



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estudio de percepción sobre la efectividad de las estrategias de retención estudiantil en los primeros ciclos en la Universidad César Vallejo – Tarapoto 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

AUTOR:

García Pérez, Neiver (ORCID: 0000-0003-0939-6817)

ASESOR:

Mtro. Díaz Saavedra, Robin Alexánder (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TARAPOTO - PERÚ

2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	1
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Realidad Problemática.....	5
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Justificación de la investigación	8
1.4. Objetivos.....	9
1.5. Hipótesis	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Trabajos previos.....	11
2.2. Teorías relacionadas al tema	15
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Diseño de investigación	20
3.1.1. Enfoque	20
3.1.2. Alcance.....	20
3.1.3. Diseño.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población y muestra	22
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	22
3.5. Métodos de análisis de datos	23
3.6. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	36

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019. Se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, a nivel descriptivo, utilizando como técnica de recolección de datos un cuestionario, en la variable percepción fue planteado por 16 preguntas asociadas en tres dimensiones: Técnica, humana y entorno, en la segunda, efectividad de las estrategias fue planteado por 15 preguntas asociadas en tres dimensiones: Metas organizacionales, procesos internos y recursos organizacionales, se tomó como muestra 100 estudiantes. Dando como resultado que los estudiantes de los primeros ciclos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto perciben las estrategias de retención medianamente con un porcentaje de 31.7% y la efectividad de las estrategias de retención es deficiente con un 7.8%. Es decir, la Universidad debe de mejorar la efectividad de las estrategias de retención e implementar nuevas de acuerdo a los cambios y escenarios.

Palabras clave: Percepción de los estudiantes, técnica, humana, entorno, efectividad de las estrategias, metas organizacionales, procesos internos, recursos organizacionales.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the students' perception of the effectiveness of retention strategies in the first cycles at the Cesar Vallejo University - Tarapoto, 2019. It is an investigation with a quantitative approach, non-experimental design, at the descriptive, using a questionnaire as a data collection technique, in the perception variable it was posed by 16 associated questions in three dimensions: Technique, human and environment, in the second, effectiveness of the strategies was posed by 15 associated questions in three dimensions: Organizational goals, internal processes and organizational resources, 100 students were taken as a sample. As a result, the students of the first cycles of the Cesar Vallejo University - Tarapoto perceive the retention strategies moderately with a percentage of 31.7% and the effectiveness of the retention strategies is deficient with 7.8%. That is, the University must improve the effectiveness of retention strategies and implement new ones according to changes and scenarios.

Keywords: Students' perception, technique, human, environment, effectiveness of strategies, organizational goals, internal processes, organizational resources.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Ámbito internacional

En el ámbito internacional existe un nivel muy elevado de abandono de los estudios superiores en el primer año de formación, ante este hecho Gorostiaga et al (2017) realizó una investigación en la que señala que Estados Unidos, Australia y Sudáfrica presentan niveles alarmantes de deserción estudiantil en los últimos 30 años y Latinoamérica evidencio este problemas recientemente, ante ello explica que las soluciones que están considerando frente a este caso son, la utilización de estrategias de retención, políticas internas de bienestar y procesos de incorporación al centro de estudios en los primeros tres ciclos. Sin embargo, esta búsqueda por tratar de solucionar este problema ocasiona una mayor complejidad tanto en la inclusión como en la tradición selectiva del centro de estudios, es por ello que para evitar llegar a ese extremo se toman medidas adicionales como, creación de programas para dar a conocer el contenido, función y ocupación de cada carrera en los colegios. Concluyeron que los centros de educación superior desde sus inicios llevan procesos de aprendizajes continuos, en algunos casos sin implementación de políticas o estrategias de retención, en otros casos las estrategias y políticas de retención presentan deficiencias y limitaciones, frente a ello señalaron que la correcta manera de lograr los objetivos propuestos es combinando ambas (estrategias de retención y políticas), también se debe de involucrar a los docentes, materiales adecuados que familiaricen (polos, mochilas, llaveros y pulseras), y por ultimo contar con recursos disponibles como (programas de formación adicionales, medios digitales actuales, infraestructura y transporte).

Además de ello, en una investigación realizada por Suárez & Díaz (2015) señalan que la retención de estudiantes puede ser utilizada con el acompañamiento, ambos tienen el mismo fin pero el segundo es más completo, además de ello explico que en países de primer mundo como Finlandia, Canadá, Estados Unidos, Irlanda del norte entre otras, adoptaron a ambas como políticas internas que hacen posible la permanencia de los estudiantes, solo que con la diferencia de una serie de principios, normas y distintos manuales de estos temas, también indica que en universidades como Harvard existen programas de retención y acompañamiento de talento en los que incluyeron un servicio de consejería y distinciones como ejemplo a seguir. Añadió que en América Latina los programas de retención y acompañamiento tienen ciertas limitaciones tanto financieramente como normativas, además de ello solo se trata de retener con asesorías y orientación, explica que estas estrategias no garantizan efectividad. Concluyeron mencionando que los países de América Latina presentan deficiencia en estrategias de retención y acompañamiento a diferencia de los países de primer mundo, además de ello presentan niveles bajos de inversión, equipamiento y gestión universitaria, problemas que impiden el logro de una adecuada retención y acompañamiento de los estudiantes.

Por otro lado, según mencionan Castillo et al (2019) los estudiantes de educación superior tienden a fracasar en el primer año de educación, debido a este problema en países como Chile se vieron obligados a iniciar programas de acompañamiento y retención los cuales estuvieran dirigidos a disminuir cifras elevadas de deserción; además de ello señalan que junto con estos programas se encontraban metodologías cualitativas y perspectiva comunicativa – crítica, en las cuales se realizó distintos exámenes, tales como factores de motivación e inserción, participación e involucramiento y aspectos negativos encontrados en la iniciación, todos estos fueron factores de estudio que ayudaron a identificar cuál de ellos es el que más significado, representatividad y

permite la permanencia en el centro de estudios tiene para los estudiantes. Concluyeron señalando que la implementación e iniciación de los programas de acompañamiento y retención no satisface a todos los estudiantes de las diferentes carreras, ante este hecho surgieron realizar ciertos cambios de acuerdo a las distintas realidades y escenarios que pasan, entre estos cambios sugirieron la inclusión de todos por igual sin inclusión ni favoritismo.

Ámbito Nacional

A nivel nacional según una investigación realizada por Del Pilar (2018) señala que las universidades privadas en el Perú no cuentan en su gran mayoría con un modelo de acción interna (programas de retención estudiantil), en el cual se evidencie la efectividad, eficiencia y durabilidad de este, es por explica que debido a este problema existe índices elevados de deserción estudiantil; además de ello complemento diciendo en su estudio que un aproximado del 90% de las universidades en el Perú reportaron un índice mayor al 15% de deserción del total de sus estudiantes en los primeros ciclos, señala también que esto se debe a problemas como deficiencia de conocimiento, situación financiera y problemas familiares. Concluyo diciendo que en las universidades privadas en el Perú deberían incrementar su inversión en estrategias de retención, dar seguimiento y medición de la efectividad eficiencia y durabilidad de este, esto debido a que al existir un incremento de deserción estudiantil supone perdidas en ingresos, además ello sugiere realizar alianzas estratégicas con universidades extranjeras, para aumentar la importancia y curiosidad.

Por otro lado, según mencionan Sánchez et al (2017) en el Perú, es difícil lograr tener porcentajes elevados de retención estudiantil en las universidades, es por ello que se considera un reto el poder lograrlo, señalan que llegar a tener porcentajes elevados de retención beneficia tanto al centro de formación como a la sociedad, en el primer caso a

través de mejores trabajos, pagos más elevados por ser titulados y continuidad en su preparación, en el segundo caso en la sociedad son más preparados, estables, sus familias aspiran a ser mejores y por ultimo tienen mayor poder adquisitivo que favorece al estado (impuestos) y a la sociedad (ingresos). Por otro lado, mantener un porcentaje elevado de retención y no de deserción, repercute directamente en el pensamiento de los estudiantes, en el mantenerse o salirse.

Ámbito Local

El desarrollo de la investigación se centra en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, la cual fue creada como sede principal en Trujillo aproximadamente hace 29 años, dedicándose a sector de educación, cuenta con 12 campus en las distintas ciudades y más de 100 convenios internacionales, además de ello es en la sede Tarapoto en la cual se pretende realizar un estudio de percepción sobre la efectividad de las estrategias de retención estudiantil en los primeros ciclos de formación de las diferentes carreras.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019?

Problemas Específicos

¿Cuál es la percepción de los estudiantes sobre las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019?

¿Cuál es la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019?

1.3. Justificación de la investigación

Relevancia social

La presente investigación tiene relevancia a nivel social, esto debido a que el presente estudio se centra en conocer la percepción y efectividad de las estrategias de retención estudiantil utilizadas por la mencionada universidad en los ciclos iniciales de formación profesional.

Implicaciones prácticas

El presente estudio estará justificado de manera práctica, esto debido a que los datos servirán para emplear acciones de mejoría para la dicha organización, en temas de efectividad de las estrategias de retención utilizadas en dicha organización.

Utilidad metodológica

De manera metodológica este estudio será muy útil debido a que se en él se emplean procesos metodológicos e instrumentos, los cuales ayudarán y facilitarán la evaluación y determinación de la percepción y efectividad de las estrategias de retención de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.

1.4. Objetivos

General

Determinar la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

Específicos

Describir la percepción de los estudiantes sobre las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

Describir la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

1.5. Hipótesis

General

Existe percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

Específicos

Existe percepción de los estudiantes sobre las estrategias de retención en los primeros ciclos en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

Existe efectividad de las estrategias de retención en los primeros ciclos en los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos previos

Internacional

A nivel internacional Vélez & Andino (2017) desarrollaron una investigación titulada *Estrategias de Retención Estudiantil implementadas en la Facultad de Ciencias Médicas UCAN Estelí, 2015-2017*. Tuvo como objetivo de investigación analizar las estrategias de retención estudiantil implementado en esta Facultad de Ciencias Médicas. Realizaron un estudio de tipo descriptivo, con un predominio de diseño cualitativo, de corte transversal, con un modelo pedagógico integrador y constructivista, la población de estudio fue de 62 docentes y 420 estudiantes, la muestra fue de 11 docentes y 93 estudiantes, tuvo un muestreo probabilístico aleatorio y por último utilizaron la técnica de entrevista, encuesta y revisión documental. Los resultados de mencionada investigación fueron que la percepción de los estudiantes repercute como el principal indicador de motivación intrínseca para su permanencia en la universidad, además de ello señalaron que existen indicadores de menos importancia como motivación en aulas y motivación extrínseca, estas se encuentran en un nivel menor que el primero, y debido esas razones es que no garantizan su permanencia en la universidad, para terminar señalaron que las capacitaciones a los docentes son considerados relevantes e innecesarios para retenerlos.

Vélez (2016) desarrollo una investigación titulada *Efectividad de las estrategias de retención estudiantil en la licenciatura inglés-español modalidad distancia de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, entre los años 2013 y 2015*. Tuvo como objetivo de investigación analizar el nivel de eficacia de las estrategias implementadas por la facultad de educación en la licenciatura inglés-español modalidad distancia, entre los

años 2013 y 2015 para evitar la deserción de sus estudiantes. Realizó una investigación mixta, en la cual utilizó la entrevista y la revisión de datos secundarios como técnicas de recolección de información y el diseño explicativo secuencial (DEXPLIS) como técnica para analizar los datos, la población de estudio fue la Facultad de educación en modalidad distancia de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín, la muestra fueron los coordinadores de la Licenciatura inglés-español en las modalidades: presencial y distancia, Daniel Avendaño y Gudíela Eusse Saavedra, coordinadora de prácticas Olga Lucía Cardona Castrillón y la docente Marta Gil y la psicóloga líder del subproceso de Inclusión y Permanencia de Bienestar Universitario Lizeth Vanessa Bedoya, se trabajó con el principio de selección de muestra intencional o por conveniencia. Los principales resultados fueron que existe relevantes implicaciones sobre los factores socioeconómicos frente al fenómeno de la deserción, por temas de financiamiento de la universidad, además de ello la permanencia de los estudiantes se ve influenciada por factores psicológicos baja autoestima, falta de interés o motivación hacia los estudios, falta de voluntad, el poco tiempo dedicado a las actividades académicas y la pérdida de semestres. Debido a estos problemas recomendaron implementar estrategias institucionales teniendo en cuenta la disminución de la deserción y la permanencia de los estudiantes.

Mendoza (2015) realizó una investigación titulada *Estrategias empleadas para la retención de estudiantes del programa MAD del ITESM Campus Monterrey*. Tuvo como objetivo de investigación identificar los diferentes mecanismos, denominados estrategias que se emplean durante la impartición de los cursos y que sirven como puente para propiciar la permanencia de los estudiantes que forman parte de la matrícula de la maestría en administración de instituciones educativas en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Realizó un estudio cualitativo, la población fue los estudiantes de maestría en

administración, la muestra fue 10 integrantes, la cual estuvo formada por 5 alumnos, 2 titulares, 2 tutores y un consejero académico, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados de mencionada investigación fueron, que se encontraron elementos de coincidencia como la apreciación del nivel educativo de la institución, así como las diferentes responsabilidades y los roles que cada uno de los actores educativos tiene que realizar para llevar a cabo su tarea de manera adecuada. Adicionalmente, se encontraron elementos que ofrecen un panorama favorable en cuanto al compromiso que los diferentes actores tanto con la institución como con su propósito profesional, y por último que existe una correcta aplicación de las estrategias de retención.

Nacional

A nivel nacional Mauricio (2018) realizó una investigación titulada *Modelo de acción institucional para promover la retención de estudiantes de primer ciclo de Universidades Peruanas del Sector Privado*. Tuvo como objetivo de investigación desarrollar un Modelo de Acción Institucional para promover la retención de estudiantes universitarios de primer ciclo. Realizó un estudio cualitativo, diseño exploratorio de corte transversal, la población de estudio fue de 1006 estudiantes, la muestra de 457 hombres y 549 mujeres entre las edades de 20 – 54. Concluyeron que en el Perú hace falta que las universidades privadas cuenten con un modelo de acción institucional efectivo y la cual perciban y promueva la retención de estudiantes universitarios de primer ciclo de manera eficiente, rentable, debidamente estructurada y sostenible en el tiempo.

Jara (2019) realizó una investigación titulada *Plan estratégico de acciones para la retención de los alumnos de la Institución Cestec en la ciudad de Huaraz, para el periodo 2018 – 2019*. Tuvo como objetivo de investigación elaborar un plan estratégico que sustente retener la deserción de los alumnos de la institución Cestec. Realizó un estudio determinando la viabilidad del proyecto, analizar los riesgos inherentes,

definir la planeación estratégica, realizar los objetivos y alcanzar el liderazgo, todos estos puntos se realizarán con presupuesto de la empresa mencionada, la población de estudio fueron los alumnos, 540 mujeres y 629 varones de los cuales la muestra fue, 94 mujeres y 112 varones. La conclusión principal a la que llegaron fue que la institución debe implementar estrategias de retención y deserción evidenciando la efectividad, generar diferenciación, mejorar infraestructura, tecnología, constante capacitación a los docentes y sus servicios.

Vexler (2018) realizó una investigación titulada *Estrategias de retención y factores de deserción de las estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, 2017*. Tuvo como objetivo de investigación determinar los factores que provocan la deserción y la efectividad de las estrategias de retención de las estudiantes de los primeros ciclos de Educación Inicial de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón en el año 2017. Realizó un estudio de tipo sustantivo con base descriptivo correlacional y transaccional, diseño de investigación no experimental, correlacional causal, la población fue de 30 estudiantes de los primeros ciclos de la especialidad de Educación Inicial, la muestra de estuvo conformada por el total de la población 30 estudiantes, el instrumento utilizado fue el cuestionario y análisis documental. Los principales resultados que tuvieron fueron en la hipótesis general, se afirma que $p < 0,05$ y como p de acuerdo al valor calculado con el SPSS es Sig. (Bilateral)= 0,000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por estas razones dijeron que existe una relación significativa entre los factores de efectividad de las estrategias y las socioculturales con la deserción de las estudiantes de los primeros ciclos de Educación Inicial de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón en el año 2017.

2.2. Teorías relacionadas al tema

Percepción de los estudiantes

La percepción como concepto, es la autoevaluación que realizan los estudiantes desde el primer ciclo de formación, de acuerdo a ello Sifuentes (2018) señalo que los estudiantes inconscientemente en un 90% realizan autoevaluaciones al finalizar sus estudios de cada ciclo, y es en el cual identifican los factores que ayudan a que permanezcan con sus estudios, entre ellos señalo que son, rendimiento académico, aspiraciones, disponibilidad de dinero y cumplimiento de sus sueños, además de ello complemento diciendo que las estrategias de retención que aplica el centro de formación puede cambiar su pensamiento en los ciclos iniciales de formaciones de los estudiantes.

Este término va de la mano con la autoevaluación, la cual consta de priorizar, identificar y ponderar los puntos débiles y fuertes de cada persona de acuerdo a sus acciones, es por ello que Igua & Pedraza (2016) indicaron que los estudiantes universitarios del público y privado en los primeros ciclos (del primer al tercer ciclo) de iniciación de sus carreras están en un 80% indecisos de la elección tomada, se encuentran observando el centro de estudios, motivaciones por parte de la universidad (políticas de retención) y determinando su estadía o salida de este, señalaron además de ello que la posible decisión de cada estudiante puede ser influenciada por la estrategias de retención en la que se crea una percepción diferente y positiva sobre lo que desean ser y donde lograrlo, es muy importante la intervención del centro de estudios en todo este proceso.

Asimismo, para Hernández (2016) la percepción que tiene una persona respecto a una acción no está asociada a los sentidos, tampoco a la conciencia, menciona que no percibimos lo que observamos si no lo que estamos programados a percibir, de acuerdo a diversos estudios en

relación a la percepción señalaron que cada grupo de personas es programada de acuerdo a diversos intereses externos (empresas) de acuerdo a la psicología Gestalt, la cual consta de entrar por la vista y crear una necesidad y transformarla en una percepción buena de la información recibida, en este caso explico que la mejor herramienta para poder retener a los estudiantes es mostrándoles las diferentes estrategias, beneficios e infraestructura que tiene que le puede facilitar el aprendizaje y calidad para luego mostrar a la sociedad.

Dimensiones

Para definir a las dimensiones de la percepción de los estudiantes se cita al autor Avedis (2017) quien lo dimensiona a dicha variable en las siguientes: Se encuentra influenciada por la aplicación de alguna **técnica**, la cual ayuda tener una percepción sea buena o mala respecto a alguna información que reciben o a alguna actividad que les llama la atención, es utilizada mayormente en los inicios de formación profesional y es mediante la cual se deciden si continúan o renuncian. La **humana** se refiere al servicio que brinda la institución y los adicionales como tecnología, infraestructura y docentes capacitados que analiza los estudiantes en los primeros ciclos, luego de ello crea una expectativa propia sea positiva o negativa respecto al servicio y lo transforma en una decisión personal o humana la cual define si futuro en ese lugar o en otro. El **entorno** es considerado como la comodidad que encuentran los estudiantes, la importancia que les toman y la calidad del servicio, todos estos puntos son considerados y analizados inconscientemente, y además de ello ayuda a promocionar de una manera buena o mala al centro de formación.

Efectividad de las estrategias

La efectividad como concepto, es el resultado de una correcta aplicación de la eficacia y eficiencia los cuales fueron realizados en algún periodo determinado de tiempo y con sus respectivas inversiones para alcanzarlas, además de ello menciona Amanecia (2019) que la efectividad de la aplicación de estrategias se encuentra representada como la satisfacción de los beneficiarios al ver los resultados obtenidos luego de la inversión y tiempo que dedicaron. Otro de los casos que señaló fue que se relaciona directamente con la calidad, mejor rendimiento y diferenciación ya sea por los resultados o por la correcta aplicación de las estrategias de retención con resultados estimados.

Por otro lado, Pineda et al (2011) señaló que los programas adicionales que les brindan a los estudiantes los centros educativos son únicamente para vincular a los docentes e institución con los estudiantes, y es más continuo en los primeros ciclos, es por ello que la aplicación de estas estrategias tiene que tener una efectividad favorable y de acuerdo al interés del centro de formación, además de ello estos programas hacen sentir importantes, escuchados y considerados a los estudiantes, también si se desarrolla adecuadamente y con las personas indicadas ayuda a promocionar a través del voz a voz, y ayuda a la causa del centro de formación profesional. En su investigación el mencionado autor señaló que debe de existir una continuidad en los programas de retención hasta que culminen sus estudios, pero se debe de realizar a través de tutores y nuevas facilidades ya sea en el pago o papeleo, esto con la intención de no dejar de lado a los estudiantes y por lo que representan económicamente para la institución, y el perderlos sería también una pérdida interna.

Como complemento, Planner (2019) señaló que dar importancia y conocer a detalle individualmente a los estudiantes al inicio de formar parte del centro de formación es vital, porque es en donde identificas que tipo de estrategias de retención utilizar para que los resultados sean más efectivos, es por ello que las instituciones dedicadas a este rubro tratan de llegar a los estudiantes en los colegios a través de diversos programas como escuela de líderes entre otros, los cuales solo son con la intención de incentivar a ingresar a la institución y conocerlos. Otro de los casos es involucrar al estudiante a ser parte de los programas de retención y hacerles conocer los beneficios, convenios, infraestructura y tecnología con la que cuenta, esto puede ser muy importante para la toma de decisión de los estudiantes que piensan seguir su formación profesional, menciono el dicho autor que estos factores ayudan a ser más efectivas a las estrategias de retención.

Además de ello, Rosario (2013) señaló que las estrategias o programas de retención pueden ser más efectivas aumentándole ayudas económicas a base de buenas calificaciones o alcance de méritos que puedan llegar los estudiantes, esto con el objetivo de generar un ambiente de competitividad la cual ayuda y manteniendo al estudiante ocupado y no pensar en tomar nuevas decisiones como desertar, también indicó que en el año 2009 la Universidad del Rosario realizó una investigación asociada al programa de seguimiento y retención, tutoría, el cual tuvo como resultado que la efectividad de este programa se encuentra asociado a la interacción y conocimiento individual que tienen los docentes acerca de los estudiantes, y la constante intervención del director de escuela en las clases para escuchar sus dudas e inquietudes que tienen los estudiantes, todo este proceso fue considerado como una estrategia para identificar cual es más efectivo y queda en la mente de los estudiantes, se realizó en los tres primeros ciclos de formación.

Dimensiones

Para definir a las dimensiones de la efectividad de las estrategias en los estudiantes se cita a los autores Delgado & Marcos (2018) quienes dimensionan a mencionada variable en las siguientes: Las **metas organizacionales** son un conjunto de objetivos propuestos con anterioridad para alcanzar un determinado fin estratégico y efectivo como resultado del trabajo realizado tanto de la organización como de los colaboradores, este está dirigido a los clientes que en este caso de una institución de formación serían los estudiantes en sus inicios y trayecto de formación, también se involucra el seguimiento y una distribución en las funciones a realizar. Los **procesos internos** hacen referencia al alcance efectivo óptimo o deseado en todo el desarrollo de las tareas o actividades planeadas junto con los programas o estrategias de retención, además de ello corresponde a la productividad obtenida de los colaboradores que se dedican a monitorear e investigar sobre que otras estrategias utilizar o adecuar de acuerdo a las opiniones de los estudiantes. Los **recursos organizacionales** son inversión que realiza y utiliza la organización para poder hacer posible la efectividad de los programas de retención, además son los adicionales que se les brinda o informa a los estudiantes que tiene el centro de estudios tales como infraestructura, tecnología, facilidades y convenios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

El enfoque de mencionada investigación es cuantitativo, esto debido a que se maneja datos estadísticos que se puede analizar, procesar y ordenar utilizando métodos estadísticos.

3.1.2. Alcance

En la presente investigación tiene un alcance descriptivo.

Donde:



M: Los clientes de la empresa repuestos Leguía.

O: Nivel de fidelización de los clientes.

3.1.3. Diseño

En mencionada investigación se realizó un diseño de investigación no experimental, esto debido a que solo se podrá manipular los resultados o aumentar aleatoriamente a los sujetos o condiciones. Los autores Hernández et al (2014) señalaron que es transaccional descriptiva esto debido a que su principal fin es investigar a los valores o sucesos en los que las variables se manifiestan en un determinado tiempo o serie.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptuales y operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Percepción de los estudiantes	<p>Definición conceptual:</p> <p>Sifuentes (2018) menciona que la percepción es la autoevaluación que realizan los estudiantes desde el primer ciclo de formación.</p> <p>Definición operativa:</p> <p>La percepción que tienen los estudiantes se encuentra entrelazada con la identificación, priorización y ponderación de los puntos débiles y fuertes que pueden estimar de acuerdo a su observación.</p>	D1. Técnica	Accesibilidad	Escala de Likert - Ordinal
			Claridad en la información	
		D2. Humana	Confiabilidad	
			Veracidad de la información	
		D3. Entorno	Comodidad	
			Infraestructura	
Tecnología				
Variable Independiente: Efectividad de las estrategias	<p>Definición conceptual:</p> <p>Amanecia (2019) menciona que la efectividad de la aplicación de estrategias se encuentra representada como la satisfacción de los beneficiarios al ver los resultados obtenidos luego de la inversión y tiempo que dedicaron</p> <p>Definición operativa:</p> <p>La efectividad de las estrategias es referida con la satisfacción, disminución de la deserción y aceptación de los estudiantes.</p>	D1. Metas organizacionales	Conoce la misión y visión	
			Realiza acciones que conducen a la satisfacción estudiantil	
		D2. Procesos internos	Optimización	
			Cumplimiento de estrategias	
		D3. Recursos organizacionales	Tiene capacidad gerencial	
			Asume posición de negociación	

3.3. Población y muestra

Población

La población que fue considerada para mencionada investigación fue de 100 estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas.

Muestra

La muestra fue censal, pues se abarco el 100% de la población, la cual es una muestra representativa, de mucha utilidad y valides para la dicha investigación.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

La técnica que fue utilizada en mencionada investigación fue la encuesta, y es través de la cual se seleccionó la información importante para luego obtener los resultados de dichas variables.

Instrumento

El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra, la cual fue 100 estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas.

Validez

Para poder validar el instrumento del cuestionario se recurrió a expertos del ámbito, la cual fue validada por dos expertos del área de estudio los cuales se demuestran a continuación:

DOCENTE	ESPECIALIDAD	AÑOS DE EXPERIENCIA	URL
Fredy Álvarez Fonseca	Administración en Recursos Humanos	18 años	https://www.linkedin.com/in/fredy-alvares-fonseca-9892038/?originalSubdomain=pe
Alejandra Vélez Roldan	Marketing	13 años	https://www.linkedin.com/in/alejandra-velez-roldan-5476467/?originalSubdomain=pe

3.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos, a través de la aplicación del instrumento, se realizaron mediante una base de datos, la hoja de cálculo de Excel 2016, para luego proceder a realizar todo el proceso a vaciar esos datos en el SPSS 25.

3.6. Aspectos éticos

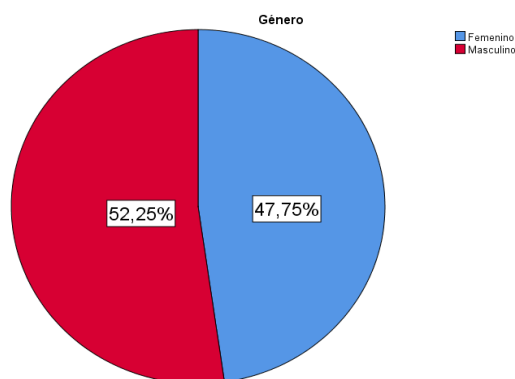
Para la elaboración de mencionada investigación se incluyó valores que caracterizan como responsabilidad, dedicación, honestidad y esfuerzo. Todos estos valores sirvieron y fueron parte del proceso y elaboración de dicha investigación, además fueron muy esenciales en la ética como investigadores responsables y comprometidos a dar a conocer un buen estudio.

IV. RESULTADOS

La tabla N° 01, muestra la estadística de fiabilidad, donde el Alfa de cronbach es 0,818 respecto a 31 elementos analizados, resultado que es superior al 0,7, demostrando así la consistencia de la investigación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.818	31

El GRÁFICO N°01 refleja que el 52,25% de encuestados son varones y el 47,75% son mujeres, esto refleja que existe un equilibrio en los géneros de estudio en los estudiantes de los primeros ciclos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.



De acuerdo a la variable 1 se muestra la percepción en cada una de sus dimensiones, en la tabla N° 01 refleja la percepción de la dimensión técnica en la cual el 80,6% tienen una percepción favorable y un 1,7% tienen una percepción desfavorable, los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.

Favorable	50	80,6%	17	74,0%
Medianamente favorable	11	17,7%	3	13,0%
Desfavorable	1	1,7%	3	13,0%
Total	62	100,0%	23	100,0%

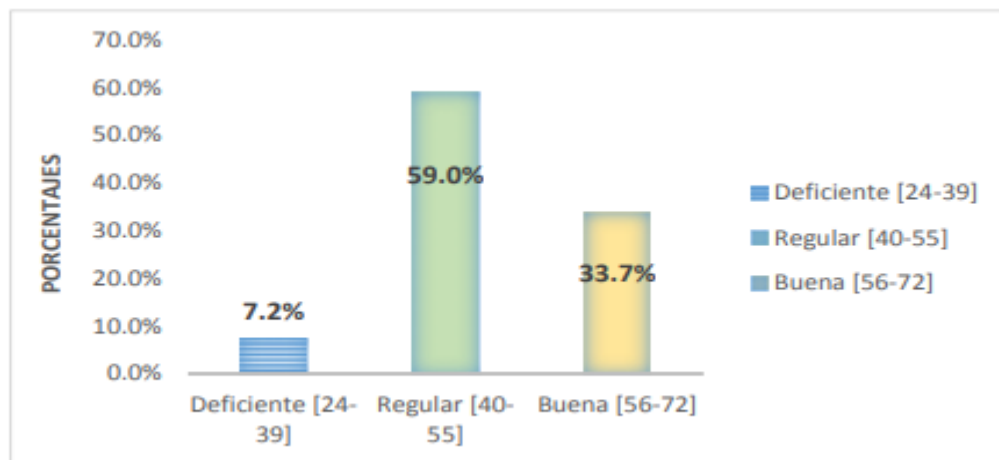
En la tabla N° 02 refleja la percepción de la dimensión humana en la cual el 51,6% tienen una percepción favorable y un 19,4% tienen una percepción desfavorable, los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.

Favorable	32	51,6%	12	52,2%
Medianamente favorable	18	29,0%	7	30,4%
Desfavorable	12	19,4%	4	17,4%
Total	62	100,0%	23	100,0%

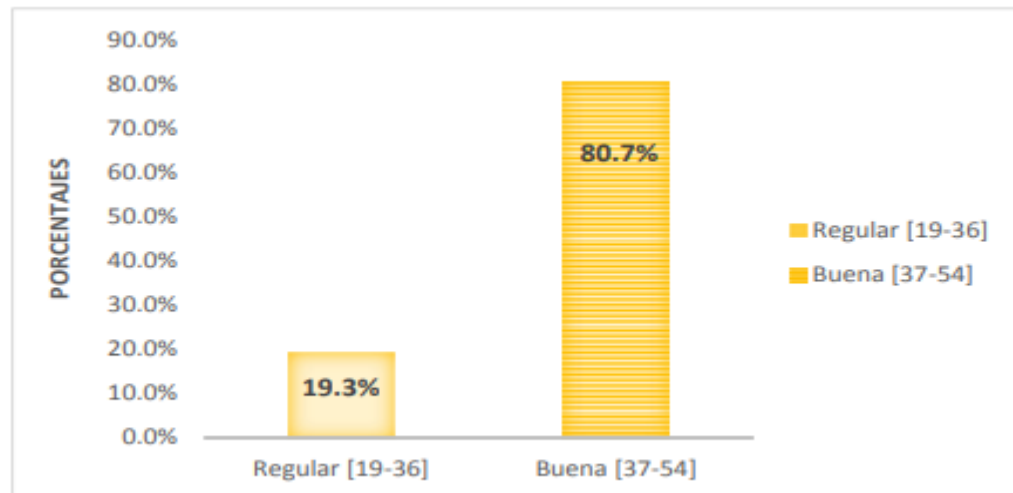
En la tabla N° 03 refleja la percepción de la dimensión entorno en la cual el 64,6% tienen una percepción favorable y un 4,8% tienen una percepción desfavorable, los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.

Favorable	40	64,6%	18	78,3%
Medianamente favorable	19	30,6%	5	21,7%
Desfavorable	3	4,8%	0	0,0%
Total	62	100,0%	23	100,0%

De acuerdo a la variable 2 se muestra la efectividad de las estrategias en cada una de sus dimensiones, en el grafico N°2 refleja la efectividad de la dimensión metas organizacionales, en la cual el mayor porcentaje fue 59.0% regular y con un menor porcentaje fue 7.2% representado un nivel deficiente de efectividad en las metas organizacionales en los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.

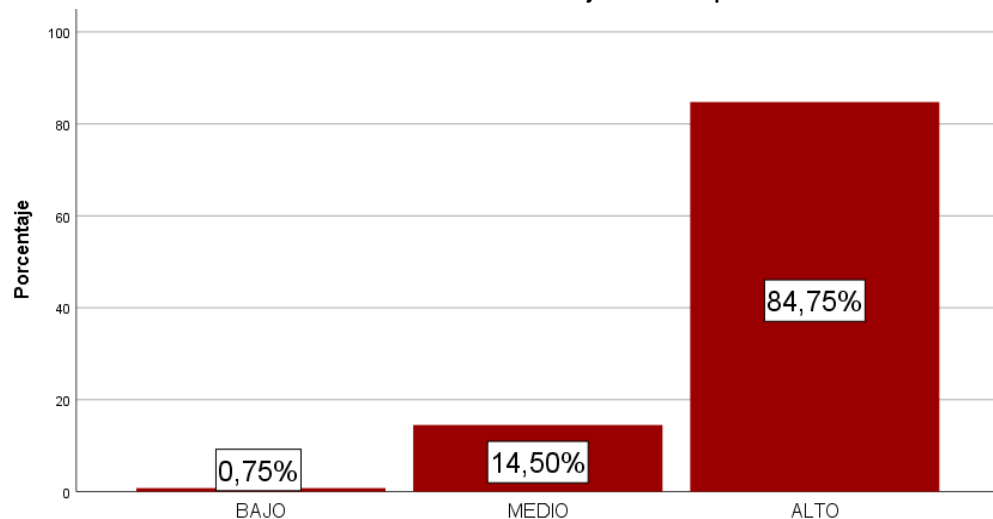


En el grafico N°3 refleja la efectividad de la dimensión procesos internos, en la cual el mayor porcentaje fue 80.7% buena y con un menor porcentaje fue 19.3% representado un nivel regular en efectividad de los procesos internos en los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo –



Tarapoto.

En el grafico N°4 refleja la efectividad de la dimensión recursos organizacionales, en la cual el mayor porcentaje fue 84,75% alto y con un menor porcentaje fue 0,75% representando un nivel bajo de recursos en los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas académicos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.



V. DISCUSIÓN

Los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto perciben las estrategias de retención medianamente con un porcentaje de 31.7% de acuerdo a la interpretación y análisis de las dimensiones y la efectividad de las estrategias es deficiente con un porcentaje de 7.8% por los datos, ponderación y análisis realizado de las dimensiones.

Internacional

En la Facultad de Ciencias Médicas UCAN Estelí los estudiantes tienen una percepción que repercute en su motivación intrínseca para su permanencia en la universidad. Sin embargo, los estudiantes solo son motivados y no retenido en su totalidad para continuar con estudios, es por ello que analizaron las estrategias que se estaban aplicando y decidieron adaptarlas o modificarlas de acuerdo a los intereses de los estudiantes, en esta se realizaría constantes seguimientos y preguntas para ver su efectividad y prosperidad.

Por otro lado, en la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín los estudiantes reflejaron un nivel bajo de satisfacción y un desconocimiento de las estrategias de retención. Es por ello, que en mencionada universidad modificaron e implementaron estrategias y programas de retención que disminuyan la deserción y que suban los niveles de satisfacción de los estudiantes. Similar a este caso sucedió con la universidad anterior, tuvieron que adecuarse o pronosticarse a las antiguas y nuevas exigencias que podrían requerir los estudiantes para poder identificar y observar las estrategias y programas que se les brinda.

Nacional

En las Universidades Peruanas del Sector Privado no cuentan con un modelo acción institucional que promueva la percepción o efectividad de la retención de estudiantes en los primeros ciclos, en contraste, la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto cuenta con una efectividad deficiente y una percepción medianamente en su modelo de acción institucional o programa de retención el cual contrarresta a la deserción. En cuanto a las dimensiones existe una cierta similitud entre ambas, solo en la última existe una completa similitud porque son difíciles de percibir y darles efectividad.

Considerando como punto de discusión la tabla N° 07 de la tesis estrategias de retención y factores de deserción de las estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón demostraron que si existe una relación significativa entre los factores de efectividad de las estrategias y las socioculturales con la deserción de las estudiantes de los primeros ciclos y en contraste con la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto se demostró que la efectividad de las estrategias repercute directamente en la deserción de los estudiantes en los primeros ciclos de formación.

VI. CONCLUSIONES

En la dimensión técnica de la variable percepción de los estudiantes refleja que existe un porcentaje de 80,6% favorable y 17,7% medianamente favorable, por lo que este porcentaje repercute en el cumplimiento de los objetivos impidiendo lograrlo en su totalidad.

En la dimensión humana de la variable percepción de los estudiantes demuestra que existe un porcentaje de 51,6% favorable y 29,0% medianamente favorable, por lo que este porcentaje puede repercutir en el cumplimiento de los objetivos impidiendo lograrlo en su totalidad.

En la dimensión entorno de la variable percepción de los estudiantes demuestra que existe un porcentaje de 64,6% favorable y 30,6% medianamente favorable, por lo que este porcentaje puede repercutir en el cumplimiento de los objetivos impidiendo lograrlo en su totalidad.

Como conclusión de la primera variable se realizó una promediación de los resultados de los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto son medianamente aceptables, teniendo un porcentaje de 31,7% lo cual representa poco favorable para la Universidad en temas de ingresos y calidad.

En la dimensión metas organizacionales de la variable efectividad de las estrategias en los estudiantes demuestra que existe un porcentaje de 59,0% con efectividad regular y 33,7% con buena efectividad, por lo que este porcentaje puede significar pérdidas y deserción en los estudiantes.

En la dimensión procesos internos de la variable efectividad de las estrategias en los estudiantes demuestra que existe un porcentaje de

80,7% con buena efectividad y 19,3% con regular, por lo que este porcentaje puede significar pérdidas y deserción en los estudiantes.

En la dimensión recursos organizacionales de la variable efectividad de las estrategias en los estudiantes demuestra que existe un porcentaje de 84,75% con alta efectividad y 14,5% con efectividad media, por lo que este porcentaje puede significar pérdidas y deserción en los estudiantes.

Como conclusión de la segunda variable se realizó una promediación de los resultados en los estudiantes de los primeros ciclos de los diferentes programas de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto es deficiente, teniendo un porcentaje de 7,8% lo cual representa una efectividad en las estrategias de retención poco favorable para la Universidad.

Finalmente, se concluye que los estudiantes de los primeros ciclos de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto perciben las estrategias de retención medianamente con un porcentaje de 31.7% y la efectividad de las estrategias de retención es deficiente con un 7.8%. Es decir, la Universidad debe de mejorar la efectividad de las estrategias de retención e implementar nuevas de acuerdo a los cambios y escenarios.

VII. RECOMENDACIONES

Implementar nuevas estrategias de retención acorde a las expectativas y requerimiento de los estudiantes, dar mayor importancia, atención en los primeros ciclos y brindar un servicio de calidad en todos los sentidos.

Realizar mayor seguimiento de los programas y estrategias de retención para aumentar su efectividad, dar más beneficios y posibilidades para seguir estudiando, son piezas fundamentales que a los estudiantes ayudan a identificarse y aceptar todo lo que se les ofrece.

Incentivar a los estudiantes a formar parte de los programas y estrategias de retención existentes a través de ciertos beneficios que obtendrán a cambio, como becas entre otros, factores que son considerados por los demás estudiantes, los cuales son seguidos y copiados.

Hacer conocer la infraestructura, tecnología, convenios y programas en los que pueden formar parte y por los que se pueden beneficiar, todos estos son factores ayudan a tener una buena y favorable percepción, la cual viene acompañado del aumento de la efectividad de las estrategias y programas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amanecia, L. (2019). La Efectividad como concepto. *Scielo*.
http://www.scielo.org.co/scielo.bitstream/handle/UNJBG/3611/192_2019_ale_ale_al_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avedis, D. (2017). *Encuesta De Percepción Del Estudiante Sobre La Satisfacción Con Los Estudios Y La Práctica Docente*.
<http://ciep.cga.udg.mx/satisfaccion/encuesta.pdf>
- Castillo, P., Morales, T., & Miranda, C. (2019). Evaluación de un programa de apoyo psico-social en torno a los conceptos de persistencia y retención universitaria. *Revista Brasileira de Educação*, 24, 1–24.
<https://doi.org/10.1590/s1413-24782019240058>
- Delgado, E., & Marcos, R. (2018). Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018. *Universidad César Vallejo*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27622/delgado_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gorostiaga, J., Lastra, K., & Muiños, S. (2017). Políticas institucionales para favorecer el acceso y la permanencia en universidades argentinas: un análisis de cuatro instituciones del conurbano bonaerense. *Páginas de Educación*, 10(1), 151. <https://doi.org/10.22235/pe.v10i1.1363>
- Hernández, F. (2016). *Teoría de la percepción*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/129486119.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. E. INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6ta ed.).
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Igua, E., & Pedraza, A. (2016). *Articulación entre la educación media y superior* .

Percepción de estudiantes de undécimo grado acerca de los programas de orientación vocacional en una institución pública y una privada .
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=50504166-a224-4f7b-80ed-e5bb178f7469%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=edsbas.A2788D95&db=edsbas>

Jara, M. (2019). *PLAN ESTRATEGICO DE ACCIONES PARA LA RETENCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA INSTITUCIÓN CESTEC EN LA CIUDAD DE HUARAZ, PARA EL PERIODO 2018 – 2019* [Universidad San Ignacion de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8813/1/2018_Jara-Vidal.pdf

Mauricio, M. (2018). *MODELO DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA PROMOVER LA RETENCIÓN DE ESTUDIANTES DE PRIMER CICLO DE UNIVERSIDADES PERUANAS DEL SECTOR PRIVADO* [USMP]. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4378/mauricio_smp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, L. (2015). *Estrategias empleadas para la retención de estudiantes del programa MAD del ITESM Campus Monterrey* [Tecnológico de Monterrey]. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/622468/02Laura+Olivia+Mendoza+Garza.pdf?sequence=1>

Pineda, C., Pedraza, A., & Moreno, I. (2011). Efectividad de las estrategias de retención universitaria: la función del docente. *Educación y Educadores*, 14(1), 119–135. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n1/v14n1a08.pdf>

Planner, U. (2019). *Retención Estudiantil En La Educación Superior En EEUU?* 1–57. https://www.u-planner.com/wp-content/uploads/2020/11/Ebook_-_Estrategias_y_Buenas_Practicas_para_Mejorar_la_Retencion_Estudiantil.pdf

Rosario, U. (2013). *Política Institucional de Permanencia y Graduación Efectiva*. In

Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9).

https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19289/1_Política_de_Permanencia_y_Graduacion_Efectiva_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, G., Barboza, M., & Castilla, H. (2017). Análisis de la deserción y los factores asociados a la permanencia estudiantil en una universidad peruana. *Actualidades Pedagógicas*, 69, 169–191. <https://doi.org/10.19052/ap.4075>

Sifuentes, O. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS Fundada en 1551 FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL INGENIERÍA INDUSTRIAL AUTOR Oswaldo Sifuentes Bitocchi Lima - Perú* [UNMSM]. <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2019/DOCTORADO/tesis28.pdf>

Suárez, N., & Díaz, L. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. *Revista de Salud Pública*, 17(2), 300–313. <https://doi.org/10.15446/rsap.v17n2.52891>

Vélez, J., & Andino, F. (2017). *Estrategias de Retención Estudiantil implementadas en la Facultad de Ciencias Médicas UCAN Estelí, 2015- 2017* [UCAN]. <https://repositorio.unan.edu.ni/8657/1/18638.pdf>

Vélez, N. (2016). *Efectividad De Las Estrategias De Retención Estudiantil En La Licenciatura Inglés-Español Modalidad Distancia De La Universidad Pontificia Bolivariana De Medellín, Entre Los Años 2013 Y 2015* [UNIVERSIDAD PONTIFICA BOLIVARIANA DE MEDELLÍN]. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3619/EFFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3619/EFFECTIVIDAD_DE_LAS ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN ESTUDIANTIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vexler, del. (2018). *Factores socioculturales y la deserción de las estudiantes de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, 2017*. [Universidad Nacional de Educación]. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2073/TMCE-Du 3757 V1 - Vexler Tello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

- ANEXO 1: Cuestionario de la investigación
- ANEXO 2: Aceptación de la investigación
- ANEXO 3: Reconocimiento en la investigación

ANEXO 1: Cuestionario de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimados estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto se viene realizando un “Estudio de Percepción sobre la Efectividad de las Estrategias de Retención Estudiantil en los primeros, para lo cual a continuación se presentará una serie de preguntas, y se le pide leer detenidamente, responder con objetividad y la mayor seriedad posible. Cabe indicar que los datos proporcionados se manejarán de manera anónima, gracias por su respuesta.

I. DATOS GENERALES

1. **EDAD** :
2. **GÉNERO** : FEMENINO ----- MASCULINO -----

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas percepción y efectividad de las estrategias de la retención de la mencionada universidad. Marque con una “X” la alternativa que usted crea conveniente.

ESCALA VALORATIVA

Categoría	Valor
Favorable	1
Medianamente favorable	2
Desfavorable	3

Nº	PREGUNTAS	1	2	3
V1: PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES				
Técnica				
1	¿Considera usted pertinente que su centro de estudios brinde información constante sobre los programas de acompañamiento que ofrece?			
2	¿Considera usted que la dicha universidad brinda accesibilidad a cada programa que ofrece?			
3	¿Considera usted que mencionada universidad con infraestructura y tecnología adecuada para brindarle un buen servicio?			
4	¿Considera usted que la universidad a través de su programa movilidad académica permite al estudiante desarrollarse?			
5	¿Considera usted que los docentes están capacitados y son los indicados para enseñarles?			
Humana				
6	¿Usted considera que es necesario que la universidad realice pasantías por todo su centro de estudios como manera de mostrar lo que ofrece?			
7	¿Considera que la información brindada con anterioridad es verdadera y cumple con sus expectativas de formación?			
8	¿considera que los docentes y administrativos de mencionada universidad despiertan confiabilidad y preparación?			
9	¿Considera que los programas de formación que se ofrecen en la universidad son tal y como lo explicaron antes de iniciar las clases?			
10	¿Estaría de acuerdo que se realicen seguimientos continuos sobre su desempeño y aprendizaje?			
Entono				
11	¿Considera usted que la infraestructura que presenta la dicha universidad es la adecuada para su etapa de formación?			
12	¿Está de acuerdo que la universidad realice capacitaciones a los estudiantes sobre las tecnologías que posee?			
13	¿Considera usted que los espacios y muebles de la universidad son los adecuados y cómodos?			
14	¿Considera usted que la universidad se diferencia de las demás por todo lo que ofrece (infraestructura, preparación y tecnología)?			
15	¿Considera usted que la universidad debe realizar actualizaciones de acuerdo a los constantes cambios?			
16	¿Considera necesario que la universidad cambie el color de su infraestructura?			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimados estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto se viene realizando un “Estudio de Percepción sobre la Efectividad de las Estrategias de Retención Estudiantil en los primeros, para lo cual a continuación se presentará una serie de preguntas, y se le pide leer detenidamente, responder con objetividad y la mayor seriedad posible. Cabe indicar que los datos proporcionados se manejarán de manera anónima, gracias por su respuesta.

II. DATOS GENERALES

3. EDAD :

4. GÉNERO : FEMENINO ----- MASCULINO -----

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas percepción y efectividad de las estrategias de la retención de la mencionada universidad. Marque con una “X” la alternativa que usted crea conveniente.

ESCALA VALORATIVA

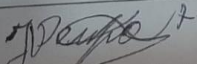
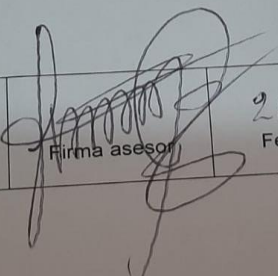
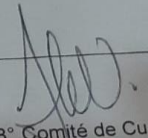
Categoría	Valor
Buena	1
Regular	2
Deficiente	3

Nº	PREGUNTAS	1	2	3
V1: EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS				
Metas organizacionales				
1	¿Considera usted que la universidad debería informar más acerca la misión y visión organizacional?			
2	¿Considera usted que la dicha universidad involucra a los estudiantes en las metas que se planea?			
3	¿Considera usted que mencionada universidad cumple con las normas establecidas internamente en beneficio de los estudiantes?			
4	¿Considera usted que la universidad realiza planes para mejorar la calidad y satisfacción de los estudiantes?			
5	¿Considera usted que la universidad a través de sus diferentes servicios que ofrece satisface sus expectativas?			
Procesos internos				
6	¿Usted considera que la universidad está cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por ley?			
7	¿Considera que dicha universidad no realiza mejoras en infraestructura por optimizar sus recurso?			
8	¿considera que la universidad cumple sus metas al lograr formar estudiantes durante los años de formación?			
9	¿Considera que los programas de formación realizan actualizaciones de acuerdo a los cambios?			
10	¿Estaría de acuerdo en que la universidad brinde apoyo a estudiantes con baja economía?			
Recursos organizacionales				
11	¿Considera usted que la universidad tiene colaboradores que direccionan correctamente al logro de sus objetivos?			
12	¿Está de acuerdo que la universidad brinde programas en los que estudiantes de bajos recursos puedan acceder para seguir formándose?			
13	¿Considera usted que dicha universidad considera las opiniones de los estudiantes sobre molestias o incomodidades durante la formación?			
14	¿Considera usted que mencionada universidad dirige sus metas para alcanzar la calidad de educación?			
15	¿Considera usted que la universidad realiza adecuadamente su selección de docentes y administrativos?			

ANEXO 2: Aceptación de la investigación

FICHA PARA LA INSCRIPCIÓN DE PERFILES DE PROYECTOS

Título de proyecto / trabajo de grado:	Estudio de percepción sobre la efectividad de las estrategias de retención estudiantil en la universidad Cesar Vallejo - Tarapoto
Estudiante (s):	Neiver, García Pérez
Docente – Director:	Fredy Álvarez Fonseca
Programa académico:	Administración de empresas
Nivel de formación (semestre):	Séptimo semestre
Fecha de formulación:	05/02/2019

 Firma estudiante	 Firma asesor	28-05-2019 Fecha aprobación	 V° B° Comité de Currículo y/o Consejo de Facultad
---	--	--------------------------------	--

ANEXO 3: Reconocimiento de la investigación.



Rionegro, junio 11 de 2019.

Señor
Julio Escalante Torres
Coordinador Escuela Profesional de Administración
Universidad César Vallejo
Campus Tarapoto, Perú

Cordial saludo:

Me refiero en mi comunicado a la significativa experiencia que tuvimos la oportunidad de compartir con el estudiante de su Universidad, señor Neiver García Pérez, identificado con DNI 75406353, en el curso sobre Metodología de la Investigación durante el primer semestre de 2019. En efecto, profesor Escalante, Neiver aprobó el curso gracias a la presentación de la propuesta de investigación titulada: "Estudio de percepción sobre la efectividad de las estrategias de retención estudiantil en los estudiantes de pregrado de la Universidad César Vallejo", iniciativa que será desarrollada de manera conjunta por un estudiante de nuestra Universidad, solo que, en esta ocasión, el público objetivo estará conformado por los estudiantes de nuestra institución.

La pretensión de este ejercicio es desarrollar un análisis comparativo, cuyos resultados puedan replicarse en escenarios, tanto de la Universidad Cesar Vallejo, como de la Universidad Católica de Oriente. Todo ello enmarcado en la intención del trabajo investigativo conjunto que conduzca a la generación de confianza entre las instituciones y a la realización de futuros ejercicios que revistan de mayor complejidad.

Le reitero mi saludo y le expreso mi agradecimiento por su atención.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Freddy Yoverti Alvarez Fonseca', is written over the typed name and title.

Freddy Yoverti Alvarez Fonseca
Docente de Tiempo Completo
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
fvarez@uco.edu.pe
pbx. 57 4 5699090 ext. 140