos. Por esta razón tuvimos en consideración los indicadores: la vocación, los niveles de los ingresos familias, entre otros más que planteamos con la realización de encuestas, una se aplicó a estudiantes, otra aplicamos a profesores y la última a los papás o mamás de las respectivas familias.

Esta encuesta fue utilizada en los I.S.T, uno público y otro privado con la finalidad de contrastar resultados de la encuesta. De estos respuestas

concluyentes de la encuesta damos a conocer cuáles son aquellos factores influyentes en la deserción de estudiantes de en I.S.T en la localidad de Moquegua esta tesis cuyo título es “deserción estudiantil en los institutos superiores tecnológicos de Moquegua” ,tiene su origen para replantear concepciones frente a las dificultades de Educación Superior Tecnológica con la disposición de mejorar la calidad educativa, la educación de nivel universitario superior es un factor preponderante frente a la necesidad de nuestro país de poder integrarse con el actual mundo globalizado, adquiriendo capacidades de innovación en ciencia y tecnología para ocupar demandas y necesidades actuales de nuestra moderna sociedad.

Al ver esta situación actual en estos C.E, encontramos muchas dificultades en educación superior tecnológica por tal motivo tomamos la problemática de relevancia; el abandono a las escuelas por parte del grupo estudiantil constituye, actualmente, una problemática de profunda preocupación que se siente en el contexto de la población estudiantil, en las demandas políticas de este sector educacional, que a diario se agudiza la deserción a falta de estrategias claras en particularidad la educación técnica superior. Esta es una formación con falta de lineamientos hacia un horizonte donde egresados en un alto porcentaje complementan en las universidades, este problema se debe abordar enfocando desde lo social y pedagógico como factor contribuyente a la calidad en la educación para así tener cobertura a demandas en nuestra actualidad, y disminuir el índice de deserción muy difundido en medios de información, a pesar de no tener información exacta acerca de deserción en el nivel de estudios superiores. Por este motivo debemos tener información precisa partiendo de nuestra realidad con el fin de poner énfasis en las acciones que conciernen en disminuir los problemas en esta área educativa.

Ramos (2008) comenta en su tesis: Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la facultad de educación de la UNMSM. Uno de los motivos más significativos por la teoría de Mc Clelland (1953). Se encuentra en el motivo del logro, la cual argumenta que para algunas personas existen metas valiosas que les permite

sobresalir en lo que se han propuesto, el motivo de logro es el interés por la excelencia y el éxito. Por lo tanto, el 35% de estudiantes poseen un perfil motivacional pertinente con la profesión docente.

Espinoza (2009) informa en su Tesis: Clima motivacional en la clase en estudiantes de sexto grado de primaria del callao Micaela Trinidad Wetzell, de esta manera, lo obtenido como resultado en la presente investigación nos dice que los estudiantes observan y sienten un lugar en clase en el cual no se fomenta recomendablemente la clase, la igualdad en trato a estudiantes y el trabajo en grupo, especialmente en CE estatales. Es verdad que los profesores pueden fomentar el interés, la calidad de la clase, y otros, así y todo, existen aspectos para mejorarse en relación a este componente. Los resultados obtenidos no concuerdan con diversos autores, sobre las características indicadas acerca en el CMC positivo. Unas de ellas, consideradas entre las más importantes tenemos: objetivos planteados claramente y las instrucciones de clase, ordenamiento, soporte del docente, ritmo de trabajo en forma adecuada, fomentar la motivación intrínseca y por último la orientación dirigida al aprendizaje.

Alonso (1997) comenta que un clima medianamente o poco adecuado se debe en parte a docentes que no dan importancia a este tema. Algunos se concentran solo en avanzar las clases en función a objetivos, basados del currículo sin antes tomar en cuenta el avance del estudiante. Peor aún la voluntad de este para soportar dicho proceso de aprendizaje. Es más, los docentes con mucha frecuencia no toman consciencia del modelo de disposición que los lleve hacia en fin trazado y la motivación utilizada a lo largo de sus experiencias.

Sanchez (2012) en Iquitos – Perú, realiza la Tesis de la Universidad Peruana del Oriente, Perú. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.

El abandono de los estudiantes a la educación universitaria no es debido a un solo factor ya que es un defecto explicado en función a diversos tipos de variables, y estas pueden ser o no relacionadas entre ellas.

Existen autores que apoyan estas variables, respaldan que pueden ser diferentes y que están en función al entorno, características personales o de índole institucional o económica. Si consideramos los motivos de deserción y evaluamos las responsabilidades de las instituciones universitarias que acoge a estos potenciales desertores, sabiendo que los altos índices de deserción se deben a causas institucionales, es realmente muy complicado.

Hay un conjunto de elementos que tiene la universidad, a la cual analizamos que circundan en la formación de los estudiantes que en algún momento decidieron desertar.

Gonzalo y Rocagiollo (2009) proponen que la deserción en las universidades privadas está convertida en vacíos económicos, Cuyo conocimiento es más que suficiente al realizar el análisis de los efectos de este estudio y dejarnos proponer algunas formas de solución. En función a uno de los primeros factores ya enumerados, es necesario trabajar con los docentes. Es necesario que los docentes estén integrados en los objetivos que sigue la institución universitaria. Las insuficiencias y adelantos se comparten entre los conformantes del estamento universitario; Por tal circunstancia, se debe promover ciertos espacios para realizar diálogos y análisis en conjunto. De tal manera que estos procesos de enseñanza-aprendizaje puedan mejorarse, con métodos, talleres y las herramientas necesarias aportadas por la institución.

Sánchez (2012) comentó que en el Perú la deserción tiene un índice del 17% de la problemática en educación, Logros. Dice que las causas recurrentes son las vocacionales y sobre todo económicos. A pesar de esto, la causa diversa se vuelve más compleja al considerar el abandono estudiantil como problema de perspectivas. (P. 78)

En promedio de 40 y 50 mil estudiantes dejan los estudios superiores por año, el cual constituye por lo menos cien millones de dólares americanos (Rogers C. , 1996) sus hijos. En esta agrupación de estudiantes, el 70% son estudiantes de universidades particulares y el 30% son de universidades nacionales.

Castañeda(2013) comento en la tesis: para optar el grado de Doctor en Educación. Título: Factores asociados a la Deserción de estudiantes. Universidad Nacional San Martín de Porras. En el año 2010 en el que se inicia el primer semestre de estudios del modelo Virtual, en las carreras profesionales de Administración Finanzas y Negocios Globales, Contabilidad y finanzas, Derecho corporativo, Ing. de Sistemas, Marketing y derechos globales, Administración de servicios turísticos y hoteleros, Ciencias de la Comunicación. Hay aproximadamente 7000 estudiantes a nivel nacional y algunos en el extranjero bajo esta modalidad virtual (actualmente) y a pesar de las Facilidades que se les brinda entre otras universidades la Universidad privada TELESUP .Motivo por el cual el investigador de la presente, trabaja y es responsable de esta modalidad virtual, motivo de esta investigación, se logró observar a los alumnos matriculados, según nómina de la misma, así como el avance según los semestres : 2010-I, 2010-II, 2011-I, 2011-II, 2012-I y, 2012-II. Y con esto se pudo determinar la existencia de un alto índice de estudiantes que dejan los estudios y vemos cada vez más se va incrementando año a año, al inicio de los primeros ciclos de estudio, caso que genera preocupación al investigador, por esta situación .También en los cuerpos directivos de las universidades. En razón a esto los estudiantes que abandonan sus estudios y la situación problemática que esto genera en el seno familiar así también todo lo que implica el aspecto económico como así también la eficiencia del sistema de este modelo de educación superior. Entonces es un hecho que una mínima parte de estudiantes que inicia su estudio de pre grado logran culminarlo.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

Variable Independiente

La motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que

empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso. (stoner, 1996)

Una síntesis en la que se perfilaran los dispositivos del marcha y progreso de la motivación en el sistema de enseñanza y aprendizaje, como bases fundamentales psicológicos en la estimulación pedagógica, se escogieron en sus análisis, concepciones contemporáneas cuyo objeto es el aprendizaje, porque estas, además de estudiar explícita o implícitamente el rol de la motivación, también permite identificar las probabilidades de complicaciones pedagógicas relacionadas con la motivación en el proceso de enseñanza y aprendizaje. (Castañeda, 2004. pp. 9,40)

El modo de razones de análisis se tomaron aquellos que expresaran formas que manifiesten: selectividad, movilización, dirección, persistencia, intensidad, estabilidad y temporalidad de la motivación en el aprendizaje. Estos criterios que en psicología de motivación se vinculan al problema que existe entre la relación de los elementos de la dinámica y el contenido de los motivos y componen las formas básicas de expresión de la unidad afectivo-cognitiva a nivel motivacional de la personalidad. (Moreno 2005)

Hay ciertos criterios, dentro de la diversidad de teorías, incluso en cada una de las concepciones seleccionadas, permiten seleccionarlas para analizarlos en tres grupos, considerando como nivel de “máxima convergencia” entre estas lo que permite reducir hasta un punto límite su dispersión. De este modo, las concepciones psicológicas del aprendizaje se pueden clasificar atendiendo al mecanismo predominante en la explicación de la marcha y desarrollo de la motivación en el aprendizaje, con lo que podemos identificar:

Aquellas concepciones que admiten que funcione la motivación en los aprendizajes dándole énfasis a los elementos dinámicos o activos: Aunque hay diferencias entre concepciones en los enfoques en cuanto a la función dinámica o activa de la motivación, siempre dirigida a mantener, aumentar o reducir la tirantez que le genera al individuo estas condiciones, métodos y los contenidos del aprendizaje. Entre ellas encontramos concepciones como el conductismo y el humanismo.

Aquellas concepciones que admiten que funcione la motivación en los aprendizajes dando énfasis en aspectos del funcionamiento cognitivo: Aunque hay diferencias entre concepciones en los enfoques en cuanto a la función dinámica o activa de la motivación, siempre dirigida a mantener, aumentar o reducir la tirantez que le genera al individuo estas condiciones, métodos y los contenidos del aprendizaje. Entre ellas encontramos concepciones como el conductismo y el humanismo.

Aquellas concepciones que admiten que funcione la motivación en los aprendizajes dando énfasis en aspectos dinámicos del funcionamiento cognitivo: Aunque hay diferencias entre concepciones en cuanto a cómo conciben la relación entre la cognición y sus mecanismos dinamizadores. Entre de ellas encontramos concepciones del cognitivismo.

Concepciones que conciben el funcionamiento y desarrollo motivacional en el aprendizaje a partir de la unidad de sus mecanismos de dinámica y de contenido: En estas concepciones la motivación es una premisa y a la vez un resultado del aprendizaje, dado que sus condiciones, procesos y contenidos son asimilados como parte de la experiencia histórico-social, convirtiéndose en objeto, objetivo y medios para el desarrollo psíquico a nivel de personalidad, desde donde adquieren un potencial regulador para el aprendizaje en la unidad de lo afectivo y lo cognitivo que le es característica. Dentro de ellas se encuentran las concepciones pertenecientes a la escuela histórico-cultural.

Esta clasificación deja al descubierto la sustancial diferencia que existe en el enfoque de estudio de la motivación en el aprendizaje entre las tres agrupaciones.

En las dos primeras se enfatiza la descripción de los mecanismos de la actividad motivacional que ya hay en el sujeto desde variables naturales o subjetivas, limitadas para exponer explicando su origen y progreso en la correspondencia con el sujeto con las circunstancias socio-históricas de su existencia y su educación.

En la tercera agrupación el procedimiento habitual de analizar nos deja emprender el funcionamiento motivacional a partir de una orientación genética,

que lo cree como una respuesta y como premisa de la asimilación por el sujeto de los productos históricos creados por la sociedad en que vive y se educa. Este enfoque heredado les permite destacar en los mecanismos del progreso motivacional desde la unidad de lo social y lo personal, lo exterior y lo interior en el sistema de funcionamiento motivacional. (Fernandez, 2010)

Teoría de las necesidades de Mc Clelland

David Mc Clelland sostuvo que todos los individuos poseen

Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, Mc Clelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes

realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

La tercera necesidad de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

Motivación de Logro; imponerse elevadas metas que alcanzar, gran necesidad de ejecución, pero poca necesidad de afiliarse con otras personas., como;

Deseo de excelencia

Trabajo bien realizado

Acepta responsabilidades

Necesita feed back

Motivación de Poder: necesidad de influir y controlar a otras personas y de grupos, de obtener el reconocimiento por partes de ellos.

Le gusta que le consideren importante

Quiere prestigio y status

Le gusta que predominen sus ideas

Suele tener mentalidad política

Motivación de Afiliación; necesidad de formar parte de un grupo.

Le gusta ser popular

Le gusta el contacto con los demás

Le disgusta estar solo, se siente bien en equipo.

Le agrada ayudar a otra gente

Concepciones conductistas

En esta concepción los aprendizajes son conceptuados como la conducta del organismo con modificación relativamente estable, como resultado de ciertos prototipos de experiencias acumuladas que facilitan la posibilidad de poder asociar los estímulos y las respuestas. En el logro conducta o modificación de esta usan estímulos tanto positivos como negativos, que aumentar su ocurrencia, sea para poder obtener un beneficio o evitar los efectos desagradables. De tal modo, en las posiciones ortodoxas del conductismo, el funcionamiento motivacional, entendido como el establecimiento de relaciones entre contenidos psicológicos implicados en el ejercicio de sus funciones reguladoras, no es objeto de estudio y debe inferirse de su marco general, en el que la categoría motivo carece de ubicación. “En todo caso no hay más causa que el estímulo, y sólo si se entendiera causa como motivo, podríamos decir que la categoría motivo se revela en el estímulo.” (Calviño, 1983) (p. 13)

El énfasis en los mecanismos dinámicos de la motivación se da en la teoría de Maslow través de la jerarquización de las necesidades, que instaura la diferencia en las etapas de la satisfacción. En primer lugar se satisfacen las necesidades menores o por sus deficiencias, para iniciar luego la satisfacción de las necesidades mayores como son: el saber, el comprender, la realización,

así de esta manera pueden estas necesidades, motivar la conducta. Carl Rogers (1902-1987) (norteamericano), quien ha desarrollado ya varias experiencias innovadoras en el aprendizaje estudiantil, al inicio de una aguda crítica al sistema educativo de su país, supone y considera que la persona humana posee una capacidad natural para el aprendizaje, pero la escuela tradicional le obliga a llevar un modelo inconveniente para su aprendizaje.

De esta manera diferencia dos clases de formas de aprender. Uno de ellos es de “cosas desvaídas, estériles, fútiles y de ligero olvido que se encajan en la cabeza de esos necesitados y desvalidos niños atados a los asientos de sus escuelas con las implacables ligaduras de la resignación.” (Rogers, 1991:p31), a diferencia del anterior, existe otro significativo, en el cual, los y las escolares aprenden de tal manera que para ellos tiene sentido y significación. Es un modelo del aprendizaje individual de crecimiento de la lucidez personal, a través del cual su personalidad cambia, de ahí su carácter innovador.

En su concepto “el aprendizaje significativo es un aprendizaje penetrante, que no consiste en un simple aumento de conocimientos, sino que entrelaza cada aspecto de la existencia del individuo” .En sus características contenidas tenemos:

La implicación como se involucra el individuo como totalidad, se estructura adentro de su experiencia total, armonizando lo afectivo y lo cognitivo.

Es de iniciativa personal, porque, esta relaciona con los objetivos de progreso y enriquecimiento personal. Es un método de autodirección y libertad con responsabilidad.

Es participativo, vivencial, experiencial, y adecuado a las carestías del ser humano.

Su evaluación lo realizan los propios estudiantes.

Es libre de condiciones de amenaza y se desarrolla en un ambiente de autenticidad, aceptación y comprensión empática, y facilita así la relación de

comunicación, la personal y la interpersonal. Perenne en profundidad y relevancia

Rogers (1996) con respecto a su, aprendizaje significativo no solamente interviene el intelecto. La facilidad del aprendizaje funciona con los aspectos motivacionales para desunir el sentimiento de búsqueda y la confianza en las predisposiciones constructivas y a la actualización de los y las alumnas en general. C. Rogers. Considera: "... por lo pequeño que nuestras escuelas se conviertan en lugares de estudio plenos de apoteosis e interés, existe más la probabilidad que estén destinadas a no existir". De esta manera, la motivación por aprender, como un modelo motivacional intrínseco es convertida en una cuestión o asunto central no solo para el aprendizaje significativo si no también para su facilidad. "Creo que hay plena conciencia de que una de los infortunios de la educación moderna centra en que sólo es considerada e importante el aprendizaje cognoscitivo."

Para Rogers (1996) La persona humana tiene un elevado índice de motivación y la tarea de la facilitación es liberar para permitir que y los alumnos desarrollen de acuerdo a sus propias necesidades y propios intereses. De esta manera el aprendizaje tiene tendencia a ser más hondo y a tener influencia mucho mayor en la vida del alumno y la conducta de los alumnos que actúan en el proceso como personas totales. De esta manera, en el interior de un concepto de la educación, enseñanza y aprendizaje que se centra en la persona humana, Por lo tanto Rogers acepta la que hay unidad entre lo afectivo y lo cognitivo a por medio de varios conceptos indicadores los cuales son: tener confianza en sí mismo, una autovaloración adecuada, el deseo e interés por educarse y la capacidad de auto direccionamiento, el ser responsable y por último el comprometerse con el aprendizaje, e indicadores más. Rogers este autor postula que, el aprendizaje es exitoso no solamente cuando los alumnos han logrado aprender lo que se necesitan saber, sino también si han logrado un desarrollo significativo en su aprendizaje de cómo aprender lo que desea aprender.

De esa motivación intrínseca forma parte el deseo del individuo de sentir

estar comprometido, ser responsable y libre en la ejecución de sus acciones desde el inicio del encausamiento de sus necesidades e intereses vitales relacionados con su medio. Los alumnos en general son seres humanos de necesidades y experiencias personales totales en las cuales la motivación por aprender es condición necesaria para emprenderlo en forma significativa. De esta manera, el buscar la autorrealización en el aprendizaje la convierte en motivación intrínseca que lleva a mantener o a crecer la tirantez de acuerdo a las adecuadas demandas subjetivas.

La motivación, para los de tendencia humanista no es lo que emerge, dado a que siempre estará, lo que varía es la actividad en el lugar esta se presenta, regentando selectivamente o elocuentemente la actuación del individuo. (Rogers 1991)

Concepciones cognitivas.

Aquí se agrupan teorías afines, cuyo interés está centrado en el estudio de la mente humana. Dentro de estas se contraponen diversas posturas que, “agrupamos en una familia por su coincidencia en algunos puntos fundamentales: la importancia de las variables internas, la consideración de la conducta como totalidad, la supremacía del aprendizaje significativo que supone reorganización cognitiva y actividad interna.” (Perez 1992)

La diversidad de posturas dentro del movimiento de la psicología cognitiva hace complejo el análisis e identificación de los criterios del funcionamiento motivacional en el aprendizaje, ya que para sus representantes lo decisivo en el aprendizaje escolar es el funcionamiento de la estructura cognitiva del sujeto, especialmente del pensamiento. Mediante el estudio de las estructuras de la cognición y su función reguladora instituyen varios tipos de enlaces entre el desarrollo psicológico y el aprendizaje, que está enfocada por la forma en que los individuos encausan la información y la descifran y la convierten en significados personales. Este es un proceso eminentemente cognitivo, y supone un esfuerzo que necesita de determinadas dosis de afectividad y motivación, en el argumento sostener y mover la conducta en dirección al aprendizaje y de energizarlo. (Pozo 1997) (P, 26)

De la teoría de Jean Piaget (1896-1980), se puede inferir la vinculación de lo cognitivo y afectivo de la conducta. “Obviamente, para que la inteligencia funcione debe estar motivada por una fuerza afectiva”, ello se esclarece aún más cuando afirmó: “El aspecto cognoscitivo de la conducta consiste en su estructuración y el aspecto afectivo en su energética. Esos dos aspectos son, a la vez irreductibles y complementarios. No existe estructura alguna (cognición) sin un elemento activador (motivación) y viceversa. La motivación está siempre conectada a un nivel estructural cognoscitivo determinado” Concede un importante papel al conflicto cognitivo como elemento activador del aprendizaje (Piaget 1971)

Es oportuno contener en el análisis de las concepciones cognitivas aquellos trabajos que se hicieron con la orientación de Kurt Lewin y todos sus colaboradores (1890-1947) de acuerdo a la esfera afectiva (necesidades, voluntad, propósitos, objetivos y aspiraciones), quienes, al realizar estudios de la conducta de los humanos en estos aspectos dinámicos de su ejecución y rendimiento, meten nuevos mecanismos funcionales en los estudios acerca la motivación. Estos prueban y también demuestra las leyes dinámicas a que son sometidas las tensiones bajo el predominio de las intenciones o propósitos formados, los objetivos que son planteados conscientemente y las tareas admitidas, que operan al mismo nivel de las necesidades, como generadores de la conducta y la actividad del individuo en circunstancias de aprendizaje (Calviño 1883)

Nuttin(1983) Los análisis hechos por este autor. Dentro del movimiento cognitivo. Hay otra teoría que plantea que la concepción de motivación de logro radica en el deseo de querer tener éxito y esto implica una disposición de esforzarse para lograrlo, fundamentalmente cuando se rivaliza con una norma. Aquí en esta teoría se estudian estándares motivacionales de manera individual para pronosticar diferencias individuales que se relacionan con el logro.

Estos son estudios iniciados por el cual enunció la teoría global de la motivación y la conducta de logro en la que instó que la tendencia a centrarse a un solo objetivo de logro o éxito, Es el producto debido a tres factores:

La posibilidad de logro o razón para tener éxito, así como la disposición del individuo para hacer los esfuerzos necesarios e intentar obtener el éxito.

La posibilidad de lograr el éxito, o la expectativa del individuo de que pueda obtener éxito en el trabajo que se propone.

La representación de incentivo del éxito, o índice de afecto positivo que el individuo adelanta a razón de la consecuencia del éxito.

Se constituyó que la predisposición a obtener el éxito es mucho más fortalecida cuando la labor es de una dificultad mediana y la persona está motivada altamente. Aunque la conducta del ser humano es la resultante de un problema conflictivo de aproximación-evitación, desplegándose dos tendencias, el de alcanzar el éxito e impedir a toda costa el fracasar.

La predisposición a evitar el fracaso es equivalentemente producto de tres factores:

La razón para impedir el fracaso, o la disposición del individuo a tal impedimento.

La posibilidad de fracasar, o expectativa del individuo de que logre perder o el fracaso en la tarea.

La representación del incentivo o del fracaso, o nivel de sensibilidad negativa que el individuo adelanta como respuesta del fracaso.

La predisposición o grado de la motivación de logro que resulta es un fruto de la composición de la tendencia al logro éxito y la tendencia hacia el fracaso en relacionado al enfrentamiento a la tarea. Algunos estudiosos que han hecho investigaciones del movimiento cognitivo hicieron la proposición o teoría de la motivación de logro realizando estudios y asuntos que se relación con los efectos del logro del éxito y de fracasar en la motivación y las modificaciones o cambios en los conocimientos y emociones en casos de logro. De ahí nacieron nuevas variables internas del quehacer o funcionamiento motivacional tales como las posibilidades o expectativas de desempeño, la

autopercepción de las competencias, la teoría de la comparación social y la teoría de la atribución.

Rodríguez (2001) La teoría de la atribución está orientada a la dinámica del conocimiento (cognitiva) que implica la evaluación que realizan los individuos de sus niveles y atribuciones del éxito o fracaso a estipuladas causas. “es un análisis sistémico de las formas probables en que los sujetos aprecian los motivos de su éxito o fracaso en circunstancias de logro.” (Good y Brophy, 1996).

Las situaciones originales que ofrecen los individuos para manifestar el éxito o el fracaso son los siguientes: la capacidad, el esfuerzo, la dificultad de la tarea, la suerte o falla en el uso de sus habilidades al resolver tareas situaciones problemáticas. El factor explicativo de mayor importancia en la teoría atribución es el de establecer las dimensiones en que cambian los factores que los causan. H.H. Kelly dice que estas dimensiones son la especificidad, la perseverancia y consenso.

El concepto de meta es fundamental en el movimiento cognitivo en relación con la motivación para aprender dicen que las metas tienen variados y diferentes incentivos o valores y se dirigen por diferentes necesidades (Alonso, 2001).

Se han estudiado diferentes tipos de motivación en función a varias especificaciones de las metas para lograr aprender, con lo que se introduce el análisis del contenido de las necesidades y motivos como mecanismo del funcionamiento motivacional.

Ausubel propone una de las teorías cognitivas más acentuadas la cual es acerca del aprendizaje de conceptos científicos, que se inician desde los conceptos anticipadamente formados en la vida diaria

A la vez Ausubel entiende el aprendizaje como proceso de reestructuración cognitiva la cual tiene un lineamiento situado en la indagación de significados (p.25)

El aprendizaje significativo es logrado cuando se puede relacionar un nuevo conocer a las estructuras del conocimiento que los alumnos en general tienen; para esto requiere que el material de enseñanza o aprendizaje sea en potencia significativo en sí mismo y que los alumnos dispongan de aquellos requerimientos cognoscitivos que se necesitan y de una propensión motivacional intrínseca sustentada por la necesidad personal de querer aprender, comprender y actuar en forma racional en el proceso relacionada con el medio. Para Ausubel y sus colaboradores la motivación es totalmente necesaria en un modelo de aprendizaje sostenido, aunque no así para un aprendizaje limitado y a corto plazo. Aun así, las variables motivacionales, diferentes a las variables cognoscitivas, intervienen en el proceso de aprendizaje significativo solamente de manera catalítica e inespecífica al energizarlo. Estas impulsan en el momento de interacción cognoscitiva optimizando los esfuerzos, la atención y la disposición rápida para el logro de su aprendizaje.

Únicamente como resultado del funcionamiento motivacional intrínseco en el aprendizaje los alumnos realizan esfuerzos voluntarios para relacionar los nuevos conocimientos aprendidos a su estructura cognitiva y tiene una implicancia afectiva en la tarea. Por esta razón para Ausubel y los que colaboran con él, la llamada motivación de logro es propicia del aprendizaje memorístico en la cual, la ansiedad y los fracasos anteriores persuaden negativamente a los alumnos hacia un aprendizaje significativo que necesita mucho esfuerzo y sobre todo de confianza en las capacidades de ellos. Por consecuencia no se pueden proyectar, en el aprendizaje significativo y a un largo plazo, la investigación de la naturaleza y la codificación clasificada de las motivaciones, por ser formas intrínsecas del involucramiento cognitivo.

“En estos casos tenemos que ver, no ya con las necesidades, sino con las nuevas formaciones funcionales, especie de unidad indisoluble de la necesidad y la conciencia, del afecto y el intelecto.” (Bozhovich 1976)(P, 65).

Las ideas de Bozhovich (1976), independientemente de las críticas posibles, resultan de gran valor teórico y metodológico para el estudio de la motivación en el aprendizaje, ya que explican, desde las relaciones que hay

entre lo social y lo individual, lo interno y lo externo, en la situación social del desarrollo, mecanismos de integración de los diferentes tipos de necesidades y motivos que participan en la regulación y autorregulación del aprendizaje. Sus ideas proponen una solución dialéctica a las situaciones que se están relacionadas con la unidad de los mecanismos de la dinámica y del contenido de la motivación en el aprendizaje al establecer criterios de integración funcional y de desarrollo, desde un enfoque personológico.

Fernández (2010) ha estudiado este es el modelo de motivación, pedagógicamente es más deseable; según Fernández se trata, de la motivación por el contenido terminal del aprendizaje, "... es el modelo más eficaz, rinde más, genera más aprendizaje (dimensión cuantitativa del contenido), dura más (dimensión temporal), de más calidad interna (estructuración de uniones de relación conceptuales de mucho alto nivel) y externa (más transferible a situaciones inéditas)."

Fernández (2010) opina bajo su criterio que: "Cuando lo que moviliza el aprendizaje es la aspiración de aprender, sus efectos sobre los efectos logrados pueden ser más concretos y constantes que cuando este aprendizaje se mueve por razones mucho más externos."

Pozo (1998) comentó que la expectativa de aprender asociado a motivos intrínsecos es típica del aprendizaje constructivo, dirigido a la búsqueda de significado y sentido a lo que hacemos.

Ausubel, Novak y Hanmesian (1978) llaman la atención sobre la tendencia a recalcar más el poder motivacional de razones intrínsecas en el aprendizaje que ha predominado en los últimos años. Representan una serie de estudios acerca de diferentes tipos de "pulsiones primarias" que a diferencia de otros tipos, quedan satisfechas (para ellos, empequeñecidas) por el simple hecho de aprender.

Al realizar el análisis de las concepciones de la escuela histórico-cultural consiente comprender que la diversidad y complejidad y la diversidad de la motivación en el aprendizaje se expresa adicionalmente que el mismo aprendizaje, teniendo su carácter y función en el desarrollo, es indefectible para

lograr propiciar las modificaciones en el contenido y la dinámica funcional de la motivación de los alumnos. Con esto queda establecido una relación significativa entre los mecanismos del funcionamiento y del desarrollo motivacional en el aprendizaje. Estos mecanismos, que se entienden como tipos de relaciones establecidos entre contenidos psicológicos involucrados en la ejecución y en el perfeccionamiento de las funciones que regulan y se autorregulan eminentemente inductoras del aprendizaje, se sintetizan así:

Planear los objetivos y metas de aprendizaje que funciona como motivos en la satisfacción de necesidades e intereses de diferente tipo de contenido.

La implicación del individuo en la consecución de sus objetivos y metas desde el inicio de su autovaloración y las atribuciones y perspectivas de éxito y fracaso en el aprendizaje.

La diversidad de la expresión emocional, valorativa y de sentido de las necesidades y motivos vinculada al aprendizaje.

La estimulación motivacional en las concepciones pedagógicas; implicancias de las concepciones psicológicas del aprendizaje.

Con el propósito de decir los fundamentos pedagógicos de la estimulación motivacional, a partir las propias concepciones pedagógicas, se analizaron varias de las tendencias contemporáneas más importantes, ya que en ellas se unen concepciones más o menos sistematizadas que forman alternativas de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje o modelos educativos escolares (Chávez, 1999). por otro lado, la universo de corrientes pedagógicas de la época contemporánea prácticamente hace imposible su análisis exhaustivo, "... es un espacio de análisis tan complejo y brumoso, que el interés mayor estaría, entonces, en conocer, ¿por dónde se escuchan doblar las campanas?" (Chavez 1999)

El análisis ratifica que este término no se usa comúnmente en el ámbito pedagógico y lo que se ha nombrado como tal en esta investigación, no se representa en una concepción explícita adentro de los enfoques y proyecciones de las tendencias estudiadas. Esto puede entenderse considerando, la

hegemonía de la psicología conductista y del cognitismo, que "... encierra un reduccionismo de la complejidad del papel y de la función de la escuela - como institución - y de la enseñanza, como proceso socializador, al circunscribirlo al desarrollo de los aprendizajes y a la organización de una determinada secuencia de contenidos." (Chávez 1999). Y por otro lado, lo denominado como estimulación motivacional, se logró corresponder, poco más o menos exclusivamente, con el objeto didáctico. A un así, como en el surgimiento de las diferentes concepciones pedagógicas han influido factores derivados de los cambios sociales y de los fundamentos filosóficos que las sustentan (Valera, 1998), en ellas se revelan criterios implícitos acerca de la estimulación motivacional que son más o menos evidentes en dependencia de las aspiraciones socio-educativas que se concretan en las teorías y modelos educativos.

Esas aspiraciones educativas se mueven entre preparar al alumno para reproducir valores predominantes, pasando por lograr su participación más comprometida en el sistema imperante, hasta oponerse a ello desde posiciones críticas y acciones transformadoras. En cada caso se concreta el ideal de ciudadano a formar, por lo que cambia la concepción del alumno y la forma de tomar en cuenta o no sus necesidades, intereses y estados de satisfacción personal.

Es en las tendencias marcadas por la Escuela Nueva, la Pedagogía autogestionaria, la Pedagogía no directiva, el Enfoque Histórico-Cultural (CEPES, 1996), y en la Psicologización del proceso educativo y la Globalización del aprendizaje (Chávez 1999), donde mejor se atisba un modo de concebir la estimulación motivacional que, en esencia, se reduce a fundamentar la enseñanza a partir de las necesidades e intereses de los educandos como forma de movilizar y facilitar su actividad, y lograr su participación en el proceso en función de mejorar el aprendizaje. Bajo este criterio se proyectan actividades, sistemas de acciones o estrategias, según los temas y contenidos decididos por los y las estudiantes.

Este reduccionismo, tiene sus causas en la relación que existe entre la separación de lo instructivo y lo educativo (y del papel formativo que se le

asigna a cada uno de ellos por separado), la sistemática aplicación de las teorías psicológicas del aprendizaje como fundamento de la dirección de la actividad cognoscitiva, y la consecuente separación de lo cognitivo y lo afectivo que la psicología aplicada a la educación introdujo en las concepciones pedagógicas. Determinadas características de la Tecnología Educativa han hecho pensar en su efecto inmediato en la mejora de la motivación, pero faltan evidencias en cuanto al logro de los beneficios que se le atribuye (Chávez 1999). El desarrollo de la psicología es uno de los factores que determinan en la Contemporaneidad el surgimiento de diversas corrientes pedagógicas. Se confirma que la psicología pedagógica continúa siendo el fundamento teórico por excelencia de la pedagogía (Valera 1998; Chávez 1999), al brindar diversos modelos para la estructuración de sistemas de influencias pedagógicas. “Así, las dimensiones y direcciones del acto educativo cobran vida en la urdimbre psicológica en que se asientan y se orientan.” (Valera 1998:217). El análisis de las concepciones psicológicas del aprendizaje muestra no solamente la diversidad de enfoques en relación a la determinación de los mecanismos de funcionamiento y desarrollo de la motivación, y también, como veremos en seguida, las diversas implicaciones pedagógicas que sus posiciones podrían tener para la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para Bozhovich (1977) los objetivos externos pueden estimular la actividad del individuo únicamente si responden a una necesidad que él ya tiene, o si son capaces de estimular aquellas ya satisfechas en su experiencia anterior. Esta modificación de los objetivos es un índice del desarrollo motivacional y es posible sobre la base del desarrollo de las propias necesidades, lo que se logra por:

La posibilidad del niño de responder a las exigencias que se le plantean.

La posibilidad de asimilar los elementos ya hechos de la cultura.

La evolución de cada necesidad, de sus formas más elementales hasta

las más complejas y variadas.

La evolución de la estructura de las motivaciones por medio de las Relaciones Recíprocas entre necesidades y motivos, lo cual es inagotable.

El desarrollo de intereses cognoscitivos, como motivos y medios para enseñar y aprender puede ser favorecido dentro de una serie de condiciones (Schúkina 1978) (p, 22):

La creación de una situación emocional en la enseñanza.

El estímulo a la actividad intelectual.

El estímulo al esfuerzo volitivo.

La forma de organizar las lecciones.

El papel del maestro.

Entre los medios y procedimientos para la estimulación que más se usan por los maestros de aula, M.A Danilov analiza la instauración de un ambiente saludable, la buena dirección del profesor, la lógica entre el proceso didáctico y el estímulo de estudio, el elogio, la indicación y el orden para ejecutar el trabajo que muestran qué debemos hacer, para qué y cómo. Estos factores obtienen máxima eficiencia cuando se establece entre estos un vínculo de la influencia recíproca.

Para Babaski (1982) la “estimulación y la motivación” es un principio de la enseñanza que está estrechamente unido al carácter consciente, activo e independiente de los estudiantes en el proceso de enseñanza, puesto que la conjugación en él de necesidades y los motivos cognoscitivos y sociales es una premisa primordial para el aprendizaje.

En el análisis de la actitud negativa hacia el estudio como un componente de “las posibilidades docentes reales de la personalidad”, este autor descubrió que sus causas estaban escondidas en la decepción prolongada por no obtener éxitos en los estudios, lo cual provoca en los

alumnos falta de confianza en sus fuerzas, conduce a la pérdida del interés y a la eliminación de los esfuerzos para superar las dificultades en el estudio y en la disciplina. En sus experimentos, las medidas de optimización del proceso de enseñanza para la formación de motivaciones positivas se centran en tres vías:

La formación de una atmósfera psicológica agradable en las relaciones interpersonales.

La formación del interés por el conocimiento y de la evaluación hacia el estudio.

La formación de la convicción de la necesidad de estudiar, de comprender su importancia individual y social, del sentido del deber, de la responsabilidad, de la disciplina consciente.

El principio de la relación entre enseñanza y desarrollo tiene otras implicaciones para la estimulación motivacional específicamente en el campo didáctico, a través de las leyes, los principios y las funciones didácticas. En este campo se pueden identificar dos líneas de estudio vinculadas a la estimulación motivacional y relacionadas entre sí:

Considerando la esencia y la lógica del proceso de enseñanza-aprendizaje, a través de sus eslabones.

Considerando la dirección de la actividad cognoscitiva

La estimulación motivacional se concentra en la activación, descubrimiento y agudización de la principal contradicción del proceso de enseñanza-aprendizaje: la que se establece entre las tareas que se le plantean al alumno en el curso de la enseñanza y el nivel de desarrollo para realizarlas con éxito

“La determinación del nivel y carácter de la dificultad constituye aquí el elemento básico para crear las fuerzas movilizadoras en el aprendizaje.” (Labarrere y Valdivia 1988 p.27).

La Motivación

La motivación es un conjunto de fuerzas que mueven al individuo para realizar ciertas acciones y tienden hacia cortas metas. Si podemos controlar los motivos de los hombres, podemos controlar la conducta que expresarán. A su vez vemos: Un motivo puede determinar muchos otros; mientras más fuerte es la Motivación, la persona trabaja más fuertemente para lograr su objetivo; los motivadores son diferentes según los individuos.

A su vez la tarea de un Gerente es identificar los impulsos y necesidades de los empleados y canaliza su comportamiento hacia el desempeño del trabajo.

Herzberg (1999) manifiesta que tengamos en cuenta 3 condiciones que dinamizan el comportamiento de las personas:

El comportamiento es causado. Hay una causalidad del comportamiento. La herencia y el ambiente intervienen de forma decisiva sobre el comportamiento de las personas.

El comportamiento es motivado. En todo comportamiento existe una finalidad. El comportamiento no es causal, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.

El comportamiento está orientado hacia objetivos. Hay expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento. (Chiavenato 2005)

Hay diversas razones autoevidentes de por qué la gente trabaja, entre las cuales tenemos por citar algunas: con el trabajo se tiene fuentes de ingresos; de actividad y estimulación; de relaciones sociales; de autorrealización y auto actualización, y es un medio para estructurar el tiempo. Aproximadamente todos prefieren trabajar por las recompensas extrínsecas e intrínsecas que conlleva. A pesar que la gente tiene muchos tipos de motivaciones para trabajar y por supuesto muy diferentes. La cantidad, la calidad, el entusiasmo y la productividad en el trabajo son una función de motivación laboral.

La investigación sobre los recursos humanos ha sido notoriamente voluble; por consiguiente, sus teorías y sus técnicas asociadas se admiten y se rechazan según el momento. Durante un tiempo disfrutaron de popularidad y fueron adoptadas por determinadas organizaciones. Inevitablemente, a las expectativas realmente irrealistas les siguió la desilusión, y aquellas técnicas fueron abandonadas y reemplazadas por otras. Una razón por la que las técnicas no funcionaron podría ser que ignoraban el papel de las diferencias individuales.

Consideremos las Sigüientes Técnicas de Motivación

Comunicación efectiva. - Es uno de los caminos que marca la diferencia entre conseguir una respuesta entusiasta de la fuerza de trabajo y el desencanto total. Una estrategia eficaz de comunicación en tiempos de aumento de tensión a causa del cambio organizativo, implica que las organizaciones piensen en hacer un compromiso similar para reducir los otros efectos adversos del cambio, como la tensión, un exceso de trabajo y el daño potencial que puede causar esto a la salud; esta afirmación debería indicar que, al aceptar la responsabilidad de introducir el cambio, la organización acepta también la responsabilidad de paliar los efectos.

Hay varios sistemas para que las organizaciones recojan información objetiva sobre las actitudes del personal ante una situación nueva, como los estudios de actitud, contratar a un consultor independiente para que haga entrevistas estructuradas a muestro del personal.

También están los cuestionarios para tener información objetiva de las actitudes y el clima laboral, midiendo la experiencia subjetiva de los individuos que trabajan en la organización, basándose en su percepción de lo siguiente: el grado de control formal que se ejerce en la organización, la cantidad de iniciativa que permite hasta qué punto se reconoce el buen trabajo, la facilidad con que fluye la comunicación, la calidad del contacto entre individuos, hasta qué punto sienten que pertenecen a un equipo que los respalda, la claridad de los objetivos de la organización, los niveles de trabajo que espera la organización.

Programa de comunicación.- Este deberá diseñarse de tal modo que todo el personal reciba explicaciones escritas y verbales de los cambios, por qué y cuándo se producen y cómo les afectarán. Los directivos deben tener la información que les permita informar a su propio personal y responder las preguntas individuales. Las consultas de información, dirigidas a personas respetadas de alto nivel, pueden contribuir mucho a ampliar los canales normales de comunicación o a aligerar las preocupaciones que se pueda tener. Las buenas políticas y prácticas de personal pueden ayudar a mantener la motivación en los tiempos difíciles. Sin una comunicación eficaz, las políticas de personal mejor ideadas del mundo no podrán conjurar la desmotivación generalizada en momentos de conmoción organizativa.

La Tutoría.- Es una técnica que proporciona un foro donde los individuos pueden plantear asuntos profesionales o personales, sin comprometer sus perspectivas de valoración o promoción. Mediante ella se puede ayudar a los individuos a comprender las circunstancias y a recuperar la motivación para rendir al máximo dentro de la organización. Por muchos motivos podría ser bueno limitar inicialmente el principio de tutoría a un grupo particular de personas mientras se perfeccionan las habilidades y la experiencia.

Teorías Relacionadas al Problema.

Teoría de las Necesidades

Esta teoría enuncia que todo administrador de recursos humanos debe de conocer cuáles son las necesidades humanas de sus trabajadores, esto le permitirá conocer el comportamiento de los trabajadores y utilizar la motivación a modo de una poderosa arma para mejorar la calidad de vida dentro de la empresa u organización.

La teoría de motivación la elaboro el psicólogo Abraham Maslow y nos dice que se disponen en cinco niveles y estas son las necesidades humanas, en jerarquía de importancia y de influencia, esta jerarquía se visualiza a manera de una pirámide en cuya base se ubican las necesidades bajas y en la cima las más elevadas. Maslow dice que la motivación para lograr la satisfacción de una necesidad de tipo superior tan solo aparece y es operativa,

cuando se encuentran satisfechas las necesidades de tipo inferior, esto quiere decir que, para satisfacer una necesidad superior, primero tienen que estar razonablemente satisfechas las necesidades de índole inferior. (Maslow 1943)

Considero que este enfoque es el más indicado para el presente trabajo de investigación.

Las necesidades a las que hace referencia Maslow son:

Necesidades fisiológicas.

Necesidades de seguridad.

Necesidades sociales.

Necesidades de estima.

Necesidades de auto-actualización.

La Filosofía Administrativa Educativa

De acuerdo a Rodríguez Matos, la filosofía tiene un rol muy importante en los procesos administrativos. "La filosofía le da sentido y dirección al proceso administrativo como un ente activo". (p: 89) "La administración es "filosofía en acción". Las bases epistemológicas y éticas son necesarias para una concepción de los fines, valores y misión no solamente de la educación, también de los procesos y estructuras administrativas. Los filósofos, como Platón, Aristóteles, Tomás de Aquino, Descartes, Locke –entre otros- se han interrogado en forma radical sobre los fines y esencia de la educación. "La administración educativa es un asunto moral, más aún, es un proyecto moral, como lo es la educación, tal como lo planteaba Hostos, filósofo puertorriqueño". (p: 93).

A parte de la filosofía, los fundamentos de la educación recurren a la sociología, la psicología, la antropología y la historia. La sociología no presta apoyo para el entendimiento de las interacciones en el interior de una organización. Pero la sociología dice muchísimo más: "Lo que se toma en

cuenta como conocimiento de vida social se determina por la naturaleza y estructura de esa vida social". (p: 94) Rodríguez considera la base económica de la sociedad y dice que como organizamos la producción en la sociedad determina la estructura social. De esta misma manera, y desde mucho tiempo las sociedades humanas se han caracterizado por la división social del trabajo, por este motivo se forman jerarquías de poder utilizadas. Por último, esta jerarquía de poder se determinaba por la estructura económica de la sociedad, lo que nos dice que es por los que controlan el poder económico. Dentro de la existencia social los seres humanos tienen conciencia y de allí aparece el conocimiento. La educación es parte de la vida social de los seres humanos, por tanto no se puede estudiarse independientemente de ellas y sus procesos económicos, políticos y culturales.

Lo que ayuda a comprender el modo de vida cultural de los seres humanos es la antropología. "Toda las organizaciones operan en el marco de una cultura". (p: 95) La literatura varía de una cultura a otra, el folklor, la música, el arte, entre otros. La psicología apoya para entender la individualidad de los humanos, que se caracterizan porque tienen tendencias de conservar su individualidad. "Reconocer la individualidad del ser humano es vital para el proceso administrativo". (pp: 96-97) La administración labora con seres humanos, por tanto se exige un conocimiento íntegro de su psicología.

La psicología ayuda a comprender como puede producirse el conocimiento. Por último, la historia enseña el rumbo que siguió la educación, esa retrospección es decisiva en todos los procesos administrativos. "... la historia nacional como la historia de la educación son elementos ineludibles en una práctica administrativa con sentido y pertinencia. Siendo de mayor importancia la base de información y trasfondo para una visión prospectiva de las organizaciones educativas y del tipo de administración que habrá de requerir". (p: 99) Se trata de una visión interdisciplinaria en que esta relación de una totalidad dialéctica. Las áreas del saber humano deben formar parte central en el nuevo paradigma dialéctico.

Rodríguez Matos refiere las capacidades que han de caracterizar un buen administrador; las resume en los siguientes términos: capacidad reflexiva,

creativa, cognitiva, interpersonal, intrapersonal, operacional e intuitiva. La capacidad reflexiva es predominantemente filosófica. "Esta capacidad para profundizar en la médula del proceso permite ver e identificar nuevas relaciones y dimensiones que dan un nuevo y amplio espectro". (p: 111) Se consideran reflexivamente creencias y valores que deben formar parte de la administración educativa. Ya Freire señaló: el educador y el administrador tienen una actitud crítica, dubitativa, cuestionadora y arriesgada. La capacidad cognitiva radica en el entendimiento, procedimientos y métodos que faculta al administrador en su labor. "La valoración cognitiva le imparte dimensiones interpretativas a la observación pura". (p: 113) Con el conocimiento se interpreta la administración con los instrumentos racionales y científicos preparados al estado actual del conocimiento humano.

(Gardner 1998, págs. 96,102) (p.96, 102) Domino la capacidad interpersonal, "inteligencia interpersonal". "Es la habilidad que tiene el administrador para trabajar efectivamente con personas como miembros de un grupo. Por medio de esta competencia se visualizan y reconocen las apreciaciones de los demás". Nos prevenimos de las actitudes, creencias y limitaciones de individuos y grupos de seres humanos con el propósito de perfeccionar el ejercicio del liderazgo. La capacidad intrapersonal es la inteligencia intrapersonal (Gardner) comprende el autoconocimiento, la conciencia de los límites y capacidades que poseemos; proporciona la autoestima y le da direccionamiento y capacidad de entender éxitos y fracasos. Es claridad para mirar dentro de sí mismo. La capacidad operacional es hacer lo que se piensa, se planifica y se sueña. Se trata de operacionalizar las ideas planificadas. La intuición es la que nos transporta más allá del sentido común. (Matos 2001)

Teorías de la Motivación

La Motivación en el Aula

Atrás del sistema de enseñanza hay intención pública y política. El currículo (con todo lo que contiene para ofrecer) contiene medios por los cuales la escuela da oportunidades. El diseño curricular sistema educativo se

condiciona históricamente por prácticas sociales ejecutadas dentro de una determinada cultura. Dentro de las variadas tareas de elaboración del diseño curricular, se debería implantar fuentes planificando los niveles de concreción. Para estudiar estos principios se indica:

Lo sociológico, recoge los pedidos sociales y culturales en función a la de enseñanza

Lo psicológico, aporta indagación en relación a variables personales y situacionales involucradas en el quehacer del aprendizaje

Lo pedagógico, se encarga de indicar estrategias para potenciar el proceso

Lo epistemológico, aporta básicamente información para seleccionar los contenidos de enseñanza en cada disciplina que forman el currículo.

Los estadios de concreción, establecen aportes que proporcionan los diferentes miembros o agentes de la educación.

Teoría de los Modelos de Motivación en Aula

Modelos Organicistas

Los modelos organicistas son evolutivos y destacan el desarrollo. Los bebés comienzan exteriorizando sus necesidades primarias y en cuanto progresa, se le presentan nuevas necesidades de esta manera ira avanzando a su felicidad y autorrealización. En el psicoanálisis este paso será tortuoso saturado de deseos.

La metáfora fundamental de estos modelos es la vida, la vía del desarrollo, las rutas que pasaron y deberemos pasar. En educación, la metáfora se forja en el interés de centrarse en estadios progresivos de la persona. La motivación como mediación está en situación marginal tal es así que la persona humana posee, normalmente congénita impulso al cambio y desarrollo, el rol que tiene lo educativo es nutrir esta tendencia muy natural evitando que se pierda. (Huertas 1996)

Modelos Contextualistas.

Este modelo contextualista admite un fortalecido sello genético y da valor social al sujeto en función a su experiencia mezclando las perspectivas centralizadas en el quehacer del aprendizaje con las centralizadas en su desarrollo. La historia es la metáfora de este modelo. La educación no avanzara si los conocimientos entregados a los estudiantes están muy lejos de sus habilidades, el clima social en el aula de clase es relevante, también sus funciones y sus actividades. Con respecto a la motivación podemos decir que cumple un rol muy importante en cuanto es necesario para lograr que se interesen por el aprendizaje.

Modelo Socio Económico (TSH)

Teoría Socio Histórica

Vygotsky (1976) no hizo contribuciones directas a la motivación, aunque la base de la perspectiva histórica dialéctica se aplica a este problema. La evolución desde el plano *inter* al intrapsicológico se denomina internalización y este proceso está dentro de la *Zona de desarrollo próximo*, afirman que desde aquí la enseñanza efectiva se sitúa en la ZDP y fuera de esta se provoca frustración. Con respecto al concepto de perspectiva socio-histórica es que, si el vehículo de transmisión de las funciones psicológicas es social, debemos estudiar el desarrollo del niño como un proceso dinámico en el cual la cultura y el niño interactúan dialécticamente. Finalmente, Tenemos la mediación instrumental y semiótica la cual es el resultado del desarrollo cultural. Vygotsky pensó que la función psíquica superior tuvo su inicio en la historia de la cultura.

Motivación en el Aula y la Teoría Sociohistórica

Según Vygotsky (1976), La motivación humana, hace su aparición, en primer lugar en el plano interpsicológico y en segundo lugar en el intrapsicológico, esto sustenta que la carencia de autodeterminación no podría ser consustancial a la especie humana. Al analizar el perfeccionamiento de las estructuras cerebrales involucradas en este proceso de motivación vemos morfológicamente que contienen estructura jerárquica, tal es así que sobre las

estructuras primitivas (ejemplo: los centros hipotalámicos de control del placer) se superponen a otras más recientes (corteza límbica o frontal temporal). Algunas prácticas sociales, pueden inhibir impulsos que no se puede compensar (como ciertos comportamientos sexuales dentro de la cultura occidental). Hay prácticas que pueden encaminarse a lograr conexiones funcionales. Todo el modelo motivacional se ha desplazado a lo largo del desarrollo físico y socio genético continuando la posibilidad de posponer la satisfacción de la necesidad y por el otro lado la de controlar el acceso a la fuente misma de complacencia o de la satisfacción.

Variable Dependiente: Deserción

Al hablar de deserción estudiantil se requiere un mayor esclarecimiento de la terminología. Aunque existe una idea generalizada sobre qué es la deserción, este puede ser un concepto ambiguo, ya que puede tomar una multiplicidad de definiciones y maneras de ser entendido.

La importancia de tener una buena definición del concepto a ser estudiado es reconocida por Tinto (1981) quien explica que los modelos de deserción existentes hasta el momento de la publicación de su trabajo tenían un limitante debido a la falta de precisar una definición del concepto sobre la cual trabajar. En un trabajo previo, Tinto (1975) uno de los autores de más renombre en el campo, formula un modelo teórico, Análisis de la deserción estudiantil en los programas de pregrado de la Universidad EAFIT ampliamente mencionado en la literatura para explicar la deserción. Sin embargo, posteriormente hablando de su modelo explica que “lo que tomamos como evidente en el desarrollo [del modelo] ha probado no serlo aparentemente; a saber, que el modelo fue desarrollado para explicar algunas, no todas, las formas o facetas de deserción que pueden ocurrir en tipos particulares de educación superior” (Tinto 1981). Por lo tanto, la definición de deserción que se usó en un primer acercamiento al desarrollo del modelo resultó ser insuficiente, o de alguna manera ambigua, llevando a la revisión de éste. Esto muestra cómo, aunque no es necesario tener un modelo que explique todos los tipos de deserción existentes, se hace necesario definir el concepto antes de intentar estudiarlo. De hecho, este autor ya había reconocido el limitante de la

definición del problema al mencionar que, Dar inadecuada atención a la definición ha llevado frecuentemente a los investigadores a sumar en un conjunto compacto, bajo el rubro de deserción, algunos comportamientos de retiro estudiantil que son muy diferentes entre sí. No es raro encontrar, por ejemplo, una investigación donde se omite una separación entre deserción que resulta de un fallo académico y aquella que resulta de retiro voluntario. No es raro tampoco encontrar desertores permanentes que han sido juntados con personas cuyo retiro puede ser temporal o que signifique una transferencia a otra institución de educación superior. Tinto (1975) Esta problemática sobre la definición a utilizar permanece vigente hoy, ya que los conceptos que se tienen de deserción son heterogéneos, y tienden a ser variables entre autores.

Vásquez (2003) toman esto en consideración al hacer una rigurosa separación de los tipos de deserción para su estudio. Los autores explican que la deserción estudiantil puede entenderse desde dos puntos de vista: uno temporal y uno espacial. En el primero, la deserción se clasifica según el tiempo que un estudiante permanezca en un programa académico hasta retirarse (antes de la fecha establecida para su consecución). Sin embargo, la clasificación en este sentido no termina siendo completa, ya que el estudiante tiene la posibilidad de retirarse del programa, retirarse de la institución académica, o retirarse del sistema educativo en su totalidad. La dirección que tome el estudiante representa entonces la clasificación desde el punto de vista espacial.

El interés en este tema es conocer con fundamento esta problemática porque no tenemos el real conocimiento del mismo. Nos importa mostrar las causas más relevantes o principales de este problema.

Antes de esta la investigación, se tenía que la idea acerca de deserción escolar, era escasa, en cuanto se refiere al tema, lo ligábamos con dejadez o abandono de los estudios por parte de una persona y directamente con el entorno económico-social. Con lo leído, nos dimos cuenta que la deserción estudiantil "se manifiesta en el hecho de que estudiantes no alcancen el nivel de conocimientos y capacidades que se exigen para lograr determinados objetivos educativos".

Las contribuciones de las ciencias humanas y los cambios de ideologías decisivos, lograron ver la mentira de este tipo de explicaciones y condujeron a invertir el vínculo de la causalidad, dando un cambio importante de imaginar este problema. Vemos un nuevo paradigma de visión importante, surge la propuesta de la escuela como potencial niveladora social.

Las escuelas brindarán las mismas oportunidades para que de esta manera a partir de una buena educación tengan todo igual de oportunidades.

Al incidir en esta observación no es haber incidido en forma significativa en la realidad de la población marginal, Porque hay formas muy drásticas de desigualdad en el resultado de rendimiento escolar, es muy lógico diría la línea de Reduccionismo Pedagógico ya que la escuela deberá reproducir y sostener la actual estructura social para que esta no contribuya nunca a reducir la diferencia entre los pobres y ricos siendo la escuela un “aparato ideológico del estado”. (Puiggrós 1990)

Según Puiggrós (1990). La sociedad argentina pactó profundamente con respecto a los ejes centrales del sistema educativo en 1990, y acordaron que la escuela desarrolle el sistema de la educación pública como el lugar imprescindible en la formación de cultura colectiva, de transmitir valores, conocer las normas y compartirlas, enseñanza de los lenguajes. Este espacio público es la escuela y allí se decide no solamente la formación del ciudadano, sino también el cuidado de los niños y adolescentes, de esta manera disminuiría desertores de la escuela primaria según los índices nuevos denotando el aumento de matrícula.

Según Puiggrós (1990) Podría ser cierto que en la provincia de Buenos Aires se inscribieron muchos niños en el octavo año en el mes de marzo ya que se trabaja en programas de deserción escolar.

La autora afirma que la deserción en la escuela ha sido una problemática de tipo clásico del modelo educativo en Argentina, fue una disfunción del modelo porque nunca puso al modelo en riesgo de desarticularse. Ósea el desertor por lo general abandonaba la escuela en tercero y cuarto grado en las zonas rurales y en las zonas muy alejadas abandonaban entre primero y

segundo grado. Aunque al abandonar la escuela se ubicaban en alguna escuela, también programas de adultos, escuela fabrica en la época de Perón y algunos cursos de cultura socialista. Hay estudiantes que siguen al maestro, algunos se van perdiendo porque son repetidores, por este motivo la causa los índices de repetición son altas, por lo que se traduce en la sobre edad producto del abandono escolar.

La importancia del análisis de los motivos de fracaso y encontrar soluciones. a veces el fracaso no es debido a los niños, sino más bien a la escuela por la carente calidad de educación, formación de los profesores, La cantidad de alumnos por aula y la dedicación puesto en el estudiantado. La importancia de tomar en cuenta el rendimiento y capacidad del estudiante no se determinan por su estado intelectual sino en las circunstancias de su medio cultural, la salud y por supuesto la personalidad. Para Sánchez, Ugalde y otros. (1984) consideran al estudiante desertor aquel que se haya retirado del I y II ciclo de la educación básica general sin haber concluido los cursos, abandonando su meta u objetivos de estudiante y se aleja del sistema.

Factores de la Deserción

Álvarez (1997) (citando a Baquero 2013), asocia a cuatro factores las causas principales de la deserción estudiantil universitaria, que son:

Dimensión 1 :

Factores socio-económicos: generados por bajos ingresos familiares, desempleo, falta de apoyo familiar, incompatibilidad de horario entre trabajo y estudio.

Dimensión 2 :

Factores personales: constituidos por motivos psicológicos, que comprenden aspectos motivacionales, emocionales, desadaptación e insatisfacción de expectativas; motivos sociológicos, debidos a influencias familiares y de otros grupos como los amigos, condiscípulos, vecinos; y otros motivos no clasificados como la edad, salud, fallecimiento, entre otros.

Dimensión 3 :

Factores académicos: dados por problemas cognitivos como bajo rendimiento académico, repitencia, ausencia de disciplina y métodos de estudio; deficiencias universitarias como dificultades en los programas académicos que tienen que ver con la enseñanza tradicional, insatisfacción académica generada por la falta de espacios pedagógicos adecuados para el estudio, falta de orientación profesional que se manifiesta en una elección inadecuada de carrera o institución y ausencia de aptitud académica.

Dimensión 4 :

Factores Institucionales: causados por el cambio de institución, deficiencia administrativa, influencia negativa de los docentes y otras personas de la institución, programas académicos obsoletos y rígidos, baja calidad educativa.

Retención Estudiantil en la Educación Superior

CEDE (2007) menciona que el concepto de desertor contempla tres instancias:

Un estudiante se considera desertor de programa si abandona un programa académico durante dos periodos consecutivos y no se registra matricula en otro programa de la IES –Institución de Educación Superior–.

Un estudiante se considera desertor de la Universidad si abandona la Institución durante dos periodos consecutivos o se registra matricula en otra IES sin que siga vinculado a la primera.

Un estudiante se considera desertor del sistema de Educación Superior si abandona la institución y no registra matricula en otra IES (p. 12)

La Universidad Pedagógica Nacional (2006) define la deserción estudiantil como “el hecho de que un número de estudiantes matriculados no siga la trayectoria normal del programa académico, bien sea por retirarse de ella o por demorar más tiempo del previsto en finalizarla, por repetir cursos o

por retiros temporales”(p. 1). Aclara además que esta interrupción o abandono de los estudios puede ser de carácter voluntario o forzado. Para la Universidad Nacional de Colombia (2007) la deserción se “trata de una interrupción o desvinculación de un proceso que es la trayectoria académico institucional que lleva un estudiante. Por tanto, es un evento que ocurre en la trayectoria de un estudiante y se define entonces en el plano individual, aunque tenga consecuencias propias del plano institucional y social” (p. 48).

Finalmente, según el Glosario de la educación superior en Latinoamérica y el Caribe comenta que la deserción, también denominada desgranamiento, mortalidad o abandono escolar, es “la proporción de estudiantes que suspenden, cambian de carrera, o la abandonan antes de obtener el título. Vid. tasa de abandono (Torres Guevara 2012) (pp 165, 1709)

De acuerdo con Donoso y Schiefelbein (2007) y Himmel (2002) a partir de los aportes de Cabrera, Castañeda y Nora (1992) y Braxton, Johnson y Shaw-Sullivan (1997) se pueden identificar cinco grandes categorías para clasificar los enfoques sobre deserción y retención, de acuerdo con el énfasis asignado a las variables explicativas fundamentales:

Personales, familiares o institucionales.

Estas categorías son:

La psicológica,

La sociológica,

La económica,

La organizacional y

La interaccionista.

Además, según estos autores, también existe una visión complementaria a estas categorías, la cual ha sido desarrollada a partir de los trabajos de autores como Cabrera. Cabe anotar que aunque algunos autores son reconocidos por sus aportes puntuales, principalmente bajo alguno de estos

enfoques, otros han analizado el tema de la retención desde diferentes perspectivas.

Este es el caso de Bean, quien ha hecho importantes contribuciones al estudio de la deserción y retención estudiantil desde la perspectiva psicológica, pero sus principales aportes han sido desde el enfoque interaccionista, razón por la cual es mencionado en ambos enfoques (P. 34)

Enfoque psicológico Este enfoque, según Himmel (2002) se centra en el análisis de “los rasgos de personalidad que diferencian (discriminan) a los alumnos que completan sus estudios respecto de los que no lo hacen” (p. 13). En términos generales incorpora variables. Enfoques teóricos y modelos para el análisis de la retención estudiantil de tipo individual, es decir, características y atributos del estudiante que dan cuenta con diferente grado de ajuste de la deserción o persistencia. Los primeros investigadores que trabajaron bajo este enfoque fueron Fishbein y Ajzen (1975, citados en Himmel 2002 y Donoso y Schiefelbein 2007) quienes encontraron que el comportamiento de los estudiantes está influido en gran medida por creencias y actitudes. De esta forma, la decisión de desertar o continuar en un programa académico está influida por las conductas previas, las actitudes sobre la deserción y/o persistencia y por normas subjetivas acerca de estas acciones, lo que genera un comportamiento definido que afecta sus creencias sobre las consecuencias de su actuar y sus convicciones normativas subjetivas. Por ello, la deserción debe ser concebida como el resultado del debilitamiento de las intenciones iniciales del estudiante, y la persistencia, como un fortalecimiento de estas. Cabe anotar que para Fishbein y Ajzen esta concepción explica tanto la deserción voluntaria como la retención.

Enfoque sociológico Según Donoso y Schiefelbein (2007) este enfoque fue desarrollado de manera casi simultánea con el enfoque psicológico, y se centra en resaltar la influencia de factores externos al individuo en la retención, los cuales son adicionales a los factores psicológicos. El modelo de Spady (1970 citado en Donoso y Schiefelbein 2007) es uno de los más conocidos en esta línea, ya que fue el primer modelo completo de abandono-retención. Este modelo, que hace énfasis en la interacción existente entre las características

personales del estudiante y aspectos claves del ambiente institucional, fue desarrollado a partir de la teoría del suicidio de Durkheim, de acuerdo con la cual “el suicidio es el resultado de la ruptura del individuo con el sistema social por su imposibilidad de integrarse a la sociedad. La probabilidad de suicidio aumenta cuando existe una baja conciencia moral (congruencia normativa baja) y afiliación social insuficiente” (p. 14). Para Spady (citado en Donoso y Schiefelbein 2007), “estos mismos tipos de integración afectan directamente la retención de los alumnos en la universidad, [por Luz Elba Torres Guevara lo cual] la deserción es el resultado de la falta de integración de los estudiantes en el entorno de la educación superior”. Señala igualmente que “el medio familiar es una de las principales fuentes que exponen a los estudiantes a influencias, expectativas y demandas, afectando su nivel de integración social en la universidad” (p. 14). Así, para lograr una plena integración del estudiante a la vida universitaria es necesario responder adecuadamente a las múltiples solicitudes que generan los sistemas académicos y sociales de la educación superior. En su modelo, la integración social aumenta a partir de los valores compartidos con el grupo, las notas, la congruencia con las reglas y los amigos; lo que a su vez incrementa el compromiso institucional y reduce las posibilidades de deserción

Enfoque económico Bajo este enfoque, según Donoso y Schiefelbein (2007) se pueden distinguir dos tipos de modelos económicos: costo/beneficio y focalización del subsidio. El modelo o enfoque costo/beneficio asegura que “cuando los beneficios sociales y económicos generados por los estudios universitarios son percibidos como inferiores a los derivados de actividades alternas, los sujetos optan por retirarse de la institución” (p. 16). Sin embargo, dado que los beneficios no son tan claros, esto puede ocurrir a una velocidad y rangos no esperados. Además, se debe tener en cuenta que la percepción que tiene el estudiante acerca del mercado laboral puede llegar a ser diferente de la realidad. Un elemento decisivo en este modelo es la percepción del estudiante acerca de su capacidad o incapacidad para cubrir los costos asociados a los estudios universitarios. Sin embargo, según Donoso y Schiefelbein (2007) este factor se encuentra influido por otra serie de variables como los créditos a largo plazo con tasas relativamente blandas o los subsidios parciales o totales

(becas de matrícula, de alimentación, etc.). De acuerdo con St. John y colaboradores (2000) entre los autores que más han trabajado este enfoque se encuentran: Cabrera, Stampen y Hansen (1990); Cabrera, Nora y Castañeda (1992, 1993); St. John (1994); St. John, Paulsen y Starkey (1996). Por su parte, el modelo o enfoque de focalización de subsidio consiste en la entrega de subsidios que constituyen una forma de influir sobre la deserción. Este modelo se centra en aumentar la retención de los estudiantes que tienen limitaciones reales para permanecer en el sistema (costo de estudios, costo de oportunidad, etc.) y privilegia el impacto efectivo de los beneficios estudiantiles sobre la retención (deserción), sin 40 Luz Elba Torres Guevara cuestionarse el ajuste entre los beneficios y el costo de los estudios (Cabrera, Nora y Castañeda 1993, citados en Donoso y Schiefelbein, 2007).

Enfoque organizacional De acuerdo con Himmel (2002) los modelos organizacionales analizan la deserción a partir de las características de la institución universitaria, teniendo en cuenta los servicios que esta ofrece a sus estudiantes. Bajo este tipo de modelos, variables como la calidad de la docencia (Braxton, Millen y Sullivan 2000, citados en Himmel 2002), la falta de actividades en el campus, clases con grandes grupos de estudiantes y las experiencias de los estudiantes en el aula, cumplen un papel fundamental. En otros casos, a estas variables les han agregado los beneficios proporcionados por la organización a los estudiantes en cuanto a salud, deportes, cultura y apoyo académico se refiere. Así mismo, otros estudios como el de Tillman (2002 citado en Himmel 2002) han incluido bajo este enfoque la disponibilidad de recursos bibliográficos, laboratorios e indicadores como por ejemplo el número de alumnos por docente. 41 2 Enfoques teóricos y modelos para el análisis de la retención estudiantil Finalmente, una investigación realizada por Kamens (1971 citado en Trejo y Valdés 2009) menciona que el tamaño y la complejidad de las organizaciones tienen un impacto sobre la socialización en los roles de los estudiantes y la retención o deserción. Para este autor, las “instituciones más grandes y con agrupaciones de egresados más estructuradas tendrían menor deserción, debido a su capacidad para ubicar a sus estudiantes en las posiciones más prestigiosas en la sociedad” (p. 5). 2.2.5.

Enfoque interaccionista.- Este enfoque considera que la partida de un estudiante es consecuencia de la interacción entre este como individuo y la institución como una organización, y que lo importante de esta interacción es el significado que cada estudiante le atribuye a su relación con las dimensiones formales e informales de la organización colegiada (Braxton y colaboradores, 1997). El modelo de Tinto (1975, 1986, 1987, 1997, citado en Donoso y Schiefelbein 2007), es el de mayor influencia dentro de este enfoque porque es un modelo detallado que explica las decisiones de los estudiantes de permanecer o cambiarse de institución de educación superior. En su modelo, Tinto añade al modelo de Spady la teoría del intercambio de Nye (1979), la cual plantea que “las personas tienden a evitar las conductas que implican un costo de algún tipo para ellas y por ende buscan recompensas en las relaciones, interacciones y estados emocionales (Nye 1979)” (Citado en Donoso y Schiefelbein 2007, p. 16). Así mismo, según Tinto, los estudiantes usan la teoría del intercambio en la construcción de su integración social y académica, de modo que si perciben los beneficios de permanecer en la institución como mayores que los costos personales (esfuerzo y dedicación, entre otros), entonces permanecerán en la institución. Sin embargo, si encuentran en otras actividades una fuente de mayores recompensas, tenderán a desertar (véase diagrama 7). También destaca este autor que la trayectoria de interacciones de la persona con los sistemas académico y social de la universidad puede derivar en el abandono de la institución y que una buena integración es uno de los aspectos más importantes en la permanencia de los estudiantes, ya que depende de las experiencias durante la permanencia en la universidad, las experiencias previas al acceso universitario y las características individuales (Donoso y Schiefelbein 2007). (P. 41).

Causas de la Deserción

Hay una causa que es atribuida a los escasos recursos para proseguir con los estudios y la necesidad de ayudar con recursos económicos al núcleo familiar. Por medio de una colaboración muy activa en labores domésticas en el hogar como en el campo. Existen niñas y jóvenes embarazadas que componen una segunda causa de deserción escolar en nuestro Perú,

posteriormente a los problemas económico-familiar, de acuerdo a las informaciones del Ministerio de Educación, cuando da a conocer estudios realizados en el año 2006 entre la comunidad educativa nacional. (Morales. 2014)

La iniciativa de asistir o no a la escuela lo analizan Gertler y Glewwe (1992). Estos autores hallan que los padres de las zonas rurales de nuestro Perú dan mayor valor a la asistencia a los niños que a las niñas. Estudios previos mostraban que el Perú enfrenta un problema de deserción escolar, especialmente en secundaria y en el área rural. A pesar que contamos con información con respecto a causas enunciadas sobre la deserción, se desconoce al respecto sobre los argumentos concluyentes de deserción o abandono escolar (asociados a la oferta educativa, al historial educativo del joven y a la estructura y características socioeconómicas de su hogar). Con este conocimiento nos permitiríamos diseñar las políticas de solución al problema de deserción, principalmente en el ambiente rural donde es mayor la problemática. Se desconoce el perfil de los que abandonan la escuela, peor aún si existen, diferencias entre los desertores de los centros poblados con escuela secundaria y los de centros poblados donde no las hay.

UNICEF afirma que la pobreza, la exclusión y la escasa cobertura de las escuelas serían las causas importantes en la deserción estudiantil, de acuerdo a estudios ejecutados por el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF). Este afirma que esas causas dejan fuera del sistema educativo gran porcentaje de estudiantes adolescentes que fluctúan en los 12 y 17 años.

En nuestro país la deserción afecta especialmente a estudiantes del nivel de secundaria, fue analizado por Alarcón (1995) y Fernández y Rosales (1990) los cuales hicieron un primer pero importante aproximación en los años noventa, Alarcón (1995) lo hizo basándose en el Censo Nacional de 1993 y realizando importantes análisis descriptivos multivariados de la deserción estudiantil en nuestro país. Utilizo la tasa de deserción de niños de 6 a 14 años (en 188 provincias) como variable dependiente, Alarcón encuentro lo que realmente explican el problema es la cantidad de personas que viven en áreas rurales, la cantidad de niños que no se encuentran matriculados que fluctúan entre los 6 y 12 años, también el grupo de niños entre los 5 y 14 años que no

hablan español y por último la cantidad de madres de familia que no completaron algún nivel educativo. Por lo que considero las anteriores descritas como variables importantísimas para explicar este problema. Fernández y Rosales (1990) por su lado, analizaron descriptivamente el problema en cada departamento de nuestro país.

Por otra parte, Jacoby (1994) encuentro que los niños cuyos padres tiene menores ingresos económicos, que tienen menos de activos durables, que tienen responsabilidades de cuidado de sus hermanos, presentan alta probabilidad de abandono de la escuela desde muy temprana edad ,por otro lado Cueto y Chinen (2000), dicen que el programa de Desayunos Escolares para escuelas rurales de la zona alto andina del Perú contribuyeron a reducir los porcentajes de deserción en los años desde el 1995 y los 1998.

Este estudio relaciona un buen alimento con la disminución de morbilidad de los niños dando como consecuencia la mayor asistencia de estudiantes a sus respectivas escuelas. Pero, aun así, la deserción no se refiere a algo temporal, como una enfermedad, sino a un evento que ya se hizo crónico. De tal manera que no debemos considerar desertores a los niños que sufren enfermedades de manera temporal. Por el contrario, deberíamos pensar que reducir la deserción es consecuencia que las familias beneficiadas de los Desayunos Escolares lo reciban como una transferencia para disminuir los costos del hogar.

Alcázar (2001), utilizando como base las encuestas, analizo concluyendo que para los diversos países de América Latina, lo que determina es la decisión de la asistencia escolar y la de la decisión de trabajar de los niños que provienen de las zonas rurales. Estos autores encontraron que la mayor cantidad que trabajan independientemente combina dicho tiempo con los estudios, por otro lado, en las zonas urbanas, son menos los que los que trabajan y lo hacen por mayor cantidad de horas por consecuencia, hay menor ocasión de combinarlo con las horas de estudio. El motivo por el cual los jóvenes de zonas rurales reemplazan el estudio por el trabajo radica en que los hogares rurales soportan restricciones económicas y porque el costo de enviar

a los niños a estudiar es elevado, especialmente en los lugares agrícolas o en temporadas de cosecha o de siembra. (Ruiz, 2009-2010)

Alcázar y Valdivia (2005) haciendo un estudio cuantitativo encontraron que el 50% de encuestados (encuesta nacional de hogares del año 2003 y las realizadas por ellos mismos) deciden abandonar la escuela por falta de recursos económicos por tanto por la necesidad de trabajar, Luego de la misma encuesta concluyen que es por el elevado costo de oportunidad de tener un niño en la escuela y tener un menor rendimiento.

El Ministerio de Educación contrato con el centro de estudios sobre desarrollo económico .Se ha diseñado un instrumento que nos permite ubicar a estudiantes de riesgo de deserción y de sus causas en función a cada caso específico y tomar medidas de prevención, tomando como referencia la página web del SPADIES. (Según la universidad de los Andes).

La Universidad de los Andes creo de un instrumento que accede detectar a los alumnos con mayor riesgo de deserción y las causas en cada caso para tomar las respectivas medidas de prevención, teniendo como referente la página web del SPADIES. (El sistema de prevención y análisis a la deserción en las Instituciones de Educación Superior).

Es una herramienta informática que nos permite realizar el seguimiento al problema de deserción en la Educación Superior, los estudiantes que abandonan sus estudios superiores, buscando mantener al día el diagnostico de deserción con mediciones, seguimiento del avance de causas y el impacto o el resultado de los programas de becas, tutorías y el apoyo financiero.

El SPADIES fue diseñado por el Centro de Estudios Económicos (CEDE), de la Universidad de los Andes, y está articulado con el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) y el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX). Con este software nos permite tener estadísticas de deserción en las instituciones de educación superior, identificando riesgos que motivarían al estudiante dejar los estudios y también seguir y evaluar estrategias diseñadas

para contrarrestar este problema de deserción estudiantil. Nos deja realizar seguimiento al actuar de la deserción en educación superior.

La universidad de la República de Uruguay hace cálculos sobre el peligro de deserción de cada estudiante y los clasifica por grupos. Proporciona la elección y evaluación de las tácticas a seguir para cada situación que determina el abandono de los estudios: entre ellas están la situación del estudiante, los programas académicos, la institución educativa, etcétera. Da facilidades para la consulta, para la consolidación, la interpretación y para el uso de información sobre deserción

Afirman que en la Educación se hacen reconocimiento de diferentes clases de Deserción, entre ellas tenemos: Deserción total, discriminada por causas, por facultad, por programa, inicial, acumulada, intersemestral, deserción académica y la deserción no académica, (Correa y Páramo 1999)

Deserción total: Abandono total de los procesos de formación académica.

Deserción discriminada por causas: atendiendo a una causa específica (Personal, familiar, social).

Deserción por facultad: Abandono definitivo de una facultad para continuar sus estudios en otra.

Deserción por programa: Cambio de programa académico en una misma facultad.

Deserción inicial: Abandonos concentrados en el primer año y sobre todo en el primer curso debido posiblemente a deficiencias en una o varias de las asignaturas o no hay una adecuada adaptación a la vida universitaria.

Deserción acumulada: Deserción reiterada en una misma Institución educativa.

Deserción intersemestral: No existe continuidad en el proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

Deserción académica: Abandono del proceso de formación por causas internas a la institución, el programa y el rendimiento académico de los estudiantes.

Deserción no académica: Dejar del proceso de formación por motivos externos a la institución y al alumno como económico, familiar y social. (Correa y Paramo 1999)

Vélez (2000) plantea con respecto a las motivos de deserción universitaria y presenta la clasificación en función a las siguientes condiciones: causas Personales, Institucionales y pedagógicas; Socio-económicos y laborales y Repitencia Académica. En las causas o motivos personales están: La estructura y desarrollo de la personalidad, la escases de actitud de logro en el desarrollo profesional, la contradicción del tiempo dedicado al trabajo y a los estudios, el bajo interés por los estudios en general, por la especialidad y por la institución en que estudia, la poca acogida que le brinda la Universidad, Las perspectivas del estudiante respecto de la importancia de carrera que estudia, problemas de salud, embarazo, paternidad y drogas, cambio de domicilio.

En las Institucionales y pedagógicas se encuentran: La mala orientación vocacional recibida antes de ingresar a la carrera, que provoca que los alumnos se inscriban en las carreras profesionales sin sostener su decisión en una sólida información sobre las mismas. Las características académicas previas del estudiante. La falta de una práctica temprana y la desaparición de asignaturas que aproximan al ejercicio profesional desde los primeros años.

Los contenidos y la forma de estudiar en que numerosas asignaturas se aproximan a las de los ramos de la enseñanza media. La falta de interés institucional frente a respuestas negativas de la organización universitaria en su totalidad, como son: el nivel de formación y profesionalización de los profesores, la manera en que se organiza el trabajo académico, la pertinencia y la actualización del currículo, los apoyos materiales y administrativos. El cambio de carrera (el estudiante continúa en la misma institución, pero se incorpora a otra licenciatura) o de institución, escases de planificación para retener a los estudiantes, malos sistemas de admisión. (Colombiana de

universidades, mundo universitario N° 6, 1974) (pp 11,30) Enfoque para el Análisis de la Deserción y Retención.

De acuerdo a (Braxton 1997) (pp. 81, 85) los enfoques del análisis de la deserción y retención pueden ser agrupados en cinco grandes categorías, dependiendo del énfasis que otorgan a las variables explicativas, ya sea individual, institucional o del medio familiar. De esta manera es posible reconocer los siguientes enfoques:

Psicológicos

Económicos.

Sociológicos.

Organizacionales.

De interacciones.

A estas categorías de modelos se han incorporado en los últimos años un enfoque integrado, que recoge los anteriores en una aproximación que abarca a más de una de las líneas enunciada (St. John, E., A. Cabrera, A. Nora and E. Asker 2000)

En todos estos enfoques se pueden encontrar modelos que han recibido diferentes grados de sustentación empírica por parte de un gran número de investigaciones, ya sea en las efectuadas por los propios autores o por los propios autores o por otros, que los han empleado como marco de referencia.

Los enfoques psicológicos de la retención estudiantil se centran en rasgos de personalidad que diferencian a los alumnos que completan sus estudios de aquellos que no lo logran. Uno de los primeros modelos que aparece en la literatura es el Fishbein y Ajzen (1975). Estos autores sugieren que las intenciones de una persona son el resultado de sus creencias, las que influyen sobre sus actitudes y la llevan a manifestar un comportamiento. La intención conductual de un individuo, por lo tanto, es una función de actitud hacia la conducta y de las normas subjetivas de que dispones acerca de ella.

Fishbein y Ajzen señalan que la decisión de desertar o persistir en un programa de estudios se ve influida por las conductas previas, las actitudes acerca de la deserción y persistencia y por normas subjetivas acerca de estas acciones, llevando a la conformación de una intención conductual, la que finalmente se traduce en un comportamiento propiamente tal. Este último contribuye a una modificación de las creencias normativas subjetivas, La deserción, sin una mayor distinción de sus características, es concebida como el resultado de un fortalecimiento de las mismas. Esta concepción puede explicar tanto la deserción voluntaria, como la retención.

En forma bastante paralela a los anteriores, surgen los modelos sociológicos, que enfatizan la influencia de factores externos al individuo en la retención, adicionales a los psicológicos mencionados. Entre estos modelos, el de (Spady, Teoría del suicidio Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior 1970) (pp 98, 100) es uno de los más citados en la investigación sobre deserción universitaria. Spady se basa en la teoría del suicidio de Durkheim (1987/1951) quien plantea que el suicidio es el resultado de la ruptura del individuo con el sistema social por su imposibilidad de integrarse a la sociedad. La posibilidad de suicidio aumenta cuando existe una baja conciencia moral (congruencia normativa baja) y afiliación social insuficiente (bajo apoyo de las relaciones sociales). Spady sostiene que estos mismos tipos de integración afectan directamente a la retención de los alumnos en la universidad, sugiere que la deserción es el resultado de la integración de los estudiantes en el entorno de la educación superior. Este autor también aduce que el medio familiar es una de las muchas fuentes que expone a los estudiantes a influencias, expectativas y demandas, las que a su vez afectan su nivel de integración social en la universidad. La integración plena al ambiente universitario requiere de respuestas efectivas a las diversas demandas de los sistemas académicos y sociales de la educación superior.

Otra línea de construcción teórica acerca de factores explicativos de la deserción es la económica, que adopta un enfoque de costo beneficio. De esta manera, postula que cuando los beneficios sociales y económicos asociados a los estudios en la educación superior son percibidos como mayores que los

derivados de actividades alternas, como por ejemplo, un trabajo, él estudiante opta por permanecer en la universidad. Un componente crítico de esta perspectiva es la capacidad de solventar los costos asociados a los estudios universitarios.

En esta misma línea se encuentran los enfoques que examinan los subsidios focalizados a los estudiantes. Estos señalan que dichos subsidios constituyen una forma de influir sobre la deserción, cuando se dirigen hacia los grupos que presentan limitaciones reales para costear sus estudios. Así los programas de rebajas de matrícula, las becas y los créditos a bajo interés, procuran equiparar a los estudiantes en su capacidad de pago e incrementar la apreciación de los beneficios derivados de la educación universitaria (Cabrera, Nora y Asker 1999) (pp. 10,14) Este enfoque privilegia el impacto efectivo de los beneficios estudiantiles sobre deserción, dejando de lado las percepciones acerca de la adecuación de dichos beneficios o el grado de ajuste de estos a los costos de los estudios. Las investigaciones en esta línea, aunque han incluido otras variables demográficas y académicas, solamente las han incorporado en el análisis como una forma de controlar fuentes de variación que pueden enmascarar los efectos directos de los subsidios y los costos de los estudios sobre la retención de estudiantes.

Los modelos organizacionales enfocan la deserción desde las características de la institución de educación superior, en cuanto a los servicios que esta ofrece a los estudiantes que ingresan a ella. En este enfoque cobra especial relevancia la calidad de la docencia y de las experiencias de los estudiantes en el aula. En otros casos se han incorporado los beneficios estudiantiles en forma más comprehensiva, esto es, en beneficio de la salud, actividades complementarias, tales como deportes, actividades culturales y apoyos académicos proporcionados por la organización. También se han agregado a los estudios en esta línea la disponibilidad de recursos bibliográficos, laboratorios e indicadores como el número de alumnos por profesor (Tillman 2002) (pp. 2, 12) Estas variables se encuentran dentro del ámbito de operación y programación de las universidades y, por ende, pueden ser intervenidas por estas.

En la línea de la integración y adaptación del estudiante a la institución, (Tinto, 1975) (pp. 103, 105) es el autor que mayor influencia ha tenido en los estudios sobre retención y deserción. Expande el modelo de (Spady 1970) (pp. 99, 105) incorporando la teoría de intercambio de (Nye 1979). (pp. 101, 102). La teoría del intercambio se fundamenta en el principio de que los seres humanos evitan conductas que implican un costo de algún tipo para ellos y buscan recompensas en las relaciones, interacciones y estados emocionales. De acuerdo a Tinto, los estudiantes actúan de acuerdo con la teoría del intercambio en la construcción de su integración social y académica. Estas áreas de integración son expresadas en términos de metas y de niveles de compromiso institucional. Si los beneficios de permanecer en la institución son percibidos como mayores que los costos personales (esfuerzo y dedicación, entre otros), entonces el estudiante permanecerá en la institución. En cambio, si otras actividades son reconocidas como fuentes de mayores recompensas, el alumno tenderá a desertar. Desde una perspectiva amplia, el alejamiento de un alumno de una institución de educación superior puede ser interpretado como el resultado de un proceso longitudinal de interacciones con los sistemas académico y social de la Universidad.

1.3. Justificación

Justificación teórica, En el estudio y análisis educacional de nuestro país y teniendo con referencia a otros países hemos coincidido que la deserción estudiantil es una de los inconvenientes para tener a nuestra juventud en el desamparo de su desarrollo personal y de sus capacidades de formación profesional este flagelo que está en función al desarrollo económico de cada País y en función a los cánones políticos lacra la enseñanza aprendizaje de nuestros jóvenes. Es por esto que es esta preocupación es que no relacionamos con la motivación estudiantil como uno de las herramientas para dar solución mediática es esta problemática que no nos permite de salir del atraso educacional en la cual nos vemos sumergidos en nuestra realidad. Aunque muchos lo han estudiado, revisado, analizado, practicado y ejecutado, no teniendo grandes resultados como el que hemos investigado en la presente,

proponiendo la implementación de un programa motivacional de carácter personal lógico a los estudiantes, motivo de la presente investigación.

Justificación pedagógico: el programa motivacional permitió al docente diseñar y aplicar una propuesta de estrategias con el cual motivó al estudiante para que acuda a sus clases de forma regular y logre con satisfacción sus expectativas de su enseñanza aprendizaje con lo cual, obviamente, la inserción en el mercado laboral consecuente.

Justificación Metodológica: aporta nuevas experiencias utilizando estrategias de enseñanza- Aprendizaje sustentadas en el proceso motivacional que ayudará a los docentes en el trabajo pedagógico en el desempeño de sus funciones de su capacidad profesional colocando al estudiante como centro de su interés de sociabilidad y comunicación directa con el desarrollo integral de este.

Justificación Social: se logró que los estudiantes culminaran sus estudios de manera óptima y permitió insertar en el mercado laboral. Se logró apoyar con iniciativa a los estudiantes que lograron una oportunidad de disminuir sus gastos en sus estudios que muchas veces por no asistir a las clases regulares terminaban repitiendo el año académico, incrementando sus gastos. La aplicación de estas políticas motivacionales debería estar apoyada por el ministerio de educación como entidad responsable.

Justificación Práctica; la aplicación e implementación del programa motivacional en el I.E.S.T.P. de ves, permitió dar respuesta a la problemática de deserción estudiantil y desde luego preocuparse creativamente para promover la implementación de programas motivacionales. Es así como se promoverá la disminución del índice de deserción estudiantil en los centros de educación superior tecnológica.

Justificación Legal: está enmarcada en las disposiciones legales vigentes como la ley de Educación N° 28044, Ley General de Educación; Decreto Ley y sus modificatorias, Ley Orgánica del Ministerio de Educación; Decreto Supremo y sus modificatorias, y todo lo conlleva al desarrollo ordenado de la educación en el Perú, el cual debería apoyar para poder ampliar de forma

permanente en el sistema educativo, la motivación estudiantil como parte de la cuadrícula en los I.E.S.T.P.

1.4. Problema de Investigación

Problema General:

¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Problemas Específicos

¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Socio económicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S?

¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Personales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S?

¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Académicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S?

¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Institucionales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

La Motivación es eficaz en la deserción de estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Hipótesis Específicos:

La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Socio económicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Personales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Académicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Institucionales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S.

1.6. Objetivos**Objetivo General**

Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción en estudiantes en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Objetivo Específicos

Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Socio económicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Personales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Académicos en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Institucionales en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable independiente: Programa Motivacional

Definición conceptual:

Motivación según (Mc Clelland 1965) (pp. 211, 212): Este psicólogo afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades:

La motivación de logro: relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal etc.

La motivación de poder: referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos; de tener impacto en el resto de personas

La motivación de afiliación: se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás.

Definición operacional:

Tendencia de un estudiante determinado actuar de una u otra manera, establecida por el puntaje obtenido en las dimensiones previamente listados.

Dimensiones:

Aplicación de Estímulos: de motivación en el Desarrollo de 6 sesiones de motivación de logro, poder y afiliación.

Variable Dependiente: Deserción

Definición conceptual:

(Donoso y Schiefelbein 2007) (pp. 34, 37) mencionan una clasificación de los modelos de deserción en cinco grandes grupos o enfoques, según la interacción de estos grupos de variables y su efecto sobre el individuo que considera la opción de desertar su programa de estudio.

Definición operacional:

La variable se medirá a través de un cuestionario para así obtener resultados de la evaluación dada.

Dimensiones:

Factores socio-económico: Plantea que la deserción y la retención reflejan fuerzas económicas que influyen tanto en los beneficios económicos relacionados con la educación superior, como en los recursos financieros que las personas destinan para asistir a la universidad.

Factores Personales: Se centra en el análisis de los rasgos de personalidad que diferencian (discriminan) a los estudiantes que completan sus estudios respecto de los que no lo hacen.

Factores académicos: Considera que el abandono de los estudios es consecuencia de la interacción entre el estudiante como individuo y la institución como una organización, y que lo importante de esta interacción es el significado que cada estudiante le atribuye a su relación con las dimensiones formales e informales de la institución.

Factores Institucionales: Analiza la deserción a partir de las características de la institución universitaria, teniendo en cuenta los servicios que esta le ofrece a sus estudiantes.

Tabla 1 Matriz de Operacionalización

TITULO: Aplicación del programa motivacional para reducir la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES RANGOS	
<p>VARIABLE 2: Deserción</p> <p>Donoso y Schiefelbein (2007) mencionan una clasificación de los modelos de deserción en cinco grandes grupos o enfoques, según la interacción de estos grupos de variables y su efecto sobre el individuo que considera la opción de desertar su programa de estudio. Los cinco enfoques presentados por los autores, los cuales serán abordados individualmente, son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque psicológico. 2. Enfoque sociológico. 3. Enfoque económico. 4. Enfoque organizacional. 5. Enfoque interaccionista 	Factores socio-económico	Bajos ingresos	01	<p>ESCALA NOMINAL</p> <p>SI : 1</p> <p>No : 0</p>	Bajo 0 - 9	
	Factores Personales	Desempleo	02			<p>Medio 10-14</p>
		Incompatibilidad de horario	03			
		Apoyo familiar	04			
		Psicológicos	05, 06			
	Factores académicos	Sociológicos	07,08		<p>Alto 15-20</p>	
		Salud y otros	09, 10			
		abandono	11			
	Factores Institucionales	Tipo de estudio	12			
		Rendimiento académico	13			
		Cambio de Institución	14,15			
		Deficiencia administrativa	16, 17			
		Programas educativos absolutos	18, 19			
	Baja calidad educativa	20				

2.2. Metodología

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo (Bernal 2006) (pp. 23,26) mencionó que el método hipotético deductivo consiste en procedimientos que se inician con aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de las conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

Las hipótesis: son proposiciones, cuya verdad o falsedad se desconoce inicialmente. Durante la investigación se intentó corroborar las mismas. Las hipótesis mantienen su vigencia mientras no se demuestre su falsedad.

2.3. Tipos de estudio

De acuerdo con (Hernandez, Fernandez y Baptista 2014) (pp.1, 13) la investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. Ya que la descripción de la realidad actual, permite que los análisis estadísticos brinden la posibilidad de orientar acciones que conlleven a mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes

En ese sentido, para esta investigación se buscó mejorar la deserción en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S, para tal efecto se aplicó sesiones de aprendizaje donde la motivación fue la clave para una mejorar la deserción en la entidad de estudio.

2.4. Diseño

El presente trabajo de investigación es de tipo Experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es investigación experimental porque el propósito es de determinar, con la mayor confiabilidad posible, relaciones de causa-efecto, en un grupo, llamado experimental, en el que se expone a los estímulos experimentales y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos del otro grupo, llamados de control, que no reciben el tratamiento o estímulo experimental. El enfoque es cuantitativo, ya que los

datos son expresiones numéricas que se aplica al análisis estadístico. “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 4)

En el trabajo de investigación se utilizó un diseño cuasi-experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los diseños cuasi experimentales también manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes. En los diseños cuasi experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos (la razón por la que surgen y la manera como se formaron es independiente o aparte del experimento)

Se aplicó una pre-prueba y una post-prueba, a un grupo experimental y grupo control, realizándose un análisis estadístico-descriptivo explicativo de los puntajes obtenidos en dichas pruebas, que determinaron una mejora de la deserción de los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del “I.E.S.T.P. Julio César Tello” V.E.S

El estudio es el siguiente:

GE: 01 X 02

GC: 03 X 04

Dónde:

GE = Grupo experimental (25 estudiantes)

GC = Grupo Control (25 estudiantes)

01, 03= Aplicación de test de deserción

02, 04= Aplicación de post test de deserción

X =tratamiento experimental.

2.5. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Esto quiere decir que las poblaciones deben situarse en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

La población para este trabajo de investigación estuvo constituida por los estudiantes del IV semestre en la Institución Educativa Pública *Julio César Tello* ubicada en el distrito de V.E.S que cuenta con 698 estudiantes en sus tres niveles.

Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés, sobre la cual se recolectarán datos, y que se define o delimita de antemano con precisión y deberá ser representativo de dicha población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a las muestras no probabilísticas, como la elección de los elementos que no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. En este tipo de muestra el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores.

Lo conforman los estudiantes del 1er ciclo conformado por 25 estudiantes de cada turno, donde se consideró como grupo experimental el aula del IV semestre turno mañana y como grupo control el aula del IV semestre turno noche.

Muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en los diseños cuasi experimentales los sujetos no son asignados al azar; sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento, son grupos intactos. En tal sentido el

proceso de muestreo, fue no probabilístico e intencional y se utilizó el programa informático SPSS versión 22, teniendo en cuenta para su cálculo, un margen de error del 5% y una confiabilidad del 95%

El tipo de muestreo es no probabilístico, es intencional. “Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández, Fernández, Baptista 2010) (p. 176)

Tabla 1 *Muestra de grupo experimental y grupo control.*

Grupo	Varones	Mujeres	Total
Grupo experimental	15	10	25
Grupo control	12	13	25
Total	25	25	50

Nota: Elaboración Propia

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se trabajó con la información recolectada mediante la técnica de la aplicación de un cuestionario (pre test y post test) es un instrumento que permitió conocer como era sus expectativas cuando ingresaron los estudiantes y luego de ejecutar el programa se vuelve aplicar el mismo cuestionario para evaluar los resultados lo que permitió determinar y analizar después de haber aplicado los estímulos de motivación, al observar la Deserción por (factores socioeconómicos, factores personales, factores académicos, factores institucionales) en cuál de las cuatro fases se encuentran los estudiantes

La Técnica de procesamiento de datos es descriptiva para los resultados de la prueba de entrada y salida. En primer lugar, se procedió a la clasificación de los datos que sirvió para los fines de la investigación; se pasó luego a la codificación de la información seleccionada para facilitar el manejo de la misma; procediendo luego a la tabulación de los datos para elaborar las

correspondientes tablas, para finalizar se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida.

Juicio de expertos del instrumento

El instrumento ha sido tomado de la Universidad Sur Colombiana, facultad de educación periodo 2002-2005 elaborado por el equipo de profesionales del Departamento de Psicopedagogía: Guillermo Sánchez Amaya Magister En Planeación del Desarrollo Urbano Regional, Wisberto Navarro Salcedo Magister en Filosofía, Alejandro David García Valencia MAGISTER Desarrollo Humano y Pedagogías Activas.

Ficha Técnica de los instrumentos

Ficha técnica

Nombre:	Cuestionario Deserción
Autor:	Guillermo Sánchez Amaya, Wisberto Navarro S.
Año:	2016
Administración:	individual
Lugar de aplicación:	I.E.S.T.P Julio C. Tello”– VES
Duración:	45 minutos aproximadamente
Finalidad:	Reconocer la Motivación de los estudiantes

Características del instrumento.

Esta cuestionario consta de 20 ítems, de tipo dicotómica de ítems (respuesta correcta = 2 y respuesta incorrecta = 0) y dividida en tres secciones, las cuales se distinguen cinco dimensiones de la deserción de los estudiantes.

La dimensión 1: Factor Socio Económico que contiene 4 ítems del (1 al 04), las cuales entregarían un puntaje máximo de 08 puntos

La dimensión 2: Factores Personales consta de 06 preguntas del (05 al 10), entregando un puntaje de 12 puntos.

La dimensión 3: Factores Académicos que consta de 03 ítems del (11 al 13), las cuales entregarían un puntaje de 06 puntos.

La dimensión 4: Factores Institucionales que consta de 07 ítems del (14 al 20), las cuales entregarían un puntaje de 14 puntos.

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez del instrumento

Validez del instrumento: El instrumento diseñado para la variable deserción fue sometido a la validez, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la validez se “refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (...), asimismo puede tener diferentes tipos de evidencia tales como: la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p. 210). De acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo (2015) los criterios de evaluación de los instrumentos son: pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo), por lo tanto luego de aplicar el piloto, se trabaja su validez.

Tabla 2 *Validez del Instrumento*

Experto	Nombre y Apellidos	Situación
1	Dra. Bertha Silva Narvaste	Aplicable

Nota: Elaboración Propia

Confiabilidad

Bernal (2006) indica que “un instrumento es confiable cuando produce resultados en la segunda aplicación” (p. 214). Para la investigación se aplicará

una prueba piloto en ambos grupos. Para la confiabilidad de los instrumentos se aplica la prueba de confiabilidad de Kuder Richardson Kr20, los instrumentos son de caja dicotómica de ítems (Respuesta correcta = 2 y Respuesta incorrecta = 0), se aplica a una muestra piloto de 20 alumnos, cuyas características son similares a la investigación. Una vez obtenido los puntajes totales se procede a ordenar a los estudiantes en dos grupos, conocido también como bisección. Una vez ordenado los datos se obtiene los resultados de desviación estándar, el promedio y la varianza de cada uno de los ítems de los test de investigación, finalmente para obtener el coeficiente de cada uno de los test se aplica la fórmula de Kuder Richardson Kr20.

Tabla 3 *Formula de Kuder Richardson Kr20*

K	El número de ítems del instrumento
Spa	Sumatoria de la varianza individual de los ítems
S _T ²	Varianza total de la prueba
Kr 20	Coeficiente de Kuder Richardson

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4 *Confiabilidad del instrumento de la variable*

Kr_20	N° de elementos
0.89	20

Nota: Elaboración propia.

Para interpretar los resultados del Kr_20 se revisó el libro de Pino (2010, p. 380) quien establece la siguiente escala:

0	No es confiable.
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad.
0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad.
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad.

0.90 a 1 Alta confiabilidad.

De acuerdo a los resultados, el instrumento indica una fuerte confiabilidad y se procedió a aplicarla a la población del estudio

Métodos de análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento y análisis de datos fueron las siguientes: Luego de aplicar la lista e cotejo, se procedió a la evaluación, se tabularon los datos en una base de datos utilizando el SPSS, versión 22 para Windows. Los análisis se realizaron con un nivel de significancia estadística de $p < .05$ y fueron los siguientes:

Medidas de tendencia central y de variabilidad: Media, desviación estándar y coeficientes de correlación con la finalidad de analizar la descripción de las variables, de acuerdo a los objetivos planteado.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados.

Descripción de los resultados pre test

Tabla 06

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	6	30.0	30.0
MEDIO	12	60.0	90.0
ALTO	2	10.0	100.0
Total	20	100.0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de control, en la prueba de pre test es 60%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 30% en un nivel bajo.

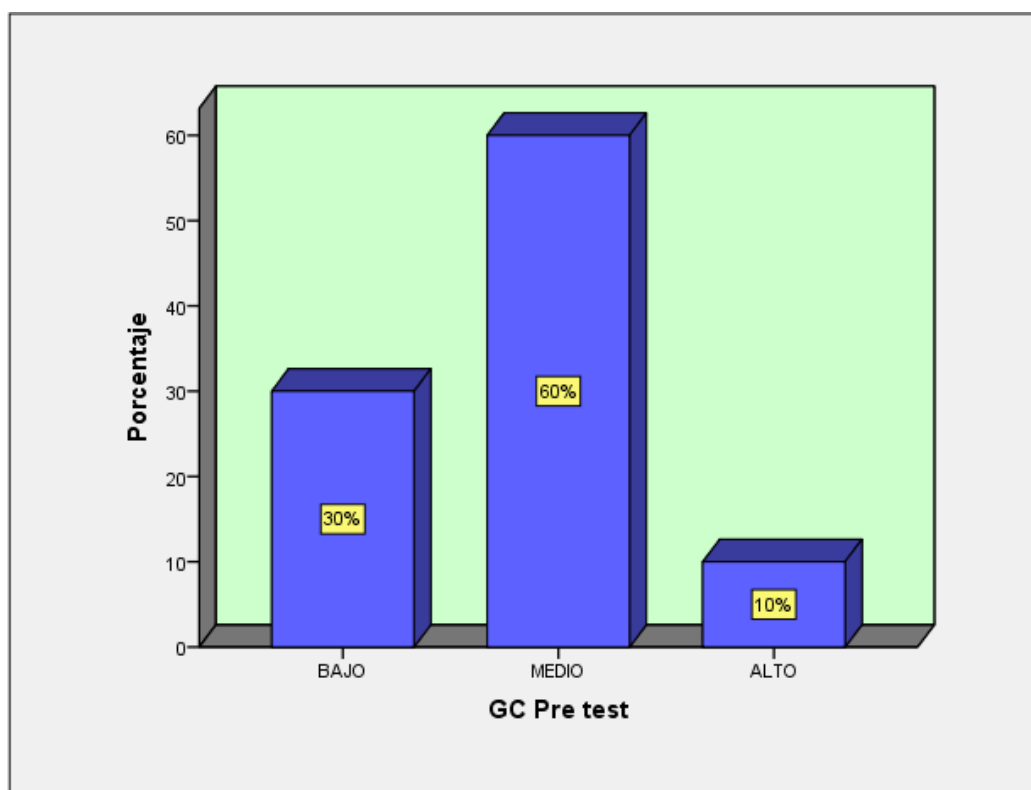


Figura 01: Nivel de frecuencia y porcentaje en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.

Tabla 07

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	9	45.0	45.0
MEDIO	11	55.0	100.0
ALTO	0	0.0	
Total	20	100.0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de control, en la prueba de pre test es 55%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 45% en un nivel bajo, no habiendo ningún estudiante que alcance el nivel alto.

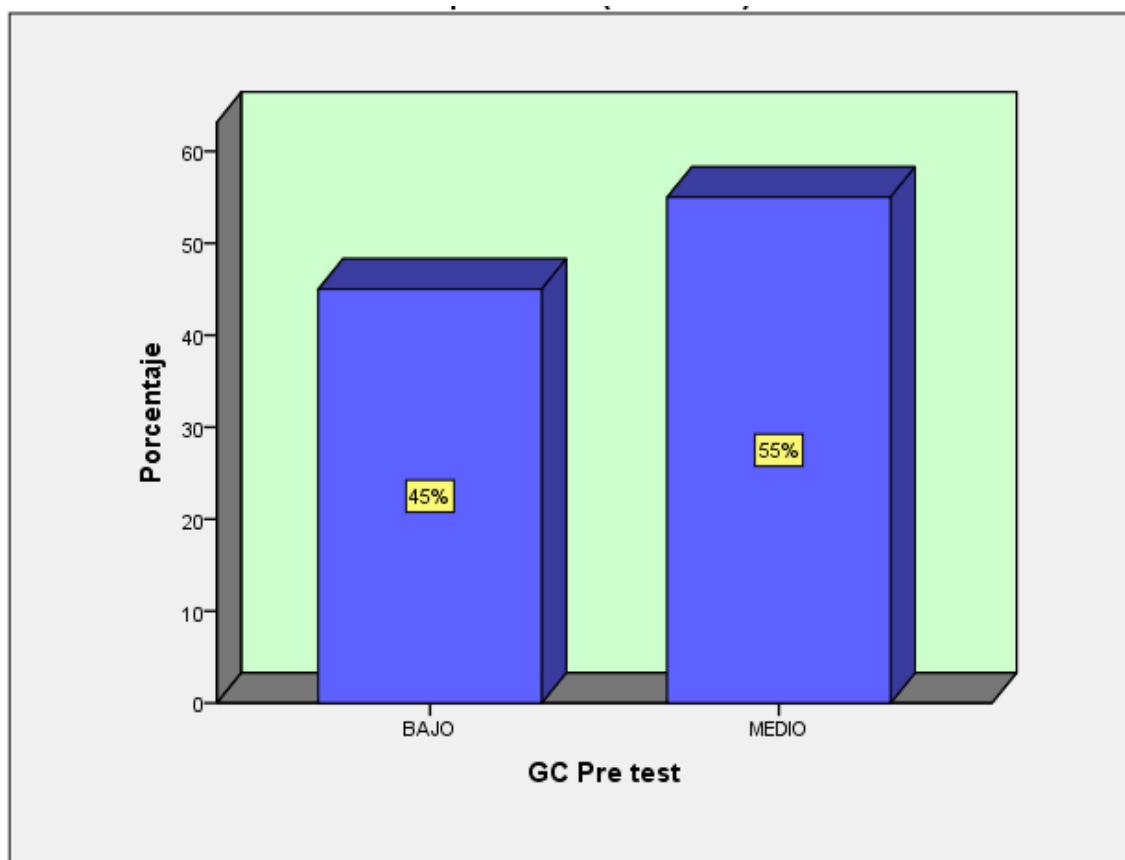


Figura 02: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Personales, según el nivel de Deserción académica

Tabla 08

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los factores académicos, según el nivel de deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	7	35,0	35,0
MEDIO	11	55,0	90,0
ALTO	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de control, en la prueba de pre test es 55%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 35% en un nivel bajo y solo un 10% han alcanzado en nivel alto

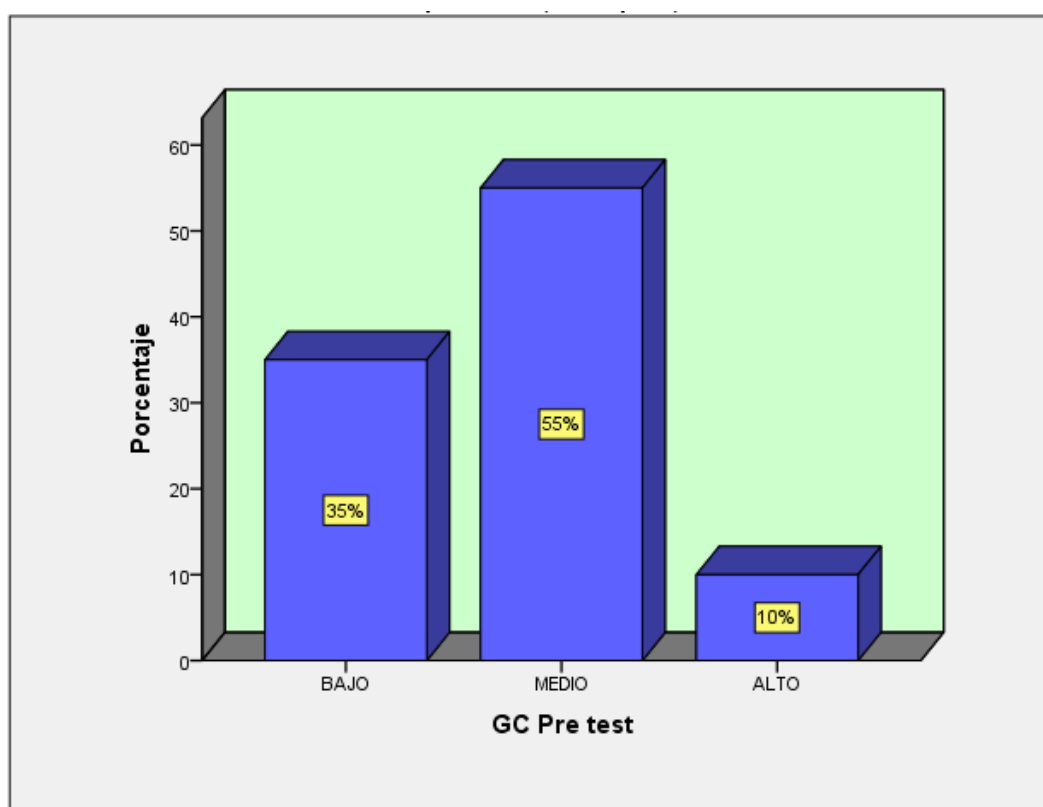


Figura 03: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Académicos, según el nivel de Deserción académica

Tabla 09

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pre test en los factores institucionales según el nivel de deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	15,0	15,0
MEDIO	10	50,0	65,0
ALTO	7	35,0	100,0
Total	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de experimental, en la prueba de pre test es 50%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 35% en un nivel alto y solo un 15% ha obtenido un nivel bajo.

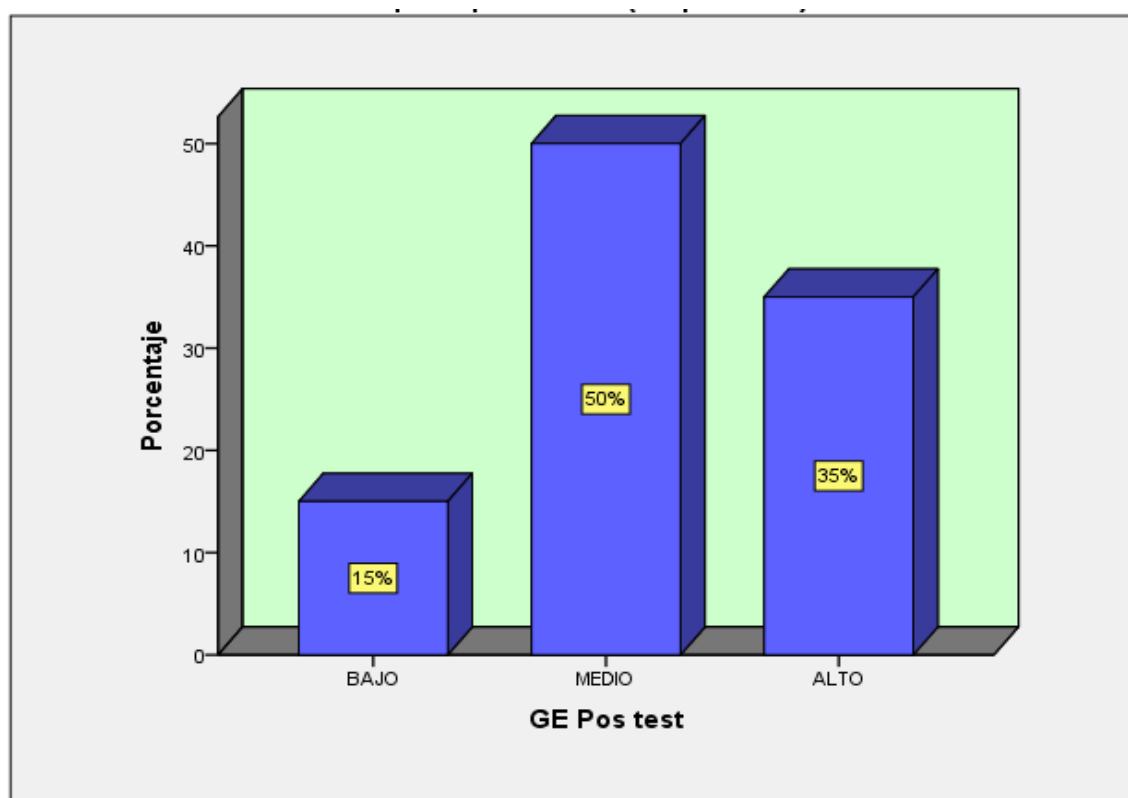


Figura 4: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Institucionales, según el nivel de Deserción académica

Descripción de los resultados pos test

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	15,0	15,0
MEDIO	9	45,0	60,0
ALTO	8	40,0	100,0
Total	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de experimental, en la prueba de pos test es 45%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 40% en un nivel alto y solo un 15% ha obtenido un nivel.

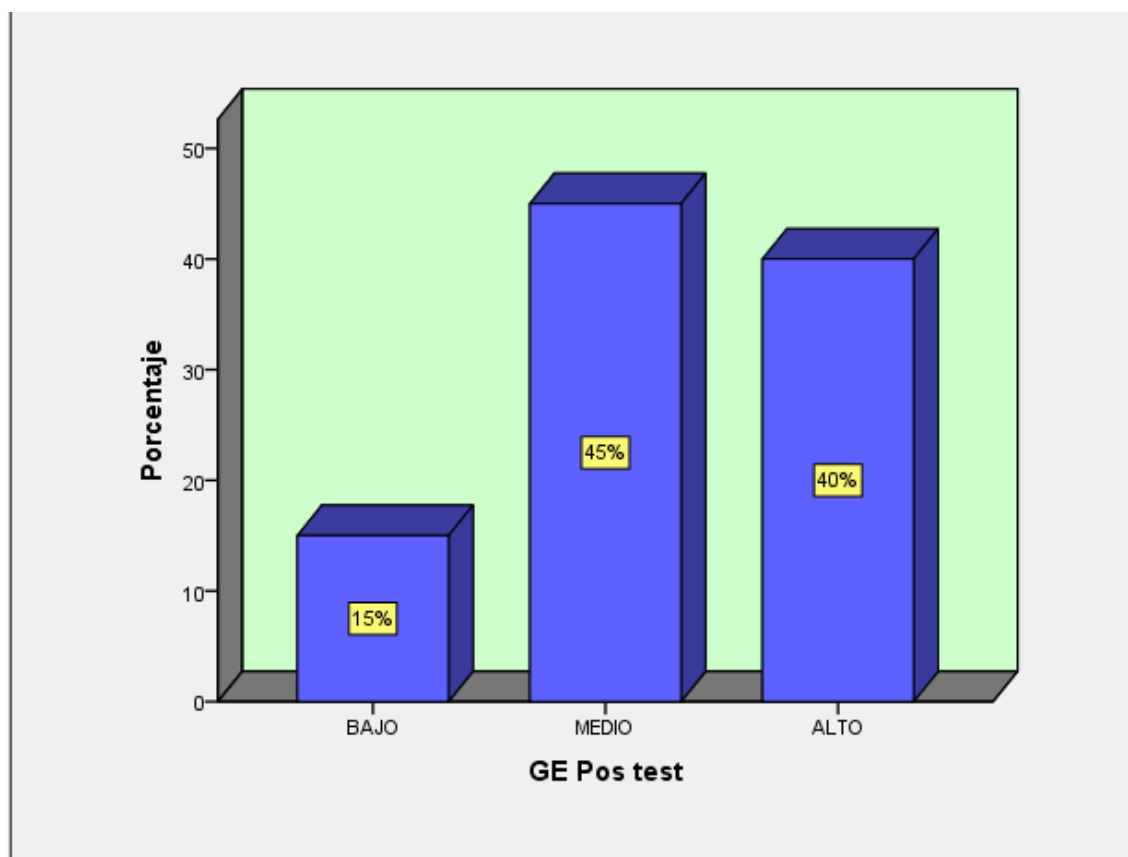


Figura 5: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Socio económicos, según el nivel de Deserción académica

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	5,0	5,0
MEDIO	11	55,0	60,0
ALTO	8	40,0	100,0
Total	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de experimental, en la prueba de pos test es 55%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 40% en un nivel alto y solo un 5% ha obtenido un nivel.

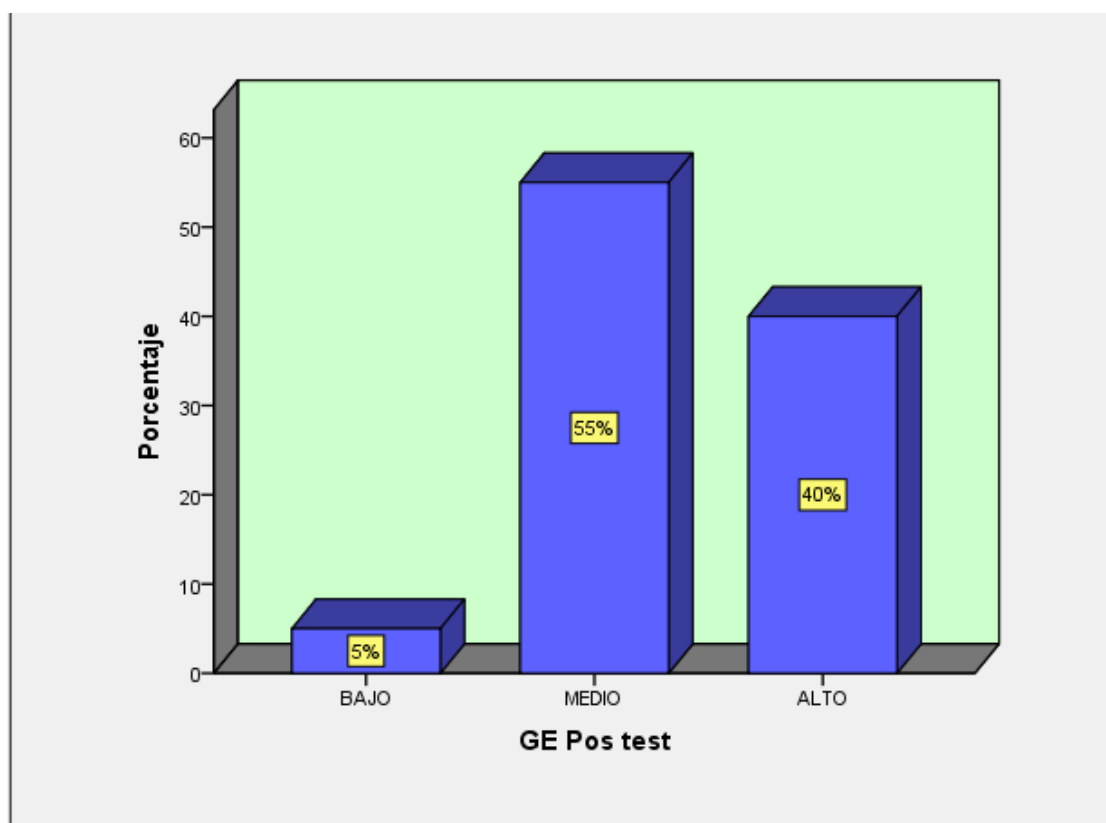


Figura 6: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Personales, según el nivel de Deserción académica

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los Factores Personales, según el nivel de Deserción académica.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	7	35,0	35,0
MEDIO	11	55,0	90,0
ALTO	2	10,0	100,0
Total	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de experimental, en la prueba de pos test es 55%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 10% en un nivel alto y solo un 35% ha obtenido un nivel bajo.

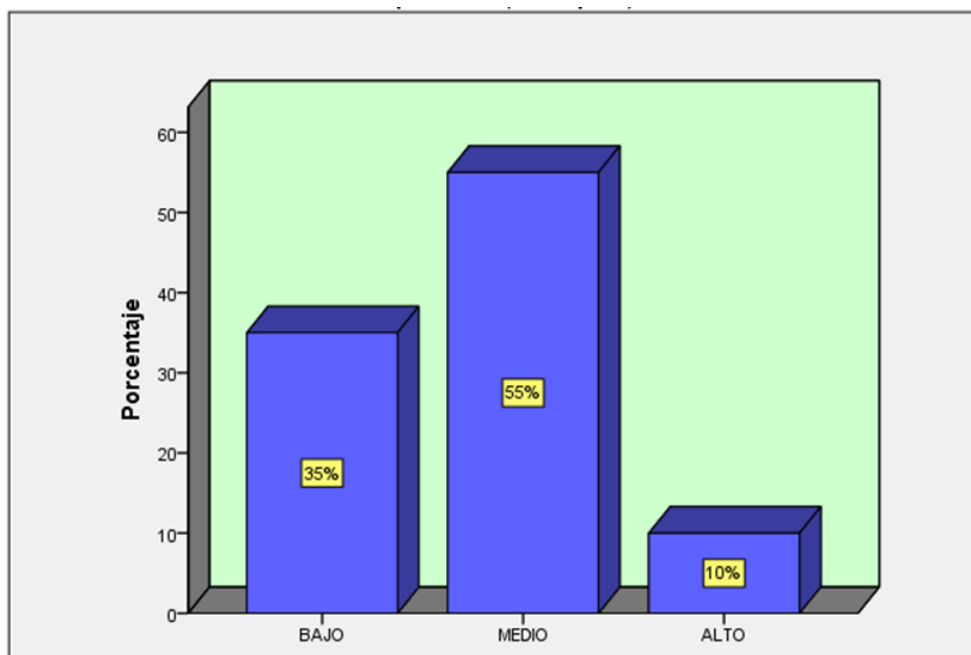


Figura 7: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Académicos, según el nivel de Deserción académica

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje del grupo de control en la prueba de pos test en los factores institucionales según el nivel de deserción académica.

<i>Nivel</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>BAJO</i>	3	15,0	15,0
<i>MEDIO</i>	10	50,0	65,0
<i>ALTO</i>	7	35,0	100,0
<i>Total</i>	20	100,0	

Se observa en la tabla que el porcentaje mayor de la muestra en el grupo de experimental, en la prueba de pos test es 50%; que corresponde al nivel medio, según los resultados de puntuación en el instrumento medido, seguido por un 35% en un nivel alto y solo un 15% ha obtenido un nivel bajo

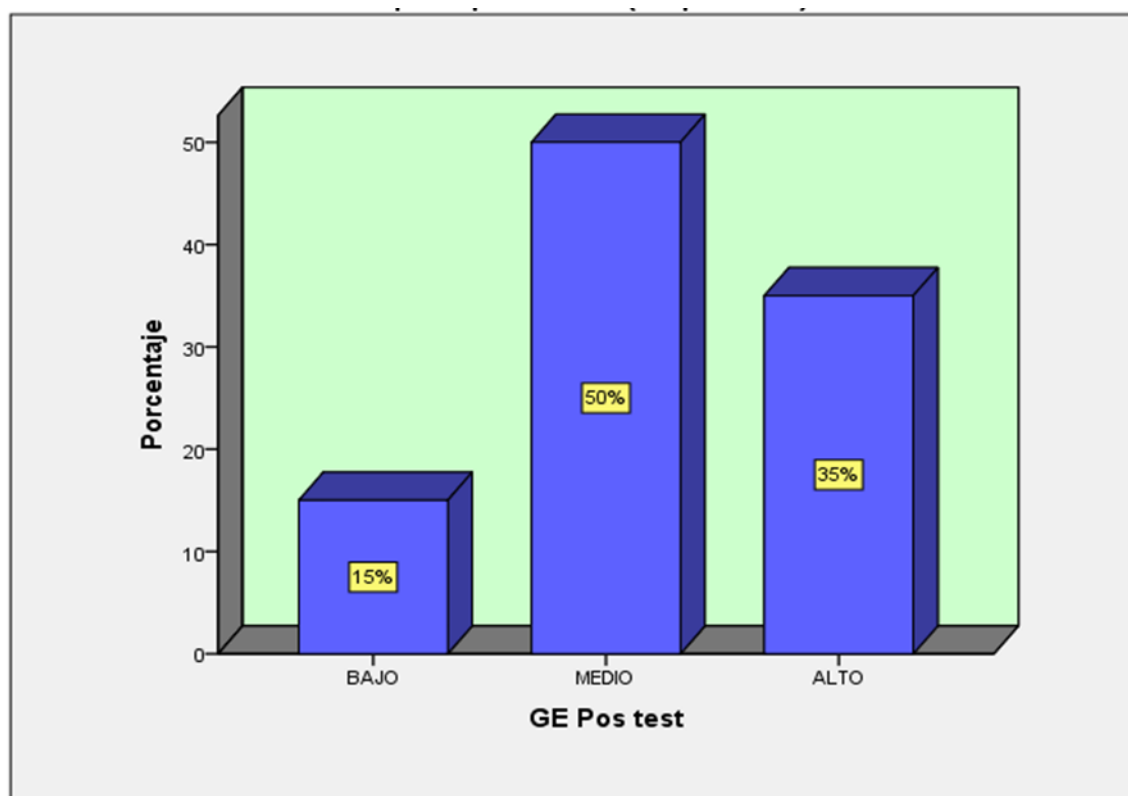


Figura 8: Nivel de frecuencia y porcentaje en la Factores Institucionales, según el nivel de Deserción académica.

Prueba de hipótesis General

Para la comprobación de las hipótesis del experimento se utiliza la prueba no paramétrica de la U de Mann-Whitney que determina la diferencia en el desempeño de los sujetos en dos situaciones de evaluación pre test (antes) y pos test (después) a la aplicación de la variable independiente: El programa Motivación .

Tabla 14 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de Deserción en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.*

Estudiante Deserción	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintót. (bilateral)
G_Experimental_ Deserción	pre	25	13.90	347.50	
	post	25	37.10	927.50	
	total	50			22.5 0.000
G_Control_ Deserción	pre	25	18.00	450.00	
	post	25	33.00	825.00	125.000
	total	50			0.000

Nota: base de datos. Elaboración propia.

La tabla 8 presenta el tamaño de la muestra, rango promedio, suma de rangos, coeficiente de U de Mann Whitney, significación estadística bilateral de Deserción en la evaluación pre test y post test del grupo control y grupo experimental.

En el grupo experimental; se observa que la evaluación de Deserción presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 13.90; el coeficiente de rango promedio post =37.10; la suma de rangos pre test = 347.50; la suma de rangos post test = 927.50. El coeficiente de U de Mann Whitney = 22.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 25 datos analizados

El grupo control; se observa que la evaluación de Deserción presenta los siguientes valores: para una muestra de 25sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 18.00 y coeficiente de rango promedio post test = 33.00; la

suma de rangos pre test = 450.00, la suma de rangos post test = 825.00; el coeficiente de U de Mann Whitney = 125.000; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 25 datos analizados.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre Deserción en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado .050, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa Motivacional es eficaz para reducir la deserción en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S

Tabla 15 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción, en la dimensión Factores socioeconómicos, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.*

Estudiante		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintót. (bilateral)
G_Experimental; Factores socioeconómicos	pre	25	13.36	334.00	9.000	0.000
	post	25	37.64	941.00		
	total	50				
G_Control; Factores socioeconómicos	pre	25	24.38	609.50	284.500	0.568
	post	25	26.62	665.50		
	total	50				

Nota: base de datos. Elaboración propia.

La tabla 9 presenta el tamaño de la muestra, rango promedio, suma de rangos, coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción en la dimensión Factores socioeconómicos en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.

En el grupo experimental; se observa que la evaluación de la deserción en la dimensión Factores socioeconómicos presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 13.34; el coeficiente de rango promedio post =37.66; la suma de rangos pre test = 333.50; la suma de rangos post test = 941.50. El coeficiente de U de Mann Whitney = 8.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados

El grupo control; se observa que la evaluación de deserción en la dimensión socioeconómicos presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 17.76 y coeficiente de rango promedio post test = 33.24; la suma de rangos pre test = 444.00, la suma de rangos post test = 831.00; el coeficiente de U de Mann Whitney = 119.000; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción en la dimensión socioeconómicos en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado .050, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice

El programa de Motivación es eficaz para reducir la deserción, en la dimensión socioeconómicos, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S.

Tabla 16 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Personales, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.*

Estudiante		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintót. (bilateral)
Experimental_;	pre	25	14.98	374.50		
	post	25	36.02	900.50		
	total	50			49.500	0.000
G_Control:	pre	25	21.26	531.50		
	post	25	29.74	743.50	206.500	
	total	50				0.027

Nota: base de datos. Elaboración propia

La tabla 10 presenta el tamaño de la muestra, rango promedio, suma de rangos, coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Personales, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.

En el grupo experimental; se observa que la evaluación deserción en la dimensión Factores Personales, presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 14.98; el coeficiente de rango promedio post =36.02; la suma de rangos pre test =

347.50; la suma de rangos post test = 900.50. El coeficiente de U de Mann Whitney = 49.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados

El grupo control; se observa que la evaluación deserción en la dimensión Factores Personales, presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 21.26 y coeficiente de rango promedio post test = 29.74; la suma de rangos pre test = 531.50, la suma de rangos post test = 743.50; el coeficiente de U de Mann Whitney = 206.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción en la dimensión Factores Personales, en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado .050, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa de Motivación es eficaz para reducir la deserción, en la dimensión Factores Personales, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S.

Tabla 17 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción, en la dimensión factores académicos, en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.*

Estudiante		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintót. (bilateral)
G_Experimental; factores académicos	pre	25	14.70	367.50	42.500	0.000
	post	25	36.30	907.50		
	total	50				
G_Control: factores académicos	pre	25	19.46	486.50	161.500	0.002
	post	25	31.54	788.50		
	total	50				

Nota: base de datos. Elaboración propia

La tabla 11 presenta el tamaño de la muestra, rango promedio, suma de rangos, coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de la deserción, en la dimensión factores académicos en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.

En el grupo experimental; se observa que la evaluación de la deserción en la dimensión factores académicos presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 14.70; el coeficiente de rango promedio post = 36.30; la suma de rangos pre test = 367.50; la suma de rangos post test = 907.50. El coeficiente de U de Mann Whitney = 42.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados

El grupo control; se observa que la evaluación de la deserción en la dimensión factores académicos presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 19.46 y coeficiente de rango promedio post test = 31.54; la suma de rangos pre test = 486.00, la suma de rangos post test = 788.50; el coeficiente de U de Mann Whitney = 161.000; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre de la deserción en la dimensión factores académicos en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa motivacional es eficaz para reducir la deserción, en la factores académicos, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S.

Tabla 18 *Coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Institucionales en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.*

Estudiante		N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintót. (bilateral)
G_Experimental: Factores Institucionales	pre	25	13.34	333.50		
	post	25	37.66	941.50		
	total	50			8.500	0.000
G_Control: Factores Institucionales	pre	25	17.76	444.00		
	post	25	33.24	831.00	119.000	
	total	50				0.000

Nota: Base de datos. Elaboración propia

La tabla 12 presenta el tamaño de la muestra, rango promedio, suma de rangos, coeficiente de U de Mann Whitney, significación asintótica bilateral de deserción, en la dimensión Factores Institucionales en la evaluación pretest y post test del grupo control y grupo experimental.

En el grupo experimental; se observa que la evaluación de deserción en la dimensión Factores Institucionales presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 13.34; el coeficiente de rango promedio post test = 37.66; la suma de rangos pre test = 333.50; la suma de rangos post test = 941.50. El coeficiente de U de Mann Whitney = 8.500; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados

El grupo control; se observa que la evaluación de deserción en la dimensión Factores Institucionales presenta los siguientes valores: para una muestra de 25 sujetos, el coeficiente de rango promedio pre test = 17.76 y coeficiente de rango promedio post test = 33.24; la suma de rangos pre test = 444.00, la suma de rangos post test = 831.00; el coeficiente de U de Mann Whitney = 119.000; la significación estadística asintótica (bilateral) = .000. Para una muestra de 50 datos analizados.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción en la dimensión Factores Institucionales en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa de Motivacional no es eficaz para reducir la deserción, en la dimensión Factores Institucionales, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S.

IV. Discusión

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa de motivacional es eficaz para reducir la deserción en los estudiantes del en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S. el estudio coincide con (Vidaless, 2009) el fracaso escolar se ha convertido en un tópico recurrente, en especial cuando muchos de los estudios realizados acerca de este fenómeno ponen de manifiesto que los estudiantes incurren en una situación de fracaso académico y desertan de la escuela abandonando sus estudios sin lograr la titulación correspondiente como consecuencia del absentismo en clase

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción *en las dimensiones socioeconómicas* en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa de Motivación es eficaz para reducir la deserción, en la dimensión socioeconómicos, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S. coincide con (Quevedo, 2009) Los problemas económicos constituyen un factor importante en las causas de deserción, en el caso de la educación universitaria en particular, es una condición objetiva relacionada directamente con una población cuya edad genera nuevas necesidades, al mismo tiempo que los requerimientos para mantenerse en el sistema demandan de un mayor respaldo económico, esto coincide con los resultados obtenidos, donde la mayor incidencia de deserción estuvo entre los estudiantes casados, los que por su estatus tienen mayores exigencias económicas.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción *en la dimensión Factores Personales* ,, en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa de Motivación es eficaz para reducir la deserción en la dimensión *Factores Personales* en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S. coincide con Cid (2008). Un problema actual y creciente es la agresión y violencia observada entre los estudiantes, siendo de tal intensidad que ha provocado incidentes negativos en niños y adolescentes, como dificultad en el aprendizaje y abandono escolar, observándose esta problemática transversalmente en diversos contextos culturales y sociales.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre de la deserción en la dimensión factores académicos en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice:

El programa motivacional es eficaz para reducir la deserción, en la factores académicos, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S.

Dado que; en el análisis estadístico de la evaluación post test sobre deserción en *la dimensión* Factores Institucionales en el grupo experimental, se obtiene el valor de $p = .000$, que dicho valor es menor al crítico esperado $.050$, se interpreta que se aprueba la hipótesis alternativa que dice

El programa de Motivacional es eficaz para reducir la deserción, en la dimensión Factores Institucionales, en los estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio Cesar Tello" V.E.S

V. Conclusiones

- Primera.- Hay una reacción contrapuesta positiva entre la aplicación de un programa motivacional y la deserción estudiantil de los estudiantes del IV semestre académico del año lectivo 2016 del turno noche del I.E.S.T.P." Julio César Tello" del distrito de Villa el Salvador. Ya que cuando aplicamos con mayor énfasis la motivación disminuía en igual proporción el índice la deserción.
- Segunda.- Hay reacción en descenso entre la aplicación de un programa motivacional y la situación socioeconómica de los estudiantes del IV semestre académico turno noche del año lectivo 2016 del I.E.S.T.P." Julio César Tello" del distrito de Villa el Salvador. Ya que al aplicar la motivación muy poco induce a disminuir en índice de la deserción de lo cual aseveramos como certidumbre ya que nuestra institución es estatal y no cobra mensualidades de estudio.
- Tercera.- Hay reacción contenida entre la aplicación de un programa motivacional y el Factor personal en los estudiantes del IV semestre académico del año lectivo 2016 del I.E.S.T.P." Julio César Tello" del distrito de Villa el Salvador. Ya que al aplicar la motivación revierte favorablemente al estudiante en cuanto a querer surgir y desarrollarse, por lo tanto no deserta, disminuyendo el índice de deserción positivamente.
- Cuarta.- Existe reacción directa positiva entre la aplicación de un programa motivacional y el factor académica de los estudiantes del IV semestre académico del año lectivo 2016 del I.E.S.T.P." Julio César Tello" del distrito de Villa el Salvador. Ya que al aplicar el programa motivacional los estudiantes asimilan mejor sus estudios y consideran su nivel de preparación para ser competitivos y los que tienen el 90% de conductas de deserción se trasladan al turno de noche/día, y los de noche prefieren trasladare al turno de día porque consideran que el nivel académico es mejor. A mayor calidad y énfasis en la motivación menor índice de Deserción Estudiantil.

Quinta.- Existe reacción directa positiva entre la aplicación de un programa motivacional y el factor institucional en los estudiantes del IV semestre académico del año lectivo 2016 del I.E.S.T.P.” Julio César Tello” del distrito de Villa el Salvador. Ya que al aplicar el programa motivacional los estudiantes asimilan mejor cuando hay materiales, docentes preparados y no hay programas absolutos y rígidos, mejoran el interés por sus estudios y consideran su nivel de preparación para ser competitivos y los que tienen el 90% de conductas de deserción se trasladan al turno de noche/día, y los de noche prefieren trasladare al turno de día porque consideran que el nivel académico es mejor. A mayor calidad y énfasis en la motivación menor índice de Deserción Estudiantil

VI. Recomendaciones

- Primero.- Se debe mejorar el ambiente de aprendizaje en el aula para que ayude a mejorar el aprendizaje de los estudiantes instalando equipos multimedia en los techos para que de esta manera queden fijos y el docente pueda hacer uso junto con los estudiantes.
- Se debe realizar gestiones para obtener Lap-tos para que el I.E.S.T.P. J.C.T cuente con estas herramientas que ayuden a mejorar el aprendizaje de los estudiantes sobre todo que todas las aulas cuenten con dicho material electrónico.
- Segundo.- Se debe programar y realizar charlas de motivación y deserción estudiantil de forma periódica para lograr reducir la deserción de los estudiantes del IV semestre académico del año lectivo 2016 del I.E.S.T.P. "Julio César Tello" del distrito de Villa el Salvador.
- Tercero.- Se debe flexibilizar y facilitar a los estudiantes opciones para que puedan cumplir con sus tareas y obligaciones académicas para que culminen de forma satisfactoria sus estudios y logren mejorar su nivel de vida a corto y mediano plazo y sobre todo puedan insertarse al mercado laboral siendo competitivos.
- Cuarto.- Para poder desarrollar positivamente la variable motivacional, en los estudiantes, se tiene que realizar en todas sus formas y necesariamente la variable sensibilización de lo contrario estamos destinados al fracaso que daría como consecuencia que todo o gran parte de lo que aplicaríamos no tendría los resultados que buscamos. Además es importante destacar que debemos plantear estrategias de sensibilización y motivación por cada área académica.

VII. Referencias

- Alonso. (1997). *Motivar para el aprendizaje Capitulo. 1 y 2*. Barcelona: Edebe.
- Ausubel, Novak y Hanmesian. (1978). *Aprendizaje*. España: UNIVERSO.
- Babaski, Y. K. (1982). *La estimulación y la motivación*.
- Bernal. (2006). Metodología de la investigación.
- Bodrova Elene y Debora J. LEONG. (Setiembre de 2005). La teoría de Vygotski. Pag. 48. *Principios de la psicología en educación, Curso de formación y actualización profesional docente de preescolar Vol. I*. Mexico.
- Bozhovich, L. (1976, pag. 65). *La personalidad y su formación en la edad infantil*. . La Habana: Pueblo y Educación.
- Braxton. (1997). *Factores determinantes que inciden en la deserción de los estudiantes universitarios*, pp 81,85.
- Bustios. (2003). *Prevención de la deserción escolar en el liceo politécnico de la comuna de los andes, Proyecto de intervención social en salud*. Chile:Universidad Austral de Chile. Chile.
- Cabrera, Nora y Asker,. (1999). Marco conceptual sobre abandono. Nov. 2013. Antioquia, Colombia.
- Calviño. (1883). *Motivación*.
- Castañeda. (2013). *Factores asociados a la Deserción de estudiantes*. Universidad Nacional San Martín de Porras. Lima.
- Castañeda, M. M. (2004). Una concepción pedagógica de la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Habana, Cuba.
- Castañeda, R. C. (2013). *Factores asociados a la Deserción de estudiantes Universitarios* . Lima, Lima, Peru: Instituto para la calidad de la Educación, Post Grado.USMP.
- Chavez. (1999). *Motivación* .

- Chiavenato. (2005). *Motivacion* .
- CIET. (1996). *Linea de base de indicadores multiples. Determinantes de la Deserción y Repetición Escolar en el Primero y Segundo*. Bolivia. <http://www.ciet.org/es/bolivia-linea-de-base-de-indicadores-multiples1996/>.
- Mc Clelland, M. (1965). Teoría motivacional en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento y gestión*. Colombia.
- Colombiana de universidades, mundo universitario N° 6. (enero, febrero y marzo de 1974). *Deserción estudiantil universitaria en revista Asociación*.
- Correa Carlos Arturo y Paramo Gabriel Jaime. (1999). Desercion estudiantil universitaria. *Revista Universidad EAFIT* , Pag. 65.
- Correa y Paramo. (2002-2005.). *Factores de deserción estudiantil en la universidad sur colombiana sede Neiva*.
- Deserción estudiantil universitaria. (Enero,Febrero y Marzo. 1974). *Asociacion Colombiana de universidades, Mundo universitario N° 6* , Pág. 11.
- Donoso y Schiefelbein. (2007). Retencion estudiantil en educacion superior. (P. u. Javeriana, Ed.) Colombia.
- Espinoza, M. T. (2009). Clima motivacional en la clase en estudiantes de sexto grado de primaria del callao. Pag. 54. Lima, Perú.
- Fernandez. (2010). Enfoques psicologicos. En L. F. Apaza. Chile.
- Flores, M. J. (2010). El subjetivismo y el Biologismo. Mexico: Revisas Foro.
- Gardner, H. (1998). *Multiplying the problems of intelligence by eight*. Canada: Canadian journal of education.
- Gonzalo y Roncagiolo. (2009). *tesis Motivación lectora, en una experiencia de plan lector facultad de letras y ciencias humanas*. Peru.

- Good y Brophy. (2004, Pag 17). : *Tesis doctoral: Una concepción pedagógica de la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. Habana , Cuba.
- Guillermo Velez y Mariano Ramirez. (1974). Deserción estudiantil universitaria . *Asociacion Colombiana de universidades, Mundo universitario N° 6*, 11.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2014). *METODOLOGIA. proceso de la investigacion*.
- Herzberg. (1999). <http://www.ericdigests.org/1999-1/needs.html>.
- Himmel, E. (s.f.). *Enfoque para analisis de desercion y retencion*. www.alfaguia.org/.../1318958524Modelo%20de%20 analisis%20de%20la%20deserci..
- Huertas, J. A. (1996). "*Motivación en el aula*" y "*Principios para la intervención motivacional en el aula*" pp.291-379. Buenos Aires.: Querer aprender, Aique.
- J. Nuttin. (1983,p.34). *Prólogo y compilación de Manuel Calviño. UH. Fac. de Psicología*. Habana.
- Kerkvliet J. and Nowell C. (2005). *Un Modelo de Educación Superior y Deserción Universitaria*. Bogota .
cea.javeriana.edu.co/documents/...13.../26235e24-083b-44f6-8b57-504ea828dee6.
- Koontz, H. (1994). *Administración una Perspectiva global*.(10º ed.). Mexico: Mc Graw.Hill.
- Lopez. (2002). *escuela historico cultural*.
- Lyche. (2010). *Deserción escolar*,.
- Martinez-Otero. (2003). Motivación hacia el estudio y la cultura escolar. *Complutense de educacion.*, 14, 57, 82.
- Maslow. (1943). *La Teoria de motivacion* .

- Matos, J. M. (2001). *Filosofía dialéctica y administración educativa*: . Puerto Rico.
- México, U. A. (2009). *Democracia y derechos humanos - Redalyc*. Mexico. http://www.redalyc.org/redalyc/media/redalyc_n/acercade/inc/doc/Documento13.pdf.
- Morales., J. A. (2014-Monografía.). *Proyecto de investigación la deserción escolar en las instituciones educativas secundarias*. . Sullana, Comunidad Rural del Distrito de Sullana.
- Moreno, M. J. (2005). : La motivación para aprender: teoría e investigación educativa. Instituto Superior Pedagógico “Enrique José Varona” 2005. *Pedagogía 2005*. Cuba, Cuba: Copyright © IPLAC, 2005 Copyright © Educación Cubana.
- Moreno Castañeda, M. J. (2004). *Una Tesis Doctor :concepción pedagógica de la estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. La Habana.
- Nuttin, J. (1983,p.34). *La motivación. Motivación y procesos afectivos II*. . La Habana.
- Nye. (1979). *Modelos de Analisis de la desercion de estudiantes en educacion superior*.
- Bonelli y otros. (2003). *Prevención de la deserción escolar en el liceo politécnico de la comuna de los andes, Proyecto de intervención social en salud*. Chile:Universidad Austral de Chile.
- Perez. (1992). *concepciones cognitivas* .
- Piaget. (1971). *motivacion*.
- Pozo. (1997). *Conductismo, cognitismo y aprendizaje*.
- Puiggrós, A. (1990). *Sujetos, disciplina y currículo en los orígenes del sistema* , 372 p. Argebtina, Buenos aires.: Galerna.

- Quevedo. (2009). *Factores relacionados con la desercion escolar*. Habana, Cuba.
- Ramos, J. A. (2008). *Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Lima.
- Redalyc. (2009). *Democracia y derechos humanos*. Mexico.
- Rodriguez, N. R. (Abril de Abril, 2008). La sensibilización: esencia en la formación del ser humano y cultivo del espíritu a través de la educación holística. 55 al 63. Panama.
- Rogers. (1991). *motivacion* .
- Rogers, C. (1996). *La estimulación motivacional en el proceso de enseñanza-aprendizaje*.
- roggers. (1991). *motivacion po aprender*.
- Ruiz, J. (2009-2010). *Deserción escolar* . Region Piura.Sullana.
- Sanchez, M. d. (2012). Desercion universitaria. *Revista Digital de investigacion y docencia*, 61, 78.
- SlideShare, Texto tesis de la_universidad_cesar_vallejo_ -. (2010, 2 de nov.). *Deserción Estudiantil De Los Institutos*. Peru- Moquegua: UCV.
- Spady. (1970). Teoria del siucidio Modelos de analisis de la desercion estudiantil en la educacion superior. pp 98, 100.
- St. John, E., A. Cabrera, A. Nora and E. Asker. (2000). *for Institutional Research: Studying Student Attrition*. San Francisco, USA.
- stoner. (1996). *motivacion* .
- Tillman. (2002). Significado construidos por estudiantes entorno a su influencia en su permanencia y acceso a la educacion superior. (U. D. CHILE, Ed.)

Santiago de Chile, CHILE: Revista de la asiciacion latinoamericana para la formacion y enseñanza de la psicología.

Tinto. (1975). Modelos de analisis de la desercion en educacion superior. Chile.

Torres Guevara, L. E. (2012). (P. U. JAVERIANA, Ed.) COLOMBIA, <http://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/Retenci%C3%B3nEstudiantil2012.pdf/124fdb5-2318-432a-8e9f-126a2501c229>.

Vidaless. (2009). el fracaso escolar en la educación media superior.

VIII. Anexos

Anexo 1. Instrumento

ENCUESTA DESERCIÓN ESTUDIANTIL

Estimado estudiante:

El presente instrumento tiene por finalidad recabar los datos acerca de su percepción de la Deserción Estudiantil por ello se agradece su colaboración, obedece a los estudios de Maestría en Educación realizada en la Universidad Cesar Vallejo, se le sugiere responder a todas las proposiciones y evitar redactar su nombre, apellido ya que es totalmente anónimo.

Puntuación; Si (1) No (0)

Tomado de la Universidad Sur Colombiana, facultad de educación periodo 2002-2005, elaborado por el equipo de profesionales del Departamento de Psicopedagogía: Guillermo Sánchez Amaya MAGISTER EN PLANEACIÓN DEL DESARROLLO URBANO REGIONA, Wisberto Navarro Salcedo MAGISTER EN FILOSOFÍA, Alejandro David García Valencia MAGISTER DESARROLLO HUMANO Y PEDAGOGIAS ACTIVAS Marcar según su percepción a que se debe la deserción escolar

ITEMS		SI	NO
DIMENSION 1: FACTORES SOCIO ECONOMICO			
01	Bajos ingresos familiares		
02	Desempleo cabeza de familia		
03	Incompatibilidad entre trabajo y estudio		
04	Falta de apoyo familiar		
DIMENSION 2: FACTORES PERSONALES			
05	Desmotivación		
06	Insatisfacción académica		
07	Problemas emocionales		
08	Problemas de salud		
09	Desadaptación		
10	Otros		
DIMENSION 3: FACTORES ACADEMICOS			
11	Bajo rendimiento		
12	Elección inadecuada de la carrera		
13	Repitencia		
DIMENSION 4: FACTORES INSTITUCIONALES			
14	Baja calidad académica		
15	Inflexibilidad institucional y académica		
16	Currículos rígidos		
17	Docentes obsoletos, autoritarios y verticales,		
18	Cambio de institución,		
19	Unificación de Programas		
20	Espacios pedagógicos inadecuados (bibliotecas, laboratorios, aulas, aulas multimedia, auditorios)		

Anexo 2.

Factores de deserción dicotómica				
MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Programa Motivacional para reducir la Deserción en Estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S				
AUTOR : CARRANZA CHUMPITAZ, CELSO :				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>General:</u> ¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p><u>Específicos</u> ¿ De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Socio económicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>¿ De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Personales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>¿De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Académicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S?</i></p> <p>¿ De qué manera es eficaz la Motivación en la deserción por Factores Institucionales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p>	<p><u>General:</u> Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p><u>Específicos</u> Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Socio económicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Personales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Académicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>..</p> <p>Determinar la eficacia de la Motivación en la deserción por Factores Institucionales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p>	<p><u>General:</u> La Motivación es eficaz en la deserción en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p><u>Específicos:</u> La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Socio económicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Personales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Académicos en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p> <p>La Motivación es eficaz en la deserción por Factores Institucionales en <i>estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S</i></p>	<p>VARIABLES:</p> <p>Variable Independiente: X: Motivación. 06 sesiones de motivación. 02 Sesiones de necesidad de logro 02 Sesiones de necesidad de poder 02 Sesiones de necesidad de afiliación</p> <p>Variable Dependiente: Y: Deserción</p> <p>Variable Interviniente: Z 1: Grado de estudio Z. 2: Edad Z.3: Nivel socioeconómico Z.4: Grado de escolaridad de los padres.</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Variable independiente: Programa de Motivación</p> <p>Variable dependiente: Deserción</p> <p>Y.1. Factores Socio económicos Y.2. Factores Personales Y.3. Factores Académicos Y4: Factores Institucionales</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO: Aplicada</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: Experimental de tipo Cuasi experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: conformado por 190 estudiantes matriculados en el IV ciclo</p> <p>Muestra: 25 estudiantes grupo de control y 25 de grupo experimental</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético deductivo</p>

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

TITULO: Aplicación del programa motivacional para reducir la deserción en estudiantes del IV semestre noche 2016-II del "I.E.S.T.P. Julio César Tello" V.E.S

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVLES Y RANGOS
<p>VARIABLE 2: Deserción</p> <p>Donoso y Schiefelbein (2007) mencionan una clasificación de los modelos de deserción en cinco grandes grupos o enfoques, según la interacción de estos grupos de variables y su efecto sobre el individuo que considera la opción de desertar su programa de estudio. Los cinco enfoques presentados por los autores, los cuales serán abordados individualmente, son: 1. Enfoque psicológico. 2. Enfoque sociológico. 3. Enfoque económico. 4. Enfoque organizacional. 5. Enfoque interaccionista</p>	Factores socio-económico	Bajos ingresos	01	ESCALA NOMINAL SI : 1 NO : 0	Bajo 0 - 09
		Desempleo	02		
		Incompatibilidad de horario	03		
		Apoyo familiar	04		
	Factores Personales	Psicológicos	05, 06		Medio 10 - 14
		Sociológicos	07,08		
		Salud y otros	09, 10		
	Factores académicos	abandono	11		Alto 15- 20
		Tipo de estudio	12		
		Rendimiento académico	13		
	Factores Institucionales	Cambio de Institución	14,15		
		Deficiencia administrativa	16, 17		
		Programas educativos absolutos	18, 19		
		Baja calidad educativa	20		

ANEXO 4: BASE DE DATOS

Instrumento: . DESERCIÓN -PRETEST GRUPO EXPERIMENTAL

N° redes	FACTORES SOCIO ECONOMICOS					FACTORES PERSONALES						FACTORES ACADEMICOS				FACTORES INSTITUCIONALES						TOTAL			
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	ST	14	15	16	17	18		19	20	ST
1	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	0	1	1	1	1	0	1	5	16
2	1	1	1	1	4	0	1	1	1		1	4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	6	16
3	1	0	1	1	3	1	0	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17
4	0	1	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	5	13
5	1	1	1	1	4	1	1	0	1		1	4	0	1	1	2	1	1	1		1	1	0	5	15
6	1	1	1	1	4	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	0	1	1	1	0	1	1	5	16
7	1	1	0	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	18
8	1	1	1	1	4	0	0	0	0		1	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	1	5	12
9	1	1	1	1	4	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	7	16
10	1	1	0	1	3	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17
11	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	0	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	5	15
12	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	0	1	1	6	18
13	1	1	1	1	4	0	0	0	1		1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	16
14	0	1	1	1	3	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17
15	1	0	1	1	3	1	1	0	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	7	18
17	1	1	1	1	4	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	5	16
18	1	1	1	1	4	1	0	0	1		1	3	1	1	1	3	0	1	1	1	1	0	1	5	15
19	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	5	16
20	0	1	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	18
21	1	1	1	1	4	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	5	16
22	0	1	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	6	15
23	1	0	1	1	3	0	1	0	1		1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	5	14
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1		0	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	18
25	1	1	1	1	4	1	0	1	1		1	4	1	1	1	3	1	0	0	1	0	1	1	4	15

ANEXO 4: BASE DE DATOS																										
Instrumento: . DESERCIÓN -PRETEST GRUPO CONTROL																										
N° redes	FACTORES SOCIO ECONOMICOS					FACTORES PERSONALES							FACTORES ACADEMICOS				FACTORES INSTITUCIONALES					TOTAL				
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	ST	14	15	16	17	18		19	20	ST	
1	1	0	1	1	3	1	0	0	1		1	3	1	1	1	3	0	1	0	1	0	0	1	3	12	
2	1	1	1	1	4	0	1	1	1		1	4	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	6	16	
3	1	0	1	1	3	1	0	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17	
4	0	1	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	0	0	1	1	0	1	1	4	12	
5	1	1	0	1	3	1	1	0	1		1	4	0	1	1	2	1	1	1		1	1	0	5	14	
6	1	0	1	1	3	0	0	1	0		1	2	1	0	1	2	0	1	1	1	0	1	1	5	12	
7	1	1	0	1	3	1	0	1	1		1	4	1	0	1	2	1	0	1	0	1	1	1	5	14	
8	1	0	1	1	3	0	0	0	0		1	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	1	5	11	
9	0	1	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	7	15	
10	1	1	0	1	3	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17	
11	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	0	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	5	15	
12	0	0	1	1	2	1	0	1	0		1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	0	0	1	5	13	
13	1	1	1	1	4	0	0	0	1		1	2	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1	6	15	
14	0	1	1	1	3	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17	
15	1	0	1	1	3	1	1	0	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17	
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	7	18	
17	1	0	1	1	3	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	5	15	
18	1	1	1	1	4	1	0	0	1		1	3	1	1	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	14	
19	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	0	0	1	0	1	1	4	15	
20	0	1	1	1	3	1	1	1	0		0	3	1	1	0	2	1	1	1	1	1	0	1	6	14	
21	1	1	1	1	4	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	5	16	
22	0	0	1	1	2	1	1	1	1		1	5	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	6	14	
23	1	0	1	1	3	0	1	0	1		1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	1	1	0	5	14	
24	1	0	1	1	3	1	1	1	1		0	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17	
25	1	1	0	1	3	1	0	0	1		1	3	1	1	1	3	1	0	0	0	0	1	1	3	12	

ANEXO 4: BASE DE DATOS
 INSTRUMENTO . DESERCIÓN -POST TEST GRUPO DE CONTROL

N° redes	FACTORES SOCIO ECONOMICOS					FACTORES PERSONALES						FACTORES ACADEMICOS				FACTORES INSTITUCIONALES						TOTAL			
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	ST	14	15	16	17	18		19	20	ST
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1		0	1	5	17
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	6	17
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	19
4	1	1	1	1	4	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	0	1	1	1	1	1	5	16
5	1	1	0	1	3	1	1	0	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1		1	1	1	6	16
6	1	0	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	1	6	14
7	1	1	0	1	3	1	0	1	1		1	4	1	0	1	2	1	0	1	1	1	1	1	6	15
8	1	0	1	1	3	1	1	0	0		1	3	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	1	5	13
9	0	1	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	7	15
10	1	1	0	1	3	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	17
11	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1	6	17
12	0	0	1	1	2	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	16
13	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1	6	18
14	0	1	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	18
15	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	18
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7	19
17	1	1	1	1	4	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	5	16
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	16
19	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	5	16
20	0	1	1	1	3	1	1	1	1		0	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	0	1	6	16

ANEXO 4: BASE DE DATOS																										
INSTRUMENTO . DESERCIÓN -POST TEST GRUPO EXPERIMENTAL																										
N° redes	FACTORES SOCIO ECONOMICOS					FACTORES PERSONALES						FACTORES ACADEMICOS				FACTORES INSTITUCIONALES						TOTAL				
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	9	10	ST	11	12	13	ST	14	15	16	17	18		19	20	ST	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1			0	1	5	17
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	6	17
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19
4	1	1	1	1	4	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	0	1	1	1	1	1	1	5	16
5	1	1	0	1	3	1	1	0	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1		1	1	1	1	6	16
6	1	0	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	6	14
7	1	1	0	1	3	1	0	1	1		1	4	1	0	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	6	15
8	1	0	1	1	3	1	1	0	0		1	3	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	0	1	5	13
9	0	1	1	1	3	1	0	1	0		1	3	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	15
10	1	1	0	1	3	0	1	1	1		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	17
11	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1	1	6	17
12	0	0	1	1	2	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	16
13	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1	1	1	6	18
14	0	1	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	18
15	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	18
16	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	7	19
17	1	1	1	1	4	1	1	1	0		1	4	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	1	1	5	16
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	0	0	1	1	1	1	0	1	4	16
19	1	0	1	1	3	1	1	1	1		1	5	1	1	1	3	1	0	0	1	1	1	1	1	5	16
20	0	1	1	1	3	1	1	1	1		0	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	0	1	6	16

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

APLICACIÓN DE PROGRAMA

MOTIVACIONAL

Bch. CELSO GREGORIO CARRANZA CHUMPITAZ

2016

Datos Informativos:

CE del programa:	I.E.S.T.P JULIO C TELLO
Lugar:	Av. Bolívar N° 100
Distrito:	Villa el Salvador
Población:	120 estudiantes
Muestra:	20
Duración del Programa:	10 sesiones
Inicio del programa:	04 de abril del 2016
DENOMINACIÓN:	PROGRAMA MOTIVACIONAL
JUSTIFICACIÓN:	Se pretende disminuir el índice de deserción estudiantil

Fundamentación:

El programa propuesto en la investigación se efectuó con la finalidad de comprobar la mejora del nivel de aprendizaje en los estudiantes del instituto de educación superior tecnológico publico JULIO CESAR TELLO del distrito de villa el salvador, con sesiones de aprendizaje elaboradas teniendo en cuenta en cada una de ellas las motivaciones que despertaran sus estímulos sensoriales los cuales mejoraran la recepción de sus enseñanza-aprendizajes ya que harán posible la asimilación de sus conocimientos de forma sencilla y eficaz despertando en ellos el interés por el conocimiento que da valor al desarrollo de su vida y de esta manera estar en condiciones óptimas de insertarse al mercado laboral y/o continuar sus estudios superiores sin tener contratiempos educacionales

PROCESO DE APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS CONSIDERADAS EN
EL PROGRAMA MOTIVACIONAL:

Sensibilización Motivación, Interés, Meta cognición

1era Etapa:

Elección de grupos: Grupo experimental (GE) y Grupo control (GC)

Elaboración de instrumentos

Elaboración y programación Motivacional en sesiones de aprendizaje.

2da Etapa:

Aplicación de instrumento de evaluación: Pre test

3era Etapa: en las 10 sesiones de enseñanza-aprendizaje.

3.1 Desarrollo de sesiones de estrategia de Sensibilización Motivación

3.2 Desarrollo de sesiones de estrategia de interés

3.3 Desarrollo de sesiones de estrategia de Meta cognición

4ta Etapa:

Aplicación de Post test

5ta Etapa:

Análisis de resultados y formulación de conclusiones

Tenemos solo 18 semanas: 17 de clases 4 por mes, y la última de evaluación

R. académica

Cronograma

Meses Actividad	Abril 4 Semanas				Mayo		Junio		Julio		Agosto			
	1	2	3	4	1	4	1	4	1	4	1	2	3	4
1. Elección de grupos			X											
2. Elaboración de instrumentos			X											
3. Elaboración de sesiones			X											
4. Aplicación de Pre Test		X												
5. Aplicación sesión Motivación	X	X	X		X	- - X								
6. Aplicación sesión necesidad de logro							X - - X	X - - X	X - - X					
7. Aplicación sesión necesidad de poder													X	
8. Aplicación sesión necesidad de afiliación														X
9. Aplicación Post test													X	-

MÓDULO DIDÁCTICO

INFORMACIÓN:

Centro Educativo	: I.E.S.T.P JULIO C. TELLO
Directora	: Dra. María Sobeida Malca Terrones
Semestre	: IV.
Unidad Didáctica	: Comunicación Comercial y Atención al Cliente
Créditos	: 7 créditos
Horas semanales	: 10 Horas
Total de horas	: 170 Horas
Docente	: Lic. Celso Gregorio Carranza Chumpitaz
Nombre del Módulo	: GESTIÓN COMERCIAL

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 1

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (O4/04/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	EL PAN

INDICADOR: Explica los tipos de clientes y categorías del PAN de los clientes relacionándolos con comportamientos de atención al cliente.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TECNICAS DE ATENCION AL CLIENTE EL ANALISIS TRANSACCIONAL			
Nº 1	SESION DE CLASE - COMPETENCIA	LUGAR	HORAS
ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.		TALLER
		AULA	6 HORAS
CONTENIDOS			
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES	
Expone las categorías del PAN del Análisis transaccional. Practica simulada del sistema OK	Técnicas de atención al cliente. Análisis transaccional ,Sistema OK del A.T	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.	

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza y opina. Si logro atender al 20% de los deseos principales de mis clientes estaré impactando a un 80%, ya que el 20% de mis clientes me generan el 80% de mis ingresos, por ello es un reto saber mezclar técnicas apropiadas de atención al cliente. Es decir saber identificar comportamientos del cliente para luego entregarles la solución que esperan.</p> <p>*Problematiza ¿Sera la técnica más apropiada, para lograr el objetivo de reconocer conductas y comportamientos, el Análisis transaccional?</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	0 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales del “Análisis transaccional”.</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa videos concluyentes del análisis transaccional.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	00 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo aplica el A.T. (Reconoce criterios y relaciona secuencias) demostrando teatralmente una escena de convivencia o situación laboral, en la que se denotan comportamientos, No OK.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando el A.T en equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	0 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de diálogos del modelo de atención comercial. Con demostración teatral.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	0 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	0 min
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Explica los tipos de clientes y categorías del PAN de los clientes Relacionándolos con comportamientos de atención al cliente.		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 2

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (25/04/16)
Docente:	Lic. Celso Gregorio Carranza Chumpitaz
Título de la sesión:	La comunicación comercial

INDICADOR.- Explica el mix de comunicación más adecuada para productos diversos.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE La comunicación comercial		
N° 2 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Autoevaluación reflexiva-crítica, elabora organizador visual y cuadro comparativo	Introducción al módulo y diagnóstico del proceso de aprendizaje. La comunicación como procesos. Objetivos, canales, estrategias de la comunicación	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	*Saludo de bienvenida. *Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje ,revisa fichas prácticas de procesos de aprendizaje y procesos de comunicación, reconoce las Características y elementos del diseño, entorno de Corel Draw *Problematiza con respecto al tema tratado y da su propia hipótesis	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales del “entorno del proceso de comunicación comercial”. -Sustenta conclusiones con trabajo en equipo. -Observa videos concluyentes de los procesos de comunicación.	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas . Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo de la comunicación comercial. (Reconoce criterios y relaciona secuencias de la comunicación) demostrando teatralmente una escena de convivencia o situación labora comercial, en la que se denotan comportamientos, de los clientes o futuros prospectos. *Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando la comunicación comercial.	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de diálogos del sistema Ok. Con demostración teatral.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Explica el mix de comunicación más adecuada para productos diversos		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 3

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (2/05/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión:	La Mezcla en la comunicación comercial.

INDICADOR: Reconoce características de un cliente difícil. A partir de una experiencia laboral y simulada del análisis transaccional demostrando su aplicación.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TECNICAS DE ATENCION AL CLIENTE. La Mezcla y la comunicación comercial		
N° 3 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Explica el mix de comunicación más adecuada para productos diversos Aplica herramientas básicas de Corel a objetos diversos.	El Mix de comunicación	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MÉTODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACIÓN MOTIVACIÓN	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje. Revisa fichas prácticas de procesos y diseño de herramientas para diseños básicos, aplicación a objetos herramientas y formas, pina sobre una publicidad de impacto y analiza, formas envolturas y proyecto de entorno sobre publicidad.</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACIÓN	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales de la mezcla de la publicidad en el marketing.</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa videos concluyentes del marketing en la comunicación publicitaria.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo aplica y Reconoce criterios y relaciona secuencias de la mezcla en el marketing publicitario demostrando los comportamientos publicitarios</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando el marketing mix publicitario.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo o separata guía	50 min
RESOLUCIÓN PROBLEMAS, TRANSFERENCIA	Practica calificada de los sistemas publicitarios sistema.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACIÓN	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30 min
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Reconoce características de un cliente difícil. a partir de una Experiencia laboral y simulada del análisis transaccional demostrando su Aplicación.		Ejercicios prácticos	Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 4

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do, Año A.
Duración:	10 horas pedagógicas (23/05/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	Estrategias de la comunicación Comercial.

INDICADOR: Reconoce los principios, procesos, técnicas de atención al cliente, en un mapa conceptual aplicado a procesos de atención al cliente

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 4 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	3 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
<i>Reconoce los Principios, procesos, Técnicas de Atención al Cliente. En un mapa conceptual.</i>	Los Principios del VMGM, exposición individual Principios de Atención al Cliente, el proceso y técnicas de interrelación	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeto y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACIÓN	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje razona sobre la aplicación de la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente y entiende como saber identificar comportamientos del cliente para luego entregarles la solución que esperan.</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACIÓN	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales de las estrategias más adecuadas en la comunicación</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa videos concluyentes de estrategias utilizadas en la comunicación más relevante de nuestro medio.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRÁCTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo aplica un análisis y desarrolla una estrategia de comunicación comercial.</p> <p>*Formula diálogos para desarrollar estrategias en situaciones especiales o relevantes en esta problemáticas formando equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de diálogos sobre estrategias más utilizadas en el medio de la comunicación comercial.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Reconoce los principios, procesos, técnicas de atención al cliente, en un mapa conceptual aplicado a procesos de atención al cliente		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 5

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (6/06/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión:	Técnicas y estrategias de Comunicación Comercial.

INDICADOR: Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al Cliente estudiando los organismos procesos de defensa al usuario.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 5 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Elabora speech de enganche entre pares y presenta la campaña gráfica de los 10 principios de Atención al Clte.	Manejo de diálogos tele- marketing Campaña promocional, 10 Mandamientos de Atención al cliente, exposición del VMGM	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeto y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACIÓN	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje, se sensibiliza en la problemática comunicacional y razona sobre la aplicación más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial para realizar una buena atención del cliente demostrando ser altamente eficiente identificando los comportamientos de los clientes</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACIÓN	<p>*realiza su enseñanza aprendizaje en forma dirigida utilizando una ficha guía y organizadores visuales de las estrategias más conocidas en cada segmento económico poblacional.</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa los videos que concluyen en la comunicación estratégica.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Video Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de lecturas de separatas o de la ficha guía, conceptúa elaborando un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo un razonamiento eficiente en una situación laboral.</p> <p>*Formula diálogos para contrastar situaciones problemáticas aplicando los conocimientos sobre estrategias comunicacionales. Formando equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de análisis de comportamiento del mercado de estrategias comunicacionales del sistema.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30
EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al cliente estudiando los organismos procesos de defensa al usuario		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 6

DATOS INFORMATIVOS:

Área Académica	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (27/06/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	La Mezcla más adecuada en la C.C.

INDICADOR: Relaciona y maneja los PVMGM con los hábitos de la gente
Altamente efectiva en diálogos

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 6 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Aplica la mezcla más adecuada de técnicas y estrategias de comunicación comercial y atención del cliente.	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Demuestra manejo de diálogos en el proceso de atención al cliente de tele-marketing, así como de Venta consultiva EPTC, según speech de enganche. Practica calificada de diseño publicitario y logotipo	Comunicación. Corporativa, Demostración teatral, de diálogos en tele-marketing, y EPTC a clientes difíciles Manejo de diálogos del EPTC mediante venta consultiva. Continuación....expo. VMGM.	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje. Y adquiere conocimiento sobre la Comunicación. Corporativa, realiza demostración teatral, de diálogos en tele-marketing, y EPTC a clientes difíciles.se exterioriza y Maneja de diálogos del EPTC mediante venta consultiva.</p> <p>se sensibiliza en la problemática comunicacional y razona sobre los diálogos en telemarketig en la comunicación para realizar una efectiva atención al cliente demostrando ser altamente eficiente identificando y aplicando las motivaciones conociendo los comportamientos de los clientes</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida utilizando organizadores visuales para adquirir mayor certeza en la Identificación del público objetivo y análisis de la imagen del producto y de la empresa.</p> <p>*Sustenta sus conclusiones con trabajo en equipo fortaleciendo sus conocimientos.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia Y PC, diapositivas Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo aplica el conocimiento recibido demostrando teatralmente una escena de convivencia o situación laboral, en la que se denotan comportamientos.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando su conocimiento con su equipo de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Práctica calificada de diálogos de los factores que apoyan la credibilidad en función de los elementos de mercadotecnia son: experiencia grado de confianza, gusto personal.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Relaciona y maneja los PVMGM con los hábitos de la gente altamente efectiva en diálogos		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 7

DATOS INFORMATIVOS:

Área Académica	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (4/07/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	Calidad de la cadena de servicio al cliente

INDICADOR: Relaciona y maneja los Principios de Valor en la gestión de Marketing con los hábitos de la gente altamente efectiva en diálogos.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 7 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Promueve calidad de gestión en la cadena de servicio al cliente	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
<i>Formula el plan de estrategias para fidelizar al cliente., analiza los indicadores de satisfacción en empresas Wong y Backus. Reconoce el entorno de Photoshop mediante operaciones básicas.</i>	Indicadores de satisfacción del cliente, aplicados a diversas organizaciones	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MÉTODOS /TECNICA	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza, opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje del cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente tomando como referencia la cadena de calidad de atención al cliente, es decir saber identificar comportamientos del cliente para luego promover la calidad de gestión en la cadena de servicio al cliente</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales de la cadena de calidad de atención al cliente.</p> <p>*Sustenta sus conclusiones con trabajo en equipo y observa videos concluyentes del análisis de la cadena de calidad.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su enseñanza aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Demostrando teatralmente una escena de convivencia o situación laboral, en la que se denotan demostrando la cadena de calidad.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas en equipos de trabajo con sus compañeros de aula.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de sistematización de las cadenas de calidad.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	30
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Relaciona y maneja los Principios del Marketing Mix con los hábitos de la gente altamente efectiva en diálogos		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 8

DATOS INFORMATIVOS:

Área Académica:	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (25/07/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión:	Calidad de gestión en la cadena de servicio al cliente.

INDICADOR: Demuestra manejo de diálogos de tele-marketing, así como de Venta consultiva EPTC (escuchar, preguntar, tomar notas, confirmar), según Speech de enganche.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 8 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Promueve calidad de gestión en la cadena de servicio al cliente	LUGAR	HORAS
	TALLER	...
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Diferencia los principios tácticos del Kaisen (mejora continua) y de los principios del Valor de atención al cliente y gestión de Marketing. Organización y desarrollo de actividades para LA FERIA Práctica de retoque a mano alzada.	El Kaisen (mejora continua) en la cadena de servicio al cliente Organización de la FERIA GASTRONÓMICA	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeto y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje y adquiere conocimiento sobre la gestión de calidad e investiga y reflexiona sobre estándares de calidad para realizar una efectiva atención al cliente demostrando ser altamente eficiente identificando y aplicando las motivaciones en la gestión de la calidad conociendo los comportamientos de los clientes</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales dela gestión de la calidad en la atención al cliente para fidelizarlos y adquirir dominio sobre sus preferencias y requerimientos.</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa videos concluyentes con respecto a la gestión de la calidad.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia Y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo y reconoce criterios y relaciona secuencias de gestión demostrando una buena gestión de calidad.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando la gestión de calidad de la atención al cliente en equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada sobre calidad en la gestión de calidad en la atención de fidelización al cliente.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	0min
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Demuestra manejo de diálogos de tele-marketing, así como de Venta consultiva EPTC (escuchar, preguntar, tomar notas, confirmar), según speech de enganche		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 9

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (1/08/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	Valora el uso del CRM (gestión de la relación con los clientes). En la gestión del servicio al Cliente.

INDICADOR: Analiza los indicadores de satisfacción al cliente Formulando el Plan de estrategias para fidelizar al cliente.

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 9 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Valora el uso del CRM (gestión de la relación con los clientes).en la gestión del servicio al cliente	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al cliente. Diferencia los niveles del CRM (gestión de la relación con los clientes). Selecciona textos y efectos para mejorar la calidad del diseño en photoshop.	Organización y Manejo de soluciones y quejas en el servicio al cliente. El CRM (gestión de la relación con los clientes).aplicado a clientes	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje. Valora el uso del CRM en la gestión del servicio al cliente y Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al cliente, diferencia los niveles del CRM (gestión de la relación con los clientes). y los utiliza con secuencia lógica de gestión en función al comportamiento de los clientes.</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales el CRM de atención al cliente</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo.</p> <p>*Observa videos concluyentes de la CRM (gestión de la relación con los clientes).</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia Y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual. Con trabajo colaborativo aplica el CRM y reconoce criterios demostrando teatralmente una escena de convivencia o situación laboral, en la que se denotan comportamientos del cliente.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas aplicando el CRM (gestión de la relación con los clientes).en equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de diálogos del sistema CRM (gestión de la relación con los clientes). Con demostración simulada.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	80 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta cognitiva	30min
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Analiza los indicadores de satisfacción al cliente Formulando el plan de estrategias para fidelizar al cliente		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 10

Datos Informativos:

Área Académica	Administración de Empresas
Sección:	IV SEMESTRE T2, 2do Año, A.
Duración:	10 horas pedagógicas (8/08/16)
Docente:	Lic. Celso Carranza Chumpitaz
Título de la sesión	Valoración del uso del CRM en la Gestión del Servicio al cliente

INDICADOR: Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al cliente
Diferenciando los niveles del CRM (Gestión de la relación con los clientes).

ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL ANALISIS TRANSACCIONAL		
N° 10 SESION DE CLASE - COMPETENCIA ESPECIFICA O ELEMENTO DE CAPACIDAD: Valora el uso del CRM (gestión de la relación con los clientes). en la gestión del servicio al cliente	LUGAR	HORAS
	TALLER
	AULA	6 HORAS
CONTENIDOS		
PROCEDIMIENTOS	CONCEPTOS	ACTITUDES
Practica calificada de efectos y textos. Reconoce organismos y procesos de defensa al usuario. Exposición de trabajos. Aplicación del CRM Desarrollo de FERIA GASTRONÓMICA	Regulación de los derechos del consumidor o usuario. El CRM. Aplicado a clientes. DIA CENTRAL DE LA FERIA en el Aniversario ISTP-JCT	Muestra actitud sensitiva y motivacional crítica-reflexiva interés y responsabilidad respeta y valora el trabajo en equipo.

SECUENCIA METODOLOGICA				
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	METODOS /TECNICAS	RECURSOS	DURACION
SENSIBILIZACION MOTIVACION	<p>*Saludo de bienvenida.</p> <p>*Analiza opina y siente el logro de sus deseos principales de aprendizaje y Valora el uso del CRM en la gestión del servicio al cliente dándole su respectivo empleo durante y en la atención al cliente en todas sus formas basado en el PAN. Cliente, diferencia los niveles del CRM (gestión de la relación con los clientes). Y los utiliza con secuencia lógica de gestión en función al comportamiento de los clientes demostrando si el valor de su uso en la fidelización del cliente como base principal de la estabilización de las empresas en el mercado del Marketing.</p> <p>*Problematiza con respecto al tema tratado y realiza su propia hipótesis.</p>	Observación sistemática. Ejercicios prácticos.	Pizarra, Mota, Plumones. Preguntas Orales y escritas. Trabajo individual y en equipo.	40 min
PROPORCIONAR INFORMACION	<p>*Estudia en forma dirigida una ficha guía y organizadores visuales valorando el uso del CRM en la fidelización del cliente.</p> <p>*Sustenta conclusiones con trabajo en equipo de trabajo con sus compañeros de aula.</p> <p>*Observa videos concluyentes del análisis transaccional.</p>	Observación sistemática	Equipo multimedia y PC, diapositivas. Trabajo en equipo, Videos, Preguntas Orales y escritas.	100 min
DESARROLLAR PRACTICA DIRIGIDA	<p>*Refuerza su aprendizaje a partir de la lectura de la ficha guía, elabora un mapa conceptual del tratamiento y uso del CRM (gestión de la relación con los clientes). Con trabajo colaborativo valora y Reconoce criterios y relacionado al uso como herramienta principal en la atención al cliente.</p> <p>*Formula diálogos para escenificar situaciones problemáticas el CRM dándole el respectivo valor en atención al cliente, todo esto formando equipos de trabajo.</p>	Ejercicios prácticos y observación sistemática	Trabajo colaborativo y separata guía	50 min
RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TRANSFERENCIA	Practica calificada de diálogos del CRM Con demostración teatral valorando su uso correcto y esencial como herramienta en la atención al cliente.	Ejercicios prácticos	Lista de cotejo	0 min
EVALUACION	*Reflexiona su meta-cognición		Ficha meta-cognitiva	0 min
EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES				
INDICADOR DE LOGRO		TECNICAS	INSTRUMENTOS	
Maneja los pasos para solucionar problemas de servicio al cliente diferenciando los niveles del CRM		Ejercicios prácticos	-Ficha de cotejo de verificación -Registro de progresión	



IESTP JULIO CÉSAR TELLO
ÁREA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEMORANDO N°171-JAE-IESTP-JCT-VES-2016

: CARRANZA CHUMPITAZ, Celso

ASUNTO : Entrega de informe de encuestas de deserción de los estudiantes de
Administración de Empresas

FECHA : VES, 05 de octubre del 2016

Solicito a Ud. informar las conclusiones y recomendaciones de la investigación respecto a los factores que inciden en la deserción de los alumnos de la carrera de Administración de empresas. Información valiosa que nos va a permitir tomar las acciones correctivas en el futuro.

Atentamente;



[Handwritten Signature]
Lic. Roberto Clotacio Sosa Cruz
(e) Jefe de Área Académica
Administración de Empresas

c.c
Archivo
RSC/mgc

¡Administración de Empresas: Camino a la Acreditación!

