



26 de junio de 2013

Instituto Tecnológico de Sonora  
P r e s e n t e.

El que suscribe Erick Alejandro Sáenz Félix, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de propiedad intelectual tanto morales como patrimoniales, sobre la obra titulada Diseño e Implementación de Estrategias para Mejorar los Indicadores Según las Recomendaciones del Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración, en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el grado de Licenciado en Administración en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.

Erick Sáenz

**Erick Alejandro Sáenz Félix**



Certificado No. ATR0179  
Vencimiento 13/12/14



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA**  
Educar para Trascender

**“Diseño e implementación de estrategias para mejorar los indicadores según las recomendaciones del consejo de acreditación en la enseñanza de la contaduría y administración.”**

Tesis

Que para obtener el título de  
Licenciado en Administración

Presenta

Erick Alejandro Sáenz Félix

Jonathan Ignacio Cerecer Ibarra

Ciudad Obregón, Sonora;

mayo de 2013

## DEDICATORIA

### **A mis padres**

Por haberme dado el don de la vida, por todos los consejos que a través de los años me han servido de mucho, por los sacrificios que han hecho por sus hijos y por haberme apoyado incondicionalmente para llegar a este momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A mi asesora, Mtra. María de Lourdes Serrano Cornejo**

Gracias maestra, por su apoyo, por su paciencia, usted ha sido de gran importancia en mi formación como profesionista, gracias por sus consejos.

### **A mis revisores Mtro. Víctor Valenzuela, Mtra. Maribel Gil Palomares**

Por dedicar su tiempo y ayuda en la revisión de esta tesis, gracias por brindar el apoyo necesario compartiendo sus conocimientos en las correcciones realizadas.

### **A mis profesores**

Aquellas personas que hacen posible el conocimiento en el aula y que me han brindado experiencias enriquecedoras para mi formación.

## RESUMEN

En esta investigación de mercado se abordan los antecedentes que describen la situación actual que atraviesan muchas universidades al no conocer las razones por las cuales existe rezago y deserción con sus alumnos, posteriormente está el planteamiento del problema, donde se plasma la interrogante: ¿Cómo evitar que exista la deserción, rezago y reprobación estudiantil en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) del programa académico de Licenciado en Administración Plan 2009?, se establece una justificación y se le da una respuesta al planteamiento del problema con el objetivo de Mejorar los indicadores académicos en los alumnos del programa educativo de LA. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON mediante la implementación de estrategias para reducir el índice de deserción y rezago.

De este modo se toman aspectos teóricos referentes a una investigación de mercado, su importancia y conceptos básicos. Se conceptualiza lo que es la administración y su importancia dentro de la empresa. Se describen los diferentes tipos de investigación que se pueden realizar, las fuentes de información, así como el proceso del método de muestro, y los aspectos que se deben de considerar para el trabajo de campo, se concluye con lo referente al análisis e interpretación de los datos para finalmente abordar lo referente al informe.

De igual manera se muestra el sujeto de estudio de la investigación de mercado, así como los materiales que se emplearon y se describen detalladamente el procedimiento que se llevó a cabo para llegar al resultado esperado. Posteriormente se describen los resultados obtenidos después de aplicar el método descrito anteriormente, y como segunda parte se desarrollan las discusiones. Finalmente se describirán las principales conclusiones y recomendaciones respecto a la investigación de mercado que se realizó.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	I
<b>AGREDECIMIENTOS</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>INDICE</b> .....	iv
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Planteamiento del problema.....	12
1.3 Justificación.....	12
1.4 Objetivo.....	13
1.5 Limitaciones.....	13
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Administración.....	15
2.1.1 Concepto.....	15
2.1.2 Importancia.....	16
2.2 Proceso Administrativo.....	18
2.2.1 Concepto.....	18
2.2.2 Etapas.....	19
2.3 Planeación estratégica.....	21
2.3.1 Concepto.....	21
2.3.2 Importancia.....	22
2.4 Estrategias.....	23
2.4.1 Concepto.....	23
2.4.2 Importancia.....	24
2.4.3 Tipos de estrategias.....	24
2.5 Conceptos Generales De Deserción y Rezago .....	26
2.5.1 Concepto de Indicador... ..	26
2.5.2 Concepto de Deserción .....	27
2.5.3 Concepto de Rezago .....	28

2.5.4 CACECA.....	29
2.5.5 Indicadores para la evaluación CACECA.....	29
2.6 Investigación de Mercados .....	31
2.6.1 Concepto de Investigación de mercados.....	31
2.6.2 Importancia de la investigación de mercados.....	32
2.6.3 Proceso para la investigación de mercados .....	32
<b>CAPÍTULO 3. MÉTODO</b>	
3.1 Sujetos.....	34
3.2 Materiales.....	35
3.3 Procedimiento.....	36
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y SU DISCUSIÓN</b>	
4.1 Resultados.....	39
4.2 Discusión.....	53
<b>CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones.....	55
Bibliografía.....	57
Apéndices.....	59

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

Es bien sabido que en México y en el mundo, constantemente se están presentando una serie de cambios y reestructuraciones en todo lo que compete al ámbito económico-social, y que por consecuencia afecta, también, al sistema educativo universitario. Dejándose ver principalmente, en los problemas que hoy en día se presentan en educación.

A inquietud de la jefatura del departamento de ciencias administrativas, se propone la realización del presente estudio, en el cual se detectan los factores que influyen con más frecuencia en el rezago y la deserción escolar de dicha carrera. Dentro del capítulo I se presenta el marco referencial, el cual incluye los antecedentes, el planteamiento del problema, justificación, objetivo, hipótesis, importancia del estudio y limitaciones.

### **1.1 Antecedentes.**

La deserción escolar constituye por su magnitud un problema importante del sistema nacional de educación formal. Las altas tasas de abandono de los

estudios que se producen en todos los niveles educativos tienen incidencia negativa sobre los procesos políticos, económicos, sociales y culturales del desarrollo nacional. En atención a este problema, el Plan Nacional de Desarrollo (2000-2005) (PND) reconoce que, a pesar de los avances y logros del sistema educativo nacional, "se han acentuado otros factores que impactan negativamente la permanencia y rendimiento escolar de los educandos y la calidad de los servicios educativos". Por tal motivo, se propone que "deben combatirse las causas que inciden desfavorablemente en la reprobación y deserción escolares, que se traducen en baja eficiencia terminal de los diferentes niveles educativos y en desperdicio de los recursos que la sociedad destina a la educación".

La deserción escolar tiene efectos tanto a nivel social como a nivel individual. A nivel social los efectos son interesantes para sacar conclusiones de por qué los países en Latinoamérica están en la situación que están. Una deserción escolar importante, afecta la fuerza de trabajo; es decir, las personas con deserción escolar, tienen menor fuerza de trabajo, son menos competentes y más difíciles de calificar.

¿Qué pasa con el muchacho que deja de estudiar? Primeramente y de forma lógica, es que ese niño o muchacho detiene su preparación académica y empieza a perder años de estudio, dejando de preparar su intelecto, dejando de prepararse en las aulas escolares, y lamentablemente después cuando pasa el tiempo, la persona reacciona y ve lo errado de su camino. Luego esas personas dicen: "Si hubiera estudiado, si hubiera seguido preparándome...". Lamentablemente perdió un tiempo precioso que difícilmente podrá recuperar. Dejar de estudiar, de detener su preparación académica en lo individual, pone a la persona en una desventaja muy importante en el mundo laboral, y evidentemente esto va a repercutir en un menor ingreso económico.

En otras palabras, las personas con mayor preparación, tienen acceso a mejores trabajos, mejores remuneraciones, que las personas que no se han preparado o

por cierta circunstancia han dejado de estudiar. Un punto importante que viene como consecuencia de apartarse de un contexto académico, es que la persona empieza a relacionarse con otro círculo social distinto y diferente, y si ese círculo social no es sano o en donde haya un ambiente de trabajo y responsabilidad, el joven se expone a muchísimos peligros de una sociedad como la que estamos viviendo.

Es decir, empieza a crecer en un ambiente donde habrá muchas tentaciones y posibilidades de enredarse en drogas, delincuencia y también en una vida vagabunda, errante y sin propósito. No se quiere decir que por el simple hecho de ir a la escuela, el joven esté alejado del problema de las drogas o delincuencia; lamentablemente ha decaído tan gravemente el aspecto social a nivel de las escuelas, que en muchas ocasiones es en las mismas escuelas donde algunas personas, o jóvenes empiezan a enredarse en asuntos de drogas o delincuencia. Pero también es cierto que mientras el joven mantenga aspiraciones de superación, de tomar con seriedad sus estudios, eso puede ser una salvaguardia para no enredarse en cuestiones de drogas, delincuencia, o llevar una vida vagabunda como mencionábamos.

Por qué la tercera parte de los que tendrían que estar estudiando no están estudiando. Muchos padres de familia no entienden qué pasa y se sienten impotentes ante esta realidad, no pueden o no saben qué hacer, y terminan doblegándose ante los deseos de sus propios hijos. El hijo simple y sencillamente toma la decisión de ya no acudir a las aulas escolares y los padres de una u otra forma después de insistir, batallar e intentar que los niños o jóvenes no abandonen las aulas escolares, acaban simple y sencillamente doblegándose ante el deseo firme de los muchachos de no continuar sus estudios.

Evidentemente esto preocupa, estresa y angustia a algunos padres de familia que no saben por qué sucede esta situación. Hay dos cosas que tienen que solucionar circunstancias internas para poder cambiar esta realidad: Por un lado, la escuela

que otorga la educación. Si lo hace con calidad o no, es responsable de esa deserción de los alumnos que no le encontraron el interés a los estudios. Si la escuela que está dando ese servicio educativo no lo está dando con calidad, evidentemente es responsable en una medida bastante importante de esta situación.

Otra de las causas que influyen en la deserción escolar es la institucional, por lo tanto por motivos institucionales o reglamentos internos de la universidad, se separan a los alumnos que no cumplan con los requisitos de los procesos de inscripción o falten en algún punto en específico, por otra parte las universidades deben de proteger su integridad de escuela, relega a los alumnos que representan amenaza o que no le sirven a la escuela para su producción de egresados.

Otra causa es de influencia personal del alumno, como: edad de ingreso a la universidad, estado civil, dependencia económica de los alumnos, si cuentan con trabajo al ingresar a la universidad, tiempo que dedican al trabajo (si trabajan), calificaciones de los niveles anteriores a la universidad.

Entre los 22 países para los que hay datos comparables en 2010 (Tabla 1), Turquía tiene una tasa de deserción igual a la de México, por lo que juntos ocupan el primer lugar en esta escala, seguidos de Suecia, con 36 por ciento y de Portugal, con 31 por ciento. Los países con menor grado de deserción son Alemania, con 4.0 por ciento; Finlandia, con 0.5 y Países Bajos, con 0.7 por ciento.

La medición sólo incluye a quienes terminaron sus estudios universitarios en el ciclo de tiempo normal que el programa de su elección lo marca y no distingue si obtuvieron o no el título correspondiente. El abandono de la carrera universitaria es un problema grave en el País (Tabla 2).

**Tabla 1.** Porcentaje de estudiantes que ingresan a la universidad y abandonan, 2010.

<b>País</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>México</b>	38.0%
<b>Turquía</b>	38.0%
<b>Suecia</b>	36.0%
<b>Noruega</b>	27.3%
<b>Italia</b>	26.7%
<b>Estados Unidos</b>	20.0%
<b>Corea del Sur</b>	16.5%
<b>Japón</b>	9.2%
<b>Reino Unido</b>	7.8%
<b>España</b>	6.7%
<b>Alemania</b>	4.0%
<b>Finlandia</b>	0.5%
<b>Países Bajos</b>	0.07%

Fuente: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) 2010

**Tabla 2.** Porcentaje de Deserción en la Educación Superior en México por Entidad nivel Licenciatura.  
Según el Sistema de consulta y explotación. Educación superior DGP 2010-2011 y 2011-2012.

Entidad	% Deserción
Aguascalientes	7.60%
Baja California	3.40%
Baja California Sur	10.20%
Campeche	12.80%
Coahuila	8.10%
Colima	11.50%
Chiapas	4.20%
Chihuahua	6.40%
Distrito Federal	3.80%
Durango	5.90%
Guanajuato	8.10%
Guerrero	13.60%
Hidalgo	4.80%
Jalisco	6.50%
Estado de México	7.20%
Michoacán	7.90%
Morelos	5.60%
Nayarit	17.80%
Nuevo León	0.00%
Oaxaca	19.40%
Puebla	10.30%
Querétaro	2.30%
Quintana Roo	21.20%
San Luis Potos	11.90%
Sinaloa	7.20%
Sonora	10.70%
Tabasco	10.80%
Tamaulipas	11.30%
Tlaxcala	15.10%
Veracruz	13.40%
Yucatán	10.10%
Zacatecas	9.50%
<b>TOTAL</b>	<b>7.50%</b>

Fuente: Sistema de consulta y explotación. Educación superior DGP 2010-2011 y 2011-2012

## **1.2 Planteamiento del problema.**

Se presenta la problemática que en esta investigación, particularmente en la carrera de Licenciado en Administración. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON

Una de estas problemáticas es “La deserción y reprobación estudiantil”, entendidas como abandono definitivo de la formación académica y el curso reiterativo de una asignatura o actividad académica respectivamente; convirtiéndose en una alternativa que asumen los estudiantes por factores internos o externos y al que no es ajeno el programa de Licenciatura en Administración. Con respecto a lo anterior se ha indagado y abordado con profundidad este fenómeno, implementando un conjunto de estrategias para responder a las exigencias y necesidades que presentan los estudiantes en riesgo de deserción. Estas consideraciones pueden dar luces para enfrentar el problema de la deserción desde el punto de vista Institucional, Económico y Social como mecanismos para abordar y mejorar esta situación de manera integral.

Con todo lo anterior expuesto, surge el siguiente cuestionamiento: ¿Cómo evitar que exista la deserción, rezago y reprobación estudiantil en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) del programa académico de Licenciado en Administración Plan 2009?

## **1.3 Justificación.**

Esta investigación es de gran importancia, porque ofrece alternativas para reducir los niveles de deserción y rezago en los alumnos del programa educativo de Licenciado en Administración. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON; además muestra los diferentes factores que influyen en la disminución de

los niveles de aprovechamiento educativo, mismos que afectan a los indicadores académicos de la institución; tales como los niveles de reprobación, las bajas de las materias, etc.

Ofrece una visión más amplia de la situación real por la que atraviesan los alumnos; problemas económicos, problemas familiares, asuntos laborales, matrimonio y maternidad, problemas con los horarios, cambios de carrera, insatisfacción académica, etc.

Todas estas situaciones son solo algunas de las circunstancias que pueden afectar el rendimiento académico de los alumnos del programa educativo de LA. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON, con esta investigación se pretende diseñar estrategias para combatir estas situaciones, para reducir el índice de deserción estudiantil, disminuir los niveles de reprobación, minimizar el rezago educativo; y de este modo mejorar los indicadores académicos de la institución.

#### **1.4 Objetivo.**

Mejorar los indicadores académicos en los alumnos del programa educativo de LA. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON mediante la implementación de estrategias para reducir el índice de deserción y rezago

#### **1.5 Limitaciones.**

Al momento de realizar este proyecto de investigación se encontraran con limitantes como:

- Dificil acceso a la información académica, por parte de del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON).

- Dificultad para localizar a los estudiantes del programa educativo de LA. Plan 2009 de Instituto Tecnológico de Sonora ITSON.

Como se menciona anteriormente las limitaciones para este proyecto van referidas hacia las dificultades de acceso a la información.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el siguiente capítulo se muestra la fundamentación teórica que se utilizó para la elaboración de este trabajo. Se contextualiza lo que es administración y su importancia dentro de la empresa. Se describen lo que conlleva el proceso administrativo, sus estrategias, tipos de estrategias, el concepto de deserción, rezago, indicador, concepto de investigación de mercado y sus tipos de investigación, y los aspectos que se deben considerar para el trabajo de campo, se concluye con los referentes al análisis e interpretación de los datos para finalmente abordar lo referente al informe.

#### **2.1 Administración.**

A continuación se hablara un poco de lo que es la administración y cuál es el proceso que este debe de seguir para llevarla a cabo.

##### **2.1.1 Concepto De Administración.**

En el presente apartado se proporciona una definición general de administración que está basada en las propuestas de algunos prestigiosos autores, con la

finalidad de brindar una idea general del significado del término administración en nuestros días.

Según Mooney (1999). Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana.

Según Koontz y O'Donnell (1998). Nos dice que es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Según Jiménez (2001). Es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr.

En conclusión se puede definir a la administración como un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.

### **2.1.2 Importancia De Administración.**

A continuación se explica la importancia de la administración; así como la influencia que tiene dentro de los distintos ámbitos.

Según Koontz (2004). La importancia de la administración se observa en que ésta confiera eficacia a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales dinero, etc. Se mantiene al frente de las situaciones cambiantes y aporta previsión y creatividad. A medida que se desarrollan los organismos sociales requieren elementos más calificados para cumplir de la mejor manera con

sus objetivos, lo que hace distinguir el valor de la administración en tres grupos, según su importancia para la sociedad, para los individuos y para la operación.

Importancia para la sociedad.

Nuestra sociedad no existiría como la conocemos o no podría mejorar su estado actual si no contara con una corriente uniforme de administradores que guiara su organización. La administración eficaz se volvió rápidamente el principal recurso de los países desarrollados y el recurso más necesitado en los países en desarrollo, nuestro país necesita urgentemente de buenos administradores.

Importancia para los individuos.

Además de ser importante para nuestra sociedad como un todo, la administración es vital para muchos individuos. Entre los que se benefician con una adecuada aplicación de la administración están los siguientes:

Propietarios: personas que han invertido su capital en una empresa.

Empleados: son todas aquellas personas que prestan servicios, participan con su trabajo y esfuerzo y el sueldo o salario es su retribución.

Importancia para la operación.

Los administradores influyen en todas las fases de la operación de nuestros organismos, por ejemplo, los administradores de personal proporcionan a los organismos una fuerza de trabajo competente y productiva. Para cumplir con sus objetivos, la administración reúne, cambia y opera recursos con el propósito de obtener satisfactores para los grupos beneficiarios. Ponce (2004).

.

## **2.2 Proceso Administrativo.**

A continuación se describirán algunos conceptos relacionados con el proceso administrativo, así como las etapas que forman parte de dicho proceso.

### **2.2.1 Concepto De Proceso Administrativo.**

Según Ponce (2004). El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Por tanto cabe señalar que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Fred (2003), menciona que el proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Se puede especificar al proceso como el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

En conclusión se define al proceso administrativo como una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el

hecho de que todos los administradores desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

### **2.2.2 Etapas Del Proceso Administrativo.**

A continuación se muestra un cuadro comparativo sobre las etapas del proceso administrativo según diversos autores.

Tabla 3. Cuadro comparativo de las etapas del proceso administrativo

<b>Etapas del proceso administrativo</b>		
Stoner y Wankel (1990)	Koontz (2004)	Robbins (2005)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Integración</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia (2013).

Los autores coinciden en que las principales etapas que integran el proceso administrativo son planeación, organización, dirección y control.

Planeación.

Consiste en el proceso a través de cual se analiza la situación actual (dónde estamos), se establecen objetivos (dónde queremos llegar), y se definen las estrategias y cursos de acción (cómo vamos a llegar) necesarios para alcanzar dichos objetivos.

Sea cual sea el tamaño de una empresa, la planeación es fundamental para el éxito de ésta, ya que sirve como base para las demás funciones administrativas (organización, coordinación y control), y permite reducir la incertidumbre y minimizar los riesgos. Comprende:

- Establecer los objetivos de la empresa.
- Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en el cual han de cumplirse.
- Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos.
- Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones
- Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

#### Organización.

Es la función de correlación entre los componentes básicos de la empresa -la gente, las tareas y los materiales- para que puedan llevar a cabo el plan de acción señalado de antemano y lograr los objetivos de la empresa. La función de organización consta de un número de actividades relacionadas, como las siguientes:

- Definición de las tareas.
- Selección y colocación de los empleados.
- Definir autoridad y responsabilidad.
- Determinar relaciones de autoridad-responsabilidad, etc.

#### Dirección

Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al

establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

Control.

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

### **2.3 Planeación estratégica**

A continuación se hablara acerca de la planeación estratégica y sus derivados, como se sabe en toda organización debe de existir una planeación estratégica para alcanzar los objetivos de la misma esto llevara a resultados positivos para la empresa.

#### **2.3.1 Definición planeación estratégica**

A continuación se hablara de las definiciones de la planeación estratégica.

- Es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Steiner (1998).
- Es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No es un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones en el cual intervienen todos los niveles estratégicos de la empresa. Donnelly (1997).

- Es una herramienta por excelencia de la Gerencia Estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la Misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles. Jaramillo (1992)

Se puede definir a la planeación estratégica como la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

### **2.3.2 Importancia**

Se mencionara la importancia de la planeación estratégica:

- Permite detectar oportunidades, clasificarlas por prioridad y explotarlas, Ofrece una visión objetiva de los problemas administrativos, Representa un marco para coordinar y controlar mejores las actividades, Reduce las consecuencias ante los cambios adversos. Fred (2003).
- Ya que tiene por finalidad producir cambios profundos en los mercados de la organización y en la cultura interna. Ivancevich (1997).
- Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos. Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito. Porter (1980).

Como se menciona anteriormente la importancia de la planeación estratégica radica en desarrollar planes y métodos para prevenir futuras problemáticas que puedan afectar a la organización.

## **2.4 Estrategia**

En este apartado se mencionara la definición de la estrategia así como su importancia y sus tipos, es muy importante que se lleve a cabo ya que están ligadas al futuro para saber si la empresa tendrá rentabilidad para su sostenibilidad.

### **2.4.1. Definición estrategia**

A continuación se mencionaran diferentes conceptos de estrategias:

- La estrategia como la dialéctica de la empresa con su entorno. Este autor considera que la planeación y la dirección estratégica son conceptos diferentes, plantea la superioridad del segundo Ansoff (1976).
- "Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada". Koontz. (1990).
- El término estrategia suele utilizarse para describir cómo lograr algo. Dice que él nunca ha entendido muy bien ese uso del término, ya que es contrario a su percepción de una estrategia como aquello donde se dirige una empresa en el futuro en vez de como llegar ahí Morrisey (1999).

En conclusión se puede definir a la estrategia como es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

#### **2.4.2. Importancia de la estrategia**

A continuación se mencionara la importancia de la estrategia porque es importante que se aplique:

- Expresar qué queremos hacer, cómo lo queremos hacer y cómo vamos a estar en el futuro. Stephen y Coulter (2005).
- La elección de una estrategia determinará los objetivos a largo plazo de una compañía, así como la adopción de medidas y utilización de los recursos necesarios para lograr esos objetivos. El objetivo principal de la estrategia es asegurar la supervivencia y la prosperidad de la compañía a largo plazo. Mark (1998).
- Son un factor fundamental para saber la forma en que éstas van a competir en los mercados y de ellas dependerá si se tiene o no éxito en su gestión empresarial. Koontz. (1990).

La elección de una estrategia determinará los objetivos a largo plazo de una compañía, así como la adopción de medidas y utilización de los recursos necesarios para lograr esos objetivos. El objetivo principal de la estrategia es asegurar la supervivencia y la prosperidad de la compañía a largo plazo.

#### **2.4.3. Tipos de estrategias**

Según Mark (1998). Las estrategias de una empresa básicamente se clasifican en estrategias generales y estrategias específicas:

**Estrategias generales.** Son estrategias que consideran a la empresa como un todo, es decir, sirven para alcanzar los objetivos generales de la empresa.

Algunos ejemplos de estrategias generales:

- Diversificar los productos.
- Diversificar los mercados.
- Competir en base a los costos.
- Competir en base a la diferenciación.
- Enfocarse en un segmento de mercado específico.
- Fusionarse con otra empresa.

**Estrategias específicas.** Son estrategias que sirven de ayuda para poder llevar a cabo las estrategias generales; las estrategias específicas más conocidas y utilizadas son las estrategias de marketing.

Algunos ejemplos de estrategias específicas:

- Aumentar el número de vendedores.
- Aumentar el número de puntos de ventas.
- Disminuir los precios.
- Elevar el gasto en publicidad.
- Agregar nuevas promociones de ventas.
- Establecer nuevos sistemas de información.

Para Steiner (1996) los tipos de estrategias son:

- a) Intensivas: penetración en el mercado, desarrollo del mercado y desarrollo del producto.
- b) Integrativas: integración hacia delante, integración hacia atrás e integración horizontal.
- c) Diversificadas: diversificación concéntrica, diversificación de conglomerado y diversificación horizontal.

d) Otras: asociaciones, reducción, desposeimiento, liquidación y combinación.

Para Stephen y Coulter (2005) los tipos de estrategias son:

- Crecimiento.- Es una estrategia corporativa con la que se tratan de incrementar las operaciones de la organización.
- Estabilidad.- Es una estrategia corporativa caracterizada por la falta de un cambio significativo. Entre los ejemplos se encuentran atender a los mismos clientes con el mismo producto.
- Renovación.- las publicaciones populares sobre empresas dan a la luz a menudo artículos de organización que no consiguen satisfacer sus metas o cuyo desempeño se reduce.
- Análisis de la cartera corporativa.- cuando la estrategia corporativa de una organización abarca varias empresas, los directores manejan este grupo, o cartera, con una matriz de cartera corporativa.

Como se puede observar existen distintos tipos de estrategias, que van desde las generales que van dirigidas a toda la organización hasta las específicas que son utilizadas para realizar una actividad específica.

## **2.5 Conceptos Generales De Deserción Y Rezago.**

Como se sabe estos conceptos son muy importantes ya que de ahí depende si la organización está funcionando de manera correcta y no existe ninguno de estos indicadores y si están presentes se deben de tomar las medidas necesarias para hacer que disminuya:

### **2.5.1 Concepto de indicador.**

A continuación se mencionara el concepto de indicador:

- Dato o información (no forzosamente de tipo estadístico) relativo al sistema educativo o a alguno de sus componentes, capaces de resolver algo sobre su funcionamiento. Esta información aumenta la capacidad de comprensión de los fenómenos educativos y proporciona una base lo más sólida posible para la toma de decisiones. (Ferrer, 1996).
- Es una medida utilizada para cuantificar la eficiencia y la eficacia de una actividad o proceso. (Neely, 97).
- Es una traducción numérica de un determinado aspecto de esta realidad. Un sistema de indicadores, por tanto, configura un marco descriptivo y/o interpretativo de un fenómeno social a partir de la selección de un determinado número de variables. (Bauer, 1996).

En conclusión se puede decir que los indicadores Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

### **2.5.2 Concepto de deserción.**

Se dará a conocer el concepto de deserción:

- Desinterés de los alumnos por el estudio, a causa de problemas socioculturales y emocionales que viven. (Aguirre 1985).
- Acto de no actualización en el núcleo universitario por los estudiantes a partir de la primera actualización al cumplirse un año de la fecha de ingreso (Tinto 2000).

- Conjunto de individuos que abandonan las actividades escolares de un tipo de educación, sin completar el ciclo o nivel. (Doublie 1982).

En conclusión se puede definir a la deserción como el concepto que se utiliza para referirse a aquellos alumnos que dejan de asistir a clase y quedan fuera del sistema educativo.

La definición de deserción, desde una perspectiva individual, debe referirse a las metas y propósitos que tienen las personas al incorporarse al sistema de educación superior, ya que la gran diversidad de fines y proyectos caracteriza las intenciones de los estudiantes que ingresen a una institución.

### **2.5.3 Concepto de rezago.**

A continuación se mencionara el concepto de rezago:

- El que va retrasado en las inscripciones respecto del trayecto escolar de su cohorte, o del egreso de la misma. Chain (2001)
- Resultado de un proceso en el que intervienen diversos eventos, como la exclusión del sistema educacional; el aprovechamiento escolar inferior al mínimo necesario; la extra edad; y el abandono prematuro de los estudios emprendidos. Muñoz (2009)
- Dejar atrás una cosa. Atrasar, interrumpir por algún tiempo la ejecución de una cosa (escuela). Lora (2005).

Se puede definir al rezago como aquellas personas que no alcanzaron a completar su educación y en algunos casos impide la buena aceptación en la sociedad en la que vivimos actualmente.

#### **2.5.4 Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración**

El Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración, A.C. CACECA, se creó bajo la tutela de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración ANFECA en 1996; A partir de 2002 se consolidó como asociación civil y en 2003 es reconocido por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, COPAES, como el único organismo acreditador para los programas de contaduría, administración y afines en el país, evaluando con estándares e índices que engloban 3 aspectos: Alumnado, Docencia y Administración. Ha acreditado más de 600 programas académicos de nivel superior y de acuerdo con la mejora de la educación continua, ofrece talleres mensuales de formación de pares evaluadores. Espacios de aprendizaje para el desarrollo de competencias educativas y administrativas en docentes y directivos, de forma presencial y a distancia.

Consciente del alcance de la educación en la globalización, CACECA ha expandido sus actividades teniendo presencia en instituciones educativas de Latinoamérica con enfoques de evaluación y de formación docente en: Guatemala, Perú, Bolivia, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, Nicaragua, Colombia, Argentina, Puerto Rico y Paraguay.

Actualmente, CACECA ha consolidado un área de investigación la cual en el 2011 permitió el registro ante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT como un organismo impulsor de la investigación en ciencia y tecnología (CONACYT – RENIECYT No. 2011/14686)

#### **2.5.5 Indicadores para la evaluación CACECA**

Los aspectos que forman parte de la evaluación son:

- Congruencia de Estrategias Institucionales con su Misión.
- Estándares de Calidad.
- Políticas y acciones que contribuyan al logro y mejora de la calidad.
- Procesos académicos y administrativos acordes con la misión y los objetivos.
- Procesos para fortalecer sus Planes de Estudio.
- Desarrollo del cuerpo académico.
- Equilibrio en la Planta docente, entre profesores de planta y de asignatura.
- Cargas académicas diversificadas.
- Mejora del proceso de enseñanza aprendizaje y de la actividad académica en general.

La puntuación máxima, que es posible obtener en una evaluación de programa, es de 1,000 puntos, asignados mediante un valor específico a cada criterio, que sumarán el valor obtenido por categoría en una primera agrupación y posteriormente por variable, de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 4. Indicadores de evaluación.

<i>VARIABLE</i>	<i>PUNTAJE</i>
<i>1.- PROFESORES</i>	<i>200</i>
<i>2. ESTUDIANTES</i>	<i>240</i>
<i>3.- PROGRAMA DE LICENCIATURA</i>	<i>136</i>
<i>4.- FORMACION INTEGRAL</i>	<i>105</i>
<i>5.- RECURSOS FINANCIEROS</i>	<i>102</i>
<i>6.- RECURSOS-EFICIENCIA</i>	<i>97</i>
<i>7.- EXTENSIÓN-INVESTIGACIÓN</i>	<i>75</i>
<i>8.- INFORMACIÓN ADICIONAL.</i>	<i>45</i>
<i>TOTAL</i>	<i>1000</i>

Con base en los resultados de la evaluación, los puntos obtenidos determinan si procede o no la acreditación, de tal forma que un programa que obtenga hasta 700 puntos no es acreditado y si obtiene de 701 a 1000 sí es acreditado.

La vigencia de la acreditación, es por cinco años y posteriormente debe gestionarse de nuevo el proceso para la obtención del refrendo de acreditación.

Este proyecto se enfoca únicamente en los indicadores estudiantiles, específicamente en los temas referentes a deserción y rezago universitarios, ofreciendo estrategias para mejorar el nivel de dichos indicadores.

## **2.6 Investigación De Mercados**

A continuación se mencionaran los derivados de investigación de mercados como es su definición, importancia, objetivo y tipos, es de vital importancia que toda organización al iniciar un proyecto realice esta investigación para saber si es viable que se realice el proyecto o no:

### **2.6.1 Concepto de investigación de mercados**

A continuación se mencionara el concepto de investigación de mercados:

- Es un proceso sistemático para obtener información que va a servir al administrador a tomar decisiones para señalar planes y objetivos. Fischer (1990).
- Un enfoque sistemático y objetivo del desarrollo y la provisión de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercadeo. Kinnear y Taylor (2001).
- Análisis sistemático de problemas, construcción de modelos y hallazgos de hechos que permitan mejorar la toma de decisiones y el control en el mercado de bienes y servicios. Kotler (1999).

Se puede definir a la investigación de mercados como una de las funciones de la mercadotecnia que se encarga de obtener y proveer datos e información para la toma de decisiones relacionadas con la práctica de la mercadotecnia.

### **2.6.2 Importancia de la investigación de mercados**

A continuación se mencionara la importancia de la investigación:

- Nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Flores (1998)
- Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, contribuye al progreso de la lectura crítica. Zepeda (2001)
- Ya que es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Sampieri & coautores (1998).

La importancia de la investigación de mercados radica en que dicha investigación busca dar solución a una interrogante o un problema que se presenta, por ejemplo es viable si se desea conocer la reacción del público sobre un nuevo producto.

### **2.6.3 Proceso de la investigación de mercados**

A continuación se mencionara el proceso que se requiere para realizar la investigación de mercados según Kinnear (2002).

1. La necesidad de la información. El investigador debe entender concienzudamente por qué se requiere la información.

2. Objetivos de la investigación y necesidad de la información. El investigador debe especificar los objetivos de la investigación propuesta y desarrollar una lista de necesidades específicas de información.
3. Fuentes de datos. Se determina si los datos que están disponibles actualmente provienen de fuentes internas o externas a la organización.
4. Formatos para recopilación de datos. Al preparar los formatos para recolección de datos, el investigador debe establecer una unión efectiva entre las necesidades de información y las preguntas que ha de hacer o las observaciones que se grabarán.
5. Diseño de la muestra. Se requiere de una de una definición clara de la población de la cual se va a extraer la muestra.
6. Recopilación de datos. El proceso de recolección de datos es crítico puesto que generalmente involucra una gran proporción del presupuesto de investigación y una gran proporción de error total de los resultados de investigación.
7. Procesamiento de datos. Incluye las funciones de edición y codificación. La edición involucra la revisión de los formatos de datos en términos de legibilidad, consistencia y de qué tan completos están. La codificación involucra el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas de tal manera que se puedan utilizar numerales para representar las categorías.
8. Análisis de los datos. Debe ser consistente con los requisitos de las necesidades de información. Generalmente se lleva a cabo utilizando paquetes de programas apropiados para análisis de datos
9. Presentación de los resultados. Los resultados de la investigación generalmente se comunican al gerente a través de un informe escrito y una presentación oral.

Para poder iniciar un estudio de este tipo no es necesariamente tener como requisito una necesidad de información mala si no que también es válido poder hacer una investigación de mercado debido a causas benéficas del producto. La investigación de mercados pretende resolver problemas que no necesariamente son de orden negativo.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

El presente capítulo muestra el sujeto de estudio de la investigación de mercado así como los materiales que se emplearon, de igual forma se describe detalladamente el procedimiento que se llevó a cabo para llegar al resultado.

#### **3.1 Sujetos**

El estudio se realiza a los alumnos con rezago del Instituto Tecnológico de Sonora ITSON, del programa educativo de Licenciado en Administración del plan 2009, donde la población total fue de 97 alumnos, siendo una muestra de 40.

De igual forma se realizó con los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora ITSON, del programa educativo de Licenciado en Administración del plan 2009, que han desertado de sus estudios universitarios, donde la población total fue de 120 alumnos, siendo una muestra de 44.

La muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Dónde:

n es el tamaño de la muestra.

Z es el nivel de confianza.

p es la variabilidad positiva.

q es la variabilidad negativa.

N es el tamaño de la población.

E es la precisión o error.

### **3.2 Materiales**

Los materiales utilizados para realizar el estudio fueron dos cuestionarios estructurados; el primero con el objetivo de Identificar las causas por las cuales los Alumnos del programa educativo de Licenciado en Administración del plan 2009, generación Agosto 2009 presentan rezago en sus estudios, el cuestionario consta de 11 preguntas de las cuales 9 son de opción múltiple y 2 son dicotómicas. (Ver apéndice A).

El segundo se realizó con el objetivo de conocer los factores por los cuales los Alumnos del programa educativo de Licenciado en Administración del plan 2009, generación Agosto 2009 han desertado de sus estudios universitarios, el cuestionario consta de 8 preguntas de las cuales 5 son de opción múltiple y 3 son dicotómicas. (Ver apéndice B).

### **3.3 Procedimiento.**

El procedimiento que se utilizó de acuerdo con el objetivo planteado, fue la manera del autor Kinnear (2002), para poder llegar a un resultado. A continuación se presenta el transcurso detallado de cada uno de los pasos del proceso.

#### **1. La necesidad de la información.**

Se encontró que existe rezago y deserción por parte de los alumnos en sus materias de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 del Instituto Tecnológico de Sonora ITSON, resaltando una incertidumbre por conocer cuáles son las principales causas existen estos problemas con los estudiantes para terminar sus estudios en el tiempo adecuado.

#### **2. Objetivos de la investigación y necesidad de la información.**

El objetivo primordial de la necesidad de realizar una investigación de mercado radica en conocer los factores por los cuales existe rezago y deserción en los alumnos de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 del Instituto Tecnológico de Sonora , y diseñar estrategias para dar soluciones para combatir estos problemas.

#### **3. Fuentes de datos.**

La información que se utilizó para la investigación de mercado fue una fuente interna, es decir, datos proporcionados por el departamento de registro escolar del Instituto Tecnológico de Sonora ITSON, con datos específicos de alumnos de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009.

#### **4. Formatos para recopilación de datos.**

Los formatos para recopilar los datos fueron dos cuestionarios estructurados, en los cuales se consideró la redacción de las preguntas, la secuencia de las mismas, la utilización de preguntas múltiples y dicotómicas, más convenientes y capaces de arrojar la información necesaria para dar un resultado. (Ver apéndice A y B).

#### **5. Diseño de la muestra.**

Se determinó una muestra de 40 alumnos en el caso de rezago y una muestra de 44 alumnos en el caso de deserción; mismo que se van a encuestar para llegar al resultado y conocer las causas por las cuales se está presentando rezago y deserción en los alumnos de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 del Instituto Tecnológico de Sonora, utilizando la fórmula estadística de población conocida con un nivel de confianza del 90%.

#### **6. Recopilación de datos.**

En este proceso la recopilación de la información fue por medio de dos encuestas que fueron aplicadas a los alumnos de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 que cuentan con rezago en sus materias y deserción; este proceso se lleva a cabo buscando a los alumnos en sus aulas y contactando a las personas que desertaron vía telefónica y visitándolos en sus domicilios.

#### **7. Procesamiento de datos.**

Una vez recopilado todos los datos se procedió a la edición, la cual consiste en asignarle un folio a cada una de las encuestas, luego de ello se hizo la codificación en la cual se asignó un código a la respuesta de cada pregunta la cual fue una letra y se procedió a tabular la información usando la hoja de cálculo Excel.

## **8. Análisis de los datos.**

Una vez tabulada la información se siguió a la realización de las gráficas para una mayor comprensión de los resultados. Se siguió con un análisis invariado de los resultados de cada una de las interrogantes de los cuestionarios estructurado.

## **9. Presentación de los resultados.**

Los resultados se dieron a conocer mediante un informe por escrito, en un formato sencillo y enfocado hacia las necesidades de información de la situación de decisión.

## **CAPÍTULO IV**

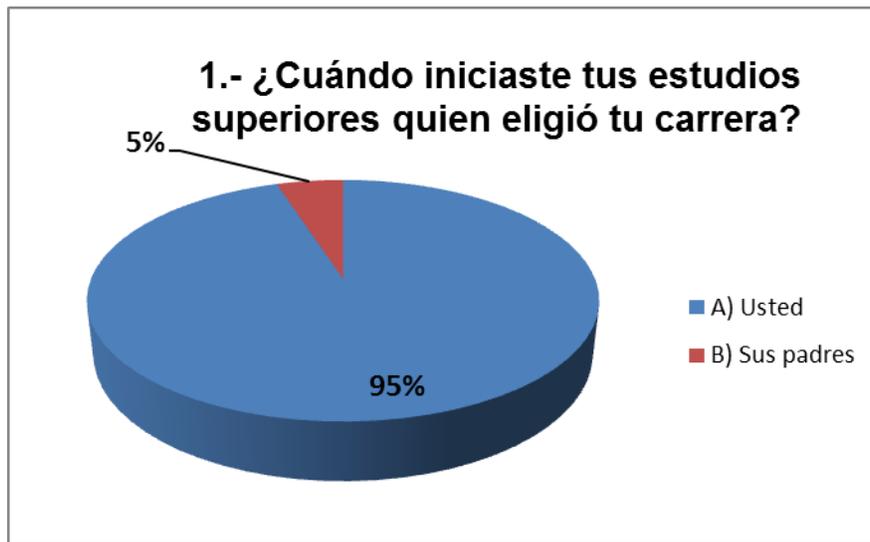
### **RESULTADOS Y DISCUSIONES**

El presente capítulo está estructurado en dos partes en la primera se muestran los resultados obtenidos después de aplicar el método descrito en el capítulo anterior, y como segunda parte se desarrollan las discusiones.

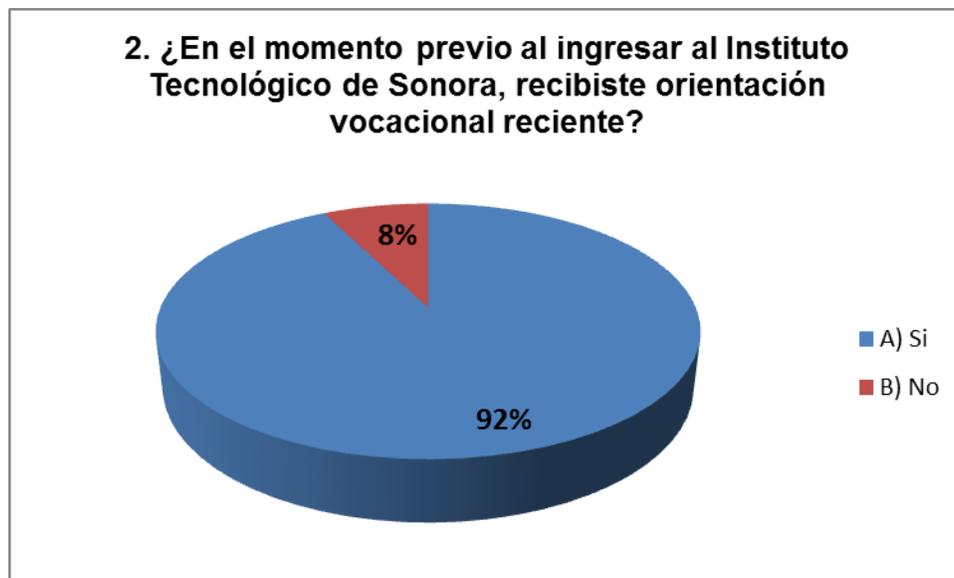
#### **4.1 Resultados.**

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos sobre deserción y rezago, en forma de graficas.

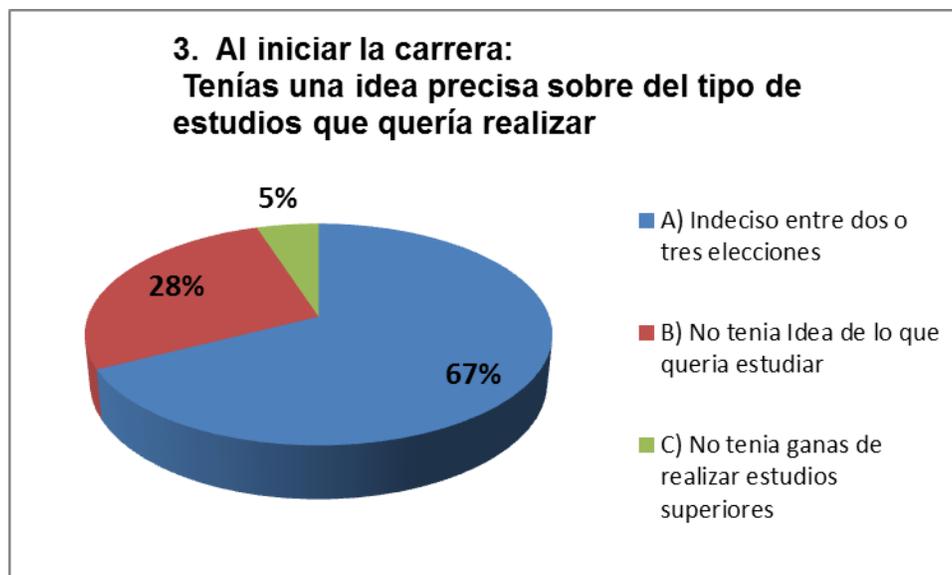
### Deserción.



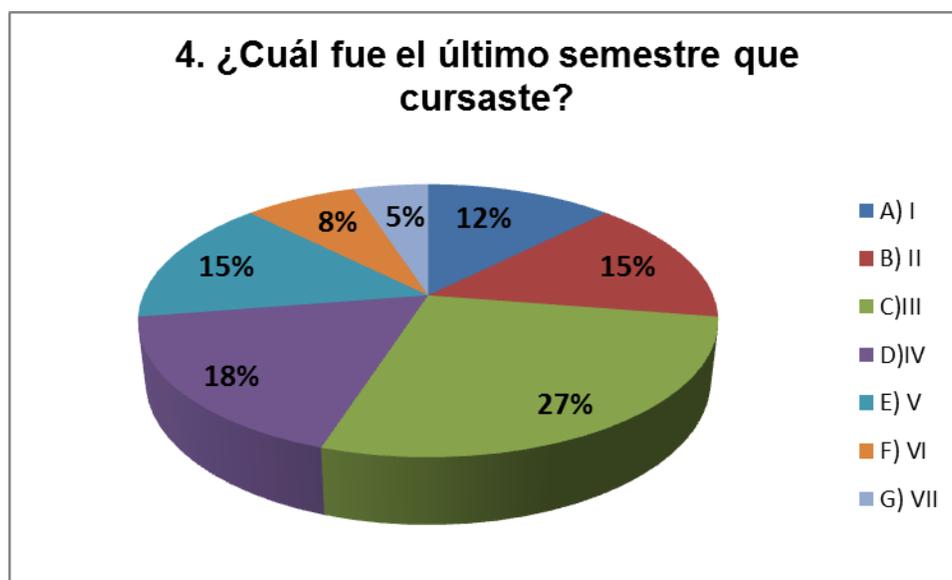
Se puede observar que el 95% de los estudiantes que truncaron la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009, eligieron estudiar esta carrera por voluntad propia; mientras que el 5% de los estudiantes la eligieron porque sus padres se lo impusieron.



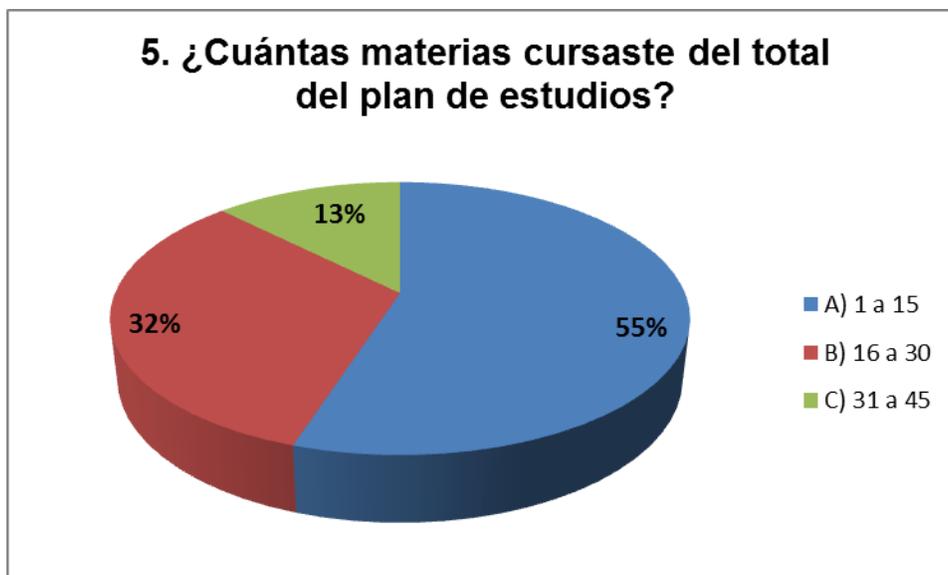
Al analizar los resultados se pudo observar que el 92% de los estudiantes que truncaron la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009, recibieron orientación vocacional; por el contrario el 8% restante no recibió ningún tipo de orientación vocacional.



Se puede observar que el 67% de los estudiantes que truncaron la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación agosto 2009 se encontraban indecisos entre dos o tres elecciones de carreras, el 28% de los estudiantes no tenía ninguna idea sobre lo que quería estudiar, mientras que el 5% no tenía intenciones de realizar estudios superiores.



Al analizar los resultados se puede observar que el 27% de los estudiantes que truncaron la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 cursaron hasta el III semestre de su carrera, el 18% hasta el IV semestre, el 15% hasta V semestre, el 12% el I semestre, el 8% hasta VI semestre, el 5% hasta VII semestre y un 15% hasta el segundo semestre de su carrera.



Se puede observar que el 55% curso de 1 a 15 materias del total del plan de estudios de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, mientras que el 32% curso entre 16 y 30 materias del total del plan de estudios y el 13% curso de 31 a 45 materias del total del plan de estudios.



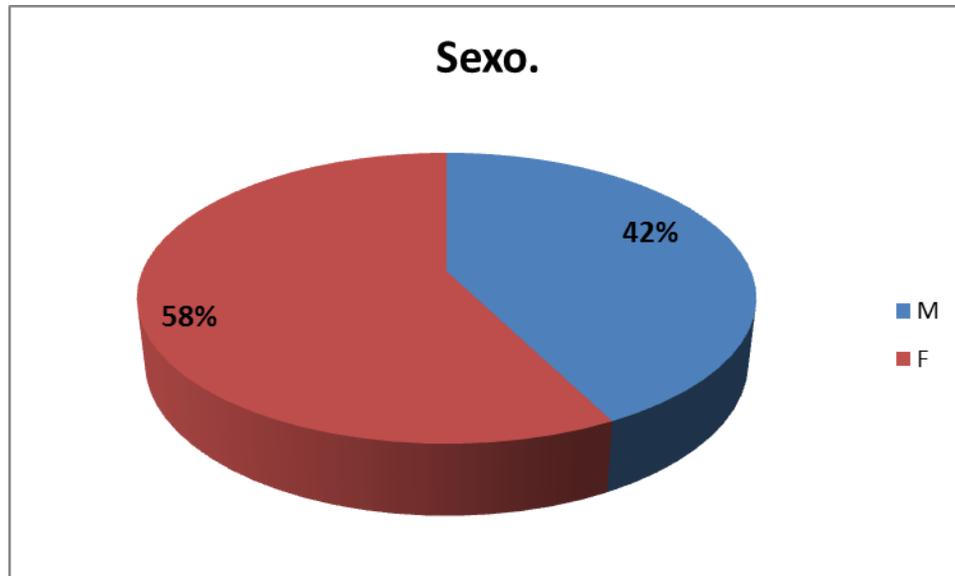
El 37% de los estudiantes que truncaron la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009 dice que la causa por la que decidió dejar sus estudios es por el trabajo, el 35% indico que dejo los estudios por problemas económicos, el 18% dejo sus estudios por reprobación de materias y un 10% por los horarios.



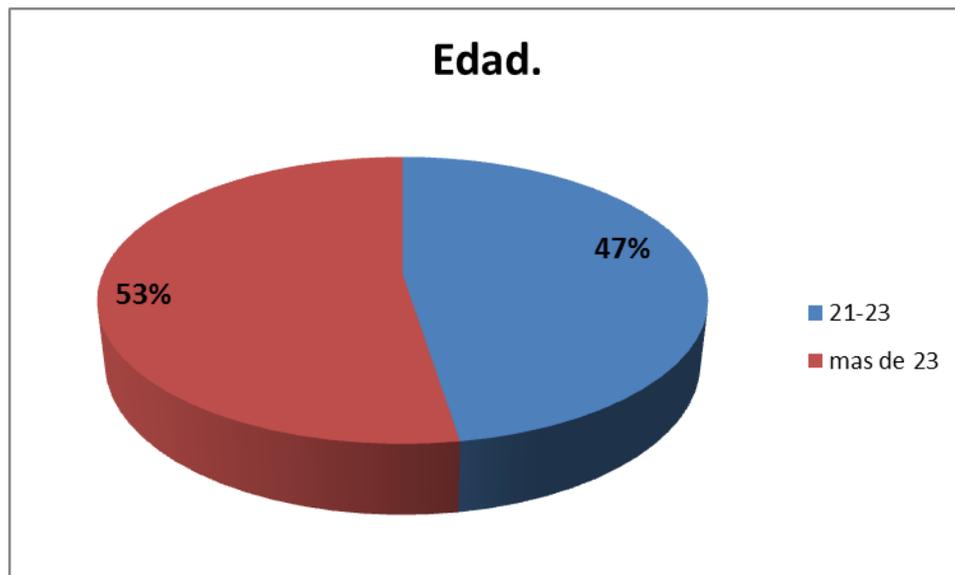
Se puede observar que el 87% de los estudiantes que desertaron desean ingresar nuevamente a la universidad y concluir sus estudios universitarios, mientras que un 13% no demostró interés por continuar con sus estudios universitarios.



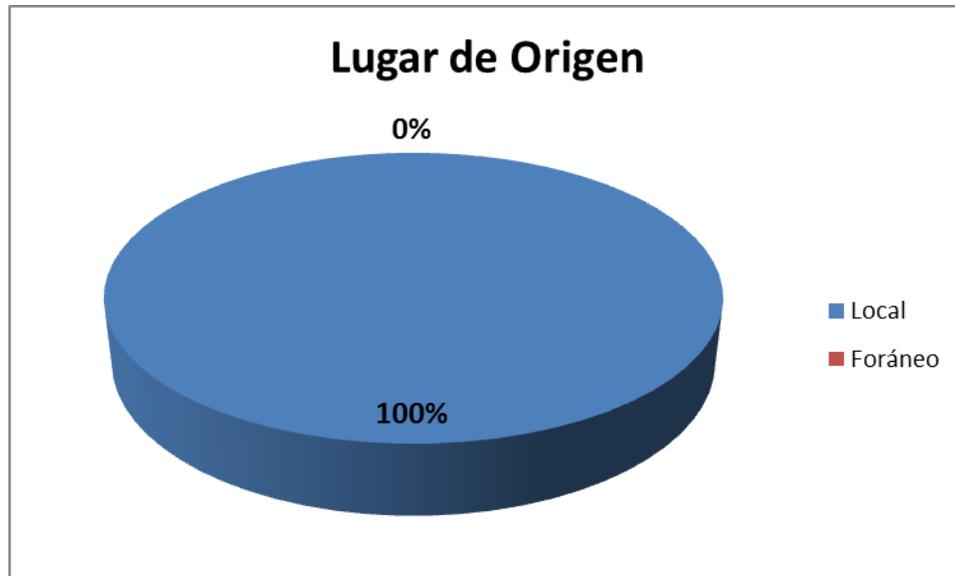
Al analizar los resultados se puede observar que el 95% de los estudiantes que desertaron de sus estudios universitarios continuarían estudiando si el gobierno o el Instituto Tecnológico de Sonora ITSON les ofreciera algún incentivo o apoyo económico, mientras que el 5% no mostraron interés en la propuesta.



Se puede observar que el 58% de los estudiantes que truncaron su carrera de Licenciado en Administración del plan 2009 son hombres y el 42% mujeres.

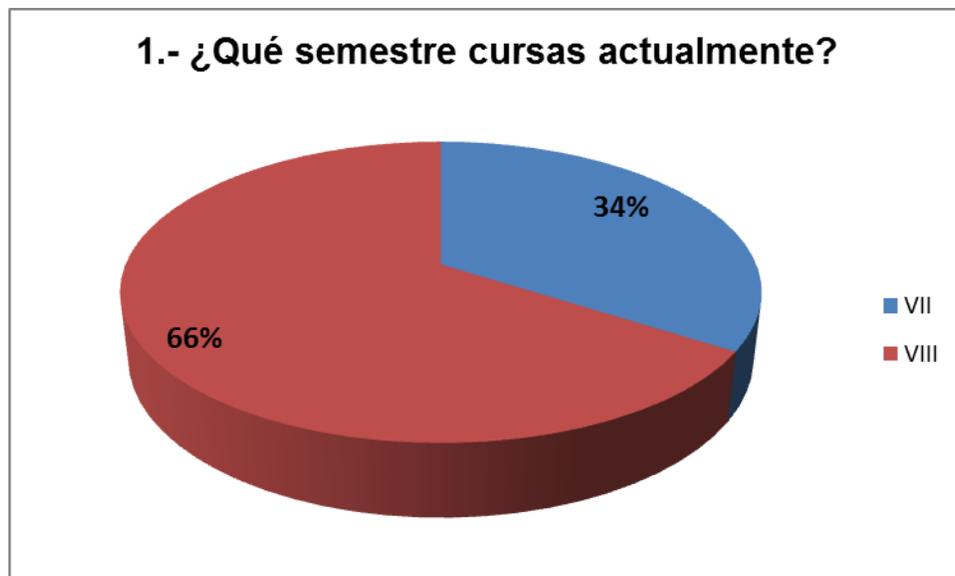


Al analizar los resultados se pudo observar que el 53% de los estudiantes que truncaron su carrera de Licenciado en Administración del plan 2009 tienen en promedio de 21 a 23 años de edad, mientras que el 47% restante tienen más de 23 años de edad.

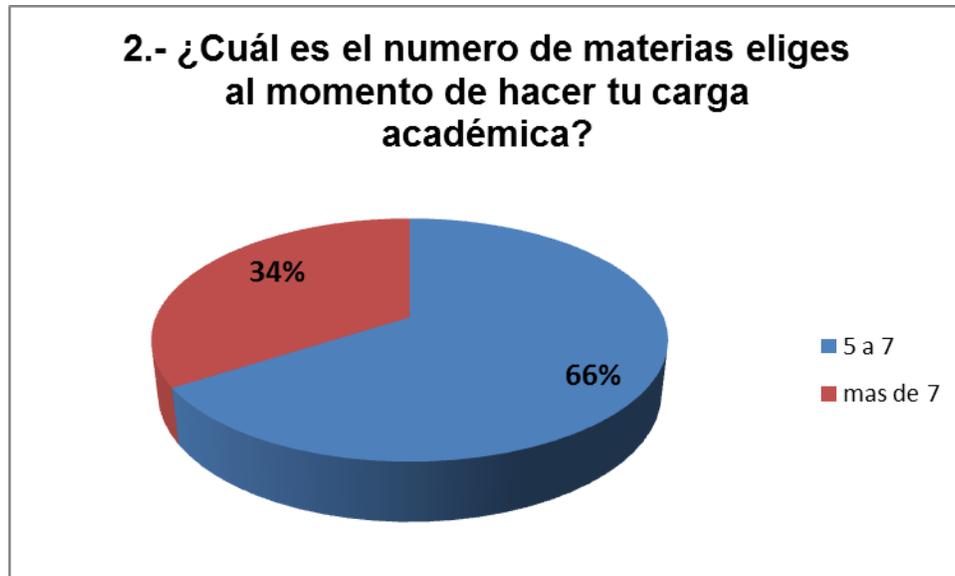


El 100% de los estudiantes que truncan su carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, son originarios de Cd. Obregon Sonora.

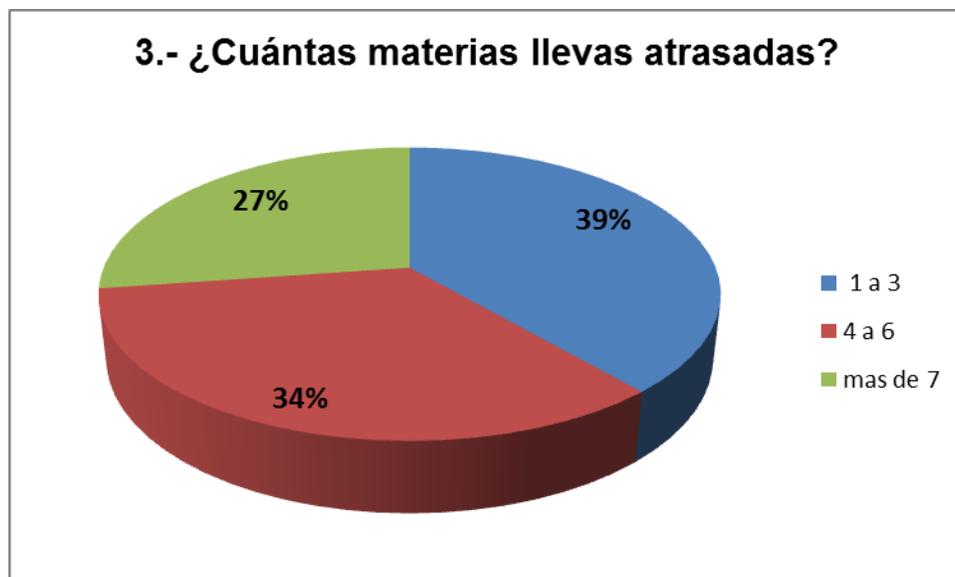
### Rezago.



Se puede observar que el 95% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009, cursan actualmente el VIII semestre de su carrera; mientras que el 34% de los estudiantes cursan el VII semestre.



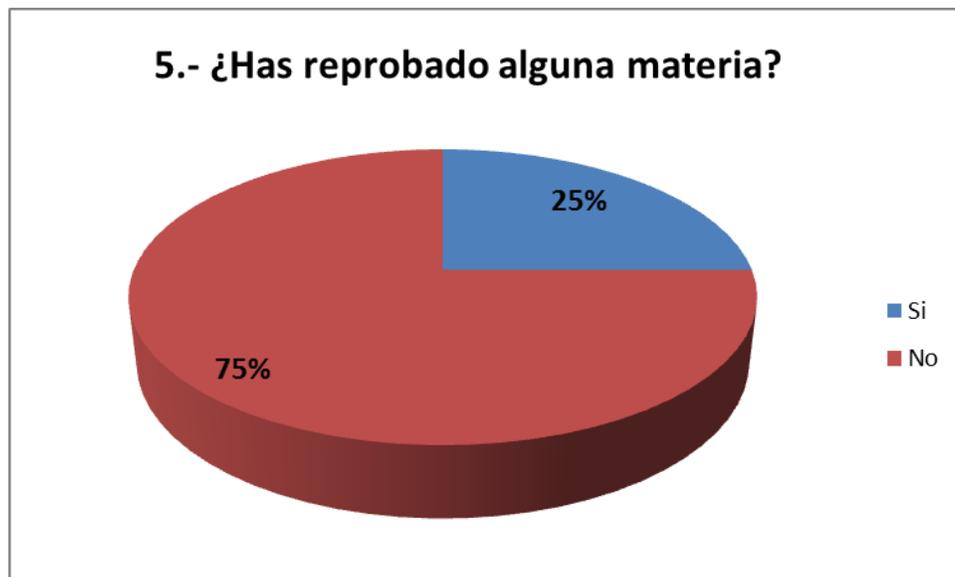
Al analizar los resultados se pudo observar que el 66% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, de la generación Agosto 2009 al momento de realizar su carga académica eligen entre 5 y 7 materias, mientras que el 34% restante eligen más de 7 materias.



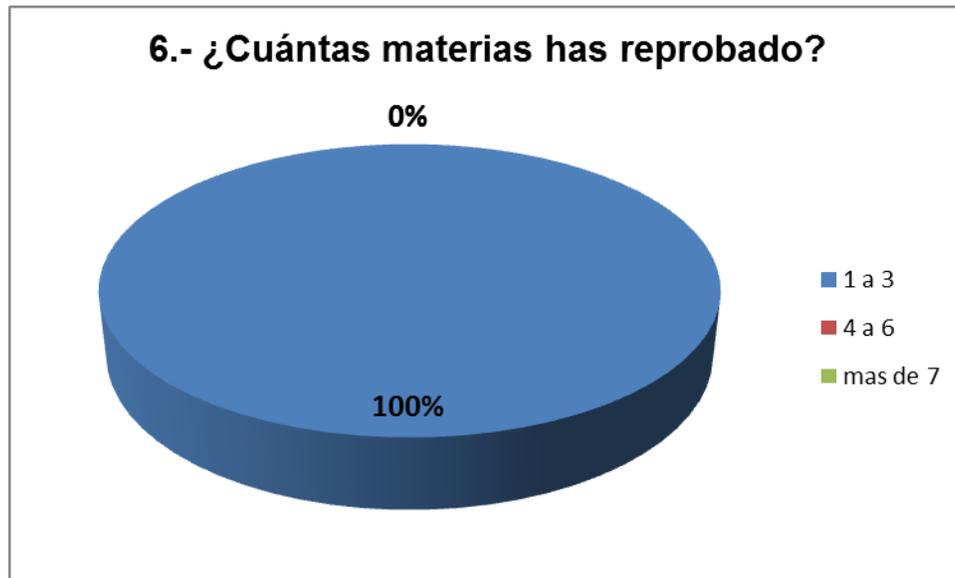
Al analizar los resultados se pudo observar que el 39% de los alumnos llevan de 1 a 3 materias atrasadas, el 34% de los estudiantes llevan entre 4 y 6 materias atrasadas, y el 27% de los alumnos llevan más de 7 materias atrasadas.



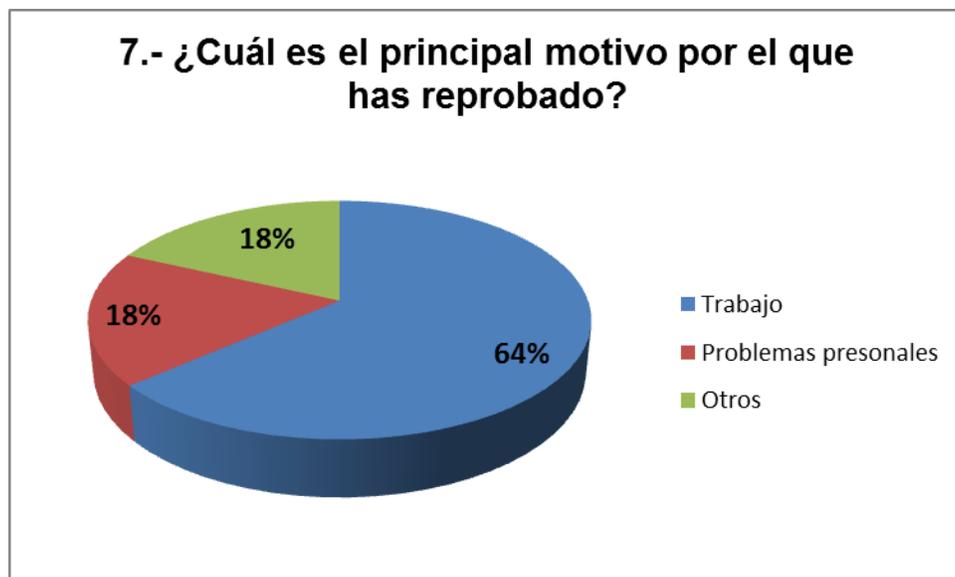
Se puede observar que el 55% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009 tienen materias atrasadas debido al trabajo, el 27% de los estudiantes llevan materias atrasadas por cuestiones de seriación, el 14% de los estudiantes por el horario de las clases y el 4% restante por problemas económicos.



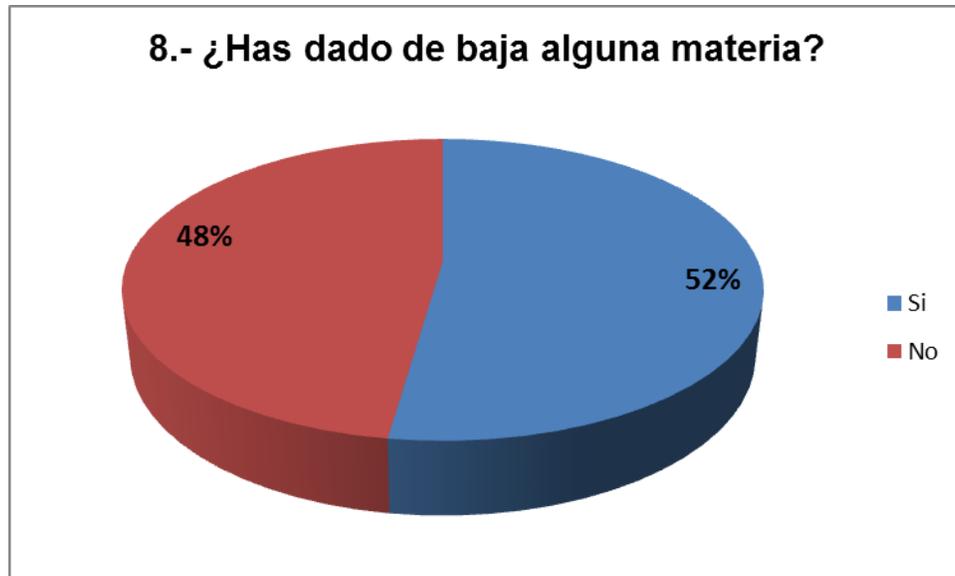
El 75% de los estudiantes afirma no haber reprobado ninguna materia del plan de estudios de la carrera de Licenciado en Administración, mientras que el 25% de los estudiantes ha reprobado por lo menos en alguna ocasión una materia del plan de estudios.



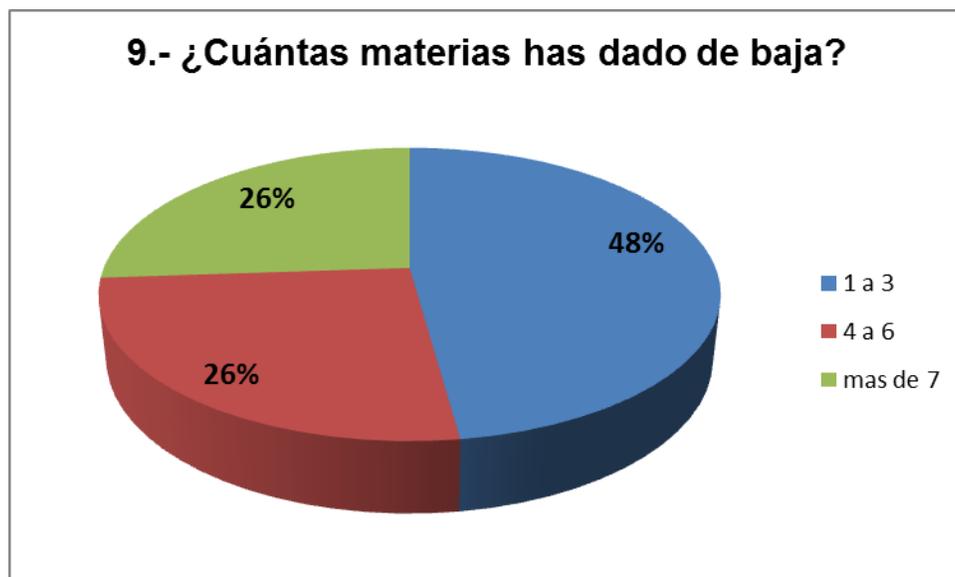
Se puede observar que el 100% de los estudiantes a los que se le aplicó la encuesta afirma haber reprobado entre 1 y 3 materias del plan de estudios de la carrera de Licenciado en Administración.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 64% de los estudiantes ha reprobado alguna materia por causa del trabajo, mientras que el 18% ha reprobado por problemas personales y el 18% restante ha reprobado por otras causas, por ejemplo: falta de asesoría, desconocer la baja de materias, etc.



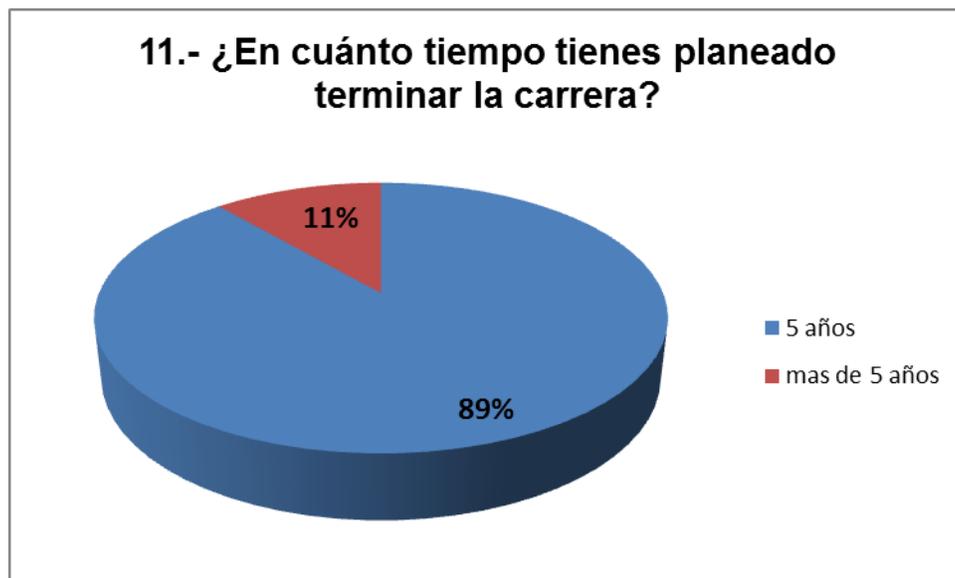
El 52% de los estudiantes ha dado de baja alguna materia a lo largo de su vida universitaria, mientras que el 48% de los estudiantes nunca ha dado de baja ninguna materia del plan de estudios.



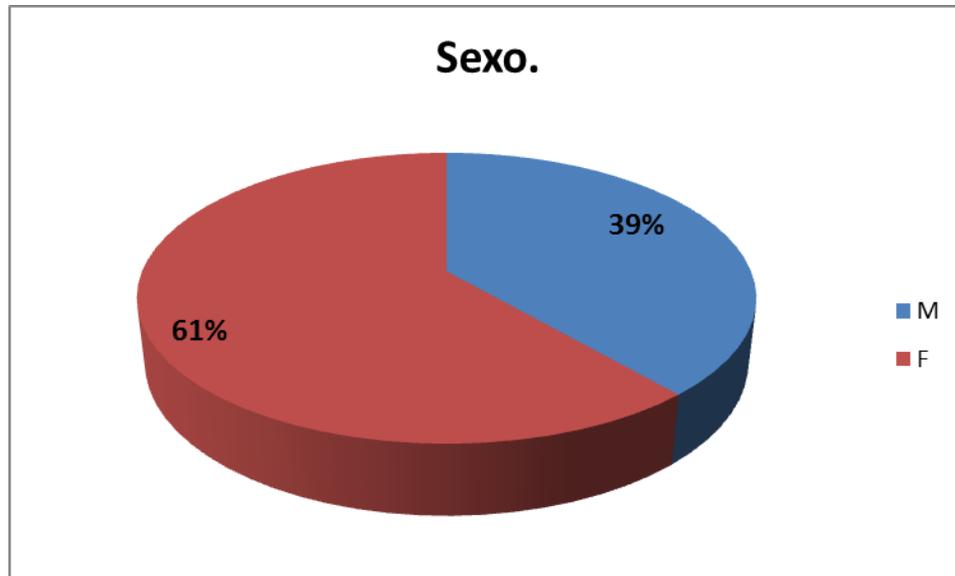
Se puede observar que el 48% de los estudiantes ha dado de baja entre 1 y 3 materias del plan de estudios, mientras que el 26% de los estudiantes ha dado de baja de 4 a 6 materias y el 26% restante de los alumnos ha dado de baja más de 7 materias del plan de estudios de la carrera de Licenciado en Administración.



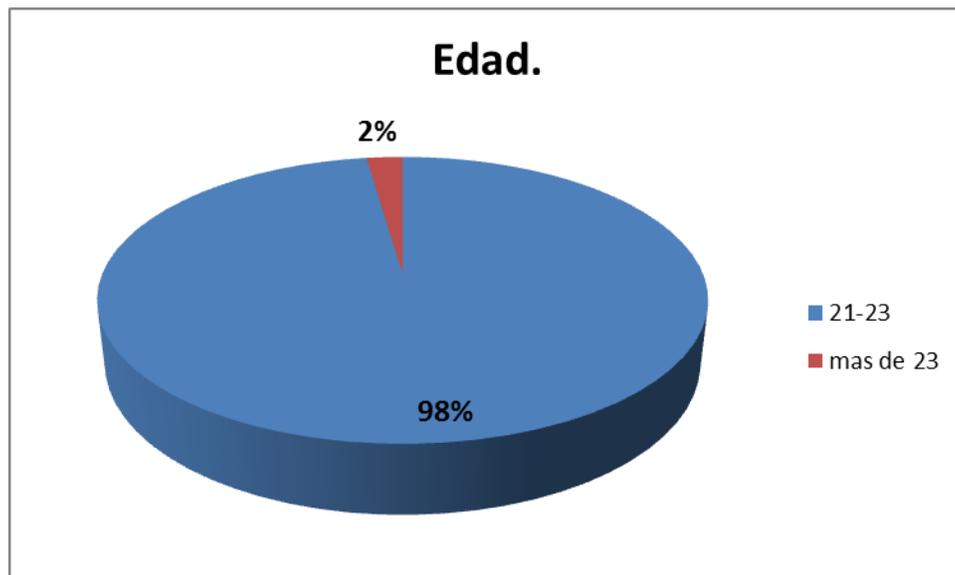
Al analizar los resultados se pudo observar que el 52% de los estudiantes realiza la baja de materias por cuestiones de horario, mientras que el 39% de los estudiantes da materias de baja por el trabajo, el 5% por reprobación y el 4% restante de los estudiantes da de baja materias por otras causas.



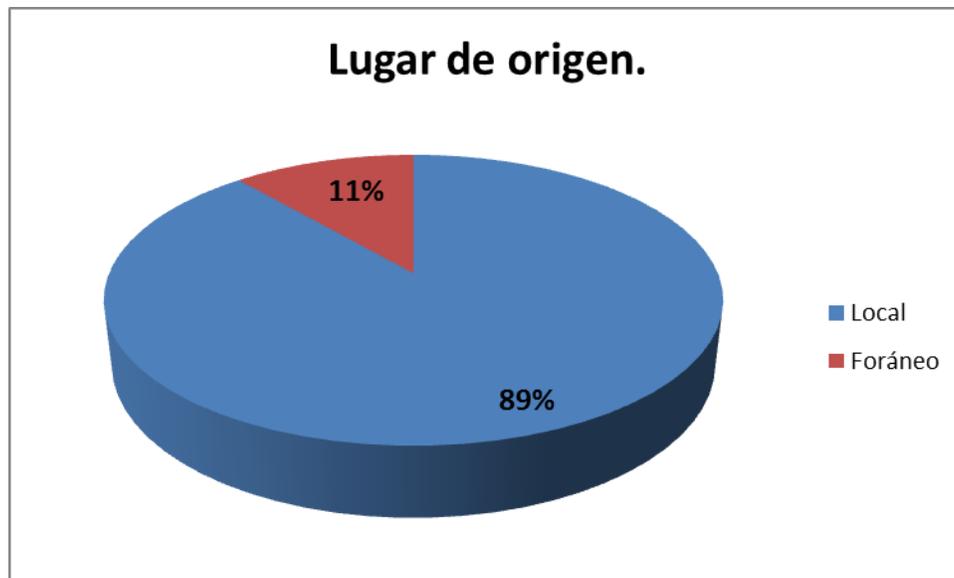
Se puede observar que el 89% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración planean terminar sus estudios universitarios en un periodo de tiempo no mayor a 5 años, mientras que el 11% restante planea culminar sus estudios superiores en más de 5 años.



Se puede observar que el 39% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administracion del plan 2009 son hombres y el 61% mujeres.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 98% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administracion del plan 2009 tienen en promedio de 21 a 23 años de edad, mientras que el 2% restante tienen mas de 23 años de edad.



El 89% de los estudiantes de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, son originarios de Cd. Obregón Sonora, mientras que el 11% de los estudiantes son foráneos (Los Mochis, Guasave y Culiacan).

## **4.2 Discusiones.**

Para lograr posicionar una empresa en el mercado actual, es esencial conocer las necesidades de los clientes potenciales. Para lograr esto es necesario realizar una serie de estudios de mercado, entre los cuales se encuentra la investigación de mercados, por lo tanto, entrando al tema de los alumnos, quienes son la razón de ser de la institución, en donde si no hay una cantidad considerable de alumnos inscritos no se generan las utilidades necesarias para que la institución continúe con sus actividades y al mismo tiempo se pierde el interés por estudiar.

Una investigación de mercado, es un instrumento de gran importancia para identificar los principales factores por los cuales existe deserción y rezago en los alumnos de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009.

Para Tinto 2005. La teoría económica subraya la importancia de las fuerzas económicas en las decisiones de los estudiantes de desertar o permanecer en la universidad, la deserción o permanencia dependen de los recursos económicos en gran medida, estos recursos pueden ser personales o a base de becas institucionales o políticas que se ofrecen a los estudiantes de bajos recursos o de buen aprovechamiento escolar". La teoría económica es útil para estudiar los efectos que pueden tener las ayudas financieras en los alumnos sobre la retención escolar.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se mostraran las conclusiones y recomendaciones que se fueron mostrando respecto a la investigación que se realizó.

#### **5.1 Conclusiones.**

La idea inicial que se tenía sobre la problemática planteada en esta investigación, relacionada con el objetivo de la misma, en donde se detectaron las principales causas de rezago y deserción estudiantil en los estudiantes de Licenciado en administración plan 2009 del instituto tecnológico de sonora mismo en donde se llevó a cabo dicha investigación, misma que cumplió con su objetivo.

Dichas causas tienen que ver con los factores tales como; trabajo, problemas económicos, horarios y reprobación. De esto se encontró que todos los factores ya mencionados afectan de forma directa a los estudiantes y es ahí donde influyen a ser desertores o rezagados en la universidad.

Las principales razones por las cuales los alumnos de Licenciado en Administración Plan 2009 tienen un rezago, fue porque la mayoría de los alumnos están trabajando teniendo como porcentaje de la muestra total de un 55%, siguiéndole la seriación que se tiene en las materias con un 27%, de igual manera los horarios con un 14% y para finalizar los problemas económicos con un

4%. El 64% de los alumnos han reprobado materias por causa del trabajo, el 18% por problemas personales

De igual manera se llegó a la conclusión de los alumnos que son desertores su principal razón es porque no tenían ganas de realizar estudios superiores teniendo un 67%, de igual forma le siguen los que no sabían de lo que querían estudiar con un 28%. El 27% de los alumnos el último semestre que cursaron fue el III. El 55% cursaron entre 1-15 materias del plan de estudio, el 32% de 16-30 materias. El 37% de los alumnos que decidieron dejar los estudios fue por el trabajo, el 35% por problemas económicos. El 87% de los alumnos desearía ingresar a la universidad nuevamente. El 95% de los alumnos seguirían estudiando si el gobierno o el Instituto Tecnológico de Sonora ofrecieran recursos económicos. El 58% son mujeres. El 53% tienen más de 23 años y el 47% entre 21-23. El lugar de origen es Ciudad Obregón con un 100%.

Con la información obtenida se tomaran las medidas adecuadas para hacer las correcciones necesarias. Se diseñaran las estrategias necesarias para mejorar los indicadores académicos, es decir, disminuir el índice de deserción y rezago en la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009.

Por ello el Departamento de Ciencias Administrativas debe tomar medidas adecuadas para disminuir el índice de deserción y rezago, ejecutando las estrategias necesarias lograr una mayor competencia en el mercado, beneficiando a la institución.

## **5.2 Recomendaciones.**

En esta parte se proponen algunas recomendaciones para el Instituto Tecnológico De Sonora ITSON, que consideren los resultados arrojados en esta investigación de mercados y de esta forma que se concienticen sobre la importancia de que los alumnos vayan al corriente en sus materias y de igual forma ayudarlos para que

no dejen a un lado sus estudios superiores ya que esto les repercutirá el resto de sus vidas, en base a los resultados obtenidos se propondrá diferentes estrategias para que se disminuya la deserción y rezago de los alumnos de ITSON:

### **Rezago y deserción:**

- Que se brinde más información a los estudiantes mediante pláticas o boletines acerca de las becas que se ofrecen en la universidad o bien por parte del gobierno.
- Tener varios grupos de las materias en el turno matutino y vespertino
- Tomar en cuenta a los alumnos que trabajan y que no pueden dejar de hacer esto, para que sean ellos los primeros en hacer su carga académica.
- Realizar investigaciones que traten de caracterizar aspectos de la deserción y rezago universitario a través de la historia personal y estilos de vida familiar de los estudiantes universitarios.
- Dar pláticas especializadas de un psicólogo individualmente para una mejor superación.
- Dar capacitación a los docentes tutores, para impartir tutorías académicas. Ofrecer apoyos financieros.
- Presentar conferencias a estudiantes acerca de la coherencia y congruencia de los proyectos de vida.
- Dar seguimiento y control de las tasas de deserción.
- Brindar orientación vocacional e inducción a la vida universitaria.
- Durante el periodo de baja de materias los maestros titulares deberán hacer énfasis en la importancia de la misma.

## BIBLIOGRAFÍA

David, Fred R. (2003). "Conceptos de Administración Estratégica". 9ª edición, editorial Pearson Educación, México.

Donnelly Gibson Ivancevich (1997). "Fundamentos De Dirección Y Administración De Empresas". 8ª edición, editorial McGraw Hill, México.

G. Steiner (1998). "Planificación Estratégica, Lo Que Todo Director Debe Saber". 1ª edición, editorial Cecsca, México.

Grinblatt, Mark, Titman, Sheridan (1998). "Mercados Financieros Y Estrategia Empresarial", 2ª edición, editorial McGraw Hill, México.

H. Koontz. (1990). "Administración", 4ª Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Harold Koontz, Heinz Weihrich (2004), "Administración: una perspectiva global", 12° Edición, McGraw-Hill, México.

José Carlos Jaramillo (1992) "Dirección Estratégica". 2° edición, editorial Mc Graw-Hill De Management, México

Kinnear Thomas C. (2002) "Investigación de Mercados". 5° edición, editorial Mc Graw Hill. México.

Reyes, A. (2004), "Administración Moderna", 6° edición, editorial Limusa, México.

Robbins, Stephen P. Y Coulter, Mary (2005). "Administración". 8° edición, editorial Pearson Educacion, México.

Rodríguez Valencia, Joaquín (2006) "Administración I", 4° edición, editorial Thompson, México.

Steiner, George A (1996) "Planeación Estratégica. Lo Que Todo Dirigente Debe Saber". 11° Edición, Compañía Editorial Continental, S.A., México.

Stephen P. Robbins (2005), "Administración", 8° Edición, Pearson Educación, Mexico.

Stoner F., James A. (2006), "Administración", 6° Edición, Pearson Educación, México.

Stoner J., Wankel C. (1990), "Administración", 2° edición, editorial Prentice-Hall. México.

Tinto V. (2001) "La deserción en la educación superior: síntesis de las bases teorías de las investigaciones recientes", CONAPES (ANUIES-SEP). Programa integral para el desarrollo de las IES. Proyecto 5.2 eficiencia terminal, rezago y deserción estudiantil.

Williams, Jack (2002-07-16). "H. Igor Ansoff, 83; Educator Drew Worldwide Acclaim". San Diego Union-Tribune.

# Apéndices

**Apéndice A****Encuesta sobre deserción.**

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

**Objetivo.** Conocer los factores por los cuales los alumnos del programa educativo de Licenciado en Administración del plan 2009, generación Agosto 2009-Mayo 2013 han desertado de sus estudios universitarios, y con base en la información obtenida diseñar estrategias para dar solución a los problemas detectados.

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta más adecuada.

**Datos Personales.**

Sexo: M\_\_ F\_\_ Edad: 18-20\_\_ 21-23\_\_ más de 23\_\_

Lugar de origen: Local\_\_ Foráneo\_\_

**1. ¿cuándo iniciaste tus estudios superiores quien eligió tu carrera?**

1. Usted\_\_ B) Sus padres\_\_ C) Sus amigos\_\_
2. Otros\_\_\_\_\_

**2. ¿En el momento previo al ingresar al Instituto Tecnológico de Sonora, recibiste orientación vocacional reciente?**

A) Si\_\_\_\_\_ B) No\_\_\_\_\_

**3. Al iniciar la carrera:****Tenías una idea precisa sobre del tipo de estudios que quería realizar**

- a) Estaba indeciso entre dos o tres elecciones de carreras\_\_
- b) No tenía ninguna idea sobre lo que quería estudiar\_\_
- c) No tenía ganas de realizar estudios superiores\_\_

**4. ¿Cuál fue el último semestre que cursaste?**

A) I\_\_ B) II\_\_ C) III\_\_ D) IV\_\_ E) V\_\_ F) VI\_\_ G) VII\_\_ H) VIII\_\_

**5. ¿Cuántas materias cursaste del total del plan de estudios?**

A) 1 a 15\_\_ B) 16 a 30\_\_ C) 31 a 45\_\_ más de 45\_\_

**6. ¿Cuál es la causa por la que decidiste dejar los estudios?**A) Problemas económicos\_\_ B) Trabajo\_\_ C) Seriación\_\_ D) Horario\_\_  
E) Maestros\_\_ F) Reprobación\_\_ G) Otros\_\_**7 ¿Desearías ingresar a la universidad nuevamente?**

A) SI\_\_\_\_\_ B)NO\_\_\_\_\_ Por que\_\_\_\_\_

**8. Si el gobierno o el instituto Tecnológico de Sonora ofreciera recursos económicos seguirías estudiando.**

A) SI\_\_\_\_\_ B) NO\_\_\_\_\_ Por que\_\_\_\_\_

Gracias por tu colaboración

**Apéndice B****Encuesta sobre rezago.**

Fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Objetivo.** Identificar las causas por las cuales los alumnos del programa educativo de Licenciado En Administración del plan 2009, generación Agosto 2009–mayo 2013 presentan rezago en sus estudios, y con base en la información obtenida diseñar estrategias para dar solución a los problemas detectados.

**Instrucciones:** Marque con una “X” la respuesta más adecuada.

**Datos Personales.**

Sexo: M\_\_ F\_\_ Edad: 18-20\_\_ 21-23\_\_ más de 23\_\_

Lugar de origen: Local\_\_ Foráneo\_\_

1. **¿Qué semestre cursas actualmente?**  
B) I\_\_ B) II\_\_ C) III\_\_ D) IV\_\_ E) V\_\_ F) VI\_\_ G) VII\_\_ H) VIII\_\_
2. **¿Cuál es el número de materias eliges al momento de hacer tu carga académica?**  
A) 1 a 4\_\_ B) 5 a 7\_\_ C) más de 7\_\_
3. **¿Cuántas materias llevas atrasadas?**  
B) 1 a 3\_\_ B) 4 a 6\_\_ C) más de 7\_\_
4. **¿Cuál es la causa por la que llevas materias atrasadas?**  
B) Problemas económicos\_\_ B) Trabajo\_\_ C) Seriación\_\_ D) Horario\_\_  
E) Maestros\_\_ F) Otros\_\_
5. **¿Has reprobado alguna materia?**  
A) Si\_\_ B) No\_\_  
**Si tu respuesta es No pasa a la pregunta 8.**
6. **¿Cuántas materias has reprobado?**  
1 a 3\_\_ B) 4 a 6\_\_ C) más de 7\_\_
7. **¿Cuál es el principal motivo por el que has reprobado?**  
A) Trabajo\_\_ B) Problemas personales\_\_ C) Otros\_\_  
D) Especifica \_\_\_\_\_
8. **¿Has dado de baja alguna materia?**  
A) Si\_\_ B) No\_\_  
**Si tu respuesta es No pasa a la pregunta 11.**
9. **¿Cuántas materias has dado de baja?**  
A) 1 a 3\_\_ B) 4 a 6\_\_ C) más de 7\_\_

**10. ¿Cuál es el factor principal por el que has dado de baja materias?**

A) Maestros\_\_ B) Horario\_\_ C) Trabajo\_\_ D) Reprobación\_\_ E) Otros\_\_

**11. ¿En cuánto tiempo tienes planeado terminar la carrera?**

A) 3 años\_\_ B) 4 años\_\_ C) 5 años\_\_ D) Mas de 5 años\_\_

**Gracias por tu colaboración**