



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**TÍTULO: PLAN DE MARKETING PARA INCENTIVAR EL RETORNO
DE ESTUDIANTES DESERTORES A LAS
UNIVERSIDADES DE GUAYAQUIL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE
INGENIERA EN GESTIÓN DE MARKETING**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

GINGER ELIZABETH MORENO PEÑA

NOMBRE DEL TUTOR:

MAGISTER MARCIA GABRIELA FABARA SUÁREZ

SAMBORONDÓN, FEBRERO, 2015

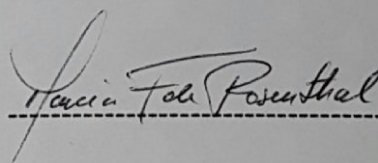
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la estudiante Ginger Elizabeth Moreno Peña, que cursa estudios en la Facultad de Ciencias de la Comunicación en la carrera de Ingeniería en Gestión de Marketing de la UEES.

CERTIFICO:



Que el trabajo de titulación proyecto, presentado por la estudiante Moreno Peña Ginger Elizabeth portadora de la cédula de identidad 0918815945, requisito previo para optar por el Grado Académico de Ingeniera en Gestión de Marketing, reúne los requisitos y méritos necesarios de carácter académico, para su presentación como trabajo final.

Samborondón, febrero de 2015



Marcia Gabriela Fabara Suárez

Marcia Gabriela Fabara Suárez

<input type="checkbox"/>	Plan de marketing para incentivar el retorno de estudiantes desertores a las Universidades de Guayaquil.docx		8%		Wed, Feb 18 2015, 8:00 AM
--------------------------	--	---	----	---	---------------------------

ROOT - MARCIA GABRIELA FABARA SUAREZ

MARCIA GABRIELA FABARA SUAREZ ON

Wed, Feb 18 2015, 8:00 AM



8% match

Submission ID: 66029379

Plan de marketing pa...

Word Count: 10,073

Attachment ID: 86444005

| 8%

CONTROL DE ASESORÍA DE TUTORES DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

(Por favor escribir en letra imprenta)

Facultad: Ciencias de la Comunicación

Apellidos y nombres del estudiante: LORENO GINGERApellidos y nombres del Tutor: HARCIA TABADANombre trabajo de titulación: PLAN DE MARKETING PARA INCENTIVAR EL RETORNO DE ESTUDIANTES DEFECTORES A LAS UNIVERSIDADES DE GUOAJARUIL

C.I.:

C.I.: 0916389630

Fecha (dd/mm/aa)	Lugar	Hora Inicio	Hora Fin	Temas Tratados	Observaciones	Firma Estudiante	Firma Tutor
18 Dic 2015	UEES			Revisión de tema			
22 Dic 2015	UEES			Definición de tema, inicio de nuevos teóricos			
13 Ene 2015	UEES			Recopilación de información			
19 Ene 2015	UEES			Definición de encuestas			
27 Ene 2015	UEES			Revisión de nuevas tablas			
4 Feb 2015	UEES			Revisión Plan de Marketing			
10 Feb 2015	UEES			Revisión encuesta sobre			
12 Feb 2015	UEES			Revisión final			

Firma Tutor:

COM-TIT-U3-2014

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

Four horizontal dashed lines for writing observations and recommendations.

Firma Tutor:

Lucia Fel Pombo

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Propósito.....	1
Introducción.....	1
Metodología del estudio.....	4
Definición de la problemática.....	5
Definición del tema.....	8
Justificación.....	8
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9

CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO Y PRODUCTO

Descripción de la industria.....	10
Propuesta de valor.....	11
Mercado objetivo.....	12

CAPÍTULO 3. ESTUDIO DE MERCADO Y LA INDUSTRIA

Análisis industrial.....	13
Investigación de mercado.....	14
Tipos de investigación.....	15
Tamaño muestral y técnicas de muestreo.....	17
Población de la investigación.....	17
Muestra.....	18
Diseño de la encuesta.....	20
Resultados de encuesta a estudiantes universitarios de Guayaquil.....	25
Conclusiones.....	48

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS INTERNO

Análisis de la cadena de valor.....	49
-------------------------------------	----

CAPÍTULO 5. PLAN DE MARKETING

Antecedentes.....	52
-------------------	----

Ciclo de vida del servicio.....	53
---------------------------------	----

Objetivos del plan de marketing.....	54
--------------------------------------	----

Macroentorno político y legal.....	54
------------------------------------	----

Macroentorno económico.....	55
-----------------------------	----

Macroentorno social.....	56
--------------------------	----

Macroentorno tecnológico.....	56
-------------------------------	----

Microentorno: clientes internos.....	57
--------------------------------------	----

Microentorno: clientes externos.....	58
--------------------------------------	----

Perfil del estudiante: descripción del perfil del estudiante.....	60
---	----

Perfil del estudiante: segmentación del estudiante.....	61
---	----

Análisis FODA.....	61
--------------------	----

Mercado meta: macro segmentación.....	63
---------------------------------------	----

Mercado meta: micro segmentación.....	64
---------------------------------------	----

Posicionamiento: estrategias de posicionamiento.....	65
--	----

Acciones de marketing.....	68
----------------------------	----

CAPÍTULO 6. PRESUPUESTO

Plan de lanzamiento.....	71
--------------------------	----

CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES

73

Referencias bibliográficas	77
Bibliografía	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	2
Categorización de universidades con oferta académica de pregrado y postgrado	
Tabla 2	6
Ecuador: Número de graduados en relación a matriculados 1968 – 2008	
Tabla 3	7
Porcentaje de deserción universitaria en Ecuador	
Tabla 4	7
Tiempo promedio de titulación en Ecuador	
Tabla 5	18
Número de estudiantes de universidades y escuelas politécnicas públicas y privadas de Guayaquil	
Tabla 6	25
Pregunta 1. Género	
Tabla 7	26
Pregunta 2. Rango de edad	
Tabla 8	27
Pregunta 3. Última inscripción en materias	
Tabla 9	28
Pregunta 4. Horario de estudios en la Universidad	
Tabla 10	29
Pregunta 5. Seleccionar el número de personas económicamente dependientes que habitan en el hogar	
Tabla 11	30
Pregunta 6. ¿Con quién vives? RM	

Tabla 12	32
Pregunta 7. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio del hogar en el que vives?	
Tabla 13	33
Pregunta 8. ¿Quiénes son las personas responsables de pagar tus estudios?	
Tabla 14	35
Pregunta 9. ¿A qué tipo de Universidad asistes?	
Tabla 15	36
Pregunta 10. ¿Por qué elegiste estudiar en esa Universidad?	
Tabla 16	37
Pregunta 11. ¿Cuál es el número promedio de materias que tomas por período (bimestre, semestre, etc.)?	
Tabla 17	39
Pregunta 12. ¿Qué es más importante para ti?	
Tabla 18	40
Pregunta 13. Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras?	
Tabla 19	42
Pregunta 14. ¿En quién dirías que recayó la responsabilidad de tu deserción?	
Tabla 20	43
Pregunta 15. ¿Consideras que tu Universidad cuenta con programas dirigidos a personas como tú que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún?	

Tabla 21	45
Pregunta 16. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomará culminar tu carrera desde el año en que te inscribiste hasta la fecha esperada de graduación?	
Tabla 22	46
Pregunta 17. Después de la deserción, ¿qué decisión tomaste?	
Tabla 23	71
Plan para incentivar el retorno de estudiantes desertores con necesidad o deseo de trabajar a las aulas universitarias de Guayaquil.	
Tabla 24	72
Plan para incentivar el retorno de estudiantes desertores con problemas en costos educativos a las aulas universitarias de Guayaquil.	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	25
Pregunta 1. Género	
Figura 2	26
Pregunta 2. Rango de edad	
Figura 3	27
Pregunta 3. Última inscripción en materias	
Figura 4	28
Pregunta 4. Horario de estudios en la Universidad	
Figura 5	29
Pregunta 5. Seleccionar el número de personas económicamente dependientes que habitan en el hogar	
Figura 6	31
Pregunta 6. ¿Con quién vives? RM	
Figura 7	32
Pregunta 7. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio del hogar en el que vives?	
Figura 8	34
Pregunta 8. ¿Quiénes son las personas responsables de pagar tus estudios?	
Figura 9	35
Pregunta 9. ¿A qué tipo de Universidad asistes?	
Figura 10	36
Pregunta 10. ¿Por qué elegiste estudiar en esa Universidad?	

Figura 11	38
Pregunta 11. ¿Cuál es el número promedio de materias que tomas por período (bimestre, semestre, etc.)?	
Figura 12	39
Pregunta 12. ¿Qué es más importante para ti?	
Figura 13	41
Pregunta 13. Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras?	
Figura 14	43
Pregunta 14. ¿En quién dirías que recayó la responsabilidad de tu deserción?	
Figura 15	44
Pregunta 15. ¿Consideras que tu Universidad cuenta con programas dirigidos a personas como tú que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún?	
Figura 16	45
Pregunta 16. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomará culminar tu carrera desde el año en que te inscribiste hasta la fecha esperada de graduación?	
Figura 17	47
Pregunta 17. Después de la deserción, ¿qué decisión tomaste?	
Figura 18	49
Cadena de valor de las Universidades	

Ciclo de vida de la educación superior en Ecuador

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Propósito

El presente trabajo tiene como propósito principal determinar el concepto de “deserción estudiantil”, identificar el perfil de los estudiantes que la experimentan y entender las motivaciones detrás del abandono o retraso que presentan estos individuos en el sistema de educación superior en Guayaquil. Esto con el objetivo de diseñar un plan de marketing que permita a las instituciones de la ciudad motivar el regreso de los desertores a las aulas.

1.2 Introducción

La deserción estudiantil universitaria es un problema que se presenta en el país cada vez con mayor frecuencia. Ya sea por factores económicos, sociales, culturales o académicos, los alumnos interrumpen o suspenden sus estudios. Según su duración, la deserción resulta temporal por algunos meses o definitiva; así como también depende de su alcance, pues hay estudiantes que se retiran de la institución para ingresar a otra o abandonan totalmente el sistema educativo en general. Aquellos que cambian de establecimiento educativo sirven de referente a

las instituciones para evaluar su calidad y generar estrategias que permitan incrementar la tasa de retención de sus estudiantes.

Este tipo de estudiantes comúnmente denominados desertores, no sólo perjudican su propio crecimiento personal y profesional al prolongar la duración de su carrera, sino que además afectan su entorno familiar, a la comunidad educativa y al país. Estos estudiantes que no se matriculan pero que tienen las condiciones académicas para continuar representan incluso un criterio de evaluación dentro de la calificación que realiza el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) a las IES (Instituciones de Educación Superior). De acuerdo a ese ente regulador, las Universidades se categorizan en A, B, C y D. (CEAACES, 2015) (Tabla 1)

Categoría A	Categoría B	Categoría C	Categoría D
Escuela Politécnica Nacional	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí	Universidad Agraria del Ecuador
Escuela Superior Politécnica del Litoral	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Universidad de Especialidades Turísticas	Universidad de Guayaquil
Universidad San Francisco de Quito	Universidad Casa Grande	Universidad de las Américas	Universidad Estatal del Sur de Manabí
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	Universidad del Pacífico Escuela de Negocios	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
	Universidad Central del Ecuador	Universidad Estatal de Bolívar	Universidad Técnica de Machala
	Universidad de Cuenca	Universidad Internacional del Ecuador	Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

Universidad del Azuay	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Universidad Estatal de Milagro	Universidad Metropolitana
Universidad Nacional de Loja	Universidad Nacional del Chimborazo
Universidad Particular Internacional SEK	Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo
Universidad Politécnica Salesiana	Universidad Regional Autónoma de los Andes
Universidad Técnica de Ambato	Universidad Técnica de Babahoyo
Universidad Técnica del Norte	Universidad Técnica de Cotopaxi
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Universidad Tecnológica Israel
Universidad Técnica Particular de Loja	
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil	
Universidad Tecnológica Equinoccial	
Universidad Tecnológica Indoamérica	

Tabla 1. Categorización de universidades con oferta académica de pregrado y postgrado

Fuente: CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior)

Elaboración: propia

Es por eso que resulta imprescindible el análisis de los factores que generan el abandono o descuido de los alumnos en sus estudios para proponer los programas preventivos y correctivos necesarios que mitiguen esa problemática en Guayaquil. Todo dentro de estrategias enmarcadas en un plan de marketing que oriente sus esfuerzos en satisfacer aquellas necesidades descubiertas en la investigación a realizar.

1.3 Metodología del estudio

Se plantea una fase inicial de levantamiento de información mediante fuente secundaria en la que se buscará toda la información relacionada a institutos de educación superior, estudiantes, entidades gubernamentales y demás actores del sector para describir el contexto de la problemática.

La segunda etapa involucraría una investigación de corte cuantitativo para determinar el perfil demográfico y psicográfico de los desertores, así como las motivaciones detrás del abandono de sus estudios. La técnica a utilizar es una encuesta digital dirigida a los estudiantes de las distintas Universidades de Guayaquil para representar estadísticamente su comportamiento. El filtro que antecede la contestación de las preguntas es la deserción, ya sea temporal o definitiva.

1.4 Definición de la problemática

El problema se plantea dentro del grupo de estudiantes que deciden abandonar o dilatar sus estudios por razones académicas y no académicas. Independientemente de sus motivaciones, las instituciones de educación superior han desatendido este segmento por enfocarse en otras áreas a desarrollar como la investigación, becas, capacitación de profesores y material bibliográfico; que actualmente son factores prioritarios dentro del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior expedida en octubre del 2010. (Presidencia de la República del Ecuador, 2011)

Es entonces que luego de una experiencia personal con la deserción estudiantil temporal, se identificó la oportunidad de estudiar el fenómeno en varias Universidades de Guayaquil. Para empezar a entender la problemática, deben señalarse ciertos antecedentes como el Mandato Constituyente No. 14, que establece la “obligación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) de elaborar un informe técnico sobre el nivel de desempeño institucional de los establecimientos de educación superior, a fin de garantizar su calidad, propiciando su depuración y mejoramiento.” En esta disposición se publica la evolución de la relación entre estudiantes graduados y los matriculados desde 1968 hasta 2008, en la que se observa un claro crecimiento en el número de estudiantes. (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, 2009) (Tabla 2)

Años	1 Número de matriculados	2 Número de graduados	Tasa de graduación Relación 2/1
1968	14,826	1,335	9.0%
1978	99,144	4,995	5.0%
1987	165,978	7,296	4.4%
2008	464,609	44,824	9.6%

Tabla 2. Ecuador: Número de graduados en relación a matriculados 1968 – 2008

Fuente: Base de datos del CONEA, 2008; CONUEP, 1992: 68

Elaboración: propia

Asimismo, la información del Mandato 14 publica una Tasa Bruta de Graduación calculada según la UNESCO 2009 Anexo B, que es el número de graduados, independientemente de la edad, expresado como porcentaje de la población en edad teórica de ingresar a ese nivel o programa, que en Ecuador es de 20 a 24 años. Este cálculo resulta en 3.5%, una de las más bajas de América Latina, pero cuando compara ese dato con las tasas de graduación proporcionadas por las universidades al CONEA, las cifras alcanzan un promedio de 34,67% para las 63 que registraron su información. En todo caso, en cualquiera de las dos fórmulas, las tasas son bajas; haciendo obligatorio el compromiso de mejorar la educación universitaria en Ecuador para propiciar un entorno favorable y de calidad que motive a los estudiantes a culminar las carreras en las que se matriculan. (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, 2009)

Cuando se habla de calidad universitaria, hay diversas dimensiones e interpretaciones involucradas, sobretodo porque su definición debe alinearse a la realidad local en todas sus aristas. Pero de manera general se hace referencia a la reputación académica, recursos, éxito de sus egresados, nivel docente, currículum,

sistema pedagógico y clima institucional. Dentro de esos factores, los niveles de eficiencia en la educación son fundamentales en cuanto a los tiempos de titulación y tasas de deserción que impiden la graduación. (Tabla 3)

Rangos tasa de deserción	Número de universidades	Porcentaje
2% – 15%	33	48.5%
16% - 30%	13	19.1%
31% - 45%	5	7.4%
46% - 60%	6	8.8%
61% - 75%	3	4.4%
76% - 90%	1	1.5%
Sin datos	7	10.3%
Total	68	100%

Tabla 3. Porcentaje de deserción universitaria en Ecuador

Fuente: Base de datos CONEA 2008

Elaboración: propia

De igual forma, es importante tener claro que el tiempo promedio de titulación juega un rol importante en dicha eficiencia, pues mientras el alumno no culmine sus estudios, las cifras de deserción y graduación no mejorarán para la institución y el país. En el mismo reporte del CONEA en 2008, se muestran los siguientes resultados relacionados a dicho factor. (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, 2009) (Tabla 4)

Tiempo promedio de titulación (años)	Número de Universidades	Porcentaje	Nivel considerado satisfactorio
3	3	4.4	5 años
4	7	10.3	
5	17	25.0	
6	20	29.4	
7	9	13.2	
8 o más	7	10.3	
Sin datos	5	7.4	
	68	100	

Tabla 4. Tiempo promedio de titulación en Ecuador

Fuente: Base de datos CONEA 2008

Elaboración: propia

Es así que la mayoría de universidades tienen tiempos promedio de titulación superiores a los cinco años, por lo que un seguimiento constante a los estudiantes es urgente y necesario para garantizar que culminen sus estudios a través de un sistema educativo de calidad y acorde a sus necesidades.

1.5 Definición del tema

CAMPO: Marketing educativo

ÁREA: Estrategia para recuperación de segmento de mercado

ASPECTO: Estudiantes desertores como segmento de mercado

TEMA: “Plan de marketing para incentivar el retorno de estudiantes desertores a las Universidades de Guayaquil”

1.6 Justificación

Este proceso de investigación pretende identificar las características demográficas de los alumnos desertores y determinar las razones principales que generaron la pausa o detenimiento total de sus estudios. Esto con el propósito de contribuir al desarrollo de estrategias que permitan a las Universidades de Guayaquil motivar el retorno de esos estudiantes a las aulas.

La consideración de aspectos económicos y sociales involucrados en este fenómeno ampliará el enfoque actual que se tiene sobre el tema y permitirá el planteamiento de acciones preventivas y correctivas ajustadas a las necesidades latentes de los alumnos que presentan interrupción parcial o total de sus estudios.

1.7 Objetivo general

Diseñar un plan de marketing dirigido a estudiantes desertores de las Universidades de Guayaquil para motivar su regreso a las aulas.

1.8 Objetivos específicos

- Identificar las características de la población de estudiantes universitarios desertores de Guayaquil.
- Determinar el perfil demográfico de aquellos alumnos que deciden interrumpir parcial o totalmente sus estudios y entender sus motivaciones.
- Crear estrategias enmarcadas en un plan de marketing que sirva como herramienta para motivar su regreso a las aulas universitarias.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO Y PRODUCTO

2.1 Descripción de la industria

De acuerdo al proyecto FLACSO ANDES, el sistema de educación superior en Ecuador se compone por universidades y escuelas politécnicas, tanto públicas como privadas, todas evaluadas y acreditadas por el organismo rector. De estas hay 72 en el país, de las cuales 44 son privadas y 28 son públicas. Adicionalmente hay institutos superiores pedagógicos, técnicos y tecnológicos, interculturales y de artes que en total suman 290. De acuerdo al Listado de Universidades y Escuelas Politécnicas a Nivel Nacional del SENESCYT, Guayaquil alberga a 10: Universidad Casa Grande, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Universidad de Guayaquil, Universidad Tecnológica Ecotec, Universidad del Pacífico Escuela de Negocios, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Universidad Metropolitana, Universidad Agraria del Ecuador. (Flacsoandes.edu.ec, 2015) (Senescyt, 2015)

2.2 Propuesta de Valor

Actualmente, las Universidades del país enfrentan el reto de mantener vigente o mejorar la calificación obtenida en el proceso de evaluación de desempeño institucional realizado por el CONEA entre junio y octubre del 2009. Posterior a eso, la disposición transitoria vigésima de la Constitución ordenó la evaluación y acreditación de las instituciones por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES). Fue así como ahora todas son analizadas considerando cinco criterios: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura. (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, 2009)

Es precisamente en la Eficiencia Académica en la que se concentra este trabajo de investigación, ya que ese criterio de evaluación se enfoca en la determinación de las tasas de retención y eficiencia terminal de las Universidades. Esto bajo el supuesto de que las IES son las responsables de acompañar a sus estudiantes desde el inicio del proceso educativo hasta después de la culminación de sus créditos, para posteriormente empezar con sus trabajos de titulación y recibirse como profesionales.

Dentro de ese marco, la propuesta de valor reside en diseñar herramientas que motiven a los estudiantes a culminar con éxito sus carreras, no sólo para su bienestar sino además para mejorar la categoría en la que las Universidades se encuentran. Esto beneficiará al país entero.

2.3 Mercado Objetivo

Estudiantes de las Universidades de Guayaquil que en algún momento de su vida se inscribieron en una carrera pero que al momento de la investigación no la han culminado debido a retrasos por razones académicas o no académicas.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO DE MERCADO Y LA INDUSTRIA

3.1 Análisis Industrial (Fuerzas Porter)

En 1979 Michael Porter estableció cinco fuerzas que determinan la dinámica de todo tipo de industria. Primero, la rivalidad entre competidores, que en el caso de las universidades en el mercado guayaquileño es alta. Esto no sólo porque son 10 instituciones en una sola ciudad, sino que además tienen una oferta académica similar, lo que genera una mayor competencia para ganar un mismo mercado. (Kotler, 2006)

Segundo, la entrada potencial de nuevos competidores es muy leve en esta industria por la cantidad de recursos, riesgo e inversión que requiere el iniciar una nueva institución educativa a nivel superior. Más aún cuando las regulaciones para las ya existentes se tornan cada vez más desafiantes.

Tercero, el desarrollo potencial de productos sustitutos podría darse en la creación de más institutos técnicos de carreras más cortas que una licenciatura o ingeniería, disminuyendo así la demanda de carreras con duración mayor a los cuatro años.

Cuarto, el poder de negociación de los proveedores es bajo. Para este análisis, los proveedores serían los docentes, que en la nueva reglamentación se les exige ser cada vez más capacitados e incluso preparados con PHD. Esto no sólo les toma mucho tiempo en conseguir sino que además tiene un costo elevado y la mayoría de programas se ofrecen en el exterior, encareciendo aún más la titulación.

Quinto, el poder de negociación de los consumidores con las Universidades privadas es cada vez mayor por el respaldo que el Estado está concediendo a los estudiantes a través de la regularización en temas como precio de matrículas y pensiones, otorgamiento de becas e inversión en investigación y desarrollo. No obstante, el estudiante como consumidor de Universidades públicas sí enfrenta un reto mayor porque los cupos y procedimientos previos a su ingreso han incrementado, por lo que su poder de negociación es bajo.

3.2 Investigación de Mercado

La investigación de mercado en todas sus metodologías y técnicas ayuda a comprender los escenarios desde el punto de vista del consumidor de productos o servicios. Dentro de un proceso de “desaprender”, el analista olvida temporalmente lo que ya conoce de un mercado y se prepara para escuchar las otras versiones y en base a eso determinar las estrategias a seguir.

Considerando la naturaleza del proyecto y los objetivos propuestos, se le dio un enfoque cuantitativo a la investigación a través de la técnica de encuestas. Esta

opción fue seleccionada por ser concluyente en su propósito al tratar de cuantificar el problema. Según Aliaga y Gunderson, la investigación cuantitativa es “explicar el fenómeno recolectando información numérica que es analizada utilizando métodos basados en la matemática (estadística en particular). (Aliaga & Gunderson, 1999)

La *Economic Cooperation Organization* estableció que estadística es “la ciencia de aprender de la información, y de medir, controlar, y comunicar la incertidumbre; y así proveer la navegación esencial para controlar el curso de los avances científicos y sociales.” (ECO Statistical Report 2013, 2013)

3.3 Tipos de Investigación

Investigación bibliográfica: se enfoca en la compilación de información publicada en libros, revistas, documentos académicos, investigación, y otras fuentes previamente verificadas por universidades y editoriales. Esto es principalmente realizado en bibliotecas, pero con la evolución de Internet ya hay bases de datos integradas que resultan convenientes para acceder a la información a bajo costo. Entre las que usan están: *EBSCO*, *Questia*, *ERIC*, *Uptodate*, *Wiley Interscience*, *Lexis*, *Equal*, Centro Lincoln, Biblioteca Virtual Universal, ELALEPH, El Libro Total, *Springer*, *AJOL*, *Omnimedical Search* y E-Revist@S.

Investigación documental: toda la información que es recolectada a través de la revisión de documentación guardada para mantener el registro de eventos previos.

Esta información es generalmente encontrada en los archivos de compañías e instituciones.

Investigación de campo: la fase más interesante de toda investigación es la que se hace fuera del escritorio. Esto significa que la información recolectada en esta etapa es totalmente realizada en el lugar donde ocurre el problema y la solución.

Investigación experimental: es la recolección de información a través de la exploración en la que un objeto o grupo de individuos se someten a ciertas condiciones o estímulos controlados (variable independiente) para que el experimentador pueda observar los efectos (variable dependiente). Mediante este método, los resultados pueden hacer que la hipótesis se afirme o niegue.

Investigación exploratoria: dado el escenario en el que sólo existe una cantidad pequeña de información, la idea de este tipo de investigación es que se encuentre la manera de descubrir *insights* mediante la recolección de investigación obtenida en estudios, entrevistas, grupos de discusión, experimentos u otras tácticas.

Investigación explicativa: especialmente realizada cuando un problema o situación no está claramente definida, pero hay una hipótesis que trata de explicar lo que sucede. En ese sentido, es un proceso de recolección de hechos y hacer investigación que luego permite la selección del mejor método de recolección de datos disponible para temas específicos.

3.4 Tamaño Muestral y Técnicas de Muestreo

De acuerdo al Glossary of Statistical Terms que pertenece a la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), la población estadística es “la población es el total de miembros o de la población o "universo" de una clase determinada de personas, objetos o eventos. Hay dos tipos de población, es decir, la población objetivo y población de la encuesta. Una población objetivo es la población señalada en los objetos de la encuesta sobre qué información se necesita sacar y una población de la encuesta es la población de la cual se puede obtener información en la encuesta. La población objetivo es también conocida como el alcance de la encuesta y la población de la encuesta también se conoce como la cobertura de la encuesta. Para los registros administrativos de las poblaciones correspondientes son: La población "objetivo" como se define en la legislación y los reglamentos pertinentes, y la "población de clientes" real.” (OECD Glossary of Statistical Terms, 2008)

3.5 Población de la investigación (estudiantes universitarios de Guayaquil)

Según los datos recopilados por la Revista CIFRAS de la Universidad Central del Ecuador, en su edición número 7 del 30 de marzo de 2012, Guayaquil tiene al 2010 alrededor de 111,970 estudiantes en cinco universidades. ('ECUADOR: NÚMERO DE ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS PÚBLICAS PRIVADAS Y COFINANCIADAS', 2011) (Tabla 5)

Nombre de la Universidad	Número de estudiantes
Universidad de Guayaquil	75,120
Universidad Agraria del Ecuador	3,748
Escuela Superior Politécnica del Litoral	11,461
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	15,229
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	6,412
Total	111,970

Tabla 5. Número de estudiantes de universidades y escuelas politécnicas públicas y privadas de Guayaquil

Fuente: Consejo Nacional de Educación Superior -CONESUP-; Universidades; Revista CIFRAS de la Universidad Central del Ecuador

Elaboración: propia

3.6 Muestra

Dentro de la población, una muestra fue escogida con una técnica no probabilística en la que todos los individuos en la población tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados. En este proyecto, se utilizó un muestreo discrecional porque los sujetos fueron escogidos para ser parte de la muestra con un propósito específico, que en este caso es que sean estudiantes que alguna vez se inscribieron en una carrera pero no han tomado materias con regularidad, retrasando su proceso normal de graduación.

Considerando los datos de ese levantamiento en el que faltarían cinco Universidades más de Guayaquil de las cuales no se pudieron obtener datos oficiales, se calcula el tamaño de la muestra según la sugerencia del Magíster Mario Suárez en su libro “Interaprendizaje de Estadística Básica”, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{N - 1 e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1.96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2.58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0.01) y 9% (0.09), valor que queda a criterio del encuestador. (Suárez & Tapia, 2012)

Para esta investigación, los valores serían:

N=111,970

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

σ = 0.5

e = 0.05

Al reemplazar los valores de la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2 N - 1 + \sigma^2Z^2}$$
$$n = \frac{111970 \cdot 0.5^2 \cdot 1.96^2}{0.05^2 111970 - 1 + 0.5^2 \cdot 1.96^2}$$
$$n = \frac{107,535.988}{280.88} = 382.85$$

3.7 Diseño de la encuesta

El cuestionario fue creado con el objetivo de presentar a los estudiantes alternativas de respuesta que no invadan su privacidad, pero que cumplan la función de indagar en aspectos no sólo demográficos de su situación al momento de la encuesta, sino además académicos y económicos. Esto permitirá un mejor análisis a la hora de diagnosticar las motivaciones detrás del retraso o abandono parcial o total de los estudios universitarios.

Una vez determinadas las razones de dicho comportamiento, se procede al planteamiento de las estrategias que incentivarán el retorno de los desertores a las Universidades de Guayaquil. En un escenario exitoso, a largo plazo los indicadores para tasa de graduación, retención y tiempo promedio de titulación en pregrado de dichas IES se verán beneficiados por la gestión. De esta forma, se contribuye al mantenimiento o mejoramiento de la calificación y categoría obtenida y todos los actores del sistema de educación superior ganan: estudiantes, Universidades, autoridades, docentes, entre otros.

DATOS PERSONALES

1. Género:	Femenino		Masculino	
2. Rango de edad:				
3. Última inscripción en materias:				
4. Horario de estudios en la Universidad:	Matutino		Nocturno	

SITUACIÓN ECONÓMICA

5. Seleccionar el número de personas económicamente dependientes que habitan en el hogar. (respuesta única)

0	
1	
2	
3	
4	
5 o más	

6. ¿Con quién vives? (respuesta múltiple)

Mamá, papá	
Sólo uno de los dos padres	
Hermanos	
Esposo/pareja	
Abuelos	
Amigos	
Solo	

7. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio del hogar en el que vives?

(respuesta única)

Menos de \$1,000	
Entre \$1,000 y \$1,500	
Entre \$1,500 y \$2,000	
Entre \$2,000 y \$2,500	
Entre \$2,500 y \$3,000	
Más de \$3,000	

8. ¿Quiénes son las personas responsables de pagar tus estudios?

(respuesta múltiple)

Yo	
Mamá	
Papá	
Beca	
Otros familiares	

SITUACIÓN ACADÉMICA

9. ¿A qué tipo de Universidad asistes?

Pública	
Privada	

10. ¿Por qué elegiste estudiar en esa Universidad? (respuesta múltiple)

Decisión propia	
Influenciado por familia	
Única universidad para esa carrera	
Beca universitaria	
Resultados ENES	

11. ¿Cuál es el número promedio de materias que tomas por período

(bimestre, semestre, etc.)? (respuesta única)

1	
2	
3	
4	
5	
6	

12. ¿Qué es más importante para ti?

Estudiar	
Trabajar	
Estudiar y trabajar	

13. Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras? (respuesta múltiple)

Costos educativos	
Deseo de trabajar	
Necesidad de trabajar	
Dificultad para llegar a la universidad	
Problemas personales y/o familiares	
Instalaciones desagradables	
Desplazamiento forzado a otra ciudad	
Matrimonio/hijos	
Oferta académica incompleta	
Prácticas pedagógicas inadecuadas	
Dificultades académicas	
Educación distinta a intereses	
Mala decisión al escoger la carrera	
Tiempo de duración de la carrera	
Estudios en el Exterior	
Horarios inflexibles para materias	

14. ¿En quién dirías que recayó la responsabilidad de tu deserción? (respuesta múltiple)

Universidad	
Yo	

15. ¿Consideras que tu Universidad cuenta con programas dirigidos a personas como tú que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún?

Sí	
No	

16. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomará culminar tu carrera desde el año en que te inscribiste hasta la fecha esperada de graduación?

4 años	
5 años	
6 años	
7 años	
Más de 7 años	

17. Después de la deserción, ¿qué decisión tomaste? (respuesta única)

Retomar los estudios en la misma carrera y universidad	
Cambiar de carrera pero en la misma universidad	
Cambiar de universidad	
No continuar estudiando	

3.8 Resultados de encuesta a estudiantes universitarios de Guayaquil

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	206	53.79
Masculino	177	46.21
Total	383	100

Tabla 6

Pregunta 1. Género

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

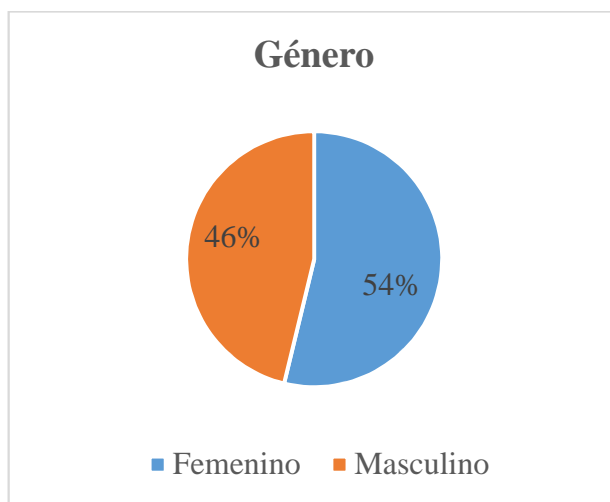


Figura 1

Pregunta 1. Género

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 1

El 53.79% de los encuestados son mujeres, lo cual concuerda con las cifras generales del Sistema de Educación Superior ecuatoriano, en el que el 54.4% está compuesto por el género femenino. Esto mientras que el 46.21% de los que respondieron fueron hombres.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
18 – 20	67	17.49
21 – 23	104	27.15
24 – 26	94	24.54
27 – 30	73	19.06
Más de 30	45	11.75
Total	383	100

Tabla 7

Pregunta 2. Rango de edad

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

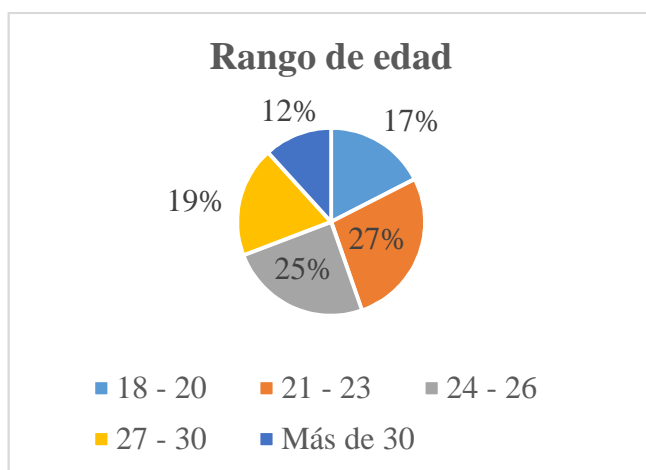


Figura 2

Pregunta 2. Rango de edad

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 2

El 51.69% de los consultados presentan un rango de edad entre 21 y 26 años, lo cual indica que el grueso de la población desertora a nivel universitario se encuentra en ese segmento etario. Conforme se avanza en la investigación se logrará determinar qué factores generan deserción en ese grupo.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hace 6 meses	102	26.63
Hace 12 meses	99	25.85
Hace 18 meses	80	20.89
Hace 24 meses	60	15.67
Hace más de 24 meses	42	10.97
Total	383	100

Tabla 8

Pregunta 3. Última inscripción en materias

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

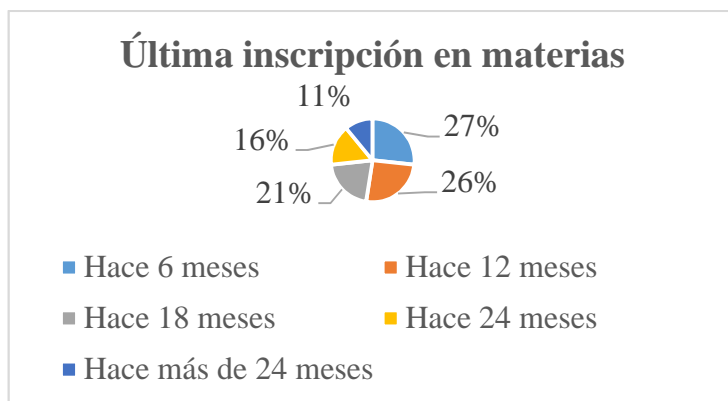


Figura 3

Pregunta 3. Última inscripción en materias

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 3

Las opciones de respuesta presentan una variación de entre 10 y 20 puntos porcentuales, siendo la alternativa “hace 6 meses” la de mayor elección con el 26.63%, seguida de “hace 12 meses” con 25.85% y “hace 18 meses” con 20.89%. Esto representa una clara amenaza a la continuidad y constancia que debería existir en la educación.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Matutino	92	24.02
Vespertino	59	15.40
Nocturno	232	60.57
Total	383	100

Tabla 9

Pregunta 4. Horario de estudios en la Universidad

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

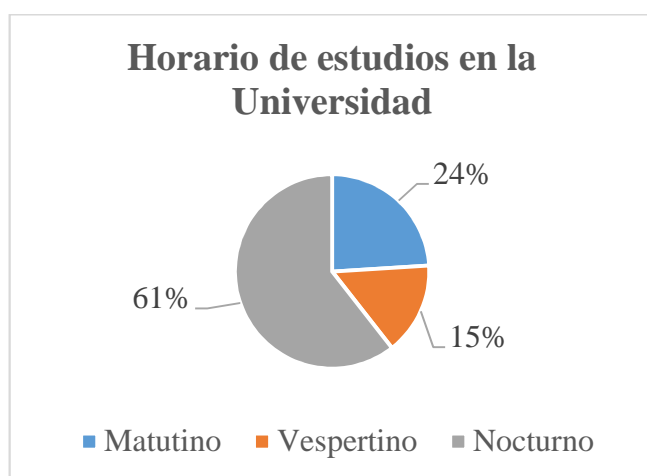


Figura 4

Pregunta 4. Horario de estudios en la Universidad

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 4

En su gran mayoría (60.57%), los estudiantes universitarios encuestados tienen un horario nocturno, lo cual sugiere que prefieren esa alternativa porque trabajan durante el día. De ser ese el caso, la deserción podría explicarse como un efecto del deseo o necesidad de ingresar al mercado laboral por razones económicas o de crecimiento profesional.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
0	29	7.65
1	61	16.09
2	82	21.64
3	102	26.91
4	80	21.11
5 o más	25	6.60
Omitido	4	
Total	383	100

Tabla 10

Pregunta 5. Seleccionar el número de personas económicamente dependientes que habitan en el hogar

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

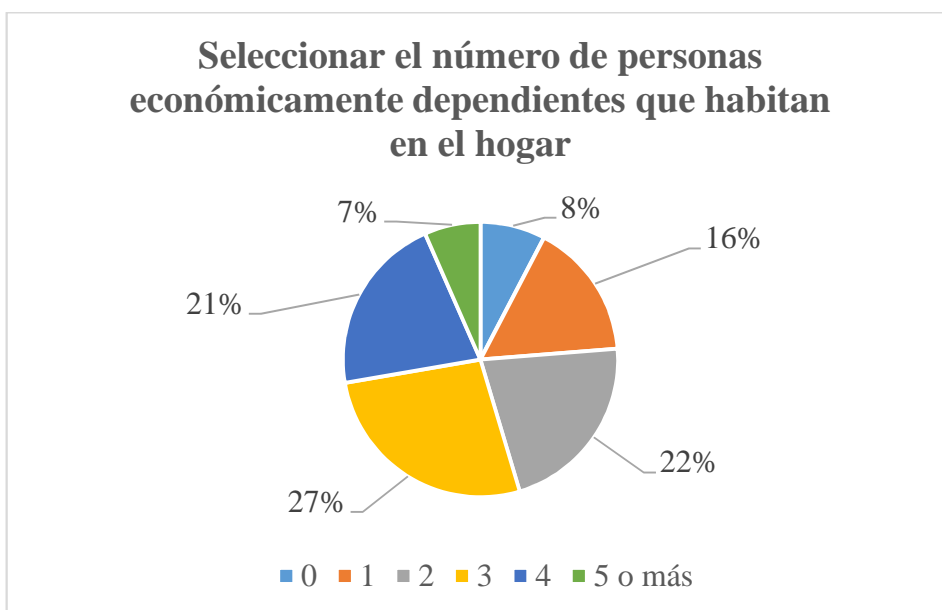


Figura 5

Pregunta 5. Seleccionar el número de personas económicamente dependientes que habitan en el hogar

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 5

El 69.66% de los encuestados afirma que en su hogar existen entre 2 y 4 personas económicamente dependientes. En el caso de las 2 personas y considerando los resultados sobre rangos de edad, los resultados de esta pregunta podrían indicar que se trata de matrimonios jóvenes sin hijos; mientras que los de 3 en adelante, se trataría de estudiantes que aún viven con sus padres.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mamá, papá	165	43.54
Sólo uno de los padres	76	20.05
Esposo/pareja	101	26.65
Hermanos	133	35.09
Abuelos	29	7.65
Amigos	9	2.37
Solo	22	5.80
Omitido	4	
Respuesta múltiple		

Tabla 11

Pregunta 6. ¿Con quién vives? RM

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

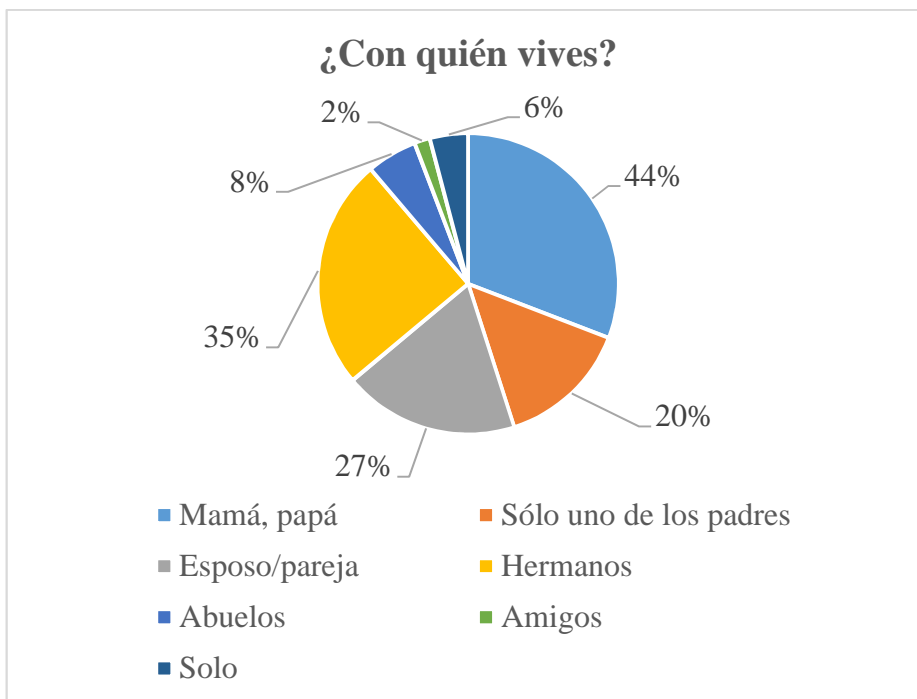


Figura 6

Pregunta 6. ¿Con quién vives? RM

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 6

En esta pregunta de respuestas múltiples, el 43.54% afirma que vive con papá y mamá, seguido del 35.09% que vive con sus hermanos, por lo que se asume que la mayoría vive aún en el entorno familiar inicial, lo cual coincide con las cifras obtenidas de la pregunta relacionada con el número de personas económicamente dependientes en el hogar.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$1,000	90	23.75
Entre \$1,000 y \$1,500	88	23.22
Entre \$1,500 y \$2,000	84	22.16
Entre \$2,000 y \$2,500	73	19.26
Entre \$2,500 y \$3,000	30	7.92
Más de \$3,000	14	3.69
Omitido	4	
Total	383	100

Tabla 12

Pregunta 7. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio del hogar en el que vives?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

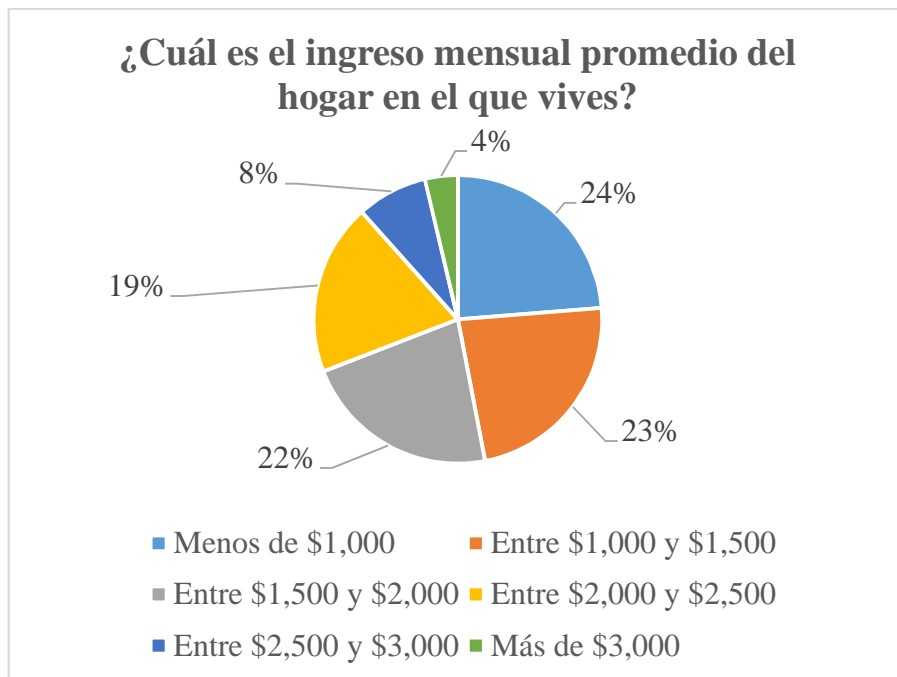


Figura 7

Pregunta 7. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio del hogar en el que vives?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 7

Entre los encuestados, el 45.38% declara vivir en un hogar de ingresos mensuales promedio en el rango de \$1,000 a \$2,000 mientras que los ingresos menores a \$1,000 reflejan un 23.75%. Tomando en cuenta el resultado de preguntas anteriores y lo bajo del rango declarado, se podría pensar que estos promedios omiten el sueldo de la persona entrevistada en el caso de los que trabajan, estudian en instituciones públicas como la Escuela Superior Politécnica del Litoral o Universidad de Guayaquil; tienen créditos educativos o son becados. De no ser así, es difícil pensar que la economía de un hogar con esos ingresos soporte el rubro que representa una educación superior privada.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Yo	169	44.33
Mamá	123	32.45
Papá	138	36.41
Beca	33	8.71
Otros familiares	23	6.07
Omitido	4	
Respuesta múltiple		

Tabla 13

Pregunta 8. ¿Quiénes son las personas responsables de pagar tus estudios?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

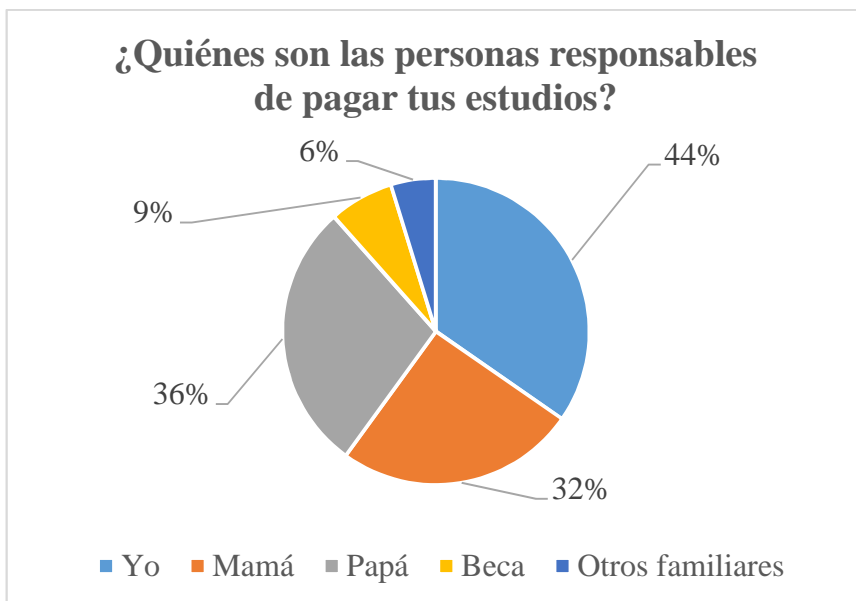


Figura 8

Pregunta 8. ¿Quiénes son las personas responsables de pagar tus estudios?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 8

A pesar de que la cifra mayor se refleja en la opción “Yo” con un 44.33%, la suma de “Mamá” y “Papá” dan un total de 68.86%. Esto se relaciona con la pregunta número 6 en la que los encuestados afirman en su mayoría vivir con padres y hermanos.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Pública	123	33.33
Privada	246	66.67
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 14

Pregunta 9. ¿A qué tipo de Universidad asistes?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

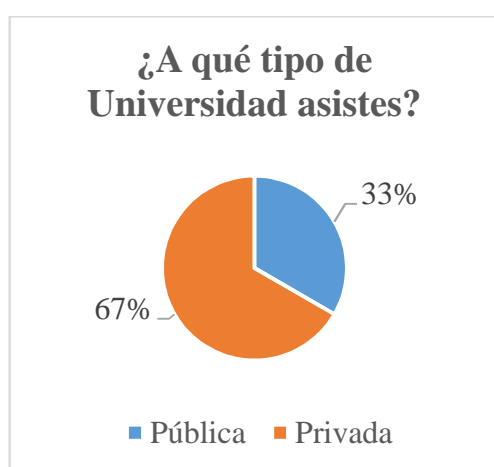


Figura 9

Pregunta 9. ¿A qué tipo de Universidad asistes?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 9

Al considerar el resultado de preguntas anteriores y lo bajo del rango declarado en cuanto a ingresos promedio mensuales, se supuso que los encuestados omiten su sueldo porque resultaría difícil pensar que la economía de un hogar con esos ingresos soporte el rubro que representa una educación superior privada. Esa

suposición ayudaría a explicar los resultados de esta pregunta en la que la mayoría (66.67%) declara pertenecer a una IES privada.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Decisión propia	254	68.83
Influenciado por familia	53	14.36
Única universidad para esa carrera	33	8.94
Beca universitaria	33	8.94
Resultados ENES	14	3.79
Omitido	14	
Respuesta múltiple		

Tabla 15

Pregunta 10. ¿Por qué elegiste estudiar en esa Universidad?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

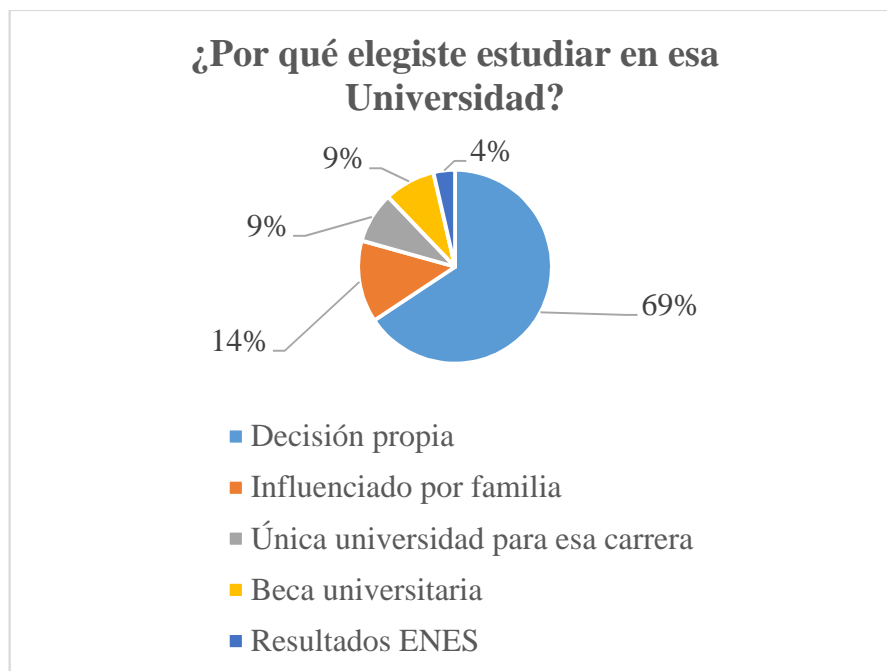


Figura 10

Pregunta 10. ¿Por qué elegiste estudiar en esa Universidad?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 10

En su mayoría, la decisión de estudiar en la institución en la que están fue propia (68.83%), lo cual concuerda con la pregunta en la que las Universidades preferidas por los encuestados son las privadas. Esto puede deberse en parte a que en la actualidad el proceso de matriculación en las públicas es un poco complejo, por lo que se esperaba que la tendencia a elegir instituciones privadas se incrementara.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1	7	1.90
2	15	4.07
3	46	12.47
4	85	23.04
5	49	13.28
6	167	45.26
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 16

Pregunta 11. ¿Cuál es el número promedio de materias que tomas por período (bimestre, semestre, etc.)?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

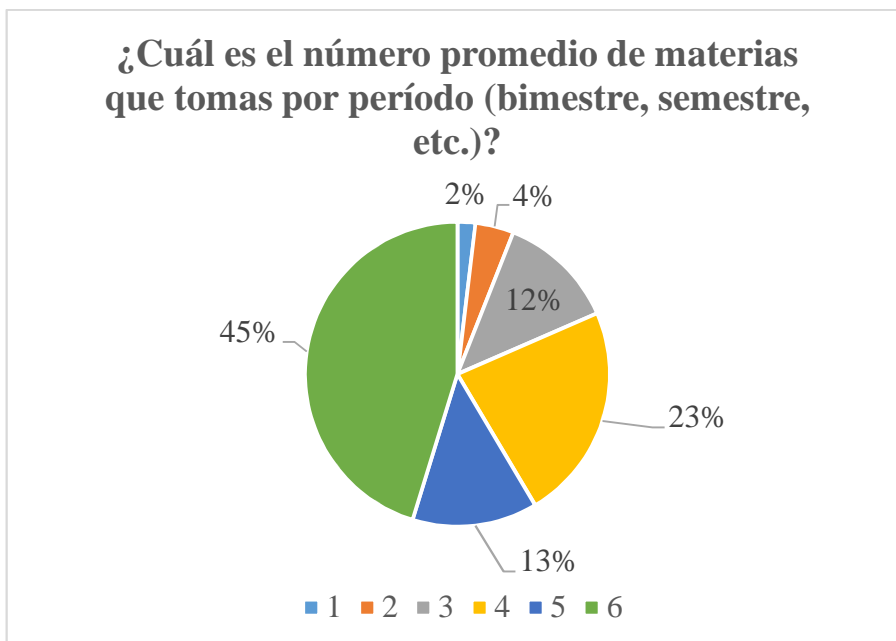


Figura 11

Pregunta 11. ¿Cuál es el número promedio de materias que tomas por período (bimestre, semestre, etc.)?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 11

La mayoría de encuestados (45.26%) aseguran tomar 6 materias por periodo de clases, una cifra que es muy común tanto en las instituciones de educación superior privadas y públicas. La diferencia relevante entre ambas Universidades es que en las privadas generalmente el alumno decide la cantidad y cuáles tomar, mientras que en las públicas la malla curricular la entrega la institución en cada periodo de clases. Podría decirse entonces que las Universidades privadas sí son más flexibles en ese aspecto, mientras que las públicas no dan espacio a la elección a sus estudiantes.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Estudiar	64	17.34
Trabajar	49	13.28
Estudiar y trabajar	256	69.38
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 17

Pregunta 12. ¿Qué es más importante para ti?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

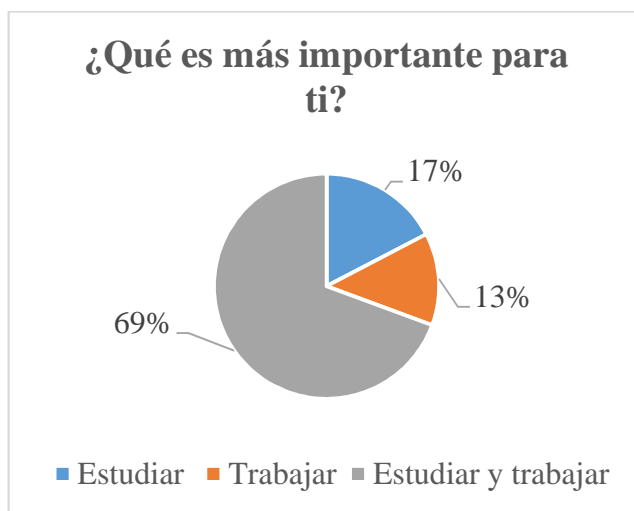


Figura 12

Pregunta 12. ¿Qué es más importante para ti?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 12

Para las personas consultadas, está claramente definida la importancia de estudiar y trabajar, ya que 69.38% de ellos lo declaran. Esto podría darnos pistas sobre las posibles motivaciones del retraso o abandono de los estudios en relación a la necesidad o deseo de trabajar.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Costos educativos	180	48.78
Deseo de trabajar	120	35.52
Necesidad de trabajar	171	46.34
Dificultad para llegar a la universidad	47	12.74
Problemas personales y/o familiares	57	15.45
Instalaciones desagradables	9	2.44
Desplazamiento forzado a otra ciudad	23	6.23
Matrimonio/hijos	39	10.57
Oferta académica incompleta	16	4.34
Prácticas pedagógicas inadecuadas	12	3.25
Dificultades académicas	31	8.40
Educación distinta a intereses	12	3.25
Mala decisión al escoger la carrera	26	7.05
Tiempo de duración de la carrera	28	7.59
Estudios en el Exterior	14	3.79
Horarios inflexibles para materias	104	28.18
Omitido	14	
Respuesta múltiple		

Tabla 18

Pregunta 13. Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras?

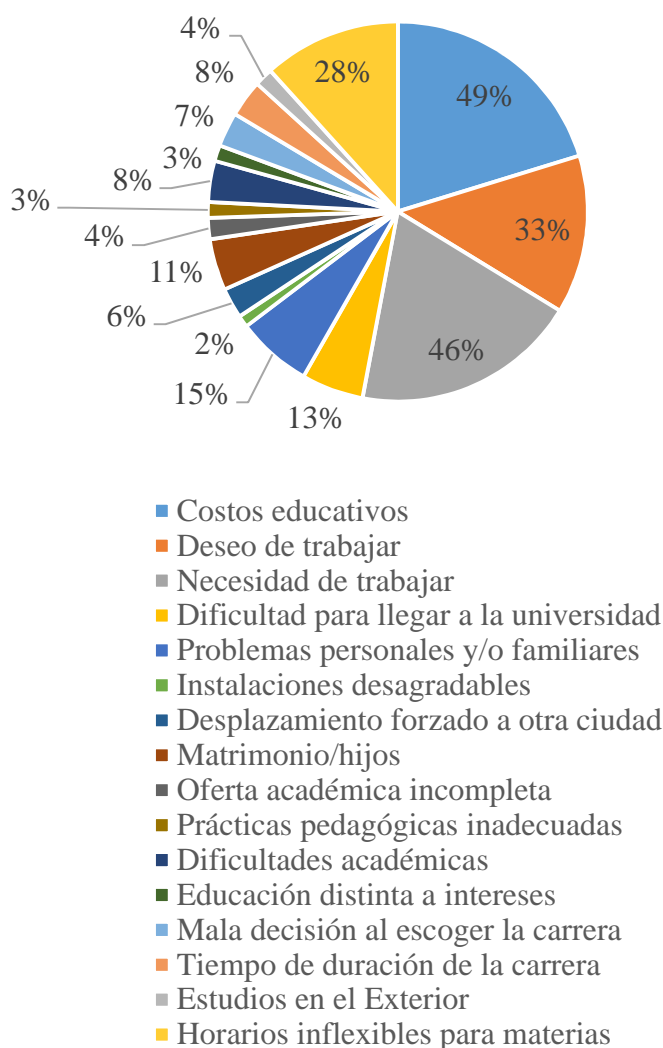


Figura 13

Pregunta 13. Para el propósito de esta investigación, “desertor” es aquel alumno que interrumpe o abandona sus estudios, ya sea temporal o definitivamente. En tu caso, ¿cuáles fueron las causas para que desertaras?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 13

En esta pregunta de respuesta múltiple, las alternativas que mayor porcentaje presentan son las relacionadas a costos educativos con 48.78%, necesidad de trabajar 46.34% y deseo de trabajar 32.52%. Estas dos últimas cifras explican la siguiente respuesta con mayor uso: horarios inflexibles para materias (28.18%), pues una vez que el estudiante ingresa al mercado laboral le resulta difícil tomar las materias con la regularidad de un alumno que no trabaja.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Universidad	86	23.31
Yo	304	82.38
Omitido	14	
Respuesta múltiple		

Tabla 19

Pregunta 14. ¿En quién dirías que recayó la responsabilidad de tu deserción?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia



Figura 14

Pregunta 14. ¿En quién dirías que recayó la responsabilidad de tu deserción?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 14

En esta pregunta de respuesta múltiple, la mayoría de estudiantes (82.38%) están conscientes de que la responsabilidad de su deserción recae sobre ellos; a pesar de que existe un poco porcentaje del 23.31% que cree que la Universidad es la culpable de su condición estudiantil.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	95	25.75
No	274	74.25
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 20

Pregunta 15. ¿Consideras que tu Universidad cuenta con programas dirigidos a personas como tú que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia



Figura 15

Pregunta 15. ¿Consideras que tu Universidad cuenta con programas dirigidos a personas como tú que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 15

74.25% de los encuestados considera que su Universidad no cuenta con programas dirigidos a estudiantes como ellos que atrasaron o abandonaron sus estudios de manera temporal o definitiva, por lo que podría identificarse la oportunidad de crear uno que cubra esa latente necesidad del segmento.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
4 años	46	12.47
5 años	91	24.66
6 años	71	19.24
7 años	44	11.92
Más de 7 años	117	31.71
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 21

Pregunta 16. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomará culminar tu carrera desde el año en que te inscribiste hasta la fecha esperada de graduación?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

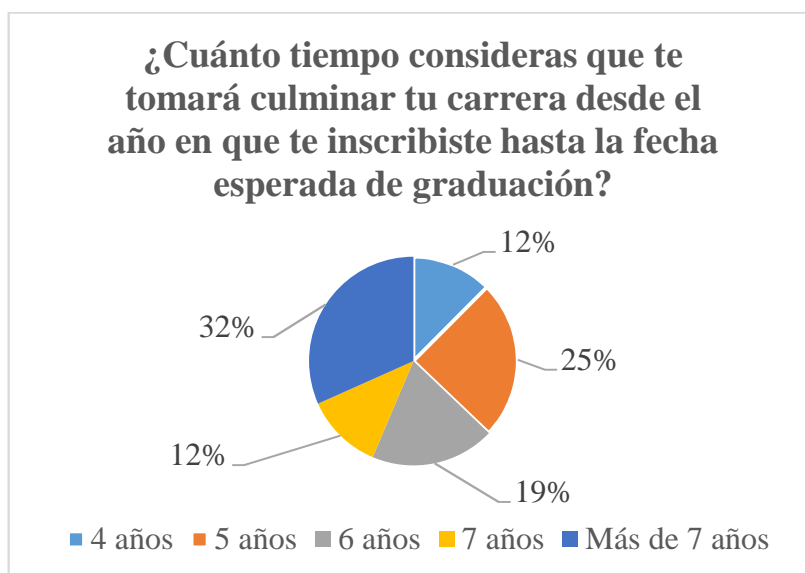


Figura 16

Pregunta 16. ¿Cuánto tiempo consideras que te tomará culminar tu carrera desde el año en que te inscribiste hasta la fecha esperada de graduación?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 16

La cifra más alta corresponde a la respuesta que menciona como tiempo de graduación más de 7 años con el 31.71%, lo cual se considera como ineficiente bajo los nuevos parámetros con los que se evalúa y categoriza a las Universidades. Esto considerando que la duración promedio de una carrera en el país es de 5-6 años como tiempo óptimo para lograr una titulación.

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Retomar los estudios en la misma carrera y Universidad	163	44.17
Cambiar de carrera pero en la misma Universidad	39	10.57
Cambiar de Universidad	90	24.39
No continuar estudiando	77	20.87
Omitido	14	
Total	383	100

Tabla 22

Pregunta 17. Después de la deserción, ¿qué decisión tomaste?

Fuente: Estudiantes universitarios de Guayaquil

Elaboración: propia

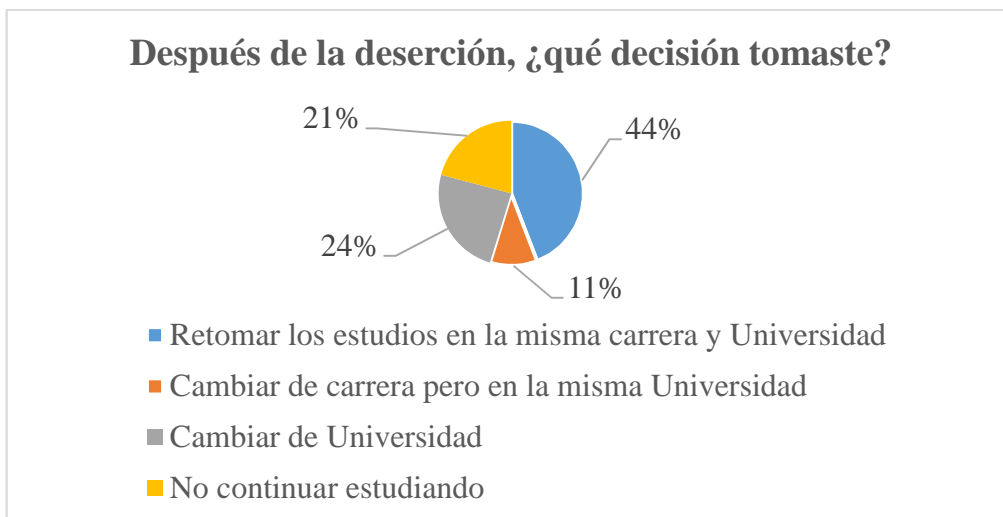


Figura 17

Pregunta 17. Después de la deserción, ¿qué decisión tomaste?

Elaboración: propia

ANÁLISIS pregunta 17

Pese a que la mayoría retomará los estudios en la misma carrera y Universidad (44.17%), es preocupante saber que el 24.39% se cambiará de institución y el 20.87 declara que no continuará estudiando.

3.9 Conclusiones

Si bien la mayoría de estudiantes encuestados planean retomar sus estudios, es importante que las IES se aseguren de que en efecto lo hacen e incluso que realicen el respectivo seguimiento para que la deserción no vuelva a ocurrir. Es ese acompañamiento el que las nuevas disposiciones legales buscan en la trayectoria de los alumnos universitarios para asegurar que cada matriculación termine en una titulación exitosa, por lo que el camino más sensato sería enfocar esfuerzos en hacer esa meta posible a través de estrategias y medios que contribuyan al retorno de los estudiantes universitarios a las aulas guayaquileñas.

En el estudio llevado a cabo para el desarrollo de este proyecto se comprobó que hay aspectos demográficos, económicos, sociales y de orden académico que influyen en las motivaciones para retrasar o abandonar los estudios de manera temporal o definitiva, afectando así los indicadores de las IES locales y por ende, su categorización. Se demuestra entonces que el sistema de educación superior presenta un cuadro agudo de falencias que con una correcta gestión pueden mejorarse.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS INTERNO

4.1 Análisis de la cadena de Valor

Como instituciones sin fines de lucro, las Universidades cuentan con una cadena de valor cuyo propósito principal es generar sostenibilidad para cumplir con su misión. Bajo ese precepto, los principales procesos que tienen son:

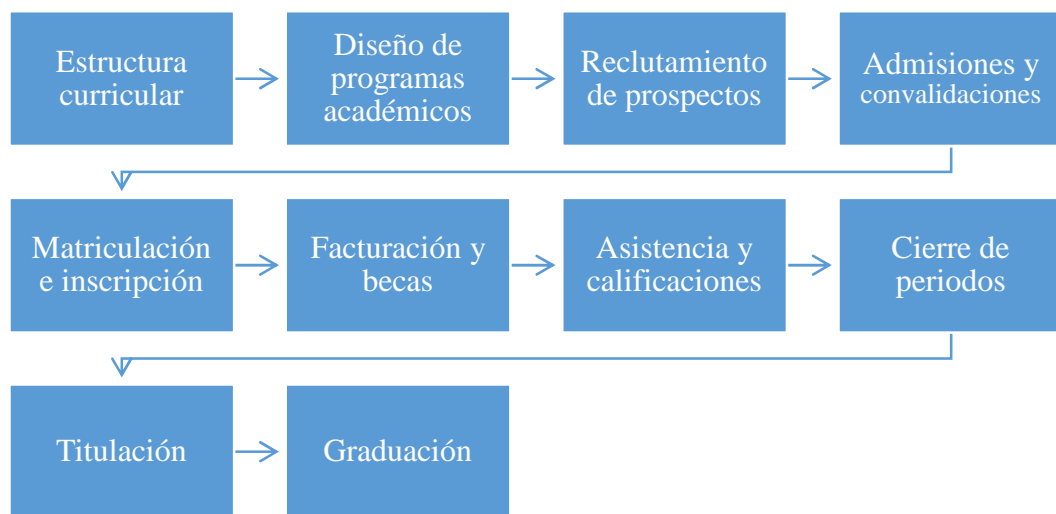


Figura 18

Cadena de valor de las Universidades

Elaboración: propia

Estructura curricular: gestión que se realiza para determinar créditos, horarios, materias y su flujograma de acuerdo a contenido y pre requisitos dentro de las carreras.

Diseño de programas académicos: oferta académica mediante materias para planificar uso de recursos como aulas, profesores y demás personal de la institución de acuerdo a cada periodo de clases.

Reclutamiento de prospectos: búsqueda estratégica de candidatos potenciales para ingresar a la Universidad; usualmente son aquellos que están por graduarse del colegio.

Admisiones y convalidaciones: proceso de aceptación de nuevos estudiantes previo al cumplimiento de ciertos requisitos o la homologación de materias aprobadas en otras instituciones educativas.

Matriculación e inscripción: registro académico presencial o en línea que permite a los estudiantes participar en programas o materias, verificando pre requisitos.

Facturación y becas: contabilización de los aranceles asociados a la matriculación e inscripción.

Asistencia y calificaciones: definición de escalas de calificación y máximo número de faltas por materia, periodo y estudiante; así como otras valoraciones cualitativas y cuantitativas para el cálculo de promedios.

Cierre de periodos: gestión de clausura del periodo académico para determinar la condición académica de los estudiantes en el ciclo cursado.

Titulación: proceso que inicia una vez terminados y verificados los créditos, prácticas laborales, laboratorios y horas extra de preparación para que el estudiante obtenga su título universitario.

Graduación: entrega final del título universitario.

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

5.1 Antecedentes

La educación superior en Ecuador ha experimentado severos cambios desde la nueva institucionalidad generada a partir de la Ley de Educación Superior expedida en 2010. Esta se fundamenta en la búsqueda constante de la calidad y excelencia, así como de la transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento. Dentro de un proceso permanente para determinar las condiciones de cada programa académico, se realizan evaluaciones cualitativas y cuantitativas para finalmente lograr una acreditación, que es una validación de vigencia quinquenal regida por el CEAACES para certificar la calidad de los programas.

Dentro de los parámetros a evaluar se encuentra la Eficiencia Académica, que consta de cinco indicadores: admisión a estudios de postgrado, admisión a estudios de pregrado, eficiencia terminal de postgrado, eficiencia terminal de pregrado y tasa de retención inicial de pregrado. Es en esta etapa en la que se identificó la oportunidad de impulsar un plan de marketing que incentive el retorno de los estudiantes a las aulas para mejorar los indicadores relacionados a tasa de graduación, retención y tiempo promedio de titulación en pregrado.

Incluso el documento “Visión Global para la construcción del nuevo Régimen Académico de la Educación Superior” concluye que existen 19 principales problemas del actual Régimen Académico y uno de ellos es precisamente la heterogeneidad de los procesos de graduación y titulación, que carecen de un enfoque pro mejoramiento de la eficiencia terminal en condiciones de calidad. Es por eso que a partir de esa afirmación se decidió investigar en un tema que concierne no sólo a la comunidad educativa sino además al país en general: el retraso o fracaso en la obtención del título universitario por interrupciones temporales o definitivas. (Santos & Galarza, 2013)

5.2 Ciclo de vida del servicio

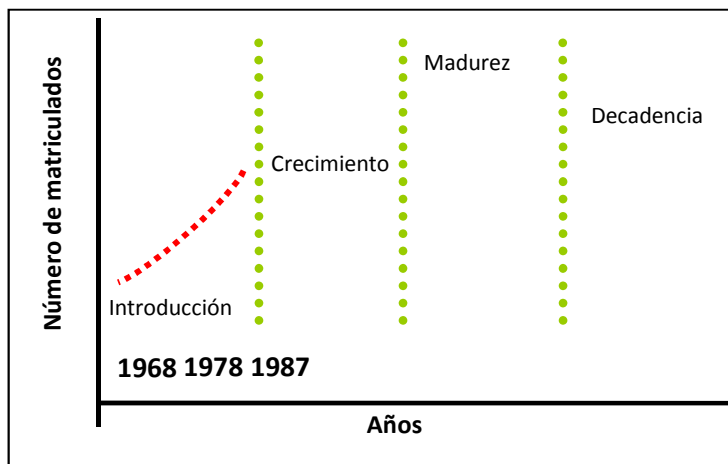


Figura 19

Ciclo de vida de la educación superior en Ecuador

Elaboración: propia

La educación superior en Ecuador experimenta una etapa de crecimiento en su ciclo de vida, pues la demanda presenta una marcada aceleración, provocando que el mercado crezca. Sin embargo, esto supone una inversión significativa para financiar las necesidades de infraestructura y capital humano que se requieren para atender la demanda.

5.3 Objetivos del plan de marketing

- Reposicionar a las Universidades de Guayaquil como instituciones educativas comprometidas con la graduación de sus estudiantes
- Incrementar un 10% cada año la tasa de graduación de las Universidades de Guayaquil
- Disminuir 5 puntos porcentuales cada año la tasa de deserción de las Universidades de Guayaquil

5.4 Macroentorno político y legal

Antes, las Universidades públicas y privadas del país gozaban de una autonomía que les permitía administrar sus unidades académicas de manera independiente, por lo que a nivel de educación superior no existía una política pública estatal. Es entonces que a partir del 2008 nace en Ecuador una disputa política por cambiar

los órganos rectores vigentes y crear una Secretaría de Estado dentro del Poder Ejecutivo nacional.

Así luego de aprobada por referendo popular la Constitución de la República y de la expedición en 2010 de la Ley Orgánica de Educación Superior, se crea la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Su responsabilidad reside en la elaboración y coordinación de políticas públicas para el sistema para articularlo con el sector científico y tecnológico. De la misma manera se establece el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

5.5 Macroentorno económico

De acuerdo a cifras de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), Ecuador invirtió en los últimos cinco años (2008 - 2013) USD 7,348 millones en educación superior. Para el 2013, el presupuesto fue de USD 1,656 millones, en comparación a los USD 335.20 millones del 2008. Este cambio surge por la nueva distribución de recursos que privilegia la asignación en función de los criterios de: calidad (60%), eficiencia académica y pertinencia (32,3%), excelencia (6%) y eficiencia administrativa (1,7%). (Ecuador, 2015)

5.6 Macroentorno social

El manejo directo de la educación superior en Ecuador es para el actual Gobierno una especie de recuperación de algo que se considera como bien público y por ende debería administrarse dentro de políticas de Estado. Esto bajo el fundamento de que su impacto afecta a la sociedad como conjunto, independientemente si es gestionado por actores estatales o particulares. Porque de una u otra manera, la educación superior forma profesionales con conocimientos que generan un impacto colectivo cuya producción y resultados a más de ser individuales, son sociales.

5.7 Macroentorno tecnológico

La transferencia del conocimiento y el desarrollo de tecnologías e innovación se encuentran en la agenda gubernamental desde la creación de la Senescyt y hasta el 2014, son cuatro los proyectos insignia. Primero, la Universidad Yachay, ubicada en Urcuquí, en la que se forman profesionales en Ciencias e Ingenierías Integradas. Segundo, la Universidad Regional Amazónica (Ikiam), ubicada en el Tena, cuyo propósito es trabajar en la investigación de la biodiversidad como generadora de valor agregado. Tercero, la Universidad Nacional de Educación (UNAE), ubicada en Azogues, que se enfoca en el desarrollo de proyectos integrados a la sociedad. Finalmente, la Universidad Nacional de las Artes (UniArtes), ubicada en Guayaquil, que tendrá carreras de cultura y artes que

promuevan la producción artística intercultural. (Secretaría Nacional de Educación Superior, 2015)

5.8 Microentorno: clientes internos

Si las Universidades están dispuestas a liderar procesos de mejoramiento continuo que se alineen a las nuevas disposiciones de la política pública de educación superior, es necesario que todos en las IES rompan con el paradigma de que el cliente externo es más importante que el cliente interno. Ambos son igual de fundamentales y deben ser atendidos con una filosofía de servicio de alta calidad que refleje la forma de ver y de pensar que tiene la institución para proyectarse al cumplimiento de su misión y visión.

Para las IES, independientemente si son públicas o privadas, los clientes internos son:

Personal docente y de investigación: se trata del personal operativo de una institución que planifica y ejecuta el proceso de enseñanza y aprendizaje en las aulas. Sus necesidades más fundamentales son las de capacitación, desarrollo profesional, etc.

Autoridades: son los responsables de liderar la gestión académica y administrativa de las IES, desde su planificación hasta la toma de decisiones vitales para el correcto funcionamiento de las Universidades.

Personal administrativo: sin importar su jerarquía o nivel de responsabilidad, el personal administrativo es el motor de procesos que soportan la gestión de autoridades y docentes. Desde la admisión y convalidación, hasta la titulación, ellos hacen posible cada trámite para cumplir satisfactoriamente con los requisitos legales e institucionales.

5.9 Microentorno: clientes externos

Si bien la literatura estatal habla de una nueva transformación de la educación superior que logre “descorporativizar el sistema para el bien común”, los estudiantes no dejan de ser clientes. De hecho lo que se buscaría es la identificación de sus necesidades pedagógicas, la creación de relaciones estrechas entre ellos y los docentes, la superación del criterio de eficacia para servir con calidad y sobre todo, la prestación de un servicio post venta que asegure la titulación de todos los estudiantes inscritos, o al menos un buen porcentaje. Es en esos detalles en los que la educación superior ecuatoriana debería orientar sus esfuerzos, sin dejar de lado las connotaciones humanas del alumno como individuo que recibe un servicio de educación complejo y de plazo extenso, en el que debe tomarse en cuenta su expectativa a nivel personal, profesional y laboral para servir a la sociedad con sus conocimientos. (Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, 2013)

Es por eso que el personal docente que trata directamente con el estudiante, debe hacerlo no sólo con vocación sino además con la proyección de que crezca

intelectualmente a través del desarrollo de sus competencias, acompañándolo de principio a fin en su travesía por obtener un título universitario. De igual forma, las autoridades y los departamentos administrativos de las IES tienen la obligación de facilitar al alumno toda la información necesaria para que sus trámites se cumplan como indica la Ley y la institución. Al mismo tiempo, su acompañamiento en la vida académica es fundamental para asegurar la titulación de los estudiantes y su respectivo acercamiento al mundo laboral cuando este sea pertinente.

Las IES también se relacionan con otro tipo de clientes externos como organismos y autoridades estatales que por una parte exigen la entrega de información para emitir las certificaciones correspondientes que permiten el funcionamiento de las Universidades, y además contribuyen y aseguran el desarrollo y mejoramiento continuo de la educación superior en el país. Bajo esa premisa, los clientes externos de este segmento son generalmente Secretarías, Ministerios, etc.

Finalmente se encuentra la sociedad en general, que es una de las principales beneficiarias del proceso de enseñanza en la educación superior mediante la vinculación de la comunidad con el conocimiento. Ya sea como pasantías de estudiantes aún en curso o como trabajo de profesionales ya graduados, la sociedad se beneficia en diversas disciplinas como medicina, jurisprudencia, administración, economía, etc. Todo con el propósito de continuar con la misión de tener en la educación superior un referente de progreso para ciudades y naciones.

5.10 Perfil del estudiante: descripción del perfil del estudiante

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a miembros del segmento, el alumno universitario guayaquileño de tipo desertor es en su mayoría de género femenino, de edad entre los 21 y 26 años y cuyo horario académico es nocturno. La mayoría vive en un entorno familiar en el que entre 2 y 4 personas son económicamente dependientes, siendo los padres y hermanos los que generalmente conforman el hogar en el que los ingresos mensuales promedio están entre \$1,000 y \$2,000. A pesar de que declaran pagar sus estudios y haber elegido su Universidad por decisión propia, existe un gran porcentaje que depende de mamá y papá para cubrir su inversión académica universitaria, que en su mayoría es en instituciones privadas de la ciudad.

Este tipo de alumno toma generalmente 6 materias por periodo, aun cuando la valoración que le da al estudiar y trabajar es alta y justamente por eso las circunstancias que más mencionaron como causales de su deserción fueron las relacionadas con la necesidad o el deseo de trabajar. Los costos educativos también tienen una gran repercusión en su deserción, lo cual también podría estar relacionado con el tema laboral por todos los beneficios económicos que esa incursión en el mercado profesional involucra.

Muchos de ellos consideran que culminar la educación superior les tomará más de 7 años, pero están conscientes de que la responsabilidad es totalmente suya. Sin embargo, sienten que su Universidad no cuenta con programas dirigidos a

personas como ellos que se inscribieron en una carrera pero no la han culminado aún a pesar del tiempo que ha pasado. De todas formas, este tipo de estudiante tiene planificado retomar sus estudios en la misma carrera e institución.

5.11 Perfil del estudiante: segmentación del estudiante

Dada la descripción del perfil del estudiante y la identificación de dos mercados segmentos, se sugiere la aplicación de una segmentación diferenciada. Una dirigida a aquellos que necesitan y desean trabajar y otra para los que presentan dificultades con los costos educativos de la IES. Ambos con la misma visión de que estudiar y trabajar es importante, pero con esas barreras que causan su retraso o abandono temporal o definitivo en las aulas universitarias de Guayaquil.

5.12 Análisis FODA

Este tipo de análisis se aplican generalmente para determinar los factores internos (Fortalezas y Debilidades) que podrían beneficiar a las IES o aquellas circunstancias externas (Oportunidades y Amenazas) con posibilidades para entorpecer las metas de estas Universidades. De esas siglas que conforman FODA se derivan las siguientes definiciones (Borello, 1994):

F: aspectos clave de la Universidad que contribuyen al alcance de sus objetivos.

O: circunstancias en el entorno que tienen el potencial de ayudar a que la Universidad logre sus metas.

D: obstáculos internos que posee la IES para llegar a sus objetivos.

A: escenarios desafiantes del entorno que podrían afectar negativamente a la Universidad.

Para el propósito de este proyecto, el FODA del sistema de educación superior en Guayaquil es:

Fortalezas

- Las Universidades de Guayaquil -y del país en general- ya cuentan con parámetros universales de desempeño que les permiten medir de manera eficiente sus principios. Esto a largo plazo se traduce en buenas prácticas que mejoran la calidad de las IES en todos sus aspectos: educativos, organizativos y de infraestructura.

Debilidades

- Las brechas académicas, tecnológicas e investigativas que tienen las Universidades obstaculizan y retrasan su camino a cumplir los objetivos que se proponen para mejorar su categoría.
- No cuentan con programas destinados a atender las necesidades de las personas que alguna vez se inscribieron en una carrera y no la culminaron.

Oportunidades

- Como el ingreso de los estudiantes a las instituciones de educación superior públicas está ahora condicionado por su rendimiento académico como bachilleres en las distintas pruebas y cursos de nivelación, el número de aspirantes que entran exitosamente ha disminuido. Esto genera que las IES privadas tengan la oportunidad de receptor mayor cantidad de estudiantes. El reto está en hacerlo con responsabilidad para que la vida académica de esos individuos se complete satisfactoriamente.

Amenazas

- Si las Universidades de Guayaquil no mejoran su desempeño en las áreas que la evaluación y acreditación determinaron, podrían enfrentarse a una baja de su categoría y en caso de llegar a la D, un cierre definitivo por parte de las autoridades competentes.

5.13 Mercado meta: macro segmentación

La macro segmentación toma un mercado referencial inicial en el que se define el campo de actividad, se identifican los factores claves a controlar y se precisa el mercado de referencia. Por lo tanto, para este análisis se utiliza un esquema que relaciona los segmentos con sus necesidades y los medios que tienen el potencial de satisfacerlas. En el caso de los estudiantes desertores de las Universidades de Guayaquil, el análisis sería:

- **Necesidad del grupo:** culminar su carrera universitaria para obtener su título de tercer nivel.
- **Miembros del grupo:** individuos que alguna vez se inscribieron en un programa académico universitario en las instituciones de Guayaquil y lo interrumpieron temporal o definitivamente.
- **Posibles soluciones:** retomar sus estudios universitarios.

5.14 Mercado meta: micro segmentación

Por otra parte, la micro segmentación va un poco más allá y se determina en base a ventajas, demografía, geografía, psicografía y conducta. En este caso se realizarán dos micro segmentaciones:

1. Psicográfica tomando en cuenta el estilo de vida de aquellos estudiantes que en la investigación declararon la necesidad y el deseo de trabajar como razones para su deserción universitaria. Para los primeros, trabajar se convierte en una fuente de ingreso importante que necesitan para reforzar su economía, mientras que para los segundos, trabajar simboliza una fuente de aprendizaje.

2. Demográfica al considerar aspectos específicamente relacionados al ingreso de los estudiantes, pues de acuerdo a la investigación hay otro segmento de estudiantes que consideran a los costos educativos como una motivación para la deserción.

5.15 Posicionamiento: Estrategias de posicionamiento

Una vez determinados los mercados meta, es necesario establecer el posicionamiento que se desea adoptar para cada segmento y a través de él lograr una diferenciación. En su etapa inicial, esto se alcanza con la definición de aquellos atributos que son valorados por los estudiantes para en base a eso crear propuestas de valor relevantes para ellos y sus expectativas. En el caso del sistema de educación superior de Guayaquil, los atributos que se considerarán como valorados por los estudiantes serán los criterios de evaluación utilizados por el Mandato Constituyente número 14. Dicho modelo de evaluación del desempeño institucional de universidades con programas de pregrado gira en torno a cuatro criterios de evaluación: Academia, Estudiantes, Investigación y Gestión.

Academia: Planta docente, Dedicación Docente, Carrera Docente, Vinculación con la Colectividad.

Estudiantes y entorno de aprendizaje: Deberes y derechos: Acceso, Reglamentación y Titulación. Soporte académico: Biblioteca, Laboratorios, TICs.

Investigación: políticas de investigación, praxis investigativa, pertinencia.

Gestión: organización/gestión, infraestructura.

Con eso en mente, el enfoque para determinar el ideal de posicionamiento que se pretende alcanzar para las IES de Guayaquil es el área de Titulación, en la que el objetivo es ser entidades con un alto compromiso por mejorar su eficiencia terminal, específicamente en términos de tasas de deserción y graduación, así como tiempos de titulación. En cuanto a los dos segmentos que se identificaron, el posicionamiento que se busca para cada uno es:

- **Estudiantes que presentan la necesidad o el deseo de trabajar:**
 - Ser el nexo entre el mercado laboral y los estudiantes para buscar, difundir y asignar ofertas laborales acordes a las necesidades, competencias y habilidades de los prospectos, manteniendo como principio básico la responsabilidad y compromiso de culminar los estudios universitarios.
 - Ser instituciones que cuentan con horarios y disposiciones flexibles y herramientas tecnológicas eficientes que ahorran tiempo en tramitología y procesos que pueden hacerse a través de dispositivos móviles sin necesidad de trasladarse a los centros educativos.

- Ser organizaciones que acompañan a sus estudiantes a lo largo de su ciclo formativo, desde el ingreso, la permanencia y la graduación.

- **Estudiantes que presentan problemas con los costos educativos:**
 - Ser el nexo entre las instituciones financieras y los estudiantes al crear espacios en los que ambos lleguen a acuerdos de financiamiento para que los alumnos culminen exitosamente sus carreras.

 - Ser reconocidas como entidades que impulsan programas de financiación que facilitan las responsabilidades presupuestarias que enfrentan los estudiantes.

 - Ser organizaciones que promulgan su naturaleza de ser sin fines de lucro al crear estrategias de precios diferenciados de acuerdo a la situación económica y familiar de cada estudiante que solicite revisión de los costos de su malla curricular.

5.16 Acciones de marketing

- **Tácticas para satisfacer a los estudiantes que presentan la necesidad o el deseo de trabajar:**
 - Crear una plataforma digital exclusiva para que los estudiantes de las Universidades de Guayaquil apliquen a ofertas laborales de los empleadores. Para hacer posible el registro a esta red de mercado laboral, el estudiante acepta los términos y condiciones dentro de los cuales se compromete a que de ser contratado, la regularidad en sus estudios universitarios no se verá afectada, de manera que culminará exitosamente su carrera universitaria. Si cumple con lo estipulado, el estudiante recibirá cartas de recomendación de al menos tres docentes para el ingreso a la maestría a la que desee postularse.
 - Propiciar el benchmarking entre las Universidades de Guayaquil para que las herramientas tecnológicas que poseen algunas de ellas sean aprovechadas por las que no las tienen. A partir de la universalización de esos servicios como norma general de las IES de la ciudad, se procede a su refuerzo para que toda la tramitología que generalmente se hace de manera presencial se traslade a medios digitales en los que los estudiantes tengan la posibilidad de ahorrar tiempo al no tener la obligación de acercarse a los centros

educativos para realizarlo. Esto irá acompañado de un sistema de votación en línea que se abrirá al menos un mes antes de que inicie un nuevo periodo de clases para receptor la demanda de materias y horarios para coordinar su apertura. De esta forma se apoyará a aquellos estudiantes que por motivos laborales necesitan horarios flexibles para no retrasar o abandonar sus estudios.

- Implementar un departamento específico para el acompañamiento de los matriculados durante su vida estudiantil para asegurar un exitoso ingreso, permanencia y graduación. Esto se puede realizar a través de un *app* de uso obligatorio para todos los estudiantes de las instituciones de Guayaquil en la que será posible la actualización y seguimiento del status de los matriculados. Del mismo modo se podría manejar la plataforma de servicios estudiantiles para identificar a aquellos estudiantes que hace más de 6 meses no se inscriben en una materia.

- **Tácticas para satisfacer a los estudiantes que presentan problemas con los costos educativos:**

- Organizar eventos para promover el encuentro entre entidades financieras y estudiantes que requieren soporte crediticio para retomar o culminar sus estudios.

- Concretar acuerdos con bancos para auspiciar parcial o totalmente la educación de estudiantes excelencia que por razones académicas o no académicas interrumpieron sus estudios o los abandonaron por completo. La otra forma de acceder a este tipo de ayudas es si el alumno ha alcanzado una carrera laboral importante como Dirección o Gerencia pero aún no termina sus estudios universitarios.

- Al suponer que todas las IES son organizaciones sin fines de lucro, se plantea el diseño de una tabla de precios diferenciados según la situación económica de los estudiantes para asegurar su acceso a la educación. En caso de que los números definitivamente no resulten convenientes para ninguna de las partes, se sugiere el establecimiento de convenios entre las Universidades de Guayaquil para facilitar la convalidación u homologación de estudios para los alumnos que así lo requieran, asegurando un tránsito educativo adecuado.

CAPÍTULO 6

PRESUPUESTO

6.2 Plan de lanzamiento

Considerando las características demográficas y psicográficas de los segmentos identificados en la investigación, a continuación se presenta la propuesta de plan de lanzamiento.

Táctica	Herramienta	Medio de difusión	Tiempo de exposición	Inversión
Plataforma digital de ofertas laborales	Micrositio dentro de página <i>web</i>	Google <i>adwords</i>	Pauta por 6 meses	\$3,000
		<i>Mailing</i> Urbano	1 envío a 5,000 universitarios	\$2,000
	<i>App</i> móvil en convenio con Multitrabajos	Facebook	Pauta por 6 meses	\$3,000
		Mensaje de texto Urbano	1 envío a 10,000 universitarios	\$4,000
Tramitología online y votación para materias	Aplicativo dentro de página <i>web</i>	<i>Banner pop up</i> en página web de cada Universidad	1 diseño y programación de <i>banner pop up</i>	\$500
Departamento de acompañamiento	<i>Mailing</i>	<i>Mailing</i> Urbano	1 envío a 5,000 universitarios	\$2,000
	Servicios estudiantiles <i>online</i>	Recordatorio para estudiantes	1 diseño y programación de recordatorio	\$1200
	<i>App</i> móvil	Notificaciones <i>push</i> de fechas académicas.	3 meses diseño y programación de <i>app</i> móvil iOS y Android	\$12,000
Total				\$27,700

Tabla 23

Plan para incentivar el retorno de estudiantes desertores con necesidad o deseo de trabajar a las aulas universitarias de Guayaquil.

Fuente: Elaboración propia

Táctica	Herramienta	Medio de difusión	Tiempo de exposición	Inversión
Encuentros entre banca y estudiantes	2 jornadas al año de “Educación a tu alcance” en cada Universidad	Facebook	Pauta por 2 meses antes de cada evento	\$4,000
		Twitter	Pauta por 2 meses antes de cada evento	\$2,000
		Registro en página <i>web</i>	Formulario de registro, funcional 6 meses antes de cada evento	\$100
Convenios entre banca y Universidades para reclutar alumnos a retornar a las aulas	1 programa anual de auspicio parcial o total a 2 “Talentos educativos” y 2 “Talentos empresariales”	Radio Disney	Cuña de 35 segundos, rotativa 5 veces al día por 3 meses antes del evento	\$8,100
		Página <i>web</i> para información e inscripciones	Diseño y desarrollo de página <i>web</i> , administrable en Wordpress	\$1,200
		Facebook	Pauta por 3 meses antes del reclutamiento	\$3,000
		Twitter	Pauta por 3 meses antes del reclutamiento	\$1,500
Precios diferenciados	Tabla de precios según situación económica	<i>One to one</i> en casos específicos	No aplica	No aplica
	Convenio para facilitar homologaciones /convalidaciones	Facebook	Pauta todo el año	\$12,000
Total				\$31,900

Tabla 24

Plan para incentivar el retorno de estudiantes desertores con problemas en costos educativos a las aulas universitarias de Guayaquil.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES

A partir de las nuevas reformas y parámetros de evaluación, el alto abandono en Ecuador es una situación que las Universidades del país están empezando a asumir como una responsabilidad compartida con sus estudiantes. Ya sea de manera temporal o definitiva, por razones académicas o no, la deserción significa un retraso no sólo en la vida estudiantil de las personas, sino además un mayor gasto para los padres que pagan su educación y en general una sociedad de profesionales insuficientemente preparados para asumir sus cargos.

Para enfrentar esa problemática, el criterio de eficiencia académica se proyecta como la búsqueda de una óptima estructuración del currículo académico para asegurar la permanencia de los estudiantes a lo largo del ciclo formativo y facilitar la culminación de sus estudios, así como de los trabajos de titulación que los llevarán a graduarse. Esto en el tiempo de duración previsto de la carrera en la que se inscribieron.

Como existe una generalizada ineficiencia terminal del sistema de educación superior, se evidencian bajas tasas de graduación que a simple vista podrían observarse como una despreocupación por la permanencia y egreso de los

estudiantes y por ende manifiestan una ambigua percepción de la calidad educativa en las IES.

Es entonces que surge la necesidad de reformular las prácticas hasta ahora utilizadas para administrar el ingreso, permanencia y graduación de los alumnos a través de estrategias que permitan un exitoso acompañamiento durante todo su ciclo formativo. Si bien la literatura estatal habla de una nueva transformación de la educación superior que logre “descorporativizar el sistema para el bien común”, los estudiantes no dejan de ser clientes. Al tratarlos como tales se descubre una nueva forma de hacer Universidad, en la que destinamos esfuerzos en que tanto el proceso de “venta” como de “post venta” de los servicios educativos sean el aliciente para generar lealtad en los estudiantes. Esto finalmente se traduce en profesionales agradecidos con la institución que los acompañó durante todo su ciclo formativo y que una vez graduados, serán los embajadores de marca que toda organización ansía tener.

Para alcanzarlo, es importante la identificación de las necesidades pedagógicas de los alumnos, la creación de relaciones estrechas entre ellos y los docentes, la superación del criterio de eficacia para servir con calidad y sobre todo, la prestación de un servicio post venta que asegure la titulación de todos los estudiantes inscritos, o al menos un buen porcentaje. Precisamente en este último detalle se enfoca este trabajo de investigación, que pretende proponer estrategias enmarcadas en un plan de marketing que impulse el retorno de desertores a través de medios eficaces y económicamente convenientes.

En base a la identificación de dos segmentos -estudiantes con necesidad o deseo de trabajar y estudiantes con problemas en costos educativos- se trabajó en tácticas que utilizaran herramientas y medios de difusión relevantes para los alumnos. Esto se definió de acuerdo al perfil del estudiante determinado en la investigación: guayaquileño en su mayoría de género femenino, de edad entre los 21 y 26 años y cuyo horario académico es nocturno.

Para el primer grupo, cuya motivación para la deserción es la necesidad o el deseo de trabajar, las tácticas sugeridas responden a una limitación en tiempo para visitar la Universidad presencialmente, una urgencia por estar al tanto de lo que sucede en el campus a pesar de no estar presente y el ideal de contar con la institución como un apoyo en el acercamiento al mercado laboral. Para llenar esos vacíos se plantea el desarrollo de una plataforma digital de ofertas laborales, trasladar la tramitología al mundo online, desarrollar módulos de votación para apertura de materias y la creación de un departamento de acompañamiento estudiantil.

Para el segundo segmento, cuyo problema gira en torno a los costos educativos, las acciones propuestas llevan a un camino de soluciones de tipo económico en el que los alumnos sientan que su Universidad los respalda a pesar de no contar con los medios suficientes para retomar sus estudios. Es entonces que nace la iniciativa de plantear encuentros entre la banca y los estudiantes para que accedan a créditos educativos, además de firmar convenios entre instituciones financieras y las Universidades para reclutar alumnos talentosos en promedio o en el ámbito

laboral para auspiciar parcial o totalmente su educación. Si ninguna de esas dos opciones funciona, se presenta finalmente la alternativa de una tabla de precios diferenciados para que las instituciones consideren ciertos aranceles de acuerdo a la situación económica de aquellos alumnos que así lo soliciten.

Esas opciones para los dos segmentos encontrados tienen como propósito final tratar de incentivar el retorno de los estudiantes desertores a las aulas de Guayaquil, reposicionándolas como instituciones educativas comprometidas con la graduación de sus estudiantes, mejorando sus tasas de graduación y disminuyendo sus tasas de deserción. Esto contribuirá no sólo a las Universidades en su calificación para determinar su categoría, sino que promulgará una cultura de superación personal y profesional en los estudiantes guayaquileños, mejorando la competitividad de su población y representando a su ciudad como portaestandartes de su calidad educativa.

Es en esos detalles en los que la educación superior guayaquileña debería orientar sus esfuerzos, sin dejar de lado las connotaciones humanas del alumno como individuo que recibe un servicio de educación complejo y de plazo extenso, en el que debe tomarse en cuenta su expectativa a nivel personal, profesional y laboral para servir a la sociedad con sus conocimientos.

Referencias bibliográficas

Aliaga, M., & Gunderson, B. (1999). *Interactive statistics* (p. 86). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Borello, A. (1994). *El plan de negocios* (pp. 157, 158, 159). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

CEAACES,. (2015). *Evaluación de universidades 2013 - CEAACES*. Retrieved 5 January 2015, from <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2013/>

Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación,. (2009). *Mandato Constituyente No. 14 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITECNICAS DEL ECUADOR* (pp. 1, 2, 94, 95, 96, 97). Quito: CONEA.

ECO Statistical Report 2013. (2013) (3rd ed., p. 3). Tehran. Retrieved from <http://www.ecosecretariat.org>

Ecuador, P. (2015). *Ecuador es el país que más invierte en Educación Superior en la región*. *Presidencia de la República del Ecuador*. Retrieved 5 February 2015, from <http://www.presidencia.gob.ec/ecuador-es-el-pais-que-mas-invierte-en-educacion-superior-en-la-region/>

ECUADOR: NÚMERO DE ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS PÚBLICAS PRIVADAS Y COFINANCIADAS. (2011). *Revista CIFRAS De La Universidad Central Del Ecuador*, (7), 17.

Flacsoandes.edu.ec,. (2015). *Estadísticas de los Convenios de Universidades Nacionales con Universidades e Instituciones Extranjeras*. Retrieved 10 January 2015, from http://www.flacsoandes.edu.ec/vertebralcue/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=61

Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing* (p. 342). México: Pearson Educación.

OECD Glossary of Statistical Terms. (2008) (1st ed., p. 511). Paris. Retrieved from <http://www.oecd-ilibrary.org>

Presidencia de la República del Ecuador,. (2011). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (Decreto No. 865)* (p. 3). Quito: Rafael Correa Delgado.

Santos, E., & Galarza, G. (2013). *Visión global para la construcción del nuevo Régimen Académico de la Educación Superior*. Presentation, Quito.

Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación,. (2013). *ERCERA OLA DE TRANSFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR* (p. 22). Quito: Dirección de Comunicación de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

Secretaría Nacional de Educación Superior, T. (2015). *RENÉ RAMÍREZ: "CUATRO UNIVERSIDADES SON EL PRETEXTO SIMBÓLICO PARA UN PACTO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, CREATIVIDAD Y DE LA EXCELENCIA"*. *Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Retrieved 23 December 2014, from <http://www.educacionsuperior.gob.ec/la-era-del-conocimiento-arranca-con-la-creacion-de-4-universidades-emblematicas/>

Senescyt,. (2015). *LISTADO DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS A NIVEL NACIONAL*. Retrieved 7 January 2015, from <http://www.senescyt.gob.ec/UNIVERSIDADES.pdf>

Suárez, M., & Tapia, F. (2012). *Interaprendizaje de Estadística Básica* (p. 20). Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Bibliografía

Aliaga, M., & Gunderson, B. (1999). *Interactive statistics*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Borello, A. (1994). *El plan de negocios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

CEAACES,. (2015). *Evaluación de universidades 2013 - CEAACES*. Retrieved 5 January 2015, from <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2013/>

Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación,. (2009). *Mandato Constituyente No. 14 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITECNICAS DEL ECUADOR*. Quito: CONEA.

ECO Statistical Report 2013. (2013) (3rd ed.). Tehran. Retrieved from <http://www.ecosecretariat.org>

Ecuador, P. (2015). *Ecuador es el país que más invierte en Educación Superior en la región*. Presidencia de la República del Ecuador. Retrieved 5 February 2015, from <http://www.presidencia.gob.ec/ecuador-es-el-pais-que-mas-invierte-en-educacion-superior-en-la-region/>

ECUADOR: NÚMERO DE ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS PÚBLICAS PRIVADAS Y

COFINANCIADAS. (2011). *Revista CIFRAS De La Universidad Central Del Ecuador*, (7).

Flacsoandes.edu.ec,. (2015). *Estadísticas de los Convenios de Universidades Nacionales con Universidades e Instituciones Extranjeras*. Retrieved 10 January 2015, from http://www.flacsoandes.edu.ec/vertebralcue/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=61

Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.

OECD Glossary of Statistical Terms. (2008) (1st ed.). Paris. Retrieved from <http://www.oecd-ilibrary.org>

Presidencia de la República del Ecuador,. (2011). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (Decreto No. 865)*. Quito: Rafael Correa Delgado.

Santos, E., & Galarza, G. (2013). *Visión global para la construcción del nuevo Régimen Académico de la Educación Superior*. Presentation, Quito.

Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación,. (2013). *TERCERA OLA DE TRANSFORMACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN ECUADOR*. Quito: Dirección de Comunicación de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

Secretaría Nacional de Educación Superior, T. (2015). *RENÉ RAMÍREZ: “CUATRO UNIVERSIDADES SON EL PRETEXTO SIMBÓLICO PARA UN PACTO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO, CREATIVIDAD Y DE LA EXCELENCIA”*. *Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Retrieved 23 December 2014, from <http://www.educacionsuperior.gob.ec/la-era-del-conocimiento-arranca-con-la-creacion-de-4-universidades-emblematicas/>

Senescyt,. (2015). *LISTADO DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS A NIVEL NACIONAL*. Retrieved 7 January 2015, from <http://www.senescyt.gob.ec/UNIVERSIDADES.pdf>

Suárez, M., & Tapia, F. (2012). *Interaprendizaje de Estadística Básica*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.