



24 de junio de 2013

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

El que suscribe Luis Gabino Rodríguez Moreno, 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 Estudio de Mercado para Determinar la Factibilidad de Implementar en el Programa Educativo de Licenciado en Administración en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) Programa de Técnico Superior en 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.

Luis Gabino Rodríguez Moreno





**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA**  
Educar para Trascender

**“Estudio de mercado para determinar la Factibilidad de implementar en el programa educativo de Licenciado en Administración en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) programa de Técnico Superior en Administración.”**

**Tesis**

**Que para obtener el título de  
Licenciado en Administración**

**Presenta**

**Luis Gabino Rodríguez Moreno**

**Ciudad Obregón, Sonora;**

**mayo de 2013**

## DEDICATORIA

El presente documento está dedicado a todas las personas que me aprecian y que tuvieron fe y confianza de que lograría llegar a este punto de mi vida.

### **A mis revisores:**

Maribel Gil Palomares y Víctor Valenzuela 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.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios**

*Le agradezco a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.*

### **A mis padres**

*Para mis padres Luis Rodríguez Mata y Ma. Ofelia Moreno Torres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.*

### **A mi hermana**

*Paola Gabriela Rodríguez Moreno por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar. A mi sobrina Sofía quien ha sido y es una motivación, inspiración y felicidad.*

### **A Toda mi familia**

*Gracias a todos por el apoyo incondicional, en especial a mis abuelos que con sabiduría de dios me han enseñado a ser quien soy. Gracias por enseñarme el camino de la vida, gracias por sus consejos por el amor que me han dado y por su apoyo incondicional en la vida gracias por llevarme siempre en sus oraciones. Paula, Juan (+), Gabino (+), Gabina (+).*

### **A mis maestros**

*En especial deseo agradecer a la Maestra María de Lourdes Serrano Cornejo, mi revisora de tesis gracias Luly por toda la paciencia y valioso tiempo, consentimientos que me sirvieron de gran ayuda. Gracias por todo el apoyo, considero que usted fue mi mejor elección, porque me ha servido como ejemplo y deseo contar siempre con su sabiduría y amistad.*

### **A mis compañeros**

*A todos mis compañeros L.A. en cada uno de ustedes hay una persona muy especial. He aprendido y disfrutado con ustedes mis horas de estudio. Gracias por su ayuda y esa amistad sincera.*

## RESUMEN

Hoy en día las instituciones de educación superior, tienen el reto de formar profesionistas capaces de dar técnicas de solución, que permitan a las organizaciones ser competitivas en un contexto de carácter global. Ante ello es indispensable que se empiecen a llevar a cabo acciones que permitan el crecimiento de la competitividad académica de los programas educativos.

Cientos de estudiantes a nivel medio superior no ingresan a la universidad por diversas razones, una de ellas es por estar indecisos en que carrera tomar, otros más para ingresar de lleno al mercado laboral, otra es que no cuentan con recursos necesarios para ingresar y culminar los estudios en alguna universidad. Es por esto que el Instituto Tecnológico de Sonora analiza la posibilidad de implementar Técnico Superior Administrativo donde se beneficiaran principalmente a los alumnos que no cuenten con recursos necesarios para una carrera de 4 años. ¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de implementar en el programa educativo de Licenciado en administración en ITSON técnico superior en administración?

Con la realización de este proyecto se cubrirán las necesidades de cientos de alumnos que quieren entrar a la carrera de Licenciado en Administración, tendrán la opción de culminar sus estudios siendo Técnico Superior Administrativo al culminar con el 50% de las materias del plan y con la realización de 500 horas del servicio social. Se verá beneficiado el ITSON al atraer más alumnado a la carrera de Licenciado en Administración. Por otra parte si el alumno desea continuar con sus estudios lo puede hacer y obtener su título de Licenciado en Administración.

## ÍNDICE

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| <b>DEDICATORIA</b> .....                              | I   |
| <b>AGREDECIMIENTOS</b> .....                          | ii  |
| <b>RESUMEN</b> .....                                  | iii |
| <b>INDICE</b> .....                                   | iv  |
| <br>                                                  |     |
| <b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b>                       |     |
| 1.1 Antecedentes.....                                 | 6   |
| 1.2 Planteamiento del problema.....                   | 8   |
| 1.3 Justificación.....                                | 9   |
| 1.4 Objetivo.....                                     | 9   |
| <br>                                                  |     |
| <b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>                      |     |
| 2.1 Educación Técnica Superior en México.....         | 10  |
| 2.2 Educación superior en México.....                 | 13  |
| 2.3 Administración.....                               | 14  |
| 2.3.1 Principios de la administración.....            | 15  |
| 2.3.2 Importancia de la administración.....           | 18  |
| 2.3.3 Proceso administrativo.....                     | 21  |
| 2.4 Estudio de factibilidad.....                      | 22  |
| 2.4.1 Estudio de mercado.....                         | 23  |
| 2.4.2 Estudio técnico.....                            | 23  |
| 2.4.3 Estudio administrativo.....                     | 24  |
| 2.4.4 Estudio financiero.....                         | 24  |
| 2.5 Investigación de mercado.....                     | 25  |
| 2.5.1 Objetivo de la investigación de mercado.....    | 26  |
| 2.5.2 Importancia de la investigación de mercado..... | 27  |
| 2.5.3 Concepto de Rezago.....                         | 26  |
| 2.5.4 tipos de investigación de mercados.....         | 27  |
| 2.5.5 Proceso de la investigación de mercados.....    | 29  |

**CAPÍTULO 3. MÉTODO**

|                        |    |
|------------------------|----|
| 3.1 Sujetos.....       | 32 |
| 3.2 Materiales.....    | 33 |
| 3.3 Procedimiento..... | 34 |

**CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y SU DISCUSIÓN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 4.1 Resultados..... | 35 |
| 4.2 Discusión.....  | 45 |

**CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones.....    | 46 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 47 |
| Bibliografía.....        | 49 |
| Apéndices.....           | 51 |

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo I se describirán los antecedentes del estudio para determinar la factibilidad de implementar en el programa educativo de Licenciado en Administración en el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) Técnico Superior en Administración, se describirá el planteamiento del problema y el objetivo a desarrollar en el estudio.

### **1.1 Antecedentes.**

Hoy en día las instituciones de educación superior, tienen el reto de formar profesionistas capaces de dar técnicas de solución, que permitan a las organizaciones ser competitivas en un contexto de carácter global. Ante ello es indispensable que se empiecen a llevar a cabo acciones que permitan el crecimiento de la competitividad académica de los programas educativos.

Por tal motivo el programa educativo de Licenciado en Administración del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) se encuentran acreditado por instituciones externas como El Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración, A.C. (CACECA), este modelo educativo está basado en competencias profesionales integradas y centrado en el aprendizaje, las áreas de

especialización están alineados a normas de competencia profesional y contempla la inserción de las prácticas profesionales en la curricular.

Una universidad que cuenta con la carrera de Técnico Superior Administrativo es en la Universidad Tecnológica de Puebla la cual tiene una duración de 2 años, 6 cuatrimestres divididos en: 5 cuatrimestres en aulas y 1 cuatrimestre de estadía práctica en el sector industrial o de servicios. Al término el egresado podrá obtener el Título de Técnico Superior Universitario, con Cédula profesional.

El perfil de ingreso en esta carrera es el interés por las relaciones humanas, contabilidad empresarial, desarrollo regional y negocios. Así como la capacidad de análisis y solución de problemas dentro de una organización. Contara con habilidades de redacción y comprensión de textos. Tendrá habilidades en el manejo de equipo de cómputo y office básico.

Las competencias profesionales con las que cuenta el Técnico Superior Administrativo de la universidad Tecnológica de Puebla serán las siguientes:

Evaluar la situación financiera presente y futura, mediante técnicas de análisis y proyección, para optimizar los recursos de la organización.

Formular la planeación estratégica de acuerdo con las necesidades de la organización y a su entorno, para el alcance de los objetivos planteados.

Administrar el capital humano de acuerdo con la estructura, necesidades y normatividad para alcanzar los objetivos de la organización.

El campo ocupacional del Técnico Superior Universitario en Administración es el siguiente: Coordinador de capacitación y adiestramiento.

-Coordinador de reclutamiento y selección.

-Analista de nóminas.

-Consultor independiente en desarrollo organizacional

-Coordinador de relaciones industriales.

- Coordinador de gestión de la calidad en organizaciones públicas y privadas.
- Selección y capacitación o bien como consultor independiente

La Universidad Tecnológica de Puebla se encuentra acreditada al igual que el Instituto Tecnológico de Sonora por El Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración, A.C. (CACECA). Esto se puede tomar como una buena relación entre las dos universidades e implementar El Técnico Superior Administrativo en ITSON.

Si vamos más a lo regional la Universidad Tecnológica del Sur de Sonora (UTS) cuenta con una carrera técnica y que se llevan materias similares a las de los primeros semestres del Instituto Tecnológico de Sonora.

La Universidad Tecnológica del Sur de Sonora y la universidad Tecnológica de Puebla cuentan con las materias similares para obtener el título de Técnico Superior Administrativo, consta de 5 cuatrimestres llevando en promedio 7 materias por cuatrimestre, hay un 6 cuatrimestre llevando solo la estadía en los dos casos de las universidades.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Cientos de estudiantes a nivel medio superior no ingresan a la universidad por diversas razones, una de ellas es por estar indecisos en que carrera tomar, otros más para ingresar de lleno al mercado laboral, otra es que no cuentan con recursos necesarios para ingresar y culminar los estudios en alguna universidad. Es por esto que el Instituto Tecnológico de Sonora analiza la posibilidad de implementar Técnico Superior Administrativo donde se beneficiaran principal mente a los alumnos que no cuenten con recursos necesarios para una carrera de 4 años. ¿De qué manera se puede evaluar la factibilidad de implementar en el programa educativo de Licenciado en administración en ITSON técnico superior en administración?

### **1.3 Justificación**

Con la realización de este proyecto se cubrirán las necesidades de cientos de alumnos que quieren entrar a la carrera de Licenciado en Administración, tendrán la opción de culminar sus estudios siendo Técnico Superior Administrativo al culminar con el 50% de las materias del plan y con la realización de 500 horas del servicio social. Se verá beneficiado el ITSON al atraer más alumnado a la carrera de Licenciado en Administración. Por otra parte si el alumno desea continuar con sus estudios lo puede hacer y obtener su título de Licenciado en Administración.

### **1.4 Objetivo**

Realizar un estudio de mercado para determinar la factibilidad de implementar en el programa educativo de Licenciado en administración en ITSON el programa de técnico superior en administración. Y que sea esto una opción de apoyo para los alumnos que no cuentan con recursos necesarios para llevar una carrera de cuatro

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El presente capítulo aborda aspectos teóricos referentes a un estudio de mercado para determinar la factibilidad su importancia y conceptos básicos. Se describen los distintos tipos de investigación que se pueden realizar.

#### **2.1 Educación Técnica Superior en México**

A continuación se muestra historia de cómo surgió La Educación Superior en México, como se ha desempeñado y como se encuentra actualmente.

Con menos visibilidad que el subsistema de educación superior universitaria, el sector que comprende las instituciones públicas de educación superior tecnológica (institutos tecnológicos, universidades tecnológicas y universidades politécnicas) ha desarrollado en los recientes años vertientes de transformación académica y cambio

institucional que tienden, en conjunto, a un reposicionamiento de este sector dentro del sistema de formación profesional del país.

Por razones un tanto confusas, pero que apuntan en la dirección de la política real, es decir, la presencia y juego de intereses en la conducción del sistema, los distintos componentes institucionales surgieron y permanecen sectorizados en distintas áreas de la administración federal del sector educativo. Los primeros institutos tecnológicos fueron creados en 1948 como dependencias del Instituto Politécnico Nacional y bajo la coordinación de la Dirección General de Enseñanzas Especiales de la SEP. Permanecerían en ese régimen diez años. En 1958 fueron adscritos a la recién instaurada Subsecretaría de Enseñanza Técnica Superior y en 1970 a la Subsecretaría de Educación Media, Técnica y Superior de nueva creación. De 1970 a 1976, es decir, durante la gestión del presidente Luis Echeverría Álvarez, comparten con las universidades públicas el mismo entorno administrativo dentro de la estructura de la SEP.

En 1976 se establece la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas (SEIT), en la cual se incluye el conjunto de institutos tecnológicos, y la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC), encargada de la coordinación de las instituciones de educación superior (IES) universitarias. Desde un año antes, en 1975, se había constituido el Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET), encargado de coordinar las actividades del conjunto de instituciones de enseñanza técnica y tecnológica en los distintos niveles educativos del sistema. La separación en dos subsecretarías, una para IES universitarias y la otra para tecnológicas, prevalecería hasta el año 2005, con la fusión de ambas entidades en la nueva Subsecretaría de Educación Superior (SES).

El sistema de universidades tecnológicas, creado en 1991, fue adscrito a la SESIC. Lo mismo ocurrió con el sistema de universidades politécnicas fundado en 2001. En cambio, el sistema de institutos tecnológicos descentralizados, que complementa al

de institutos tecnológicos a cargo de la federación, fue instaurado en 1990 y quedó sectorizado en la SEIT. Esto implica, como es de suponerse, que las líneas de política académica y de organización de los distintos conglomerados institucionales que comparten los objetivos de la formación tecnológica superior se desarrollaron, por largo tiempo, en distintos entornos de coordinación administrativa, funcional y, desde luego, académica.

En 2003, el Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNI T) estableció, como guía de acción y reforma académica, el documento titulado “Modelo educativo para el tercer milenio”, el cual fue presentado a las autoridades educativas como la propuesta consensuada para orientar el cambio institucional del sistema, como la plataforma del SNI T en el marco de la redistribución funcional con motivo de la compactación administrativa de la SEP y, sobre todo, como la iniciativa del sector en el contexto del cambio de autoridades al inicio del actual sexenio.

En 2005 y 2006 el sistema de Universidades Tecnológicas (UT) contó con dos evaluaciones para dar cauce a su reforma. La primera, una evaluación interna denominada “Fortalecimiento y consolidación del modelo de las universidades tecnológicas.” Aunque este documento no fue publicado, tuvo amplia difusión en el circuito de directivos de las UT y entre especialistas. Dado el contexto de formulación de propuestas para el gobierno del presidente electo, Felipe Calderón Hinojosa, el texto ofrece un diagnóstico general que pondera el grado de avance alcanzado por el sistema, aunque también hace notar “áreas de oportunidad” para su consolidación académica, especialmente la transición hacia un currículum centrado en competencias de aprendizaje.

La evaluación externa de 2006 se titula “Las universidades tecnológicas mexicanas. Un modelo eficaz, una inversión pública exitosa, un sistema a fortalecer”. Fue elaborada por un grupo internacional de especialistas con la coordinación del profesor Jacques Mazeran, del Centro Internacional de Estudios Pedagógicos (Francia). Pese a lo que el título parece sugerir, se trata en realidad de un

diagnóstico bastante crítico, aunque no del todo desfavorable, de la situación de las UT y, lo más importante, sugiere rutas de acción para la reforma académica y organizativa del sistema.

Entre las sugerencias del grupo de evaluación externa destacan, por su importancia, cuatro de ellas. Primera, la de “implementar una reflexión sobre la instauración de un esquema que considere la licenciatura, la cual se denominaría 'técnica' o 'profesional', privilegiando el fin para el cual fueron creadas las universidades tecnológicas”. Segunda, la de “fortalecer los conocimientos académicos, las competencias tecnológicas y el saber hacer profesional de los docentes”. Tercera, la de “reforzar la articulación entre los sectores académicos y de vinculación”, y cuarta, que contiene al conjunto de recomendaciones, la de “cambiar la meta y organización del modelo académico”.

Colocadas las UT en la perspectiva de renovación de su modelo académico, iniciaron en 2006 la revisión de sus planes y programas, tomando como referencia el logro de tres objetivos generales: la articulación de la oferta educativa con las necesidades de los sectores productivos locales; la armonización de los programas en función de las tareas que desempeñan los egresados en los puestos de trabajo; la integración de los programas educativos en “familias de carreras” y por competencias profesionales.

Este tipo de educación ha creado vertientes hacia la educación superior, ha renovado en los últimos años su modelo académico y ha revisado los planes y programas en los últimos años.

## **2.2 Educación superior en México**

La educación superior en el mundo es un ámbito de profundas transformaciones, con repercusiones en los planos económico, social, político y cultural. Muchos países

están reformando sus sistemas educativos por lo que suceda hoy en las aulas marcará la trayectoria de su futuro.

Como en otras latitudes, la educación superior en México comenzó a adentrarse en el siglo XXI bajo el signo de profundos cambios. La matrícula y la cobertura crecen, se ha consolidado una amplia oferta educativa, la vida académica de las instituciones profundiza su profesionalización, al tiempo en que la calidad de la educación se afirma como una aspiración y un valor ampliamente compartido.

Estos cambios generan enormes expectativas y seguramente, de consolidarse, tendrán efectos observables y duraderos en el entorno económico y social. La formación de técnicos, profesionales y científicos cada vez más competentes, la producción del conocimiento y la generación de innovaciones son contribuciones que la sociedad espera de sus instituciones educativas. Una educación superior pertinente y de calidad no sólo es una aspiración legítima, sino una condición fundamental para impulsar el desarrollo del país, fortalecer la ciudadanía, mejorar la competitividad y lograr una inserción ventajosa en la economía basada en el conocimiento.

Si bien muchos avances son notorios, también persisten rezagos e inercias. La celebración del aniversario XIV del suplemento Campus es una valiosa oportunidad tanto para analizar la situación que guarda la educación superior en el país en los años recientes, como para reflexionar sobre algunos de sus retos y oportunidades.

### **2.3 Administración**

A continuación se muestra el concepto de administración por tres autores distintos Hernández, Chiavenato y Porter.

Hernández (2002), brinda un concepto muy claro sobre cómo entender la administración y la cita de la siguiente manera: La administración es la actividad encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos predeterminados.

Chiavenato (2004), muestra que la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

Porter. (2006), Definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Cuando se habla de administración, siempre se debe de pensar en él se humano y por lo tanto su marco de referencia, principios, medios y su dinamismo se los da el, no solo como medio o proceso sino como principio y mordaz. Por su aplicación debe estar siempre concebida y orientada en términos humanos, por ello sus sistemas deben ser regidos por normas que tengan tal baje, puesto que no puede haber un verdadero esfuerzo cooperativo permanente si tales factores constituyen la médula o lo más importante.

La definición general que se da consultando los conceptos anteriores se puede decir que la administración es un proceso encargado de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para mantener una organización con procesos de calidad.

### **2.3.1 Principios de la administración**

A continuación se muestran los principios de administración dado por tres autores.

Taylor (1911), menciona cuatro principios de la administración. Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

1. Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.
2. Principio de la preparación / planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
3. Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
4. Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Fayol (1916), brinda un panorama amplio en cuanto a los principios de la administración. División del Trabajo: Dice: Cuando más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñará su oficio.

Autoridad: los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas.

Disciplina: Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan las empresas.

Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular de una sola persona.

Unidad de Dirección: Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidos por una sola gente, que use un solo plan.

Subordinación del Interés Individual al bien Común: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener mayor importancia que los intereses de la organización como un todo.

Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa, tanto para los empleados como para los patrones.

Centralización: La disminución del papel de los subalternos en la toma de decisiones es centralización. Aumentar su papel es descentralizar.

Jerarquía: La línea de autoridad en una organización representada hoy por cuadros y líneas en un organigrama, pasa en orden de rango desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado. En particular cada individuo debe ocupar el cargo o posición más adecuado para él.

Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subordinados.

Estabilidad de Personal: Un alta tasa de rotación de personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una empresa.

Iniciativa: Debe darse a los sub alternos libertad para concebir y llevar a cabo sus planes aún cuando a veces cometan errores.

Espíritu de Compañerismo: promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad.

Urwick (1943), muestra cuatro principios de la administración los cuales se describen a continuación:

- Principio de la especialización: una persona debe realizar una sola función en cuanto fuere posible lo que determina una división especializada del trabajo. Este principio da origen a la organización de línea a la staff y a la funcional. La coordinación de las especialidades según Urwick debe ser efectuada por especialistas de staff. Principio de autoridad: debe haber una línea de autoridad

claramente definida conocida y reconocida por todos desde la cima de la organización hasta cada individuo base.

- Principio de la amplitud administrativa: este principio (span of control) destaca que cada superior no debe tener más que un cierto número de subordinados. El superior no tiene sólo personas para supervisarlas sino también y principalmente las relaciones entre las personas que supervisan. El número óptimo de subordinados que cada superior puede tener varía enormemente según el nivel de los cargos y la naturaleza de los mismos.
- Principio de la definición: los deberes autoridad y responsabilidad de cada cargo y sus relaciones con los otros cargos deben ser definidos por escrito y comunicados a todos.

Al llevar a cabo los principios de la administración de cualquier autor, automáticamente la empresa funcionara bien en general. En todo departamento debe haber una línea de autoridad claramente definida para evitar cualquier tipo de malentendido en las funciones de la organización.

Se explica que cada persona debe de tener establecidas por escrito cada una de las funciones a desempeñar dentro de la empresa.

### **2.3.2 Importancia de la administración**

A continuación tres autores nos describen la importancia de la administración y lo importante que es el uso de ella dentro de las organizaciones.

Hernández (2011), la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas, y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana, negocios, escuelas, gobierno, familia, etc.

El establecimiento y logro de objetivos, son tareas retadoras y productivas para cualquier tamaño de empresa, y descubriremos que los obstáculos administrativos que se presentan para lograr nuestro éxito, son muy similares en todo tipo de actividad empresarial.

Una de las formas más sencillas de administración en nuestra sociedad es la administración del hogar; una de las más complejas, la administración pública. Así, en todo esfuerzo humano hay siempre un lado administrativo, por eso el fenómeno administrativo se extiende a todos los ámbitos geográficos y esto se le da un carácter universal.

Probablemente el proceso administrativo pase inadvertido en situaciones sencillas, en las que las cosas que se necesitan hacer son obvias; pero en situaciones complejas, donde se requiere gran cantidad de recursos, la administración tiene una importancia primordial para lograr los objetivos.

En general, donde existe un organismo social, hay una administración. Ya se trate de una empresa industrial, un hospital, una universidad, una tienda de auto servicio, una dependencia pública, etc., todo organismo social lleva implícita la existencia de una unidad administrativa.

Rodríguez (2007), explica que una de las formas más sencillas de administración en nuestra sociedad es la administración del hogar; una de las más complejas, la administración pública. Así, en todo esfuerzo humano hay siempre un lado

administrativo, por eso el fenómeno administrativo se extiende a todos los ámbitos geográficos y esto le da un carácter universal.

La importancia de la administración se observa en que esta confiere eficacia a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero, etc. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y aporta previsión y creatividad. Reyes (1992), muestra que la importancia La administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria, cuanto mayor y más complejo sea éste.

El éxito de un organismo social depende, directa e inmediatamente, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.

Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.

Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras, es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de su elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.

En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de

coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

La administración es importante pues se aplica en todo momento y en todo lugar sin importar la actividad a realizar, es importante aplicar en cualquier lugar la administración y de la forma en que más sea posible pues de la buena aplicación de la administración dependerá el logro de objetivos planteados.

### 2.3.3 Proceso administrativo

El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

A continuación se muestra un cuadro comparativo con tres autores del proceso administrativo.

| Chiavenato (2006)                                                                                                              | Reyes (2002)                                                                                                                                          | Robbins y Coulter, (2000)                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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)

A continuación se explica con mayor detalle cada una de las etapas del proceso administrativo propuesto por Chiavenato, Reyes, Robbins y Coulter.

Planeación: Incluye seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones para alcanzarlos, lo cual requiere toma de decisiones.

Organización: Establecimiento de una estructura intencional de roles para que las personas desempeñen una organización.

Integración: Requiere cubrir y mantener cubiertas las posiciones en la estructura de la organización.

Dirección: Consiste en influenciar a las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo.

Control: Medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los resultados coincidan con los planes.

## **2.4 Estudio de factibilidad**

A continuación tres autores dan su punto de vista de lo que es un estudio de factibilidad.

Santos (2008) El estudio de factibilidad de cierta manera es un proceso de aproximaciones sucesivas, donde se define el problema por resolver. Para ello se parte de supuestos, pronósticos y estimaciones, por lo que el grado de preparación de la información y su confiabilidad depende de la profundidad con que se realicen tanto los estudios técnicos, como los económicos, financieros y de mercado, y otros que se requieran.

Ponce (2002) Estudio de factibilidad es el proceso a través del cual se miden distintos aspectos de posible éxito de un proyecto y el producto que genera. Es usado para ayudar en la decisión de seguir adelante o no, con un proyecto. Generalmente tiene el objetivo de demostrar la factibilidad del proyecto desde un punto de vista social, técnico y económico.

En conclusión se puede decir que un estudio de factibilidad es usado para la ayuda de una toma de decisión de seguir o no con algún proyecto.

### **2.4.1 Estudio de mercado**

A continuación se mencionan conceptos del estudio de mercado.

Kotler (1999) el estudio de mercado "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización"

Taylor (2001). Es un enfoque sistemático y objetivo del desarrollo y la provisión de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercadeo. En conclusión un estudio de mercado trata de reunir los datos relevantes de una investigación y comunicar a los altos mandos de manera sistemática.

### **2.4.2 Estudio técnico**

A continuación se muestra el concepto de estudio técnico de dos diferentes autores.

Baca (2001) Es un estudio que se realiza una vez finalizado el estudio de mercado, que permite obtener la base para el cálculo financiero y la evaluación económica de un proyecto a realizar. El proyecto de inversión debe mostrar en su estudio técnico todas las maneras que se puedan elaborar un producto o servicio, que para esto se necesita precisar su proceso de elaboración. Determinado su proceso se puede determinar la cantidad necesaria de maquinaria, equipo de producción y mano de obra calificada. También identifica los proveedores y acreedores de materias primas y herramientas que ayuden a lograr el desarrollo del producto o servicio, además de crear un plan estratégico que permita pavimentar el camino a seguir y la capacidad del proceso para lograr satisfacer la demanda estimada en la planeación. Con lo anterior determinado, podemos realizar una estructura de costos de los activos mencionados.

Grinblatt (1998) El estudio técnico se basa en un análisis de la función de producción, que indica cómo combinar los insumos y recursos utilizados por el proyecto para que se cumpla el objetivo previsto de manera efectiva y eficiente. El estudio técnico es realizado habitualmente por especialistas en el campo objetivo del

proyecto (ingenieros, educadores, técnicos, etc.) y propone identificar alternativas técnicas que permitirían lograr los objetivos del proyecto y, además, cumplir con las normas técnicas (ambientales, agrónomas, sectoriales, de seguridad, etc.). Además propone diseños de proyectos de "tecnologías apropiadas", compatibles con la disponibilidad de recursos e insumos en el área donde se realiza el proyecto.

### **2.4.3 Estudio Administrativo**

A continuación se muestran dos conceptos del estudio administrativo dados por Robbins y Viera.

Robbins (2005) Representa uno de los aspectos más importantes dentro del plan de negocios, ya que si la estructura administrativa es efectiva las probabilidades de éxito son mayores. Para hacer el estudio se debe empezarse por elaborar un organigrama de la empresa, asignar funciones y responsabilidades, dicho estudio debe incluir también una descripción detallada de los costos administrativos acompañado de cifras, el aspecto legal de la empresa, nombrando razón y objeto social, los permisos que requiere y los trámites de constitución necesarios.

Viera (2003) Un Estudio Administrativo proporciona las herramientas necesarias para administrar adecuadamente una empresa, cuando esta última se encuentra ya en funcionamiento y si aún no se inician las actividades de la misma, marca el rumbo a seguir en la administración de la nueva empresa.

En conclusión con los tres autores se puede decir que el estudio administrativo son todas las herramientas necesarias para llevar a cabo un proyecto.

### **2.4.4 Estudio financiero**

A continuación se muestran dos conceptos de estudio de factibilidad de diferentes autores

Flores (2004) Constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender Realizar una inversión, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión. El análisis financiero se emplea también para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

Díaz (2008) El estudio financiero tiene por objeto determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la ejecución del proyecto, y los costos totales de operación del proceso productivo y el monto de los ingresos que se aspira recibir en cada uno de los períodos de vida útil. Los datos que son registrados en los componentes del estudio financieros, son el resultado de los estudios previos de mercado, técnico y organizacional, los cuales van a ser utilizados para determinar la viabilidad económica del proyecto.

En conclusión se puede decir que el estudio financiero es la determinación del monto económico para la compra de insumos y manejo de diferentes recursos a trabajar en una empresa.

## **2.5 Investigación de mercado**

A continuación se muestran conceptos de la investigación de mercado dado de tres autores.

ZIKMUND (1998) la investigación de mercados hace referencia al "proceso objetivo y sistemático en el que se genera la información para ayudar en la toma de decisiones de mercadeo.", "Se incluye la especificación de la información requerida, el diseño del método para recopilar la información, la administración y la ejecución de la recopilación de datos, el análisis de los resultados y la comunicación de sus hallazgos e implicaciones".

Cervo (1989) La investigación de mercado es una técnica que permite recopilar datos, de cualquier aspecto que se desee conocer para, posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos. Sirven al comerciante o empresario para realizar una adecuada toma de decisiones y para lograr la satisfacción de sus clientes.

Muñis (2007) Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

En conclusión de los tres autores se puede decir que la investigación de mercado es una recopilación de datos a interpretar para la toma de decisiones y logro de satisfacción de los consumidores.

### **2.5.1 Objetivo de la investigación de mercado**

La Investigación de Mercados tiene como objetivo fundamental proporcionar información útil para la identificación y solución de los diversos problemas de las empresas, así como para la toma de decisiones adecuadas en el momento oportuno y preciso.

Los objetivos básicos se pueden dividir en tres:

- Objetivo Social. Satisfacer las necesidades del consumidor final, ya sea mediante un bien y /o un servicio.
- Objetivo Económico. Determinar el grado económico de éxito o fracaso que pueda tener una empresa dentro del mercado real o potencial y así diseñar el sistema adecuado a seguir.
- Objetivo Administrativo. Ayuda a la empresa en su desarrollo mediante la adecuada planeación, organización, control de los recursos y elementos de la empresa para que ésta lleve el producto correcto y en el tiempo oportuno al consumidor final.

### **2.5.2 Importancia de la investigación de mercado**

A continuación se muestra la importancia de la investigación de mercado, la cual forma parte importante de nuestro proyecto.

La Investigación de Mercados surge como una herramienta de salvación para muchos directores y personas encargadas de lograr el buen funcionamiento de la mercadotecnia y que son los que enfrentan los problemas; con base en la investigación de mercados se van a gestar y tomar las decisiones adecuadas para alcanzar las metas o fines deseados.

Es fundamental conocer esta técnica auxiliar de mercadotecnia, así como su procedimiento y adecuada aplicación, sobre todo en organizaciones en desarrollo. Este tipo de investigación se puede aplicar en cualquier empresa y es una fuente valiosa de información que permite tomar decisiones sobre bases reales.

### **2.5.3 Limitantes de la investigación de mercados**

1. El desconocimiento y el no comprender bien lo que es la investigación de mercados.
2. Su alto costo de aplicación.
3. La diferencia existente entre la concepción del estudio y su ejecución.
4. La falta de personal especializado para su ejecución.
5. El tiempo que se lleva una investigación.
6. La dificultad de valuar los resultados en pesos y centavos.
7. La dificultad para obtener resultados cien por ciento confiables debido a la falta de cooperación tanto de factores internos como externo

### **2.5.4 tipos de investigación de mercados**

A continuación se muestran los tipos de investigación de mercado esenciales en el trabajo presentado

### **Investigación de campo**

Investigación que recoge información de las fuentes externas primarias, a través de diferentes técnicas y los estudios realizados con esos datos.

### **Investigación de gabinete**

Denominación utilizada para designar la investigación que recoge los datos de las fuentes internas y de las fuentes externas secundarias y los estudios realizados con estos datos.

### **Investigación operativa**

Es la ciencia que trata de la preparación científica de las decisiones.

### **Investigación publicitaria**

Es aquella investigación que se ocupa del estudio de los diferentes aspectos relacionados con el proceso de comunicación en la sociedad. Comprende 3 áreas de estudio:

Investigación socioeconómica de la publicidad (comprende el estudio de la publicidad a nivel global, desde un enfoque socioeconómico, jurídico, tecnológico, con carácter descriptivo).

Investigación de los mensajes publicitarios. (Análisis de los mensajes publicitarios, desde su creación hasta sus efectos, su objeto de estudio es: Las proporciones o ideas preliminares (test de concepto), expresiones creativas, comprensión del mensaje, credibilidad del mensaje, recuerdo del mensaje, atención del mensaje, actitudes, comportamiento).

Investigación de medios. (Estudio de los diferentes medios publicitarios, los principales objetos de la investigación son: difusión de los medios, audiencia,

equivalencias publicitarias, recuerdo de la publicidad, contenido de los medios de comunicación, inversión).

### **2.5.5 Proceso de la investigación de mercados**

A continuación el autor Kotler brinda el proceso de la investigación de mercados

Kotler (1999) Es un conjunto de cinco pasos sucesivos que describen las tareas que deberán realizarse para llevar a cabo un estudio de investigación de mercados.

**Paso 1.- Definición del Problema y de los Objetivos de la Investigación de Mercados** se deberá tomar en cuenta el propósito del estudio, los antecedentes de información relevante, la información que es necesaria y cómo se utilizará en la toma de decisiones. Además, esta parte incluye la discusión con aquellos que toman decisiones, entrevistas a los expertos de la industria, análisis de datos secundarios y sesiones de grupo.

**Paso 2 Diseño del Plan de Investigación de Mercados:** Luego de que se ha definido con precisión el problema y establecido los objetivos de la investigación, se debe determinar qué información se necesita y el cómo, cuándo y dónde obtenerla. Para ello, se diseña un plan de investigación — por escrito — que detalla los enfoques específicos de la investigación, los métodos de contacto, planes de muestreo e instrumentos que los investigadores usarán para obtener y procesar los datos. Además, se establecen los plazos en los que se deberá empezar y finalizar el trabajo de investigación.

#### **Paso 3 Recopilación de Datos**

Este paso del proceso de investigación de mercados, suele ser la más costosa y la más propensa a errores.

#### Paso 4 Preparación y Análisis de Datos

Luego de obtenidos los datos, se los procesa y analiza para aislar la información y los hallazgos importantes. Es necesario verificar que los datos de los cuestionarios sean exactos y estén completos, y codificarlos para su análisis. Posteriormente, se tabulan los resultados, calculan los promedios y se realizan otras medidas estadísticas.

**Paso 5 Interpretación, Preparación y Presentación del Informe con los Resultados**  
Este es el paso en el que, según Kotler, el investigador de mercados interpreta los resultados, saca conclusiones e informa a la dirección.

## **CAPITULO III**

### **MÉTODO**

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

#### **3.1 Sujeto**

Uno de los estudios se les realizo a los alumnos desertados de la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, donde la población total fue de 97 alumnos desertores, siendo una muestra de 40.

Un segundo estudio se les realizo a los alumnos inscritos en la carrera de Licenciado en Administración del plan 2009, donde la población total fue de 144 alumnos inscritos, siendo una muestra de 47.

La muestra se determino de la siguiente manera:

Deserción

N=97

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

$$n = \frac{1.65^2 (0.5) (0.5) (97)}{97(.01) + 1.65^2 (0.5) (0.5)}$$

**n = 40**

N=144

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

$$n = \frac{1.65^2 (0.5) (0.5) (144)}{144(.01) + 1.65^2 (0.5) (0.5)}$$

**n = 47**

### 3.2 Materiales

El primer instrumento que se utilizo en el estudio fue un cuestionario sobre deserción estructurado con el objetivo de conocer la opinión de los alumnos desertores de la carrera Licenciado en Administración plan 2009, si les hubiera gustado que en la carrera se implementara El programa Técnico superior Administrativo, este consta

de 9 preguntas las cuales 8 son de opción múltiple y una de ellas dicotómica (ver apéndice 1).

El segundo instrumento que se utilizó en el estudio fue un cuestionario aplicado a los alumnos Licenciado en Administración con el objetivo de conocer la opinión de los alumnos de la carrera Licenciado en Administración sobre la implementación de Técnico Superior Administrativo. Plan 2009 que ingresaron en Agosto 2009 Cd. Obregón, el cuestionario consta de 7 preguntas las cuales 6 son de opción múltiple y una de ellas dicotómica (ver apéndice B).

### **3.3 Procedimiento**

A continuación se presenta el proceso detallado de cada uno de los pasos del proceso para poder llegar al objetivo planteado.

- 1.- Recopilación de información para la redacción de los antecedentes.
- 2.- Redacción del planteamiento del problema.
- 3.- recopilación de información para la justificación del proyecto.
- 4.- Definir el objetivo del proyecto.
- 5.- Recopilación de información para la redacción del marco teórico del proyecto.
- 6.- Redacción del método del proyecto (capítulo III).
- 7.- Descripción del sujeto para el proyecto.
- 8.- Calculo de la muestra.
- 9.- Elaboración de los instrumentos.
- 10.- Aplicación de instrumentos a los alumnos desertores.
- 11.- Aplicación del instrumento a los alumnos inscritos actualmente.
12. Graficar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.
- 13.- Redacción de las conclusiones y recomendaciones.

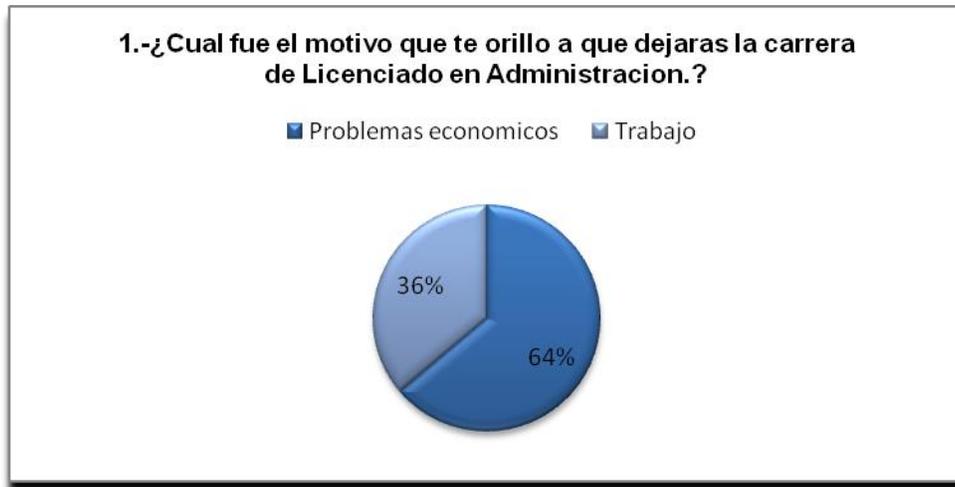
## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

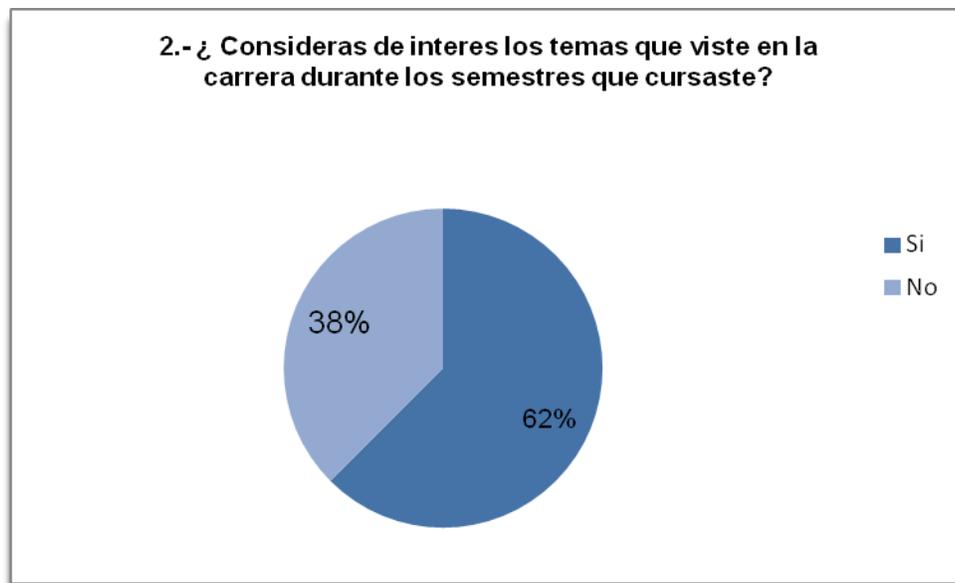
En el presente capítulo está estructurado en dos partes en la primera se presentan los resultados obtenidos después de aplicar los instrumentos descritos en el capítulo anterior, y como segunda parte se desarrollan las discusiones.

#### **4.1 Resultado**

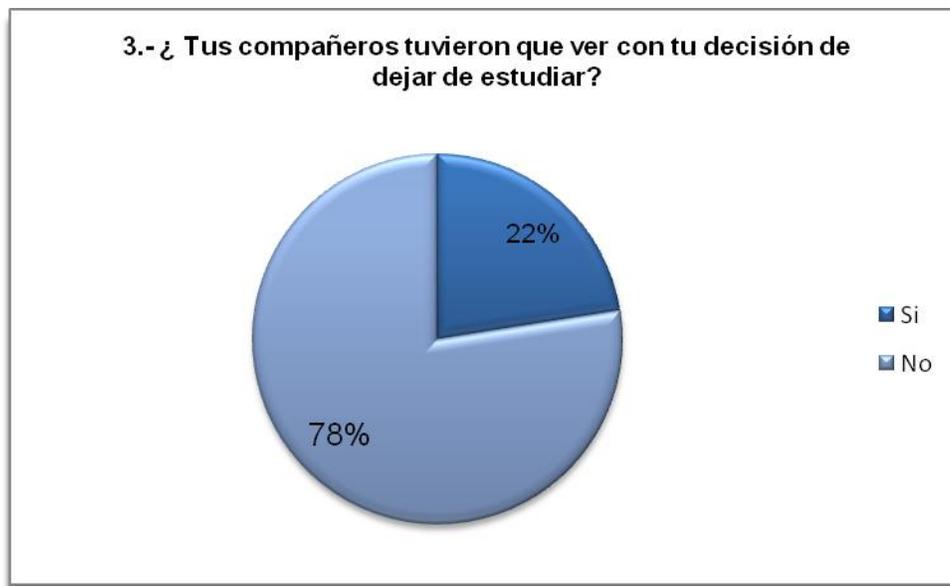
A continuación se presentan los resultados arrojados del apéndice A, los cuales están representados por gráficas de pastel.

**Resultados arrojados alumnos desertores.**

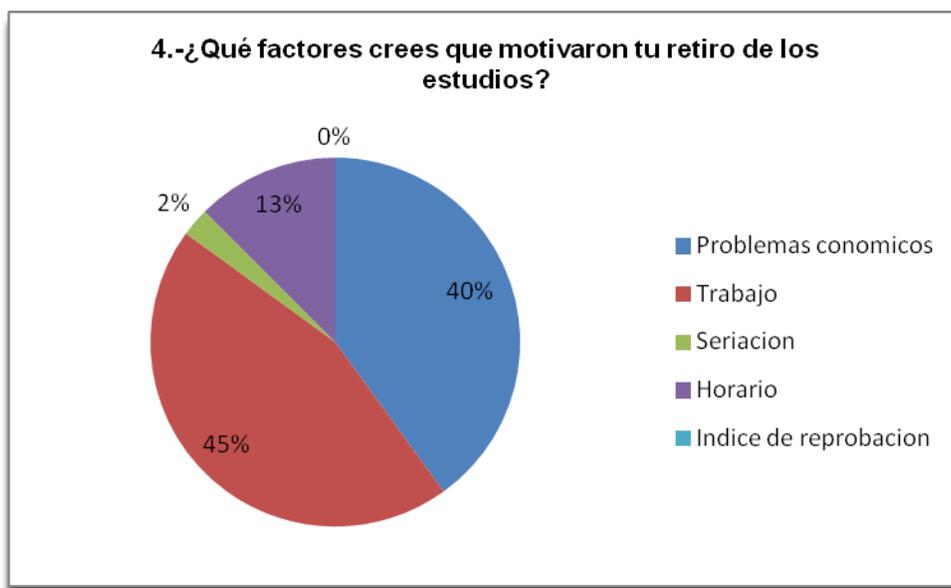
Al analizar los resultados se pudo observar que el 64% de los alumnos desertores abandonaron la carrera por problemas económicos, mientras que el 36% por el trabajo.



Se puede observar que el 62% de los estudiantes desertores, consideran de interés los temas vistos en la carrera, mientras que el 38% no los considera de interés.



Al analizar los resultados se puede observar que el 78% de los alumnos desertores contestó que no tuvieron que ver los compañeros con la decisión de dejar de estudiar, mientras que el 22% mencionó que los compañeros sí tuvieron que ver con la decisión tomada.



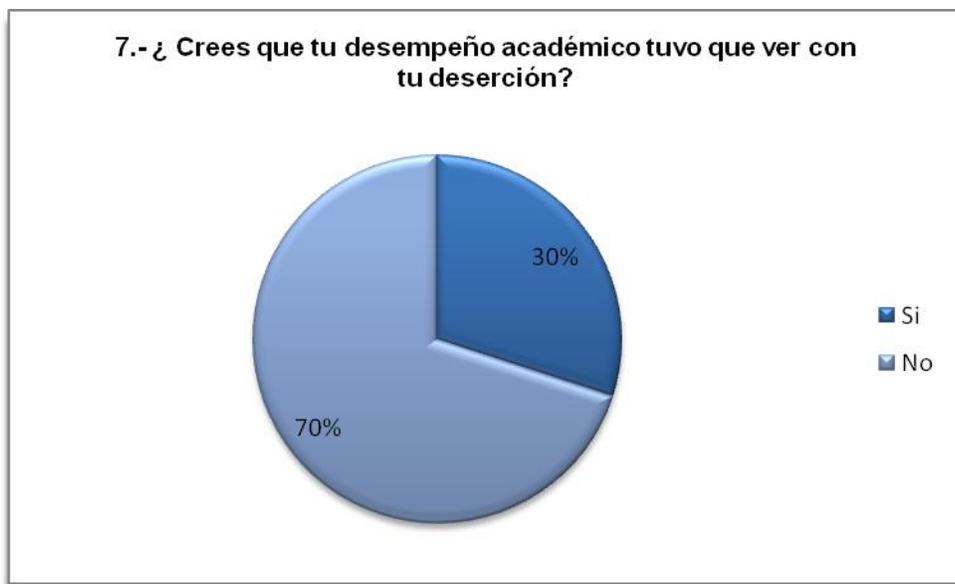
Al analizar los resultados se pudo observar que el 45% de los alumnos desertores abandonaron la carrera por motivos de trabajo, el 40% por problemas económicos, el 13% por el horario en que le ofrecían las clases y el 2% por la seriación de materias.



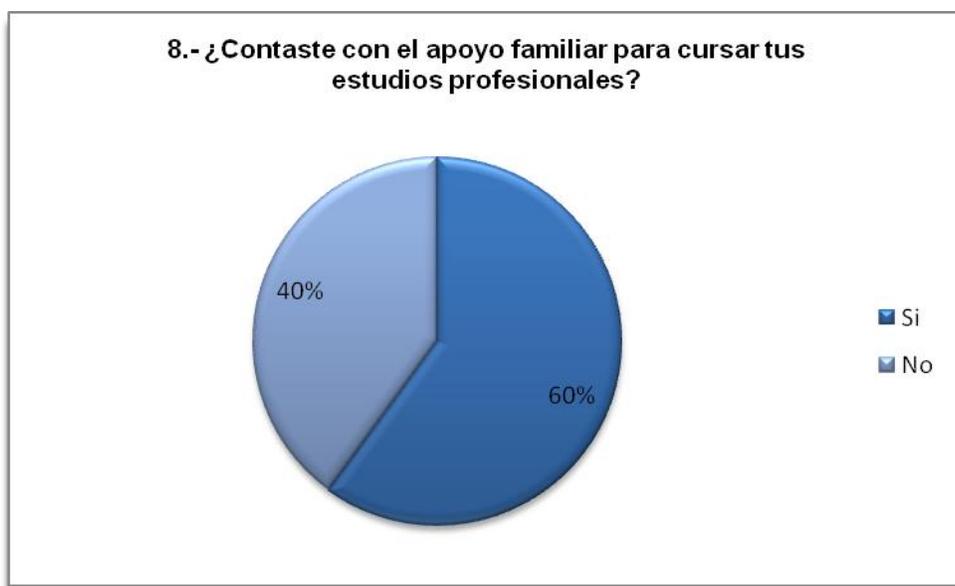
Al analizar los resultados se puede observar que el 62% de los alumnos desertores si les gustaría que en la carrera de Licenciado en Administración se implementara el programa de Técnico Superior Administrativo, mientras que al 38% no le interesa que se implemente.



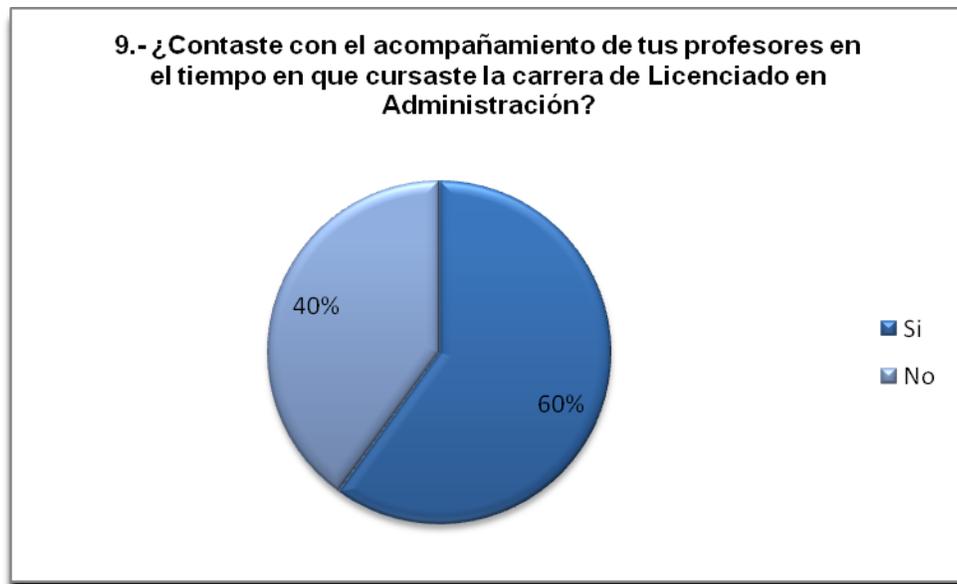
Al analizar los resultados se pudo observar que el 75% de los alumnos desertores cree que el ITSON si aumentara el número de alumnos al implementar el programa de Técnico Superior Administrativo, mientras que el 25% cree que no aumentara el número de alumnos.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 30% cree que su desempeño tuvo que ver con su deserción, mientras que el 70% cree que no tuvo que ver su desempeño académico con su deserción.



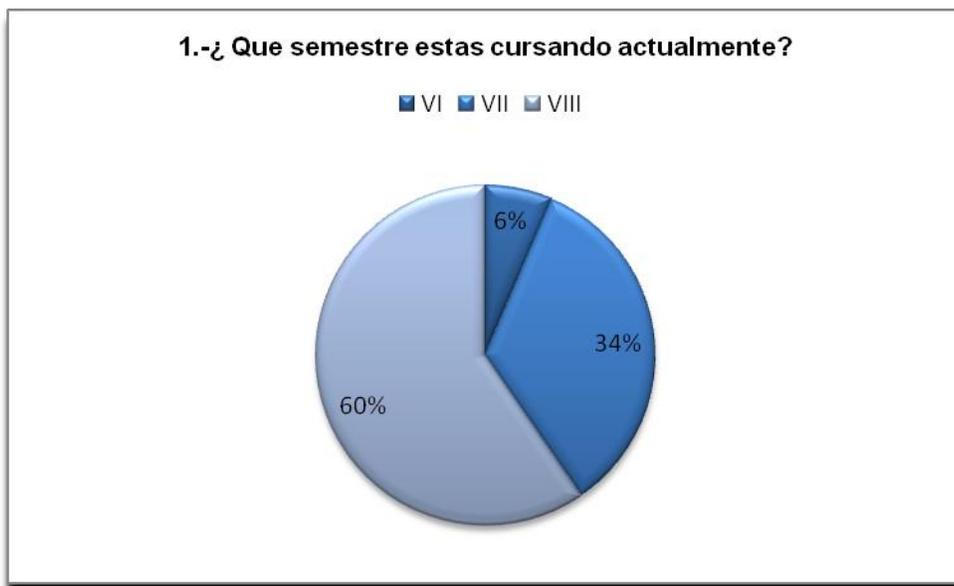
Al analizar los resultados se pudo observar que el 60% de los alumnos desertores si conto con el apoyo de sus familiares al momento de cursar su carrera, mientras que el 40% de los alumnos no contó con el apoyo familiar.



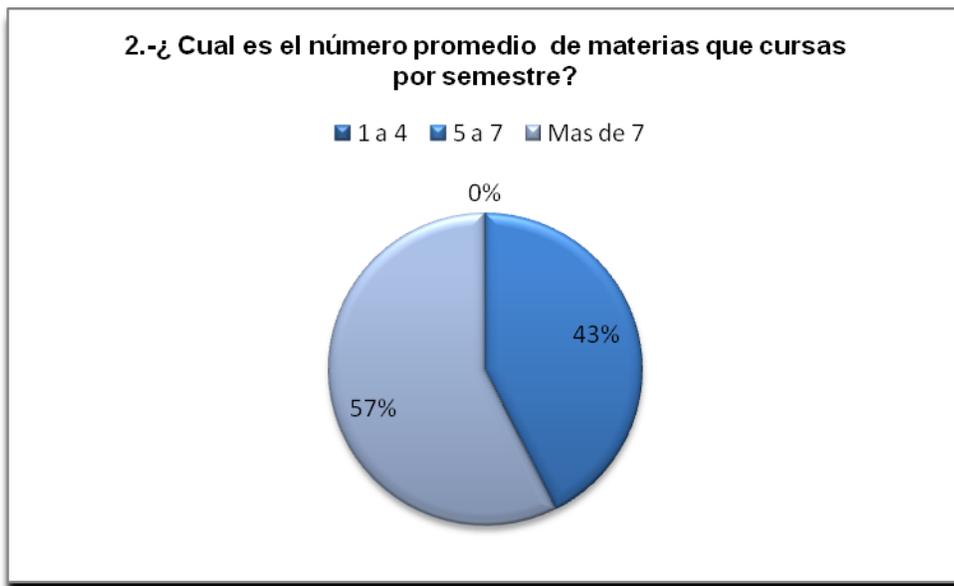
Al analizar los resultados se pudo observar que el 60% de los alumnos desertores si conto con el acompañamiento de sus profesores en el tiempo en que cursó la carrera, mientras que el 40% no contó con el acompañamiento de sus profesores.

## Resultados arrojados alumnos inscritos

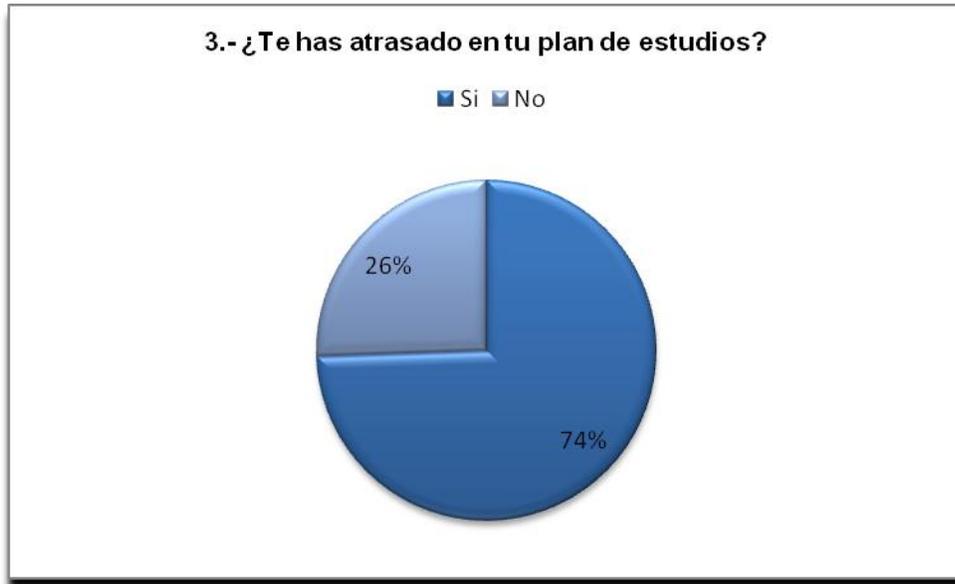
A continuación se muestran los resultados arrojados del apéndice B, los cuales están interpretados por medio de graficas de pastel.



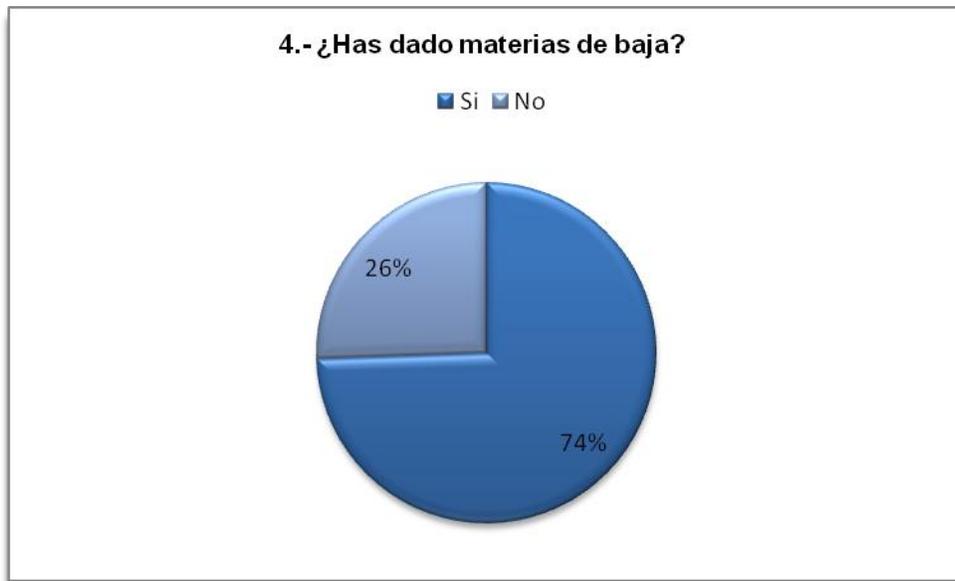
Se pudo observar que el 60% de los estudiantes encuestados cursan actualmente el VIII semestre de su carrera, un 34% el VII y el 6% el VI semestre.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 57% de los estudiantes de la carrera Licenciado en Administración lleva 7 materias o más por semestre, mientras que el 43% de los alumnos cursa de 5 a 7 materias.



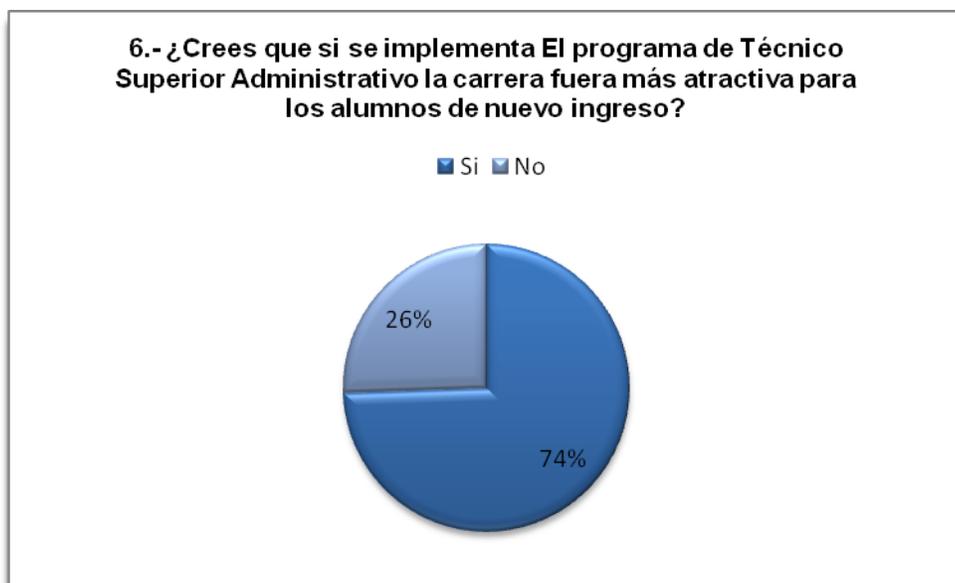
Al analizar los resultados se pudo observar que el 74% de los estudiantes si se ha atrasado en su plan de estudios, mientras que el 26% restante no se ha atrasado en el plan.



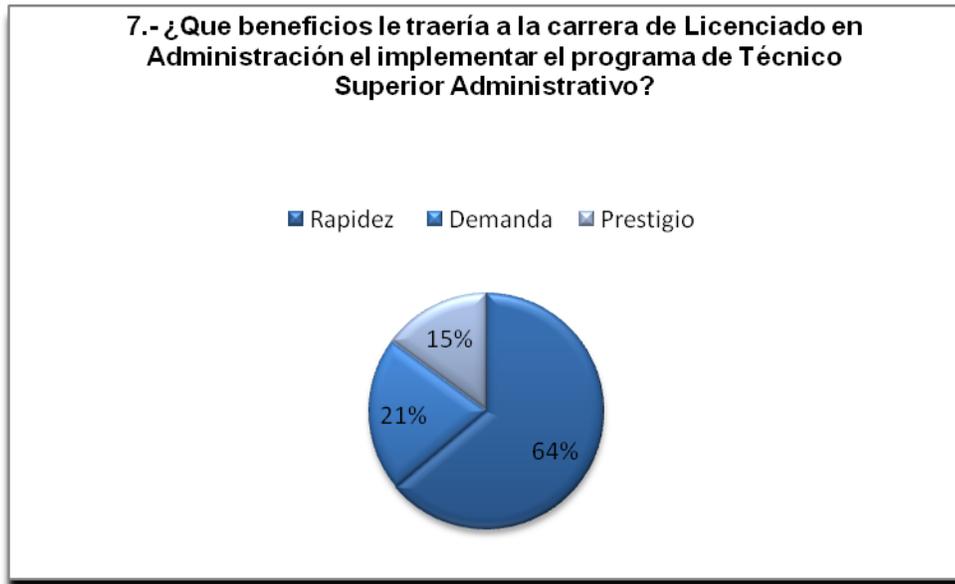
Al analizar los resultados se pudo observar que el 74% de los estudiantes si ha dado materias de baja, mientras que el 26% de los estudiantes no ha dado materias de baja.



Al analizar los resultados se pudo observar que al 74% de los estudiantes si les gustaría que en la carrera de Licenciado en Administración se implemente el programa de Técnico Superior Administrativo, mientras que al 26% de los estudiantes no les gustaría que se implementara.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 74% de los estudiantes cree que la carrera será más atractiva para los alumnos de nuevo ingreso, mientras que el 26% de los estudiantes cree que no será más atractiva.



Al analizar los resultados se pudo observar que el 64% de los estudiantes cree que el beneficio principal de implementar el programa de Técnico Superior Administrativo será la rapidez, el 21% cree que la demanda de los estudiantes será el beneficio y el 15% piensa que el prestigio será el principal beneficio.

## 4.2 Discusión

Las empresas exitosas y competitivas cuentan con un posicionamiento en el mercado de buen nivel, para ello lo logran con el impacto hacia las empresas con las que compiten. Para este logro se hace la evaluación de un proyecto al inicio de una organización y es ahí cuando pasan por una serie de pasos en donde uno de ellos son los estudios de factibilidad en donde se hace una investigación, por lo cual para el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) debe implementar el programa de Técnico Superior Administrativo como en la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) que cuenta con una salida literal en caso de que no pueda continuar sus estudios momentáneamente o si desea incorporarse al mercado laboral, debiendo aprobar la totalidad de las materias hasta quinto semestre, así como la totalidad del servicio social y presentar el examen para obtener el título de Técnico Superior Administrativo.

La Universidad Autónoma de Chiapas cuenta con una salida literal al igual que la Universidad Autónoma de Chihuahua en caso de no poder continuar con sus estudios momentáneamente o si desea incorporarse al mercado laboral, debido de cumplir con 195 créditos en total.

Con este estudio de mercado para determinar la factibilidad se deben de tomar medidas necesarias para implementar el programa de Técnico Superior Administrativo ITSON. Con los resultados obtenidos en el presente estudio se puede decir que es factible la implementación de este proyecto ya que los alumnos tendrán la opción de tener un título de Técnico Superior Administrativo el cual le servirá para encontrar un trabajo y dejar los estudios momentáneamente si esto es lo más conveniente para el alumno.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el presente capitulo se describirán las principales conclusiones y recomendaciones respecto al Estudio de mercado que se realizo.

#### **5.1 Conclusiones**

El presente estudio se llevo a cabo en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON) con el fin de conocer si es factible la implementación de Técnico Superior Administrativo en la carrera de Licenciado en Administración.

De acuerdo a los resultados se concluyo que los alumnos desertores e inscritos del Instituto Tecnológico de Sonora están de acuerdo en que se implemente el programa de Técnico Superior Administrativo en la carrera de Licenciado en Administración del ITSON.

Al analizar los resultados se pudo observar que el 64% de los alumnos desertores abandonaron la carrera por problemas económicos, mientras que el 36% por el trabajo. El 62% de los estudiantes desertores, consideran de interés los temas vistos en la carrera, mientras que el 38% no los considera de interés.

De este 62% de los alumnos desertores si les gustaría que en la carrera de Licenciado en Administración se implementara el Técnico Superior Administrativo, mientras que al 38% no le interesa que se implemente.

Al analizar los resultados se concluye que el 75% de los alumnos desertores cree que el ITSON si aumentaría el número de alumnos al implementar el programa Técnico Superior Administrativo, mientras que el 25% cree que no aumentara el número de alumnos. Además se obtuvo como resultado que el 64% de los estudiantes cree que el beneficio principal de implementar el programa Técnico Superior Administrativo será la rapidez, el 21% cree que la demanda de los estudiantes será el beneficio y el 15% piensa que el prestigio será el principal beneficio.

Se llego a la conclusión que el estudio de mercado para determinar la factibilidad es importante para cualquier institución educativa ya que mediante la información proporcionada del resultado del estudio se podrán tomar decisiones para un mejor desarrollo de la carrera.

## **5.2 Recomendaciones**

Lo recomendable para el Instituto Tecnológico de Sonora es que consideren los resultados arrojados de este estudio de mercado para determinar la factibilidad y de esta manera se piense sobre la importancia de tener una alternativa más de titulación para los alumnos de la carrera de Licenciado en Administración.

Así mismo se recomienda implementar en el semestre Enero-Mayo 2014 el programa de Técnico Superior en Administración, con esto los alumnos de nuevo ingreso verán más atractiva la carrera al tener más opciones de titulación y podrán encontrar más rápido un empleo.

Y por último el departamento correspondiente debe tomar medidas adecuadas para implementar este proyecto de factibilidad con el objetivo de satisfacer las necesidades de los alumnos.

## Bibliografía

Cervo (1984). Administración Moderna, 2da. Edición. Nueva Editorial Interamericana, S.A. de C.V. Cedro 512, México 4, D.F. 1984.

Chiavenato I; "Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10.

Chiavenato (1997). [Introducción](#) a la [Teoría](#) General de la Administración, 4ta. Edición, Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A. [Colombia](#) Enero.

Franklin, E. (2004). Organización de empresas. (Segunda Edición). Ed . Mc Graw Hill. Mexico.

Grinblatt y Titman, (1998) Sheridan "Mercados Financieros Y Estrategia Empresarial",

Hernández, S. (2002). Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. ED. Mc Graw Hill. Mexico.

Hitt y Porter; "Administración", Novena Edición, ed. Pearson Educación, 2006, Pág. 8. Mexico.

Jaramillo (1992) "Dirección Estratégica". Segunda Edición ed. Mc Graw-Hill De Management. Mexico.

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

Koontz, Weihrich (1998). Administración una perspectiva Global, 11va. [Edición](#). Editorial Mc Graw – Hill, [México](#)

Koontz y Weihrich, "Administración una Perspectiva Global", 12a. Edición, de McGraw-Hill Interamericana, 2004, Págs. 6 y 14.

Sánchez (1976), Introducción Al Estudio De La Administración, 1er edición Editorial Limusa. México.

Steiner, [1996] Planeación Estratégica. Lo Que Todo Dirigente Debe Saber. 11na Edición. / Ed. Compañía Editorial Continental, Sa, México.

Stoner . (2006), Administración, 6° Edición, México, Pearson Educación.

Robbins (1991). Administración, Teoría y Práctica. 6ta. Edición. Editorial Prentice Hall, México.

ZIKMUND,. (1998). Investigación de mercados. México: Prentice Hall Interamericana. pp. 4.

# APÉNDICES

A, B

## Apéndice A

### Estudio de mercado para determinar la factibilidad de implementar el programa de Técnico Superior Administrativo

Objetivo: Conocer la opinión de los alumnos de la carrera Licenciado en Administración sobre la implementación del programa Técnico Superior Administrativo. Plan 2009 que ingresaron en Agosto 2009 Cd. Obregón.

**Instrucciones:** Marca con una X la respuesta mas apropiada.

1. ¿Que semestre estas cursando actualmente?

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

2. ¿Cual es el numero promedio de materias que cursas por semestre?

A) 1 a 4\_\_ B) 5 a 7 \_\_ C) mas de 7\_\_

3. ¿Te has atrasado en tu plan de estudio?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Has dado materias de baja?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Te gustaría que en la carrera de Licenciado en Administración se implementara el programa de Técnico Superior

Administrativo?SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿ Crees que si se implementa El programa de Técnico Superior Administrativo la carrera fuera mas atractiva para los alumnos de Nuevo ingreso?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué beneficios le traería a la carrera de Licenciado en Administración la implementación del programa Técnico Superior Administrativo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Gracias por tu atención.**

## Apéndice B.

### Encuesta sobre deserción

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

**Objetivo:** Conocer la opinión de los alumnos desertores de la carrera Licenciado en Administración, si les hubiera gustado que en la carrera se implementara el programa de Técnico Superior Administrativo.

**INSTRUCCIONES:** Por favor responda los siguientes apartados. Sea abierto y franco, al momento de contestar.

1. ¿Cuál fue el motivo que te orillo a que dejaras la carrera de Licenciado en Administración?

2. ¿Consideras de interés los temas que viste en la carrera durante los semestres que la curaste?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

3. ¿Tus compañeros tuvieron que ver con tu decisión de dejar de estudiar?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

4. ¿Qué factores crees que motivaron tu retiro de los estudios?

A) Problemas económicos\_\_ B) Trabajo\_\_ C) Seriación\_\_ D) Horario\_\_ E) Índice de reprobación\_\_

5. ¿Te hubiera gustado que en la carrera de Licenciado en Administración se hubiera implementado el programa Técnico Superior Administrativo?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

6. ¿A partir de que semestre crees conveniente que se implemente e programa de Técnico Superior administrativo?

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

7. ¿Crees que el ITSON Aumente el numero de alumnos al implementar el programa de Técnico Superior Administrativo?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

8. ¿Crees tu que tu desempeño académico tuvo que ver con tu deserción?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

9. ¿Contaste con el apoyo familiar para cursar tus estudios profesionales?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

10. ¿Contaste con el acompañamiento de tus profesores en el tiempo en que cursaste la carrera de Licenciado en Administración?

SI\_\_NO\_\_¿Porque?\_\_\_\_\_

**Gracias por tu atención.**