



# Informe Estudio Deserción en los Cursos Básicos de Técnicas Aduaneras

PERIODO 2017-2019



Julio, 2020

## PRESENTACIÓN

La realización de investigaciones en el campo del ejercicio académico, tanto puntuales, como es el caso, como aquellas con mayor amplitud, deber ser el norte que oriente los trabajos que recogen las realidades que fundamentan el quehacer académico, pudiendo tomarse en consideración para encontrar mecanismos que permitan una mayor efectividad en la ejecución de los programas.

Fue con este propósito que se solicitó al Departamento de Investigación y Publicaciones abordar este tema, cuyos resultados se presentan en el informe y que en lo sucesivo deberá tomarse en cuenta para que los niveles de deserción en el curso Básico de Técnicas Aduaneras sean minimizados.

La Dirección Académica encontrará suficiente información a ser tomadas en cuenta al momento de formular sus programas de capacitación en la materia, lo cual servirá asimismo para otros programas.

Las acciones del Área a cargo de la Acreditación y Certificación Hacendaria (Departamento SINACCAH) quedarán también, fortalecidas con los resultados que el presente trabajo arrojó. Exhorto al Departamento ejecutante a continuar mejorando los estudios y establecer como ha sido la inquietud, varios trabajos similares durante el ejercicio anual.

*Mariano Escoto Saba*

## Contenido

<b>Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Aspectos metodológicos.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Análisis de resultados .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Variables personales/aspectos socio-demográficos .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1. Género .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2. Edad.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3. Ocupación.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1.4. Tiempo en el cargo .....</b>	<b>14</b>
<b>4.2. Nivel educativo y área profesional .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3. Aspectos motivacionales y conductuales en relación al curso .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3.1. Motivación.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3.2. Enrolamiento .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3.3. Financiamiento .....</b>	<b>20</b>
<b>4.3.4. Contacto y seguimiento .....</b>	<b>21</b>
<b>4.4. Desempeño (Asistencia/Deserción/Abandono).....</b>	<b>23</b>
<b>4.4.1. Asistencia .....</b>	<b>24</b>
<b>4.5. Aspectos organizacionales vinculados a la docencia .....</b>	<b>27</b>
<b>4.6. La percepción de los participantes .....</b>	<b>28</b>
<b>V. A modo de conclusiones.....</b>	<b>33</b>
<b>5.1. Preliminares .....</b>	<b>33</b>
<b>5.2. Principales hallazgos .....</b>	<b>34</b>

## Resumen Ejecutivo

El Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, escuela por excelencia del Ministerio de Hacienda, habiendo constatado el nivel de abandono y/o deserción en los cursos de Aduanas que fueron impartidos en el período comprendido entre el 2017 y 2019, dispuso la realización, a solicitud de la Dirección General, de una investigación sobre el tema y de inmediato el Departamento de Investigación y Publicaciones inició dicho trabajo.

A partir del chequeo de los registros administrativos correspondientes, se pudo establecer, efectivamente, que una cuarta parte de los matriculados en las capacitaciones no habían podido concluir, a menos, no en el lapso previsto. Dicho porcentaje, el 25%, excede, con mucho, los parámetros habituales de fracaso, que no llegan al 10%, en el peor de los casos.

Al desagregar dicha cifra entre las dos modalidades docentes existentes, presencial y virtual, se encontró diferencias significativas entre unas y otras. Mientras la primera, la presencial, los no promovidos representan el 18.65% del total de inscritos, en la segunda, la virtual, dicho monto sobrepasa el 32.95%. Lo anterior, a su vez, se explica en función de factores “disruptivos” que operan de manera diferenciada en uno y otro caso.

Además de que la educación presencial posee una larga tradición en todo el mundo, que la hace –prácticamente- el ámbito “natural” de aprendizaje, la capacitación virtual, sobre todo cuando está dirigida a un público adulto, enfrenta desafíos; entre los cuales, se señalan desde una sensación de falta de empatía, al tener que aprender “en soledad”, hasta plazos insuficientes para reportar las tareas y para interactuar –en línea- con el docente; algunos de los cuales –se señaló- aún no poseen el dominio cabal de la herramienta, o exhiben un estilo didáctico estresante.

En menor medida, y en situación compartida por ambas modalidades, algunos de los encuestados señalaron haberse enrolado en la capacitación, más que obedeciendo a decisiones propias, o movidos por la necesidad de cumplir con requerimientos institucionales del puesto, generalmente, transmitidos por sus supervisores directos, o por las áreas de Recursos Humanos y/o capacitación de sus organizaciones respectivas.

En otros casos, aún conscientes de la pertinencia de la capacitación, confrontaron situaciones familiares y/o compromisos laborales que prácticamente les imposibilitaron alcanzar el nivel de asistencia exigido, optando –finalmente- por abandonar.

## **I. Introducción**

En ésta y demás páginas que siguen, exponemos los resultados del primer estudio de Deserción/Abandono llevado a cabo en el CAPGEFI. El mismo tiene como escenario el curso Básico de Técnicas Aduaneras, impartido, tanto en la modalidad presencial como en la virtual, en el lapso comprendido entre los años 2017 y 2019. La iniciativa tiene como motivación la constatación de un elevado número de participantes que, por diversas razones, no lograron concluir dicha capacitación –al menos- en el lapso correspondiente.

Esta pesquisa procura dar respuesta a una solicitud emanada del despacho del Director General de la Institución quien, habiendo constatado el problema, ha ordenado al Dpto. de Investigación y Publicaciones hacer el levantamiento de rigor, con miras a establecer sus posibles causas.

## **II. Objetivos**

De lo anterior se extraen los objetivos del estudio, tanto generales como particulares. A saber:

### **2.1. General**

De modo global, la idea es establecer la magnitud del fenómeno, segregándolo por modalidad, a fin de ponderar su incidencia en cada una y las posibles causas que lo determinan, tanto las que podrían ser comunes para ambos casos, como para cada modalidad, en particular.

### **2.2. Específicos**

- 2.2.1. Establecer los porcentajes de deserción-abandono, según modalidad docente;
- 2.2.2. Determinar el porcentaje de inscritos que nunca asistieron y las razones aducidas por éstos.
- 2.2.3. Señalar la significación porcentual de los que, habiendo asistido y/o entrado a la plataforma (en el caso de la modalidad virtual), abandonaron, sin concluir, y las posibles causas.
- 2.2.4. Distinguir los casos de participantes que fueron enrolados atendiendo a requerimientos institucionales, de los que lo hicieron auto-motivados.
- 2.2.5. Identificar eventuales diferencias en rendimiento entre unos y otros.

### III. Aspectos metodológicos

Como es propio de estos casos, con miras a establecer la magnitud global del fenómeno, lo primero que hacemos es revisar la data procedente de los registros administrativos. En este caso, se trata del SIRECAF, el Sistema de Registro de Estudiantes, Calificaciones y Facilitadores. La misma contiene las tres categorías fundamentales que intervienen en el estudio; dígase, inscritos, asistentes y aprobados.

Hecho esto, y establecida la magnitud fenómeno, tanto de forma global, como segregada para cada modalidad, pasamos a separar los que no concluyeron. Dicho segmento se convierte, automáticamente, en el universo de referencia, a partir del cual hemos de obtener una muestra “operante”. A tales fines, procedemos, en base a la data registrada, a cotejar nombres con las señas personales respectivas; dígase, números telefónicos y correos electrónicos., como se requiere en toda encuesta no presencial.

Simultáneamente, confeccionamos un cuestionario, con las previsiones para ese tipo de aplicación. Desde el punto de vista informático, nos apoyamos en la herramienta Google docs., de la empresa Microsoft. Consensuado el cuestionario, incluyendo la aprobación de las altas instancias, realizamos una breve prueba interna, para calibrar su funcionamiento e iniciamos su envío por los medios electrónicos.

Luego de un período inicial de espera, de varios días, aguardando por la devolución espontánea de los mismos, una vez llenado, iniciamos el seguimiento, sobre todo, por la vía telefónica. En los primeros momentos, tratamos de motivar a los prospectos, justificando el propósito de la llamada, informándoles haberle enviado el cuestionario, y ayudándolos a recordar la fecha en que se inscribieron para recibir la capacitación de referencia. En los casos en que pareció posible –y recomendable- nos ofrecimos a apoyarles con el llenado del mismo, en el marco de la comunicación telefónica.

El resultado fue que pudimos obtener 31 encuestas debidamente respondidas, de algo más de mil cuestionarios remitidos a los participantes. Los mismos terminaron constituyendo la muestra “de hecho” a partir de la cual levantamos la información pertinente. Dado que excede de 30 casos, reúne el requerimiento estadístico mínimo como para que sus resultados puedan considerarse como ilustrativos de tendencias prevalecientes, en el marco de un universo finito y –de hecho- “cerrado”.

Cuadro No. 1

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación <b>Datos muestrales del estudio de ausencia/deserción en los cursos de Básico de Aduanas, periodo 2017-2019</b>		
Población Objeto	Muestra teórica	Muestra efectiva
<b>470</b>	<b>164</b>	<b>31</b>

Como también es costumbre ya, los mismos fueron procesados mediante la hoja de cálculo Excel en su versión 2013 de Microsoft Office.

## IV. Análisis de resultados

En lo que sigue, nos ocupamos del análisis de la data recolectada, con ayuda del instrumento diseñado al efecto. Como en otros casos, el mismo consiste en una “lectura interpretativa”, enfocada en aspectos cuantitativos y cualitativos, por partida doble.

### 4.1. Variables personales/aspectos socio-demográficos

Como también es costumbre en estos casos, iniciamos por las informaciones personales de los encuestados, particularmente, las denominadas variables socio-demográficas, como sexo, edad.

#### 4.1.1. Género

La primera de ellas, se muestra en el cuadro, a seguidas, y el gráfico subsiguiente:

Cuadro No. 2

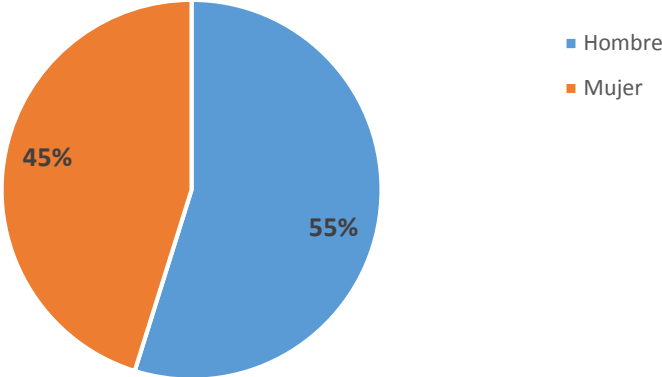
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Género de los encuestados</b>		
Género	Encuestado	%
Hombre	17	54.8%
Mujer	14	45.2%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.0%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Como es posible observar, la distribución por género es bastante “proporcionada”: apenas hay tres hombres más que mujeres. Esto contrasta con la tendencia predominante hacia la feminización, en la matrícula de la institución. En el caso de la materia aduanal, parece ser que dicha tendencia no se manifiesta aún.

Gráfico No. 1

Ministerio de Hacienda  
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
Departamento de Investigación y Publicaciones  
División de Investigación  
Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019  
**Género de los encuestados**



**4.1.2. Edad**

En cuanto a la edad, acorde al cuadro que sigue, podemos afirmar que se trata de una población, esencialmente, joven. El 61% no llega a la Tercera Edad (35 o menos) y el 77% no sobrepasa los 40 años. Apenas 1 pasa de 55.



Cuadro No. 3

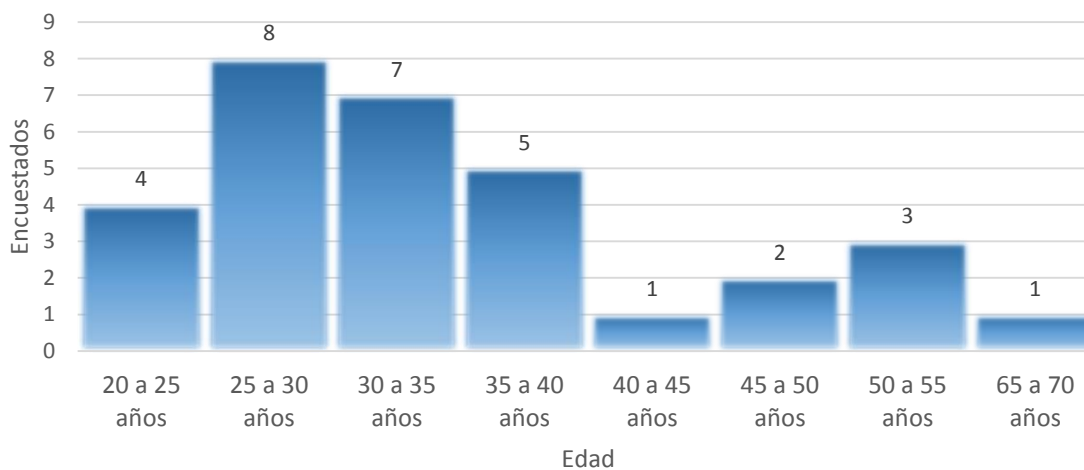
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Edad de los encuestados (en grupos)</b>		
Intervalo de edad	Encuestado	%
20 a 25 años	4	12.90%
25 a 30 años	8	25.81%
30 a 35 años	7	22.58%
35 a 40 años	5	16.13%
40 a 45 años	1	3.23%
45 a 50 años	2	6.45%
50 a 55 años	3	9.68%
65 a 70 años	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 2

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos:  
 2017-2019

**Edad de los encuestados (en grupos)**



### 4.1.3. Ocupación

Observando el cuadro que sigue, vemos que la casi totalidad de ellos están activos, desde el punto de vista ocupacional. De hecho, el 90% estaba laborando al momento del levantamiento; la mayoría -64-5%- en el sector privado, en contraste con la cuarta parte - 25%- que labora en el sector público.

Cuadro No. 4

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Condición Laboral y Entidad en que Labora</b>		
Entidad	Encuestado	%
Academia Regional Penitenciaria	1	3.23%
Agencia Aduanal Elvis Miguel	1	3.23%
AMLAT PCS Wireless Dominicana	1	3.23%
Armada de República Dominicana	1	3.23%
Asociación Nacional de Ahorros y Préstamos	1	3.23%
Banco Popular	1	3.23%
BV Equipos Industriales, SRL	1	3.23%
Cargotec VN S.R.L	1	3.23%
Caribetrans S.A	1	3.23%
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	2	6.45%
Desempleado	3	9.68%
Dirección General de Aduanas	3	9.68%
Dominican International Forwarding	1	3.23%
Fastenal Company	1	3.23%
Goplaca	1	3.23%
Grupo Mallen	1	3.23%
Grupo Ramos	1	3.23%
Independiente	2	6.45%
Mail Boxes ETC	1	3.23%
Ministerio de Hacienda	1	3.23%
Noticias SIN	1	3.23%
Oficina Nacional de Estadística	1	3.23%
Phoenix Dominicana	1	3.23%
Quala Dominicana	1	3.23%
Wi Carga Business Solution	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Cuadro No. 5

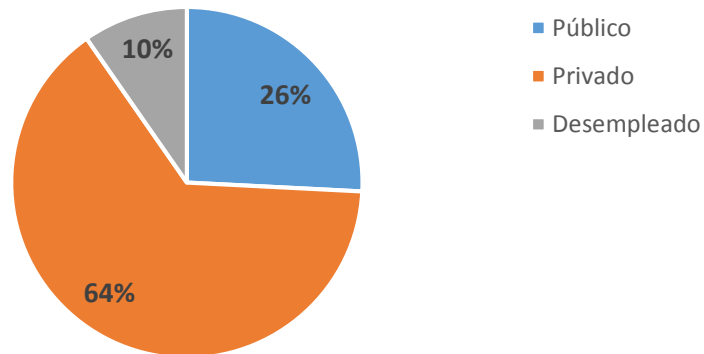
Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Cantidad de encuestados, según sector</b>		
Sector	Encuestado	%
Público	8	25.81%
Privado	20	64.52%
Desempleado	3	9.68%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 3

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación  
 Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019

**Condición Laboral y Sector de pertenencia**



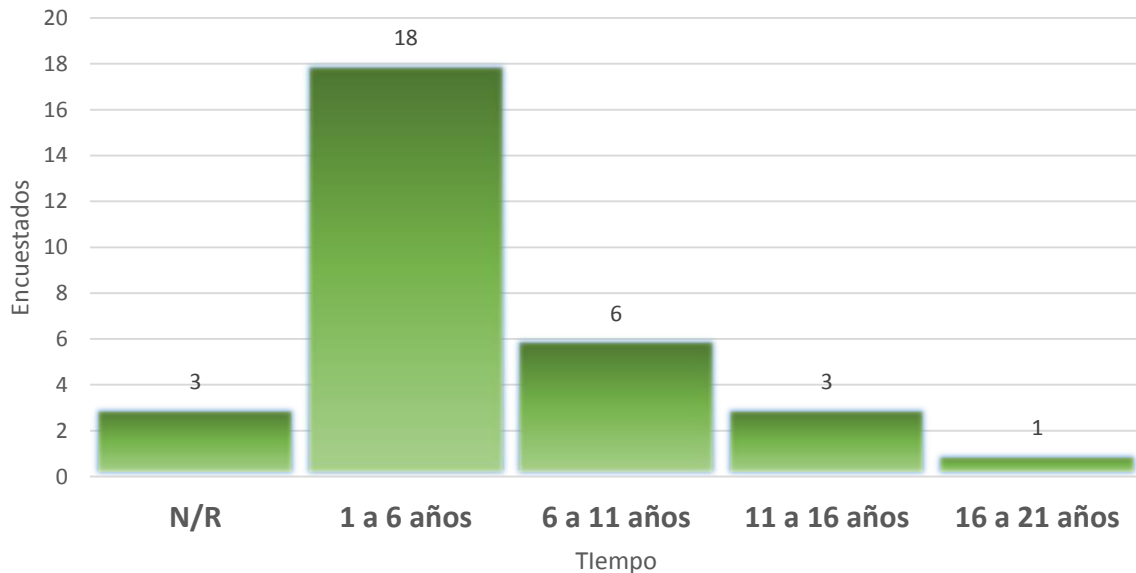
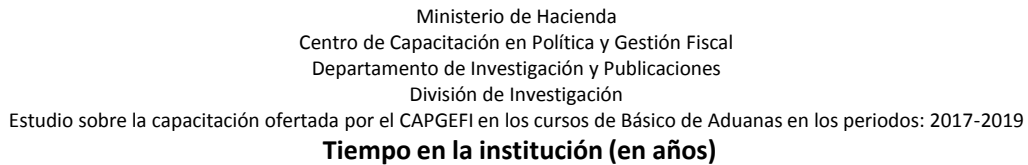
Profundizando en el tema ocupacional, el cuadro y gráfico subsiguiente, dan cuenta del tiempo que los encuestados actualmente empleados llevan laborando en la entidad respectiva. Como se puede ver, la mayoría absoluta, 58%, tiene de 1 a 6 años allí. Al cotejar con los que tienen más de ese tiempo trabajando en dichas organizaciones, vemos que los porcentajes caen de forma abrupta; lo cual permite sugerir la idea de que el interés por capacitarse, en los empleados “viejos”, suele disminuir, a medida que pasa el tiempo.

Cuadro No. 6

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Tiempo en la institución (en años)</b>		
Tiempo	Encuestado	%
N/R	3	9.68%
1 a 6 años	18	58.06%
6 a 11 años	6	19.35%
11 a 16 años	3	9.68%
16 a 21 años	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 4



El próximo aspecto, es el cargo actual. Al respecto, se presenta un primer cuadro que recoge los porcentajes sin agrupar, por lo que la dispersión en las frecuencias es casi absoluta. Inmediatamente, se muestra otro con las frecuencias agrupadas. Vemos que los cargos que

predominan son los Encargados, con casi un 20%, seguidos de los Técnicos y Soportes, con algo más del 16%. Luego, empatados, los Analistas, Cajera(o)s y Gerentes, con algo menos del 10% (9.68%, específicamente), y, por último, vienen los Asistentes, Coordinadores, Inspectores y Propietarios, cada uno, con el 6.45% de los casos.

Cuadro No. 7

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Cargo/Puesto que ocupa</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
Analista	1	3.23%
Analista de Exportaciones	1	3.23%
Área de Operaciones/Encargado de almacén	1	3.23%
Asistente	1	3.23%
Asistente administrativa y de producción	1	3.23%
Auxiliar	1	3.23%
Auxiliar de Aduanas	1	3.23%
Cajera	1	3.23%
Coordinadora compras	1	3.23%
Coordinador de Infraestructura Estadística	1	3.23%
Coaching Analistic	1	3.23%
Ejecutivo de Ventas Senior	1	3.23%
Encargado Departamento de Investigación y Publicaciones	1	3.23%
Encargada de Recursos Humanos Zona Norte	1	3.23%
Encargado de Auditoría y Control de Inventario	1	3.23%
Encargado de Logística	1	3.23%
Encargado de Seguridad	1	3.23%
Gerente	1	3.23%
Gerente Administrativo	1	3.23%
Gerente General	1	3.23%
Inspector medios de transporte	1	3.23%
Logística	1	3.23%
Oficial de Soportes a Pymes y Microcréditos	1	3.23%
Propietario	2	6.45%
Soporte Administrativo	1	3.23%
Técnico de Compras	1	3.23%
Ventas	1	3.23%
N/A	3	9.68%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

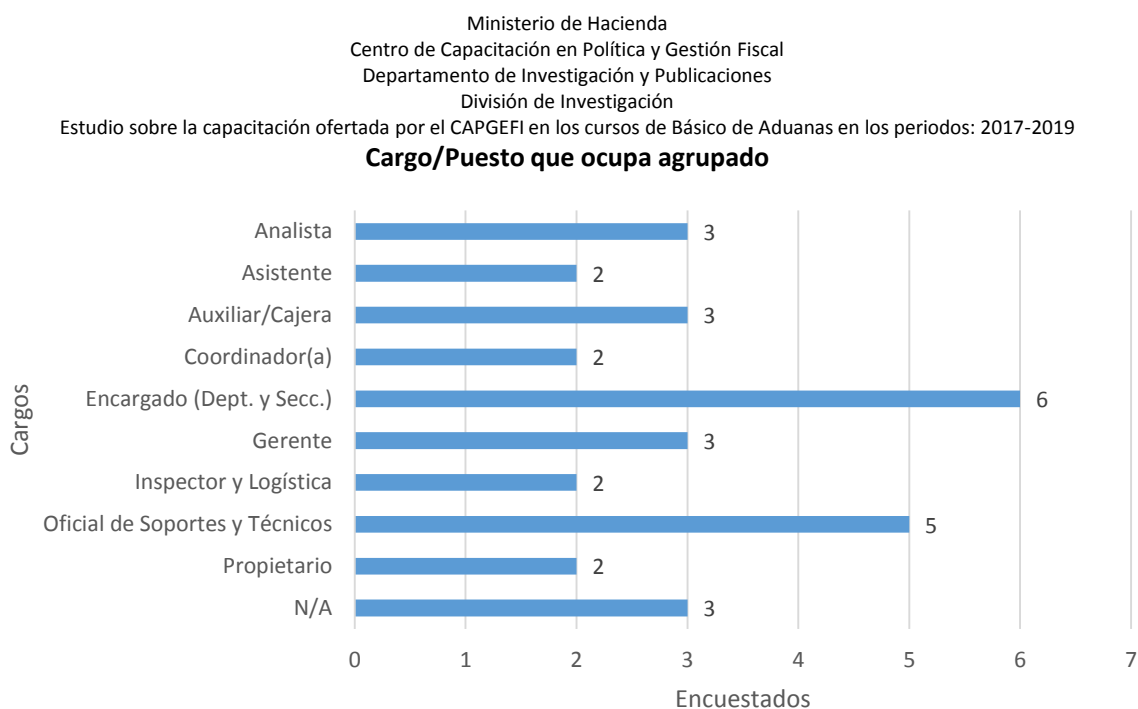
Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Cuadro No. 8

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Cargo/Puesto que ocupa agrupado</b>		
Cargo	Participante	%
Analista	3	9.68%
Asistente	2	6.45%
Auxiliar/Cajera	3	9.68%
Coordinador(a)	2	6.45%
Encargado (Depto. y Secc.)	6	19.35%
Gerente	3	9.68%
Inspector y Logística	2	6.45%
Oficial de Soportes y Técnicos	5	16.13%
Propietario	2	6.45%
N/A	3	9.68%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 5



#### 4.1.4. Tiempo en el cargo

Un último aspecto, en el terreno estrictamente ocupacional, lo representa el tiempo en el cargo actual. Los datos se muestran en el cuadro siguiente y gráfico subsiguiente. Como se puede ver, la mayoría, 38.71%, tiene de 3 a 6 años en su puesto actual; seguidos de cerca por otro 35.48, que tienen de 1 a 3 años. Según avanzamos en la escala de “longevidad posicional”, bajan las frecuencias. Los que tienen entre 6 y 9 años representan el 6.45% (al igual que los que tienen menos de un año); mientras los que han permanecido en sus cargos actuales, de 9 a 12 años, apenas constituyen el 3.23%. Si sumamos las dos frecuencias más altas, vemos que, prácticamente las tres cuartas partes (74.19%), ha permanecido en sus cargos actuales entre 1 y 6 años.

Cuadro No. 9

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Tiempo en el cargo actual (en años)</b>		
Tiempo	Encuestado	%
N/R	3	9.68%
Menos de un año	2	6.45%
1 a 3 año	11	35.48%
3 a 6 año	12	38.71%
6 a 9 año	2	6.45%
9 a 12 año	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 6



## 4.2. Nivel educativo y área profesional

Las tres preguntas siguientes van orientadas a “redondear” el perfil socio-demográfico de los encuestados, con informaciones sobre su historial educativo. La primera, indaga sobre su profesión. Como vemos, las tres frecuencias más altas corresponden a los Administradores, 7, los Estudiantes universitarios, 6 y los Mercadólogos, con 4. Todas las demás profesiones, incluidos los abogados, no pasan de 1 frecuencia, equivalente a 3.23%.

Como forma de corroborar la certitud de la información, se les preguntó por el Nivel educativo más alto aprobado. De ahí sale la información incluida en el cuadro respectivo. Como se ve allí, hay desde meros Bachilleres, 12.90%; Técnicos, 29.03%; Graduados universitarios de tercer nivel (licenciados/ingenieros), 41.94%; Graduados con Especialidades, 9.68% y los que poseen Maestrías, los cuales, apenas, son el 6.45%.

Procurando, a su vez, “cotejar” ambos aspectos, grado educativo y área de profesionalización, se incluye la pregunta “**Nivel educativo más alto aprobado con especificación de título**”. Los resultados no hacen sino ratificar lo ya mostrado en los tabulados separados respectivos.

Cuadro No. 10

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Profesión de los encuestados</b>		
Tiempo	Participante	%
Abogado	1	3.23%
Administrador(a) de Empresas	7	22.58%
Contador(a)	1	3.23%
Estudiante universitario	6	19.35%
Ingeniero Industrial	1	3.23%
Inspector de Medios de Transporte	1	3.23%
Relacionador Internacional	1	3.23%
Mercadologo(a)	4	12.90%
Logística empresarial	1	3.23%
Masoterapista	1	3.23%
Negociante	1	3.23%
Negocios Internacionales	1	3.23%
Psicología	1	3.23%
Sociólogo	1	3.23%
Técnico IT	1	3.23%
Tecnólogo Dental	1	3.23%
N/A	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019



Cuadro No. 11

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Nivel educativo más alto aprobado con especificación de título</b>		
<b>Nivel educativo</b>	<b>Participante</b>	<b>%</b>
<b>Secundaria (bachiller)</b>	<b>4</b>	<b>12.90%</b>
<b>Nivel Técnico</b>	<b>9</b>	<b>29.03%</b>
Contabilidad	1	3.23%
Electrónica e Informática	1	3.23%
Estudiante de Derecho	1	3.23%
Estudiante Relaciones Internacionales	1	3.23%
Informática	1	3.23%
Masoterapia	1	3.23%
Técnico egresado de INFOREDES	1	3.23%
Tecnólogo Dental	1	3.23%
N/R	1	3.23%
<b>Grado Universitario (Lic., Ing., Med., Arq.)</b>	<b>13</b>	<b>41.94%</b>
Administración de Empresas	4	12.90%
Arquitecto	1	3.23%
Ingeniero Industrial	1	3.23%
Contador	1	3.23%
Licenciatura en Mercadeo	2	6.45%
N/R	4	12.90%
<b>Especialidad Universitaria</b>	<b>3</b>	<b>9.68%</b>
Especialista Cs. Sociales, mención Política Social	1	3.23%
Recursos Humanos	1	3.23%
N/R	1	3.23%
<b>Maestría</b>	<b>2</b>	<b>6.45%</b>
Maestría en Derecho Procesal Penal	1	3.23%
N/R	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

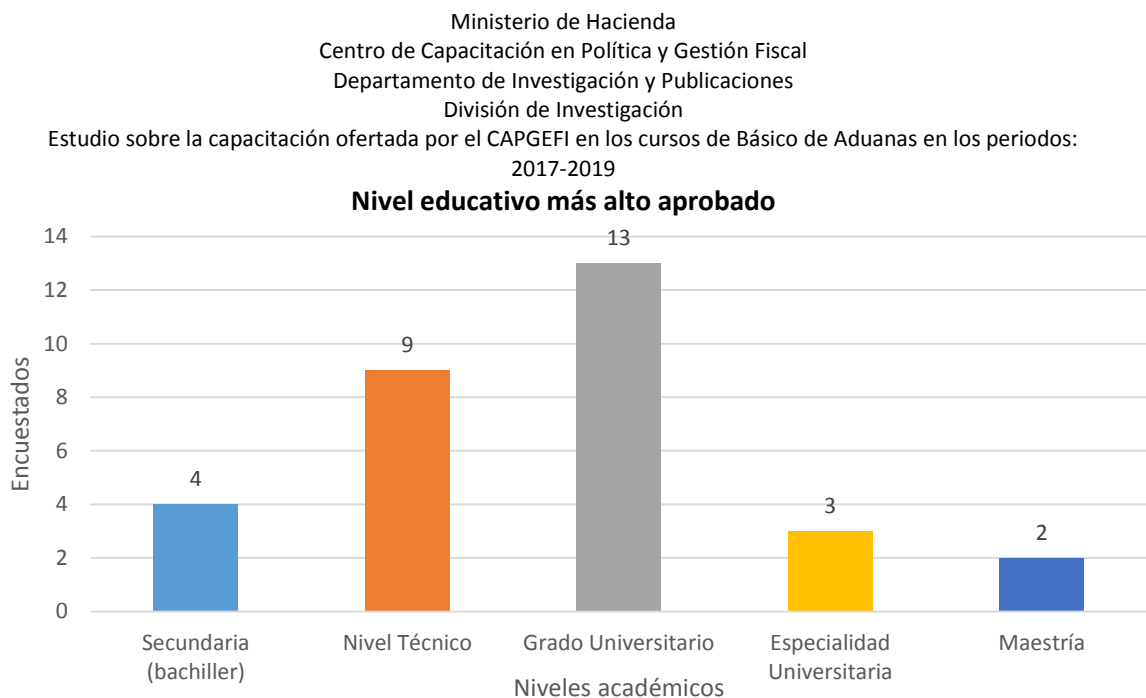
Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Cuadro No. 12

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Nivel educativo más alto aprobado</b>		
Nivel educativo	Participante	%
Secundaria (bachiller)	4	12.90%
Nivel Técnico	9	29.03%
Grado Universitario	13	41.94%
Especialidad Universitaria	3	9.68%
Maestría	2	6.45%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 7



### 4.3. Aspectos motivacionales y conductuales en relación al curso

El siguiente bloque de reactivos tiene que ver con ambos aspectos, motivacionales y de iniciativa, que dieron lugar al enrolamiento del encuestado en la capacitación de referencia. Concretamente, se trata de establecer si dicha matriculación respondió a decisiones propias del alumno o a requerimientos institucionales. El supuesto implícito es que, el nivel de “automotivación” podría tener consecuencias en la decisión de permanecer o abandonar una capacitación determinada. Procedemos conforme.

#### 4.3.1. Motivación

En relación a lo primero –motivación- el cuadro a seguidas es revelador de dicha situación: una cuarta parte (12 personas) aludió motivos que podrían ser considerados como requerimientos “externos”; sea el Plan de capacitación institucional (4 respuestas, equivalentes al 8.70%) o solicitudes de superiores (1, equivalente a 2.17%) o lo que exige la Aduana dominicana para obtener y/o mantener la licencia para operar ante ella, como en el caso de otros 7 que alegaron eso, representativos del 15.22% de los encuestados. Sumando, tenemos que las  $\frac{3}{4}$  partes restante invocó motivaciones “autogeneradas”; desde “Desarrollo profesional”, hasta un proyecto de importación “a las puertas”.

Cuadro No. 13

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Qué le motivó a que usted se inscribiera en el curso?</b> (Puede seleccionar varias)		
Respuestas	Encuestado	%
A solicitud del superior inmediato	1	2.17%
Desarrollo profesional	14	30.43%
Obtener/Mantener licencia para operar ante la DGA	7	15.22%
Por motivos personales	10	21.74%
Por motivos propios/Mejorar rendimiento laboral	4	8.70%
Requerimiento/Plan de capacitación institucional	4	8.70%
<b>Otros comentarios</b>		
Iba a comenzar a importar desde China	1	2.17%
Para emplearlo a futuro	1	2.17%
Para instalar un negocio de importación de mercancías	1	2.17%
Poder optar a pertenecer a otra institución	1	2.17%
Por mi esposo que es agente aduanal y quería que hiciera el curso	1	2.17%
Tener más conocimiento con las clasificaciones arancelarias y el proceso aduanal dentro del puerto	1	2.17%
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

### 4.3.2. Enrolamiento

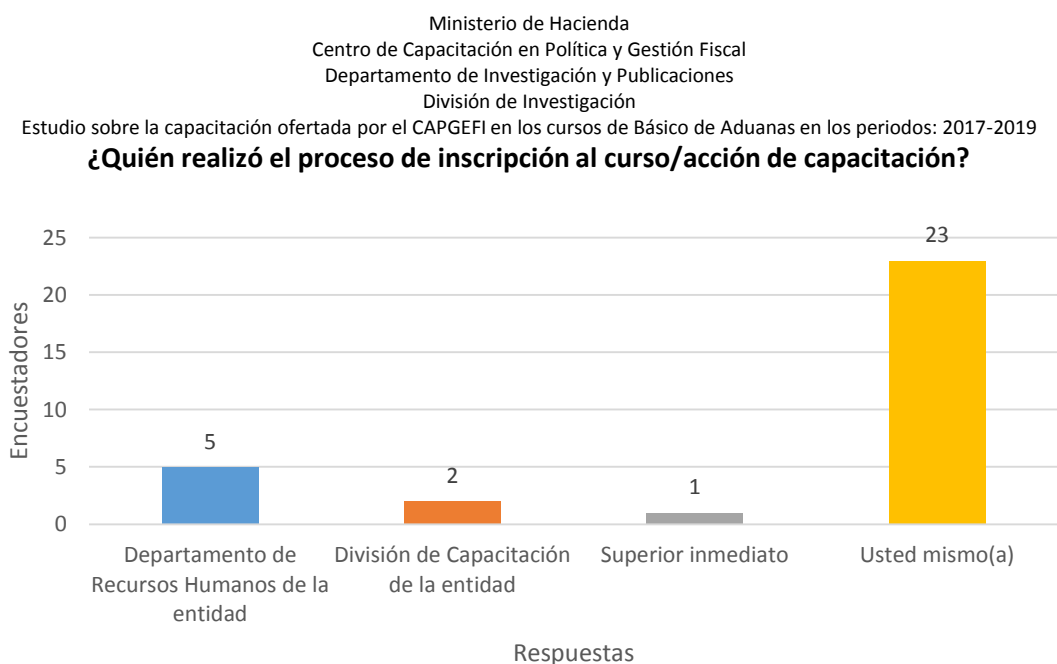
En relación a lo segundo, la dinámica de “enrolamiento”, se formulan varias preguntas correlacionadas. La primera, mostrada a seguidas, inquiriere en torno a la instancia y/o persona que realizó la inscripción en el curso. Al respecto, el resultado sugiere una dinámica propia tras la decisión de inscribirse en el curso. Tal es el caso del 74.19 que señaló haberla realizado por sí mismo. El 25% restante, en cambio, lo hizo a solicitud de “parte interesada”; dígase, el Departamento de RRHH., de su institución (16.13%), la División de Capacitación, de esa misma entidad, (6.45%), o –como se sugirió ya- su superior inmediato.

Cuadro No. 14

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Quién realizó el proceso de inscripción al curso/acción de capacitación?</b>		
Respuestas	Encuestado	%
Departamento de Recursos Humanos de la entidad	5	16.13%
División de Capacitación de la entidad	2	6.45%
Superior inmediato	1	3.23%
Usted mismo(a)	23	74.19%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 8



### 4.3.3. Financiamiento

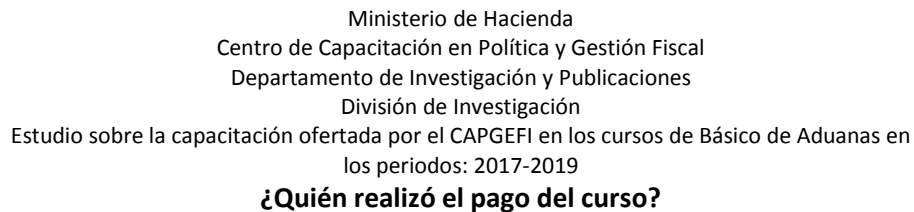
En lo tocante al pago, la situación no necesariamente es la misma. Entre los encuestados, al 45% el curso se lo pagó la entidad donde labora, y hay otro 16.13% que fueron becados. Sólo el 38.71, equivalente a 12 individuos, lo pagó “de su bolsillo”.

Cuadro No. 15

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Quién realizó el pago del curso?</b>		
Respuestas	Encuestado	%
Becado(a)	5	16.13%
La entidad	14	45.16%
Usted	12	38.71%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 9



#### 4.3.4. Contacto y seguimiento

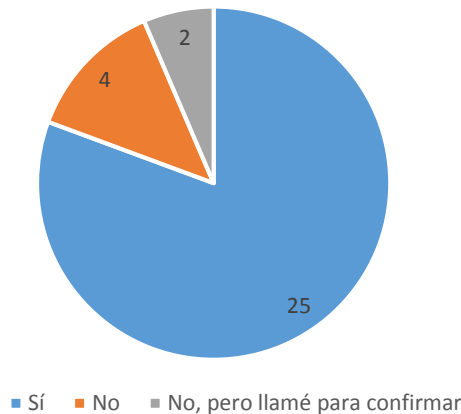
En lo relativo al contacto previo, en la inmensa mayoría de los casos (80.65%), tenemos que la institución de capacitación; dígame el CAPGEFI, se puso en contacto con el prospecto. El restante lo negó. No obstante, entre esos, casi un 20%, la tercera parte (2 individuos) señaló haber tomado la iniciativa de llamar, para enterarse.

Cuadro No. 16

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Se comunicaron con usted o su institución para la confirmación del curso?</b>		
Respuestas	Encuestado	%
Sí	25	80.65%
No	4	12.90%
No, pero llamé para confirmar	2	6.45%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 10



En lo tocante a los medios empleados para confirmar su participación en el curso, tenemos que en la mitad de los casos (20, equivalente al 50%) fue por teléfono. Otro 30% manifestó

haber sido contactado a través del correo electrónico. Y uno, finalmente a través de la red WhatsApp. Hay otro 17.50 que no respondió. Dado que la muestra se expandió a 40 respuestas, debemos asumir que algunos seleccionaron más de una opción.

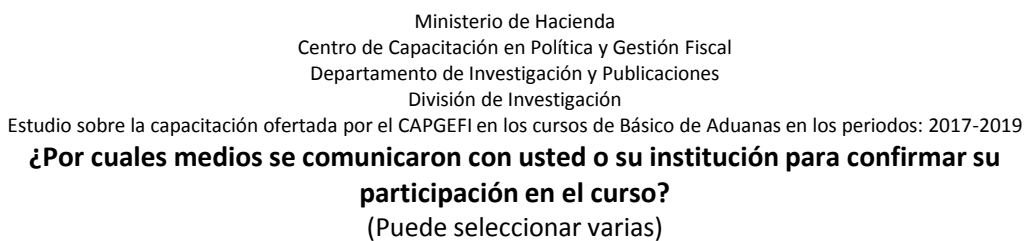
La última pregunta de este “bloque”, va dirigida a establecer si hubo respuesta al llamado de la institución oferente. Acá, a diferencia del caso anterior, sólo hubo una respuesta por encuestado. La inmensa mayoría, 80.65%, equivalente 25 individuos, respondió positivamente.

Cuadro No. 17

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Por cuales medios se comunicaron con usted o su institución para confirmar su participación en el curso?</b> (Puede seleccionar varias)		
Respuestas	Encuestado	%
Correo electrónico	12	30.00%
Teléfono	20	50.00%
WhatsApp	1	2.50%
N/R	7	17.50%
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 11



Cuadro No. 18

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación

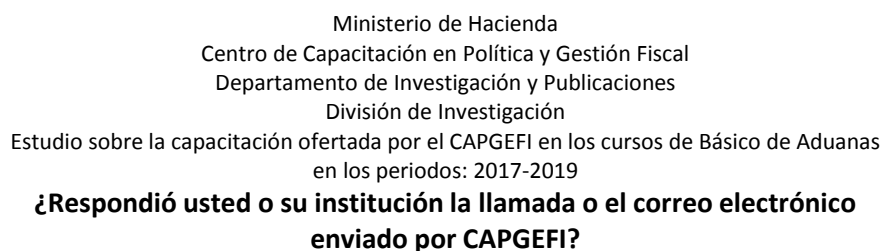
Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019

**¿Respondió usted o su institución la llamada o el correo electrónico enviado por CAPGEFI?**

Respuestas	Encuestado	%
Sí	25	80.65%
N/R	6	19.35%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 12



#### 4.4. Desempeño (Asistencia/Deserción/Abandono)

El tercer grupo de reactivos estuvo dirigido a recoger la información “de hecho”. O sea, que pasó una vez iniciada la capacitación: si asistió o no y con qué frecuencia lo hizo. Dado que el instrumento estuvo dirigido a los que no concluyeron, se incluyen preguntas para saber la causa.



#### 4.4.1. Asistencia

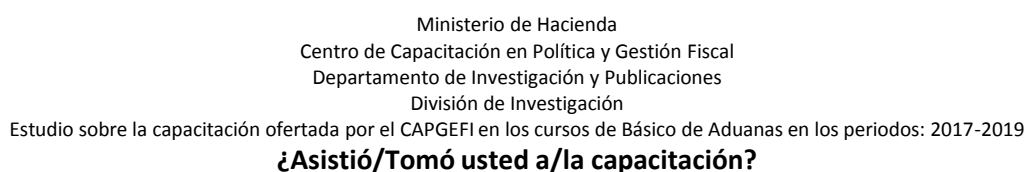
La primera, es si asistió o no. Los resultados se muestran en el cuadro a seguidas. Como es posible notar, una mayoría “apabullante”, 80.65, contestó afirmativamente. Específicamente, desde el primer día. Hubo otras 5, equivalentes al 16.13%, que señaló haber asistido “algunas veces”, y sólo uno (1) de los encuestados, confesó no haber asistido nunca, pese a estar inscrito. Más que “inhibición”; dígame, matriculación, pero sin asistencia, lo que predomina en los encuestados es alguna forma de abandono o deserción; esto es, que, si asistieron durante un tiempo, pero no concluyeron.

Cuadro No. 19

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Asistió/Tomó usted a/la capacitación?</b>		
Respuestas	Encuestado	%
Sí, desde el primer día	25	80.65%
Algunas veces	5	16.13%
Nunca	1	3.23%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.00%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 13



Cuadro No. 20

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas periodos: 2017-2019 Cantidad y porcentaje de participantes que desertaron o abandonaron por modalidad			
Modalidad	Total Inscritos	Desertaron/abandonaron	%
Virtual	437	144	32.95%
Presencial	1,748	326	18.65%
<b>Total general</b>	<b>2,185</b>	<b>470</b>	

Fuente: SIRECAF

La próxima pregunta tiene que ver con las razones para las ausencias; dividiendo los casos entre los que se inscribieron en la modalidad presencial del curso, y los que eligieron la digital. El cuadro inmediatamente siguiente hace referencia a lo primero. Como es posible notar, las razones fueron muy variadas; desde eventos –verdaderamente- perturbadores, como la muerte de un familiar, o la ocurrencia de accidentes que inhabilitaron al participante para caminar, por semanas, hasta otras, más bien relacionadas a compromisos de trabajo o familiares, que le impidieron presentarse a exámenes o, simplemente, calificar desde el punto de vista de la asistencia. Esta última situación –descalificación “asumida” por inasistencia- es alegada por varios de los encuestados.

En el caso de la modalidad virtual, las razones, si bien difieren de un encuestado a otro; en general, son distintas al de la presencial. Algunos alegaron situaciones personales, pero el grueso manifestó, o bien inconformidad con los docentes, o con la capacitación virtual, en el sentido de que le hace difícil al estudiante llenar sus expectativas formativas. Otros, hablaron de lo escaso del tiempo dado para realizar las tareas por la plataforma. En definitiva, problemas de “inadaptación” y/o “inadecuación” a (de) dicha modalidad educativa.

Cuadro No. 21

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Razón por la cual los participantes no completaron curso en la capacitación presencial</b>	
<b>¿Asistió/Tomó usted a/la capacitación?</b>	<b>¿Por qué faltó algunas veces o no continuó la capacitación?</b>
<b>Sí, desde el primer día</b>	Accidente, no pude caminar por 2 meses.
	El curso tenía una rigurosidad con el tema de la asistencia, pero Por un tema de salud, tuve que abandonar el curso y sin poder completarlo
	Falte a un módulo, porque tenía un compromiso familiar que no podía eludir.
	Falté a una clase en el módulo de aforo presenté licencia médica pero no me la aceptaron a pesar de que viajaba todos los sábados desde Santiago
	No pudo asistir al examen final por compromisos personal, era algo de fuerza mayor. Solo falté al examen final
	Por asuntos razones de viajes de trabajo que ya estaba programado
	Por fallecimiento de un familiar
	Por razones de viajes tuvo que faltar unos días
	Por razones familiares
	Por situación de salud familiar (niña enferma)
	Por situaciones o problemas familiares
	Se le presentó un inconveniente de trabajo, el cual no le permitió completar algunas prácticas y tuvo que ausentarse unos días.
	Tuve que faltar varios días por motivos laborales, y cuando acumulé dos faltas ya no podía continuar con la capacitación
	Tuve que laborar los sábados por necesidad de la empresa para la que laboraba en ese tiempo.
Tuve varias ausencias	
<b>Algunas veces</b>	Compromisos laborales interrumpieron la asistencia
	No tuve tiempo de asistir
	Me chocaba con el horario laboral para ese entonces
	Por situaciones de salud
<b>Nunca</b>	Tuve complicaciones médicas

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Cuadro No. 22

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Razón por la cual los participantes no completaron curso en la capacitación virtual</b>	
<b>¿Asistió/Tomó usted a/la capacitación?</b>	<b>¿Por qué faltó algunas veces o no continuó la capacitación?</b>
<b>Sí, desde el primer día</b>	Complete el primer módulo, pero a mediados del segundo (por compromisos laborales) se me hizo imposible continuar de manera virtual.
	El facilitador me comunicó no haber recibido la primera práctica completa, y me otorgó una calificación muy baja. Me pareció una solución "inadecuada" de su parte, y me retiré del módulo, con intención de retomarlo más adelante.-
	La profesora nunca llegó a corregir nunca las prácticas, nunca respondía cuando le escribían, al final quiso hacer todo de prisa y los quemó a casi todos
	No entendía bien el sistema virtual y le publicaban una tarea para un día y cuando entraba ya estaba cerrada. La realidad era que no entendía el sistema de la plataforma Moodle. También el mismo sistema tenía problemas
	No me gustó la modalidad virtual. Siento que es estudiar por sí solo. El material de esta capacitación es extenso, hay que leer bastante. Si no se tiene conocimientos previos, el acompañamiento de un maestro que explique la materia (así sea mediante "lives/videos llamadas...") es necesario. En este curso sentía que tenía varios libros a disposición para leerlos y aprender por mí misma cómo pudiera, se necesita más interacción y esos foros no sustituyen los debates en el aula.
	Por temas personales y de trabajo
	Quemé dos módulos: Verificación y Aforo, y Legislación Aduanera
<b>Algunas veces</b>	Tuve un embarazo de alto riesgo
	No estaba seguro de la fecha
	No recibí la confirmación del curso

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

#### **4.5. Aspectos organizacionales vinculados a la docencia**

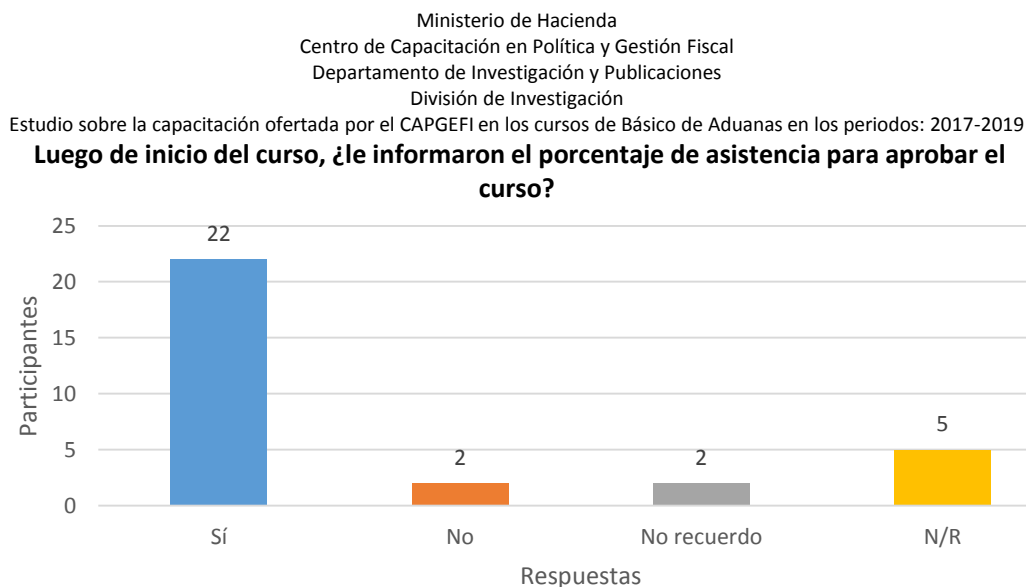
Los últimos reactivos de este bloque tratan de los aspectos organizacionales de la entidad oferente de la capacitación. El primero tiene que ver con los requerimientos de asistencia, como uno de los requerimientos para aprobar, y su nivel de información oportuna a los participantes. La inmensa mayoría, el 71.0% de los encuestados reconoció que fue debidamente informado. Hubo –sin embargo- casi un 30% que no lo admitió, formalmente, incluyendo a un 16.1% que no dio respuesta. Otro 6.5% alegó no recordar, y sólo el 6.5% negó, abiertamente, haber sido advertido, al inicio del curso.

Cuadro No. 23

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Luego de inicio del curso, ¿le informaron el porcentaje de asistencia para aprobar el curso?</b>		
Respuestas	Encuestado	%
Sí	22	71.0%
No	2	6.5%
No recuerdo	2	6.5%
N/R	5	16.1%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100.0%</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

Gráfico No. 14



#### 4.6. La percepción de los participantes

Como forma de “retroalimentación general”, se incluyeron –al final- tres reactivos; digamos, clásicos, orientados a recoger una perspectiva globalmente “evaluativa”, de parte del que ha tomado los cursos del CAPGEFI. Los dos primeros apuntan a identificar posibles puntos de mejora y fortalezas. El último, es una invitación abierta a realizar cualesquiera comentarios, adicionales.

Comenzando con lo primero, en adición a la consabida “queja” por el tema de (la inexistencia) de parqueo, hubo una gran variedad de señalamientos que denotan aspectos a mejorar. Entre los más recurrentes, tenemos aquellos que implican falta de “flexibilidad”, sobre todo, en la modalidad virtual; dígase, tiempos para interactuar en la plataforma, profesores que no exhiben dominio de la misma y/o que son “estresantes”, etc. Igualmente, ausencia de opciones para trasladarse hacia la modalidad presencial. Asimismo, desniveles de conocimientos entre los participantes, lo que obliga a los docentes a adaptarse al de menos capacidad de aprendizaje; entre otros.

En relación a lo segundo –las fortalezas-, también hubo opiniones a considerar. La mayoría van en el sentido de resaltar la calidad del personal docente; punto prácticamente recurrente en todos los evaluadores. Otros reafirmaron la pertinencia misional de la institución, y no faltaron quienes valoraron, positivamente, los servicios de apoyo docente, incluyendo la plataforma para la capacitación a distancia.

No obstante, a propósito de la pregunta abierta que ofrece la oportunidad de comentarios adicionales, no obstante, se produjeron algunos señalamientos, digamos, críticos. Un evaluador opinó que no todos los docentes están debidamente calificados; otro se quejó de la dimensión del material de apoyo, en relación a la duración de la capacitación, pero, los demás tuvieron una valoración más favorable; algunos, lamentándose de no haber podido concluir el curso, por razones personales, y augurando tener la oportunidad de volver a inscribirse.

Cuadro No. 24

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Puede mencionar algún aspecto que tenga que mejorar el CAPGEFI?</b>	
Respuestas	Encuestado
Áreas de parques (parqueos)* y profesores	1
Bueno en mi opinión personal ese curso no se puede impartir en tan poco tiempo, pues es demasiado para un estudiante que también trabaja. Debe estructurarse con más tiempo. He tomado otros cursos y ha sido muy diferente la dinámica y el método de trabajo.	1
Considerar establecer exámenes de "reposición"/completivos, como derecho del participante, en ciertos casos	1
Dar mayor facilidad para el cambio entre modalidades (virtual a presencial, por ejemplo)	1

Debe mejorar algunos profesores que no saben manejar la plataforma Moodle, el profesor no sabía trabajar con la plataforma	1
Deben tener más paciencia el docente con relación al estudiante, el docente que en ese entonces era un venezolano, era muy estresante	1
Democratizar las inscripciones. Combinar las modalidades de enseñanza presencial y virtual (en caso de que pierda una clase presencial, puedan reponer con las actividades virtuales)	1
El módulo de informática, deberían de dar más prácticas y, presentar los diferentes escenarios que se pueden dar día a día.	1
El tema del horario es un poco fuerte para los que laboran	1
Entiendo que es la flexibilidad y ausencias que está prohibida. También deben de limitar el asistencia al curso, o sea, deben nivelar los participantes ya que hay personas que no tenían conocimiento mínimo del curso, muchas veces el docente debía de comenzar desde lo más básico del curso	1
Flexibilidad de retomar el curso sin volver a pagar de nuevo.	1
La falta de flexibilidad con las inasistencias que tengan justificación, debí pagar un módulo del que había tomado la mitad solo porque no pude ir el último día debido a un accidente que casi me cuesta un pie y que había sucedido apenas tres días antes de esa clase.	1
La pedagogía de la modalidad virtual.	1
La posibilidad poder inscribirse en otra sección si algo le impide continuar en la inscrita	1
Las fechas del cronograma no va acorde con las fechas de la plataforma, eso afecta el envío de las prácticas ya que las fechas no están de acuerdo	1
Los equipos deben de modernizarlos	1
Mejorar la interacción con los maestros, algunos duraban mucho para responder	1
No	2
No cambiar los horarios según los maestros deseen	1
No había una explicación clara en los videos de la clase de informática. Hay una debilidad en donde encontrar los aranceles en el sistema	1
No recuerdo	1
No recuerdo	1
Notificar las fechas de cada curso	1
Ser más flexible con las políticas de asistencia preferiblemente para los que trabajan	1
Son muy rígidos en la política de asistencia, la hora de la comida es muy corto, no hay parqueo suficiente disponible. Con la situación familiar que pasé me sentía como si estuviera en el colegio con lo que me hicieron pasar.	1
Todo bien	3
Todo está bien	1
Todo muy bien	1
<b>Total general</b>	<b>31</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

\* corregido por el Departamento de Investigación y Publicaciones

Cuadro No. 25

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>¿Puede mencionar alguna fortaleza que tenga el CAPGEFI?</b>	
<b>Respuestas</b>	<b>Encuestado</b>
Brindar toda la información necesaria	1
Buena preparación de los docentes	1
Cumplimiento de los horarios y del programa	1
Cumplimiento de los horarios y la planificación de cada módulo.	1
Docentes muy capacitados	1
El nivel de conocimiento de los maestros	1
El personal docente y de coordinación	1
Es muy buena institución porque ayuda a capacitarse a los servidores	1
Es una institución muy importante y necesaria	1
Excelente comunicación y facilitadores.	1
Excelentes profesionales imparten la docencia	1
Hay muchos docentes que responden de inmediato, el sistema está preparado	1
Los docentes están muy bien actualizados	1
Los facilitadores siempre están atentos a cualquier duda	1
Los facilitadores son muy capacitados	1
Los facilitadores tienen muy buena experiencia.	1
Los profesores son muy capacitados y brindan buenas atenciones al estudiante	1
Los profesores tienen mucha capacidad	1
Profesores bien capacitados y la impartición de la clase la hacen de una buena manera	1
Seguimiento en el aula y calidad de los profesores.	1
Tienen una buena plataforma, por el momento lo vi todo bien	1
Todos los servicios fueron muy buenos	1
Varias. En este caso, capacitación a distancia.	1
N/R	8
<b>Total general</b>	<b>31</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019



Cuadro No. 26

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación Estudio sobre la capacitación ofertada por el CAPGEFI en los cursos de Básico de Aduanas en los periodos: 2017-2019 <b>Algún comentario adicional</b>	
<b>Respuestas</b>	<b>Encuestado</b>
Deben ser más estrictos a la hora de elegir los facilitadores, no todos tienen la capacidad de enseñanza	1
Es todo por el momento	1
Hay que reconocer lo bien organizada que está la institución para el tipo de labor que realiza en comparación con otras que realizan la misma labor	1
Honestamente fue muy estresante el poco tiempo que tome del curso. Me sentía muy presionada y demasiado material para tan corto tiempo.	1
No pude continuar el módulo presencial por razones explicadas, desde finales de año pasado estoy a la espera de que avisen para iniciar el módulo virtual	1
Recordar lo sucedido hace más de año y medio puede ser difícil. Debe considerarse referirle al entrevistado el nombre completo de la capacitación y del facilitador	1
Tan pronto pase la pandemia pretendo realizar este curso completo. ¡Saludos!	1
N/R	24
<b>Total general</b>	<b>31</b>

Estudio sobre deserción de la capacitación en los cursos de Básico de Aduanas ofertados por el CAPGEFI en los periodos: 2017-2019

## V. A modo de conclusiones

### 5.1. Preliminares

Lo primero a establecer es si los hallazgos arrojados por el estudio son concluyentes. Si permiten señalar con claridad cuál (o cuáles) son las causas de la deserción y/o abandono – en este caso- en el Curso Básico de Técnicas Aduaneras que impartió el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, CAPGEFI, durante el período 2017-2019.

En tal sentido, hablamos de si los supuestos de partida básicos fueron corroborados o no. Uno de ellos era que la decisión de inscribirse en el curso fue resultado, más que de una motivación personal, de un requisito institucional. El segundo, como caso particular, alude a los que actúan como agentes de aduanas, y la exigencia de aprobación de dicha capacitación que les hace la Dirección General de Aduanas, DGA, para expedirle y/o renovarle la licencia de rigor. Ambos casos entrañan la ausencia de una auténtica auto-motivación.

Al respecto, una de las principales conclusiones es que, si bien es cierto que existe de uno y otro, no es la única razón para el abandono. Existen otras, un tanto más complejas. No obstante, es menester diferenciar entre dichas causas, en el caso de la capacitación presencial, y en los casos de la modalidad virtual. Hay diferencias entre ambas. En esa línea, cabe señalar que el problema es más agudo en la segunda (modalidad) que en la primera. Mientras en la capacitación presencial, en el período aludido, abandonaron y/o desertaron 326 de los inscritos, equivalentes al 18.65% de los mismos; tenemos que, en la virtual, fueron 144, representativos del 32.95%.

En conjunto, la deserción/abandono se presenta en el 24% de los inscritos. Cabe reflexionar, a partir de otros referentes, -como programas universitarios en línea- en torno a la significación de dicho porcentaje; tarea que dejamos pendiente para futuros casos. Mientras, procedemos a la descripción de los hallazgos, a partir de lo respondido por los encuestados. Veamos.

## 5.2. Principales hallazgos

Dicho lo anterior, procedemos a presentar los hallazgos principales, en este caso, sin hacer una estricta distinción entre uno y otro caso, salvo lo que pueda colegir el lector, en función de las informaciones incluidas en este informe. Cumpliendo con un requerimiento metodológico, procedemos primero a tipificar a los encuestados en función de sus variables sociodemográficas y ocupacionales, y luego, los aspectos motivacionales y de gestión vinculados a su enrolamiento en el curso, para desembocar en los resultados académicos, particularmente, en términos de lo que nos interesa; dígase, Deserción-abandono.

Al respecto, tenemos que los que se matricularon -pero no aprobaron- el Curso Básico de Técnicas Aduaneras, en el CAPGEFI, en el lapso de referencia, son, en su mayoría, hombres y mujeres que no han llegado a la Tercera Edad; desde bachilleres y técnicos, hasta estudiantes y profesionales universitarios; generalmente, de carreras vinculadas a los negocios, públicos o privados, como Administración de Empresas y Mercadología. Algunos -incluso- con educación de cuarto nivel, como Especialistas y Maestros.

Si bien, en casi el 40% de los casos, la motivación para inscribirse tuvo que ver con requerimientos de las entidades en que laboraban, el resto -la mayoría- respondió a inquietudes propias, incluyendo la perspectiva de incursionar en actividades de importación. Dado que algunos de ellos seleccionaron más de una respuesta, estimamos que podrían tener ambos tipos de motivaciones: requerimientos de su trabajo actual y expectativas de ejercicio futuro por cuenta propia.

De hecho, un porcentaje parecido costó el curso con recursos propios, si bien los hubo que fueron becados y otros -la mayoría- cuya matrícula fue cubierta por la entidad en que laboraban. Las gestiones para inscribirse, en cambio, fueron hechas por ellos, mayormente; todo lo cual sugiere que se trata de gente con iniciativa, de personas proactivas.

De ahí que resulte llamativo el hecho de que haya un porcentaje, no del todo despreciable que haya abandonado, luego de estar inscritos. Admitido que hubo algunos que fueron inducidos por requerimientos externos, pero que no es el caso de la mayoría, cabe explorar otras respuestas.

Al respecto, los datos recabados, apuntan a problemas personales (enfermedad, niños que atender, etc.) y de horario laboral incompatibles con el asignado a la capacitación;

particularmente, en la modalidad presencial. Asimismo, temas de falta de adaptación, en el caso de la capacitación virtual.

En este último caso, de manera concreta, hubo –al menos- cinco señalamientos que merecen ser resaltados: 1) carencia de empatía, debido a la falta de contacto con los demás alumnos; 2) poco tiempo para reportar los deberes, entre una lección y otra; 3) insuficientes oportunidades de interactuar con el docente, con miras a aclarar dudas; 4) docentes con insuficiente manejo de la plataforma e, incluso, 5) uno que otro cuyo estilo didáctico les resultó, un tanto, “estresante”.

Algunas de estas observaciones, digamos críticas, se vieron reiteradas cuando se les pidió señalar posibles puntos de mejoría. Varios señalaron “dosificar” el material de apoyo, habida cuenta que lo encontraban excesivo en virtud del tiempo asumido para su asimilación. Los demás, como ya hemos sugerido, constituyen, más bien, reclamos de flexibilidad que incluyen desde mayor tiempo para interactuar con el docente, en la plataforma, hasta la posibilidad de cambiarse a la modalidad presencial, aún en el caso de haber iniciado en la otra. Por demás, la consabida queja sobre las dificultades en materia de parqueo no estuvo ausente, pese a que muchos están conscientes de la imposibilidad de la institución de validar ese reclamo.

Por lo que toca a las fortalezas, expresadas tanto a propósito de esa pregunta como de las observaciones finales, fueron recurrentes las expresiones de satisfacción con la institución y, de manera particular, con la calidad del personal docente.