

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TESIS DE GRADO**

***“DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA  
DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA  
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA  
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS”***

**POSTULANTES:**

*CARLA MARIA AVILA CONDORI*  
*HELEN BRIZADA VINO MAMANI*

**La Paz – Bolivia**

**2019**

*“El abandono, esa indiferencia institucional de no ofrecer alternativas para construirse, de la incertidumbre descontrolada o del sin sentido y otras asechanzas del abandono contrarios al hábito de esfuerzo y aspiración de logro” Daniel Prieto*

## **AGRADECIMIENTO**

*Un trabajo de tesis de grado constituye un gran esfuerzo personal, para tal esfuerzo no sería posible sin el apoyo de nuestro padre Dios, quien con su infinito amor nos guía en la senda de la vida.*

*A nuestros padres que con su incondicional amor nos apoyan en cada etapa de nuestra vida.*

*Al Lic. Jorge Riveros y a la Lic. Paola Cárdenas que nos otorgaron su tiempo y disposición en el transcurso del presente trabajo, seguimiento de la misma, dándonos consejos, observaciones y sugerencias en la presente Tesis de Grado.*

*A la Carrera de Administración de Empresas por la colaboración brindada, por darnos la oportunidad de estudiar y obtener nuestra vida profesional.*

*Y a nuestros compañeros y amigos que nos brindaron su amistad, confianza y apoyo en este trabajo, en especial a Junior y Samuel por su colaboración. Muchas gracias.*

## Resumen

En esta investigación se analiza las causas de deserción estudiantil. El objetivo es determinar las diferentes causas que inciden en la deserción de los estudiantes en la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en las gestiones 2013 al 2016. Se estudió el Comportamiento del Consumidor dentro de la etapa de la evaluación de post compra, tomando a estos “desertores” como “usuarios” del servicio de educación que ofrece la universidad pública, y las causas que llevan al posterior abandono de aulas. Los objetivos específicos que se llevará a cumplir nuestro objetivo general son: identificar cuáles son los factores personales, socio-económicos, académicos e institucionales que producen la deserción estudiantil. Para esto se solicitó al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (D.T.I.C.) de la UMSA, los datos de los estudiantes que abandonaron la CAE en relación a la cantidad de matriculación de las gestiones 2013-2016. Seguidamente se realizó llamadas telefónicas para el envío y llenado de la encuesta. Y posteriormente se realizó la interpretación de los resultados de la encuesta, se emplea el uso estadístico de barras, gráficos y tortas. También se podrá apreciar el cruce de variables donde se podrá ver de manera más sencilla los datos obtenidos por las herramientas de investigación. Se determinó que: los Factores Personales y Socio-económicos (factores internos) afecta con gran fuerza a más mujeres que a hombres y en los Factores Académicos y Factores Económicos (factores externos) la deserción afecta con mayor fuerza a los solteros.

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>1</b>
<b>ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1.1 Justificación teórica	1
1.1.2 Justificación Práctica	1
<b>1.2 SITUACIÓN PROBLÉMICA</b>	<b>1</b>
<b>1.3 PROBLEMA CIENTÍFICO</b>	<b>6</b>
<b>1.4 GUÍA O IDEA CIENTÍFICA</b>	<b>6</b>
<b>1.5 OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>6</b>
<b>1.6 ALCANCES O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>1.7 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>7</b>
1.7.1 Objetivo General	7
1.7.2 Objetivos Específicos	7
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>8</b>
<b>DESARROLLO ESTRUCTURAL TEORICO DE LA TESIS.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. REFERENCIAS CONCEPTUALES</b>	<b>8</b>
2.1.1. Deserción	8
2.1.1.1. Tipos de deserción	8
2.1.1.2. Modelos de Análisis de la Deserción Estudiantil	9
2.1.1.3. Factores determinantes de la Deserción Universitaria	15
2.1.1.4. Una aproximación multicausal	16
2.1.2. Comportamiento del Consumidor	20
2.1.2.1. Motivación del Consumidor	20
2.1.3. Toma de Decisión del Consumidor	20
2.1.3.1. Niveles de la Toma de Decisión del Consumidor	21
2.1.3.2. Modelo de la Toma de Decisión del Consumidor	22
2.1.3.2.1. Insumo o datos de entrada	24
2.1.3.2.2. Proceso	24
2.1.3.2.3. Resultado o datos de salida	24
2.1.4. El comportamiento del consumidor y su relación con la deserción estudiantil	26

2.2.	CONTEXTO REFERENCIAL	28
2.2.1.	Antecedentes de la Carrera	28
2.2.2.	Datos importantes	28
2.2.3.	Misión y Visión de la Carrera	29
2.2.4.	Objetivos de la Carrera de Administración de Empresas	29
2.2.5.	Definición del Perfil Profesional del Administrador	29
2.2.5.1.	Competencias, Roles y Actividades Profesionales	29
2.2.5.2.	Perfil Profesional del Licenciado en Administración de Empresas	30
2.2.5.3.	Objetivos de Formación	31
2.2.5.4.	Títulos y Grados	31
2.2.5.5.	Duración de la Carrera	32
2.3.	CONTEXTO LEGAL	33
2.3.1.	Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana	33
2.4.	ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO	35
2.5.	DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	39
<b>CAPÍTULO 3.....</b>		<b>40</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>40</b>
3.1.	TIPO DE INTERVENCIÓN	40
3.1.1.	Nivel de investigación	40
3.1.2.	Diseño de la investigación	40
3.2.	UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO	40
3.3.	DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA	40
3.4.	SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS	41
3.4.1.	Método de investigación	41
3.4.2.	Técnicas de investigación	41
3.4.2.1.	Encuesta	41
3.4.2.2.	Cuestionario	42
3.4.3.	Instrumentos de relevamiento de información	42
3.4.4.	Procesamiento de datos	42
<b>CAPÍTULO 4.....</b>		<b>43</b>
<b>RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>43</b>
4.1.	PROCESO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	43

<b>4.2.</b>	<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b>	<b>45</b>
	<b>VARIABLES IDENTIFICADAS</b>	<b>45</b>
<b>4.3.</b>	<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>47</b>
<b>4.3.1.</b>	<b>Género</b>	<b>47</b>
<b>4.3.2.</b>	<b>Edad</b>	<b>48</b>
<b>4.3.3.</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>49</b>
<b>4.3.4.</b>	<b>¿Cómo solventas tus Necesidades Económicas?</b>	<b>50</b>
<b>4.3.5.</b>	<b>¿Cuál es tu ocupación, a que te dedicas actualmente?</b>	<b>51</b>
	<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>52</b>
<b>4.4.</b>	<b>INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>52</b>
<b>4.4.1.</b>	<b>¿Qué conocías de la Carrera de Administración de Empresas, al momento de ingresar?</b>	<b>52</b>
<b>4.4.2.</b>	<b>¿Por qué decidiste escoger la Carrera Administración de Empresas?</b>	<b>54</b>
<b>4.5.</b>	<b>FACTORES DE DESERCIÓN UNIVERSITARIA</b>	<b>55</b>
<b>4.5.1.</b>	<b>Los cinco factores esenciales de la deserción universitaria en la CAE</b>	<b>56</b>
<b>4.5.2.</b>	<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>57</b>
<b>4.5.2.1.</b>	<b>Factores Familiares</b>	<b>58</b>
<b>4.5.2.2.</b>	<b>Factores Económicos – Laborales</b>	<b>61</b>
<b>4.5.2.3.</b>	<b>Factores Psicológicos</b>	<b>63</b>
<b>4.5.3.</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>65</b>
<b>4.5.3.1.</b>	<b>Factores Académicos</b>	<b>65</b>
<b>4.5.3.2.</b>	<b>Factores Institucionales</b>	<b>68</b>
<b>4.6.</b>	<b>DECISIÓN DEL ABANDONO</b>	<b>71</b>
<b>4.6.1.</b>	<b>¿En qué periodo sucedió tu retiro de la Carrera de Administración de Empresas?</b>	<b>71</b>
<b>4.6.2.</b>	<b>De todos estos, ¿Cuál fue la principal causa de tu retiro?</b>	<b>72</b>
<b>4.6.3.</b>	<b>Al retirarte de la Carrera Administración de Empresas ¿Qué situación se vio afectada en tu vida?</b>	<b>74</b>
<b>4.7.</b>	<b>OTROS HALLAZGOS</b>	<b>76</b>
<b>4.7.1.</b>	<b>Causa principal de la deserción según estado civil</b>	<b>76</b>
<b>4.7.2.</b>	<b>Causas y efectos de la deserción estudiantil</b>	<b>77</b>
<b>4.8.</b>	<b>REINCORPORACION A LA C.A.E.</b>	<b>79</b>
<b>4.8.1.</b>	<b>¿Volverías a tus estudios en la Carrera de Administración de Empresas?</b>	<b>79</b>

4.8.2.	Ocupación actual de los que desean reincorporarse a la CAE	80
4.8.3.	Razones por las cuales volverían a sus estudios universitarios	81
4.8.4.	Recomendaciones para disminuir la deserción según los sujetos de estudio	83
4.9.	APROXIMACIÓN DEL INDICE DE COSTOS DE LA DESERCIÓN	85
<b>CAPÍTULO 5.....</b>		<b>89</b>
	CONCLUSIONES	89
	RECOMENDACIONES	91
	BIBLIOGRAFÍA	93
	ANEXOS	96



## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Enfoques teóricos y modelos sobre la deserción .....	10
Ilustración 2. Modelo de la toma de decisión del consumidor.....	23
Ilustración 3. Evaluación posterior a la compra.....	26
Ilustración 4. Comportamiento del consumidor y su relación con la deserción estudiantil ..	27
Ilustración 5. Formula de población finita.....	41
Ilustración 6. Determinación del tamaño y diseño de la muestra .....	41

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Género.....	47
Grafico 2. Edad.....	48
Grafico 3. Estado Civil.....	49
Grafico 4. Ingresos Económicos .....	50
Grafico 5. Ocupación actual.....	51
Grafico 6. Nivel de conocimiento de la CAE .....	52
Grafico 7. Toma de decisiones al momento de ingresar a la CAE.....	54
Grafico 8. Factores principales de la deserción universitaria en la CAE.....	56
Grafico 9. Causas del Factor Familiar según género .....	59
Grafico 10. Causas del Factor Económico-Laboral según género.....	62
Grafico 11. Causas del Factor Psicológico según género .....	64
Grafico 12. Causas del Factor Académico según género.....	66
Grafico 13. Causas del Factor Institucional según género.....	69
Grafico 14. Periodo de retiro .....	71
Grafico 15. Principal causa .....	72
Grafico 16. Situaciones que se vieron afectadas .....	74
Grafico 17. Causa principal de la deserción según estado civil .....	76
Grafico 18. Causas y efectos de la deserción estudiantil .....	77
Grafico 19. Toma de decisión de reincorporación a la CAE.....	79
Grafico 20. Ocupación actual de los que desean reincorporarse a la CAE.....	80
Grafico 21. Razones por las cuales volverían.....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla comparativa de materias 2014-2017 .....	3
Tabla 2. Estudiantes que desertan en relación a la cantidad de matriculación. ....	4
Tabla 3. Matriz de multicausalidad de los factores de deserción.....	18
Tabla 4. Títulos Académicos .....	31
Tabla 5. Historial de la deserción estudiantil 2013 -2016 .....	43
Tabla 6. Variables de identificación .....	46
Tabla 7. Género.....	47
Tabla 8. Edad .....	48
Tabla 9. Estado Civil .....	49
Tabla 10. Ingresos Económicos .....	50
Tabla 11. Ocupación Actual .....	51
Tabla 12. Nivel de conocimiento al ingresar a la CAE .....	53
Tabla 13. Toma de decisiones al momento de ingresar a la CAE.....	54
Tabla 14. Factores Familiares .....	58
Tabla 15. Económicos - Laborales.....	61
Tabla 16. Factores Psicológicos.....	63
Tabla 17. Factores Académicos.....	65
Tabla 18. Factores Institucionales.....	68
Tabla 19. Periodo de retiro.....	71
Tabla 20. Principal Causa.....	73
Tabla 21. Situaciones que se vieron afectadas .....	74
Tabla 22. Recomendaciones para la disminución de la deserción .....	83

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Última matricula 2013 .....	96
Anexo 2. Última matricula 2014 .....	96
Anexo 3. Última matricula 2015 .....	97
Anexo 4. Última matricula 2016 .....	98
Anexo 5. Encuesta.....	99
Anexo 6. Ingresos económicos / Ocupación actual .....	104
Anexo 7. Toma de decisión al momento de ingresar la CAE / Genero .....	105
Anexo 8. Factor Académico / Factor Psicológico .....	105
Anexo 9. Percepciones negativas de los estudiantes sobre la CAE .....	106
Anexo 10. Factor Psicológico según edad .....	106
Anexo 11. Género / Situación que se vio afectada en su vida.....	107
Anexo 12. Búsqueda de compañeros y amigos de los desertores.....	108
Anexo 13. Búsqueda de contactos telefónicos de los desertores .....	108
Anexo 14. Imagen 3.....	109

# DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

## INTRODUCCIÓN

La deserción universitaria constituye un fenómeno común pero importante en el sistema educativo boliviano, ya que incide negativamente en el desarrollo del país. Por tal motivo se llevó a cabo este estudio que determinó las causas de la deserción de estudios superiores en la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), a fin de aportar un informe detallado que pueda ayudar a buscar posibles soluciones, fortaleciendo la retención y así evitar el abandono de las aulas.

En el primer capítulo se presenta las generalidades del trabajo de investigación en las que se incluye: la justificación, donde se muestra de manera teórica y práctica; la situación problémica; problema científico; la guía científica; el objeto de estudio; el alcance o campo de acción; y por último los objetivos.

En el segundo capítulo se presenta el desarrollo estructural teórico de la tesis: referencias conceptuales, contexto referencial, contexto legal, estudios previos del objeto de estudio y el diagnóstico del problema.

En el tercer capítulo está conformado por el diseño metodológico de la investigación: contiene el tipo de intervención, el universo y población de estudio, determinación del tamaño de diseño de la muestra y por ultimo selección de métodos y técnicas.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados y validación de la Investigación: variables de identificación, donde se describe la información general del desertor; y variables de investigación, donde se hace un análisis

crítico de la encuesta según la información académica, los cinco factores principales de deserción universitaria, las consecuencias del abandono y una aproximación del costo de deserción en el plano institucional.

Finalmente en el capítulo quinto se desarrolla las conclusiones a las que se llegó en la investigación y las respectivas recomendaciones del estudio realizado en la CAE de la Facultad de Ciencias Económicas y Financiera.



## CAPÍTULO 1

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 JUSTIFICACIÓN

##### 1.1.1 Justificación teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de contextualizar los distintos factores de deserción estudiantil, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos del comportamiento del consumidor, de esta manera aportar conocimiento para determinar propuestas para una mejor toma de decisiones en la Gestión Académica de la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).

##### 1.1.2 Justificación Práctica

Esta investigación beneficia a la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) con el propósito de poder contar con un estudio verídico y fidedigno de lo que ocurre con los estudiantes desertores, que ayudará en la toma de decisiones para una mejor gestión académica y así ser más eficiente en el manejo de la deserción, siempre y cuando sean variables que puedan ser administrados.

#### 1.2 SITUACIÓN PROBLÉMICA

La deserción universitaria constituye un problema frecuente en la UMSA, lo cual también se refleja en la Carrera de Administración de Empresas; lo ideal sería que todo estudiante que ingrese a la universidad a estudiar, logre acabar sus estudios en el tiempo estimado, sin embargo, la presencia del abandono estudiantil persiste.

Para describir la deserción a nivel Latinoamérica, en el libro: "MOMENTO DECISIVO, LA EDUCACION SUPERIOR EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE", menciona que Bolivia tiene uno de los índices más altos en comparación con los otros países, con el 45% de estudiantes universitarios que desertan sus estudios en el 2013 (Ferreyra, Avitabile, Botero Álvarez,



Haimovich Paz, & Urzúa, 2017, pág. 14). De la misma forma el periódico EL DEBER menciona que Bolivia tiene la tasa de deserción universitaria más alta de Latinoamérica, con un 48% en el 2018 según un informe del Banco Mundial (Jáuregui, Si lo barato cuesta caro, lo gratuito cuesta más, 2019).

En el Boletín estadístico del “Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB)”, muestra que a pesar del crecimiento de la población universitaria, se encontró una gran evolución de abandono global en número de estudiantes no matriculados, la cantidad llegó a 36.278 estudiantes siendo un 5,4% de desertores en el 2016 a nivel nacional. (Universidad Boliviana Comité Ejecutivo CEUB, 2016)

Al ser preocupante el porcentaje de la deserción a nivel nacional, esto lleva a realizar el análisis de los estudiantes desertores de la CAE, recabando información del “Área desconcentrada Centro de Computo” y la “División de Sistemas de Información y Estadística (D.S.I.E.)”, estos datos se muestran en las siguientes tablas:



Tabla 1. Tabla comparativa de materias 2014-2017

TABLA COMPARATIVA DE MATERIAS 2014-2017						
Gestión	TOTAL DE MATERIAS		MATERIAS APROBADAS	MATERIAS REPROBADAS	MATERIAS ABANDONADAS	
2014-1	9.454	100%	65%	17%	17,99%	1.701
2014-2	9.929	100%	70%	15%	14,78%	1.468
2015-1	11.599	100%	69%	17%	14,41%	1.671
2015-2	11.723	100%	69%	17%	14,35%	1.682
2016-1	12.563	100%	65%	19%	16,09%	2.021
2016-2	12.022	100%	68%	16%	15,95%	1.917
2017-1	12.767	100%	65%	18%	16,64%	2.124
2017-2	12.158	100%	65%	17%	17,47%	2.124
Promedio		1	67%	17%	16% promedio por semestre de materias abandonadas.	

Fuente: Elaboración propia en base a datos recabados del Área desconcentrada Centro de Compuo de la Carrera de Administración de Empresas

El análisis de datos en la Tabla N° 1 muestra el total de las materias tomadas por semestre en los años 2014 al 2017, sacando el promedio de: 17% de materias reprobadas y 16% fueron abandonadas, lo que suma un total de 33%, siendo esto un porcentaje alto de estudiantes que reprueban o abandonan sus materias por distintos factores o causas, necesariamente este análisis direcciona a posibles causas de deserción estudiantil dentro del Factor Académico.



Tabla 2. Estudiantes que desertan en relación a la cantidad de matriculación.

<b>NÚMERO DE ESTUDIANTES Y SUS ÚLTIMAS MATRICULACIONES</b>					
<b>Año de ingreso</b>	<b>Se matricularon un año</b>	<b>Se matricularon dos años</b>	<b>Se matricularon tres años</b>	<b>Se matricularon cuatro años</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2013</b>	21 estudiantes (2013)	8 estudiantes (2013-2014)	10 estudiantes (2013-2015)	13 estudiantes (2013-2016)	<b>52</b>
<b>2014</b>	6 estudiantes (2014)	6 estudiantes (2014-2015)	10 estudiantes (2014-2016)		<b>23</b>
<b>2015</b>	11 estudiantes (2015)	7 estudiantes (2015-2016)			<b>18</b>
<b>2016</b>	8 estudiantes (2016)				<b>8</b>
<b>Total de estudiantes desertores</b>					<b>101</b>

Fuente: Elaboración propia en base a información de División de Sistemas de Información y Estadística D.S.I.E.

Solo se tomó en cuenta como desertores a los estudiantes que mínimamente no se hayan matriculado después de dos años seguidos; ya que no se puede determinar si pasado este periodo de tiempo, el individuo retomó o no a sus estudios<sup>1</sup>. En la Tabla N°2 se observa la deserción en relación a la cantidad de matriculación que llegaron a efectuarse desde el año 2013 al 2016, calculados hasta marzo del 2018, se detalla a continuación:

- ✓ En el primer grupo que ingresaron en el año 2013 se tiene un total de 52 estudiantes desertores, se pudo observar: 21 estudiantes solo se matricularon una vez, los cuales desertaron ese primer año de ingreso; 8 estudiantes se matricularon solo dos veces y desertaron el año 2014 que fue su última matrícula; 10 estudiantes desertaron en el 2015 matriculándose solo tres veces; y los que llegaron a tener cuatro

<sup>1</sup> La matrícula tiene una vigencia de un año, que habilita estar en cualquier actividad universitaria dentro de la UMSA durante esa gestión, al siguiente año puede no matricularse, pero si pasa del tercer año para adelante, debe matricularse o por el contrario tendrá que hacer la reinscripción. (Información recabada del Área de Información de la UMSA)





matriculas son 13 estudiantes que desertaron en el año 2016. De todos ellos no se volvieron a matricular hasta la fecha.

- ✓ En el segundo grupo son 23 estudiantes desertores que iniciaron su carrera matriculándose en el año 2014: 6 estudiantes se matricularon una única vez; 6 estudiantes se matricularon dos veces, desertando para el año 2015; y 10 estudiantes se matricularon hasta tres veces, desertando en el 2016.
- ✓ En el tercer grupo de estudio ingresaron en el año 2015 sumando a 18 estudiantes desertores en total, los cuales: 11 estudiantes solo se matricularon una vez; 7 estudiantes se matricularon solo dos veces y decidieron desertar para el año 2016.
- ✓ El último grupo de estudio está conformado por un total de 8 estudiantes, que tuvieron una primera y última matriculación el 2016, y los años siguientes hasta el presente año no volvieron a matricularse, siendo considerados desertores.

El total de estos estudiantes que desertaron entre el 2013 al 2016 son de 101 estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas.

La CAE es una de las áreas de estudio más demandadas en la UMSA, además de ser parte de la oferta académica de la educación pública que está disponible de forma gratuita para bien de nuestra sociedad. Aun así, resalta el hecho de existir estudiantes que reprueban y abandonan materias, y también aquellos que en cierta época de ciclo universitario abandonan los estudios por diferentes causas.

Asimismo, no queda desapercibido que estos estudiantes “desertores” forman parte de los altos porcentajes que caracterizan a Bolivia como el primer país de la región en el cual se genera mayor deserción universitaria. Por otro lado, tampoco puede quedar indiferente que la deserción universitaria ha ido en aumento paulatino a nivel nacional desde el año 2013 al 2018 con un crecimiento de 45% a 48%.



A lo anterior se suma la falta de estudios profundos sobre deserción universitaria en la CAE; y los datos encontrados sobre reprobación, abandono de materias y matriculación de estudiantes en la carrera no son suficientes para conocer las razones por las cuales los estudiantes “desertan”. En consecuencia se cuestiona que aspectos probables intervienen para abandonar la carrera de parte de los estudiantes (factores familiares, laborales, socioeconómicos, etc.); además, abren un debate sobre la falta de acciones para reducir la deserción universitaria por parte de la universidad.

En ese sentido, el presente documento está enfocado a realizar un análisis de los factores más preponderantes que influyen en la decisión de los estudiantes de abandonar sus estudios en la CAE, tomando a estos “desertores” como “usuarios” del servicio de educación que ofrece la universidad pública, y las causas que llevan al posterior abandono de aulas.

### **1.3 PROBLEMA CIENTÍFICO**

¿Cuáles son las causas que están asociados a la deserción estudiantil dentro de la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA?

### **1.4 GUÍA O IDEA CIENTÍFICA**

La investigación que se llevó a cabo, es la relación de los conceptos del comportamiento del consumidor en los factores de la deserción de los estudiantes de la CAE.

### **1.5 OBJETO DE ESTUDIO**

Se llegó a estudiar los factores de la deserción estudiantil de la Carrera de Administración de Empresas.

### **1.6 ALCANCES O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El campo de acción de la investigación se centra en la Teoría del Comportamiento del Consumidor al contexto de la realidad en los estudiantes que desertan, por lo tanto el estudio será de los alumnos que hayan tomado la decisión de abandonar la carrera en las gestiones 2013 al 2016.



Dicha investigación se realizará en la Universidad Mayor de San Andrés en la Carrera de Administración de Empresas, en el 2do periodo de la gestión 2018 y el primer periodo de la gestión 2019.

## **1.7 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar las causas que ocasionan la deserción de los estudiantes en la Carrera de Administración de Empresas (CAE) de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en las gestiones 2013 al 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Identificar cuáles son los factores personales y socio-económicos que producen la deserción estudiantil.
- Identificar los factores académicos e institucionales que influyen y condicionan para que los estudiantes deserten la carrera.
- Inferir sobre las consecuencias a nivel personal de la deserción estudiantil universitaria.
- Conocer el porcentaje de estudiantes que desea continuar sus estudios.



## CAPÍTULO 2

### DESARROLLO ESTRUCTURAL TEORICO DE LA TESIS

#### 2.1. REFERENCIAS CONCEPTUALES

##### 2.1.1. Deserción

Tinto (1982) Define la deserción como “la situación que enfrenta un estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo”.

(Himmel, 2002) Define como el abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado, y considera un tiempo suficientemente largo como para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore”.

La deserción es dejar inconcluso el camino planteado por el sistema educativo y es el punto culminante de la cadena del fracaso escolar (Perassi, 2009).

##### 2.1.1.1. Tipos de deserción

En la investigación: (Ceballos Rosero & Andrés Villota , 2007, pág. 40) el fenómeno de la deserción, es el resultado de todo un proceso, cuya manifestación final es la decisión de retiro del individuo y como fenómeno está constituido por diferentes clases, las cuales se interrelacionan entre sí:

1. Tomando como punto de referencia el momento en que se da el abandono, existen dos tipos de deserción:
  - ✓ Deserción intrasemestral: Ocurre en el caso de retiros justificados o injustificados en el transcurso del semestre.
  - ✓ Deserción intersemestral: es cuando un estudiante finaliza un semestre pero no se matricula en el siguiente.
2. Tomando como referencia el tiempo en que se da la deserción, existen dos tipos:
  - ✓ Parcial: se refiere al abandono temporal de la actividad académica. (Se presume un regreso)



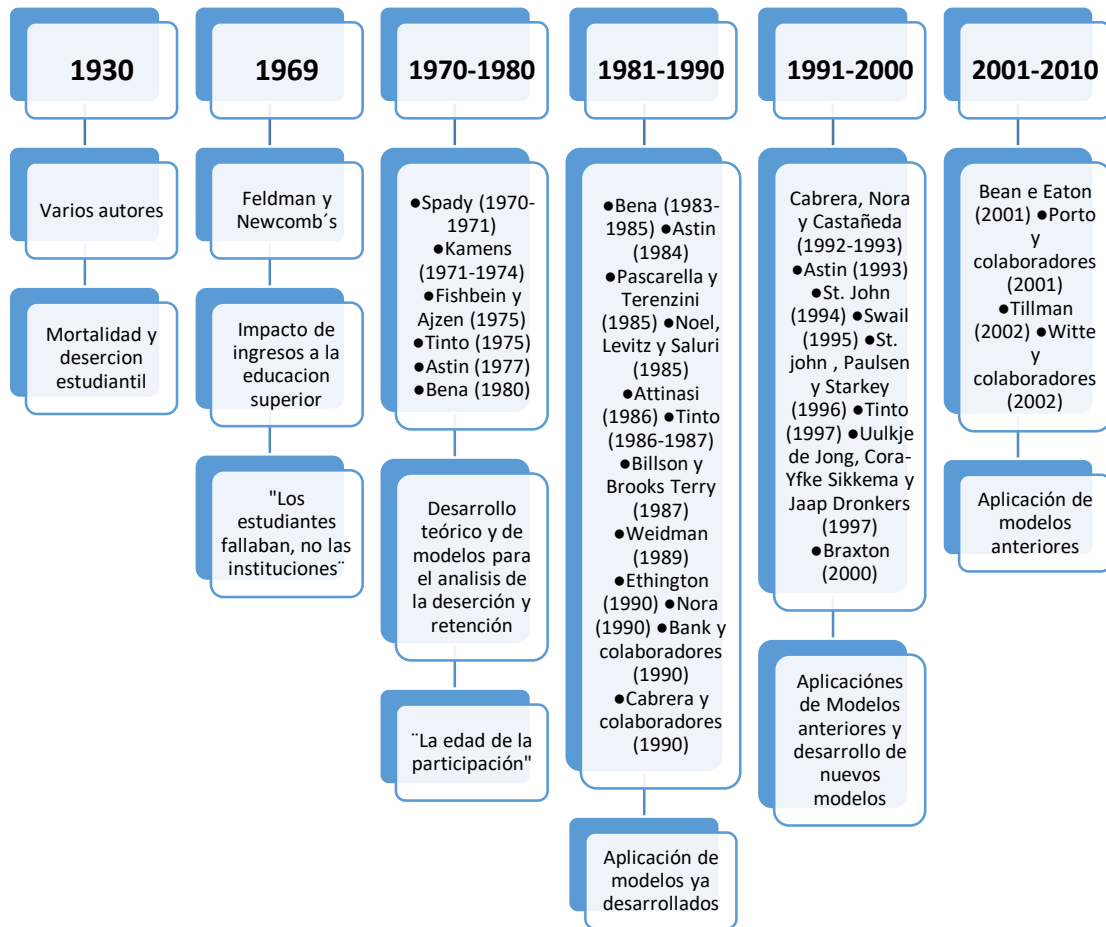
- ✓ Total: Se refiere al abandono definitivo de la actividad académica. (El estudiante no vuelve)
3. Tomando como referencia al espacio de la deserción, existen dos tipos:
- ✓ Deserción institucional: El estudiante abandona la universidad para ingresar a otra.
  - ✓ Deserción del sistema: Abandona el sistema de educación superior definitivamente.
4. Tomando como referencia la universidad, existen dos tipos:
- ✓ Deserción interna: se refiere cuando un estudiante se retira de la carrera e ingresa a otra en la misma universidad.
  - ✓ Deserción externa: se retira de la universidad.

#### **2.1.1.2. Modelos de Análisis de la Deserción Estudiantil**

Los modelos de análisis de la deserción estudiantil se investigan desde diversas perspectivas y en diferentes épocas, donde se plantean las posibles causas de este fenómeno. Se desarrollan los modelos de deserción más importantes y sobresalientes en la historia:



Ilustración 1. Enfoques teóricos y modelos sobre la deserción



Fuente: Elaboración propia en base a la investigación sobre la Retención Estudiantil en la Educación Superior por autora: Luz Elba Torres Guevara.

En la literatura de (Dos Santos, Arriaga García de Andoaín, & Costa Morosini, 2013, págs. 25-27), se pueden encontrar cinco tipos de modelos explicativos de la deserción: el psicológico, el sociológico, el económico, el organizacional y el de interacción.

- ❖ En primer término, los modelos de carácter psicológico que conciben la deserción en términos de teorías y procesos psicológicos. Estos modelos postulan que los rasgos de la personalidad son los que definen si los estudiantes desertan o terminan sus estudios. Los modelos más



destacados en esta línea han sido desarrollados por Fishbein y Ajzen (1975) que se basan en la Teoría de la Acción Razonada que analiza el comportamiento de los individuos como actitudes en respuesta a objetos específicos. Por su parte, Ethington (1990) basado en la teoría de las atribuciones (WEINER, 1980) explica el comportamiento de los individuos sobre la base de su motivación a logro y el grado de control sobre su entorno. La teoría de las atribuciones asumen que las decisiones y el comportamiento se explican mediante razones causales o atribuciones, que pueden ordenarse en tres categorías: la importancia asignada a cada causa, el grado de control que se percibe sobre ella, y la estabilidad o posible variación que se le asigna. El logro o fracaso, en este caso la potencialidad de permanecer o desertar del sistema, estaría asociada al manejo o interpretación que el estudiante tuviera de estas atribuciones. Otro modelo en esta línea es el de Bean e Eaton (2001) que se basa en cuatro teorías psicológicas: la teoría de actitud y comportamiento, la teoría del comportamiento de copia o adaptación a un nuevo ambiente, la teoría de la autoeficacia y la teoría de las atribuciones.

- ❖ En segundo lugar, la “perspectiva sociológica” explica el problema del abandono desde la identificación de factores externos que afectan al estudiante y que favorecerían su retiro, tales como: el nivel socioeconómico, los conocimientos previos, el capital cultural, la educación de los padres, entre otros.
- ❖ En tercer lugar, la perspectiva económica ha abordado la deserción investigando cómo la asistencia financiera incide en la permanencia o el abandono de una carrera, programa o del sistema. En este marco, se pueden distinguir dos líneas de análisis: la de costo beneficio que corresponde al retorno privado y social que logra un estudiante como consecuencia de lo invertido en estudiar; y la de focalización de subsidio



que consiste en proveer ayudas estudiantiles (becas y créditos) a aquellos estudiantes más vulnerables.

- ❖ En cuarto término, los modelos organizacionales plantean que la deserción depende de las características de la institución educativa en la forma que el estudiante se vincula a ella.
- ❖ Por último, existe un quinto tipo de modelos llamado de integración académica y social que explican la deserción en correspondencia con el grado de ajuste entre el estudiante y la entidad educativa, referido a las experiencias académicas y sociales. Estos modelos se fundamentan en distintos aportes teóricos. Entre ellos, cabe mencionar:
  - La teoría del intercambio que señala que las personas actúan evitando comportamientos que tengan cualquier tipo de costo personal y buscan recompensas de carácter afectivo;
  - La perspectiva de la productividad que postula que la deserción está asociada a la satisfacción académica en la cual influyen factores académicos, psicosociales, ambientales y de socialización de modo similar a lo que ocurre en el mundo laboral; y la base empírica fundamentada en la experiencia de las instituciones educativas estadounidenses que relacionan la deserción con factores externos a la institución.

#### **2.1.1.2.1. Evolución de los Enfoques Según el Foco de la Investigación sobre la Deserción y la Retención**

Continuando con el libro de (Dos Santos, Arriaga García de Andoaín, & Costa Morosini, 2013, pág. 28) la investigación sobre el tema de la deserción ha evolucionado considerando tres etapas con distintos enfoques: la primera centrada en las características de los desertores; la segunda con una mirada focalizada en la relación entre el desertor y su institución (enfoque de integración); y, la tercera, más reciente, que estudia el problema desde la





mirada de la responsabilidad de la institución hacia una población estudiantil masiva y heterogénea (enfoque adaptativo).

#### **2.1.1.2.1.1. Primera Etapa: Investigación centrada sólo en las Características del Estudiante**

El primero de los enfoques se focaliza sólo en características del estudiante y está fundamentado por aquellas investigaciones anteriores a 1975, cuando el centro de la investigación residía principalmente en la búsqueda de aquellas características individuales de los estudiantes que no permitían que terminaran sus estudios y que se “culpabilizarían como la víctima”.

En este enfoque la pregunta central era ¿por qué los estudiantes se van de la universidad y no terminan sus estudios? lo cual se ha analizado desde distintas perspectivas, considerando especialmente los atributos personales, tales como, habilidades y motivaciones. Por lo tanto, quienes no permanecían en la universidad se concebían como menos capaces, menos motivados y menos dispuestos a disponer los beneficios que se creía que la titulación en la universidad podría otorgar.

Se investigaban en este enfoque variables, tales como: hábitos de estudio, origen socioeconómico, sexo, etnias, género, entre otras, obteniéndose resultados parciales que explicarían la decisión de abandonar de los estudiantes. La crítica que se hace a dicho enfoque es la consideración de características sólo del estudiante, es decir, fallan los estudiantes, no las instituciones.

Tinto (2007a) sostiene que este punto de vista comenzó a cambiar en los años 70. Por una parte, porque se entendió la relación entre el individuo y la sociedad. La visión de la retención de los estudiantes cambió al considerar también el papel que desempeñaba el ambiente, en particular la institución, en la decisión de quedarse o abandonar. (Dos Santos, Arriaga García de Andoaín, & Costa Morosini, 2013, pág. 28)



#### **2.1.1.2.1.2. Segunda Etapa: la Investigación Integra al Estudiante y su Entorno**

El segundo enfoque “de integración” se desarrolló entre 1975 y el 2000. Esta mirada se asocia con el modelo de Tinto, en el cual el estudiante es reconocido en interacción con su entorno, y cuyo concepto central es la “integración del estudiante”.

Dicho enfoque se inició con el trabajo de Tinto (1975), quien desarrolló un modelo denominado “interaccionista” y que muchos autores consideran “paradigmático”. Esta perspectiva se sustenta en el trabajo de Spady (1970) y explicita las conexiones entre el ambiente en este caso el sistema académico y social de la institución y los individuos, los cuales conforman esos sistemas. Para este modelo es fundamental el concepto de integración y la forma de integración entre el estudiante y otros miembros de la institución. El modelo incorpora cuatro áreas de constructos: características previas y experiencias; contexto organizacional; ambiente de pares; y, experiencia individual.

Braxton et al. (2000) critican que no existe una teoría que aglutine todas las perspectivas, por lo que considera el tema como “un puzzle que aún no tiene solución” y que se debe seguir avanzando. Sugiere que la investigación ha derivado hacia la comprensión del fenómeno desde otras perspectivas, dentro de las cuales se encuentra la experiencia de aprendizaje y las representaciones que tienen tanto académicos como estudiantes sobre la retención. (Dos Santos, Arriaga García de Andoaín, & Costa Morosini, 2013, pág. 28)

#### **2.1.1.2.1.3. Tercera Etapa: La Investigación que relaciona al Estudiante y la Institución desde la adaptación.**

Un tercer enfoque “relacional” que se inicia a partir del año 2000 critica los logros obtenidos con el desarrollo anterior y habla de “adaptación de la institución” a los nuevos estudiantes, en un contexto de masividad de la



educación superior. Esta mirada considera una perspectiva sistémica que trasciende a la deserción como un fenómeno individual.

Para entender este tercer enfoque Zepke & Leach (2005) apelaron al análisis del fenómeno de la retención y definieron dos categorías. En la primera, la institución integra a los estudiantes dentro de la existencia institucional, las normas pedagógicas, los valores y las prácticas. En este caso, la universidad considera el fracaso como una consecuencia que depende sólo del estudiante y no asume su responsabilidad sobre los resultados académicos. Esta posición es coincidente con la formulada por otros autores, quienes hablan de “privatizar” el fracaso o como diría Tinto (2007a) “culpabilizar a la víctima”. En la segunda, la institución reconoce, valora y acepta la diversidad cultural de los estudiantes adaptando sus procesos y reconociendo las diversas necesidades de los alumnos. En este caso, la universidad, asume una visión de adaptación, reconociendo y acogiendo a este estudiante con rasgos peculiares y distintivos para lograr que se convierta en profesional.

En este enfoque la experiencia y la investigación sugieren que tanto la indagación sobre el aprendizaje como las acciones de los profesores, en especial en la sala de clases, son la clave para los esfuerzos institucionales por mejorar la retención estudiantil. (Dos Santos, Arriaga García de Andoain, & Costa Morosini, 2013, pág. 28)

### **2.1.1.3. Factores determinantes de la Deserción Universitaria**

De acuerdo al libro “Deserción Estudiantil en la Educación Superior Colombiana” nos presenta las siguientes variables que inciden en el fenómeno de la deserción (Guzmán Ruiz , y otros, 2009).

- ❖ Factores Personales: están constituidos por motivos psicológicos, que comprenden aspectos motivacionales, emocionales, desadaptación e insatisfacción de expectativas; motivos sociológicos, debidos a influencias familiares y de otros grupos como los amigos, condiscípulos,



vecinos; y otros motivos no clasificados como la edad, salud, fallecimiento, entre otros.

- ❖ Factores Académicos: están dados por problemas cognitivos como bajo rendimiento académico, repitencia, ausencia de disciplina y métodos de estudio; y deficiencias universitarias como dificultades en los programas académicos que tienen que ver con la enseñanza tradicional, insatisfacción académica generada por la falta de espacios pedagógicos adecuados para el estudio, falta de orientación profesional que se manifiesta en una elección inadecuada de carrera o institución y ausencia de aptitud académica.
- ❖ Factores Socio-Económicos: son generados por bajos ingresos familiares, desempleo, falta de apoyo familiar, incompatibilidad de horario entre trabajo y estudio.
- ❖ Factores Institucionales: son causados por el cambio de institución, deficiencia administrativa, influencia negativa de los docentes u otras personas de la institución, programas académicos obsoletos y baja calidad educativa.

#### **2.1.1.4. Una aproximación multicausal**

Los factores que inciden en la deserción son múltiples, simultáneos e interactúan entre sí, se pueden categorizar de acuerdo al ámbito en que se dan, como personal, social e institucional. En tal sentido, en el conjunto de factores intervinientes para la presente investigación, se pudo crear un ordenamiento de ellos sobre la base de dos ejes: el carácter de la decisión en donde las categorías son voluntarias y forzosas; y el eje de locus que corresponden a factores internos y externos.



El primer conjunto corresponde a los factores internos (personales y socio-económicos), que se relaciona con los ámbitos: familiar, económico-laboral y psicológico. El segundo a los factores externos (académico e institucional) de carácter sistémico.

En la ilustración que se muestra a continuación permite identificar y clasificar distintos elementos causales que inciden en la deserción.



### MATRIZ DE MULTICAUSALIDAD DE LOS FACTORES INCIDENTES DE LA DESERCIÓN DE LA C.A.E.

Tabla 3. Matriz de multicausalidad de los factores de deserción

CARÁCTER DE LA DECISIÓN	EJE DE FOCUS				
	Factores internos o personales y socio-económicos			Factores externos o académico e institucional	
	FAMILIAR	ECONÓMICO-LABORAL	PSICOLÓGICO	ACADÉMICO	INSTITUCIONAL
VOLUNTARIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión por parte de los familiares para abandonar la carrera.</li> <li>• Falta de motivación por parte de la familia.</li> <li>• Cambio de Estado Civil.</li> <li>• Influencia de personas diferentes al núcleo familiar (amigos, compañeros, etcétera).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para cumplir con gastos adicionales durante el semestre (transporte, material de estudio, etcétera).</li> <li>• Oportunidad de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación cambió en el transcurso de los semestres para continuar estudiando.</li> <li>• Dificultad para adaptarse con los compañeros.</li> <li>• Dificultad para adaptarse al cambio del colegio a la universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio o traspaso de carrera.</li> <li>• Dificultad para aprender algunas de las materias.</li> <li>• Las materias no cumplen con las expectativas.</li> <li>• Bajo rendimiento de los algunos docentes.</li> <li>• Bajo rendimiento académico por parte del estudiante.</li> <li>• Conocimientos previos insuficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa académico desactualizado.</li> <li>• Desconocimiento de los beneficios estudiantiles y servicio bienestar universitario (beca comedor, seguro universitario, etcétera).</li> <li>• Disconformidad por parte del estudiante hacia universidad (planta física, lugar).</li> </ul>



				<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de orientación vocacional y profesional con respecto a la carrera.</li><li>• Asignaturas no asociadas ni aplicables al desarrollo profesional.</li><li>• Programa curricular rígido y desactualizado.</li></ul>	
<b>FORZOSA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paternidad/maternidad.</li><li>• Enfermedad o accidente.</li><li>• Cambio de ciudad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inestabilidad familiar y problemas afectivos.</li><li>• Malestar emocional (depresión, dificultad de atención, etcétera).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultad en la interacción con algún(os) docente(s).</li><li>• Horarios no flexibles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de Universidad.</li><li>• Conflictos vividos con docentes y/o administrativos.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia en según el esquema de Santos, B. S.; ANDOAÍN, J. A. G.; Morosini, M. C. en la página 34



### **2.1.2. Comportamiento del Consumidor**

Se define al consumidor o cliente como: “Aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de una organización”, por consiguiente se define como: el comportamiento que los consumidores a las personas que exhiben al buscar, comprar utilizar, evaluar y desechar productos y servicios que ellos esperan que satisfagan sus necesidades. El comportamiento del consumidor se enfoca en la manera en que los consumidores y las familias o los hogares toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo, dinero, esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo. Eso incluye lo que compran, porque lo compra, cuando, donde, con qué frecuencia lo compran, con qué frecuencia lo utilizan, como lo evalúan después de la compra, el efecto de estas evaluaciones sobre compras futuras, y como lo desechan. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, pág. 5)

#### **2.1.2.1. Motivación del Consumidor**

La motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los individuos se esfuerzan tanto consciente como subconscientemente por reducir dicha tensión eligiendo metas y valiéndose de un comportamiento que, según sus expectativas, serán satisfechas sus necesidades y, de esa manera, aliviará el estrés que padecen. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, pág. 88)

#### **2.1.3. Toma de Decisión del Consumidor**

En términos generales, decidir significa elegir una opción entre dos o más que están disponibles. En otras palabras, para que una persona tome una decisión debe haber una selección de alternativas disponibles. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, pág. 460)





### 2.1.3.1. Niveles de la Toma de Decisión del Consumidor

No todas las situaciones de toma de decisiones del consumidor ameritan el mismo grado de investigación de información. Si todas las decisiones de compra requirieran un gran esfuerzo, entonces la toma de decisiones del consumidor sería un proceso extenuante que dejaría poco tiempo para otras actividades. Por otro lado, si todas las compras fueran rutinarias, entonces tenderían a ser monótonas e implicarían poco placer o novedad. Si el esfuerzo implicado se representa en un continuum que va desde un nivel muy alto a un nivel muy bajo, podemos distinguir tres niveles específicos de toma de decisiones del consumidor: resolución extensiva de problemas, resolución limitada de problemas y comportamiento rutinario de respuesta.

- **Resolución extensiva de problemas.**- Cuando los consumidores no tienen criterios establecidos para evaluar una categoría de producto o las marcas específicas en esa categoría, o no han reducido el número de marcas que considerarán a un pequeño conjunto manejable, sus esfuerzos de toma de decisiones se clasifican como resolución extensiva de problemas. En este nivel, el consumidor necesita mucha información para establecer un conjunto de criterios con los cuales juzgar marcas específicas y una cantidad igualmente grande de información respecto de cada una de las marcas sometidas a consideración. La resolución extensiva de problemas a menudo ocurre cuando un consumidor está adquiriendo un producto o servicio caro, importante o técnicamente complicado por primera vez.
- **Resolución limitada de problemas.**- En este nivel de la resolución de problemas, los consumidores ya han establecido los criterios básicos para evaluar la categoría de producto y las diferentes marcas en esa categoría. Sin embargo, no han establecido aún sus preferencias respecto de un grupo selecto de marcas. Su búsqueda de información adicional es más bien un “refinamiento”; deben reunir más información



para discernir entre las diversas marcas. Este tipo de resolución de problemas con frecuencia ocurre cuando el consumidor desea adquirir una versión nueva y actualizada de un producto que ya ha comprado antes.

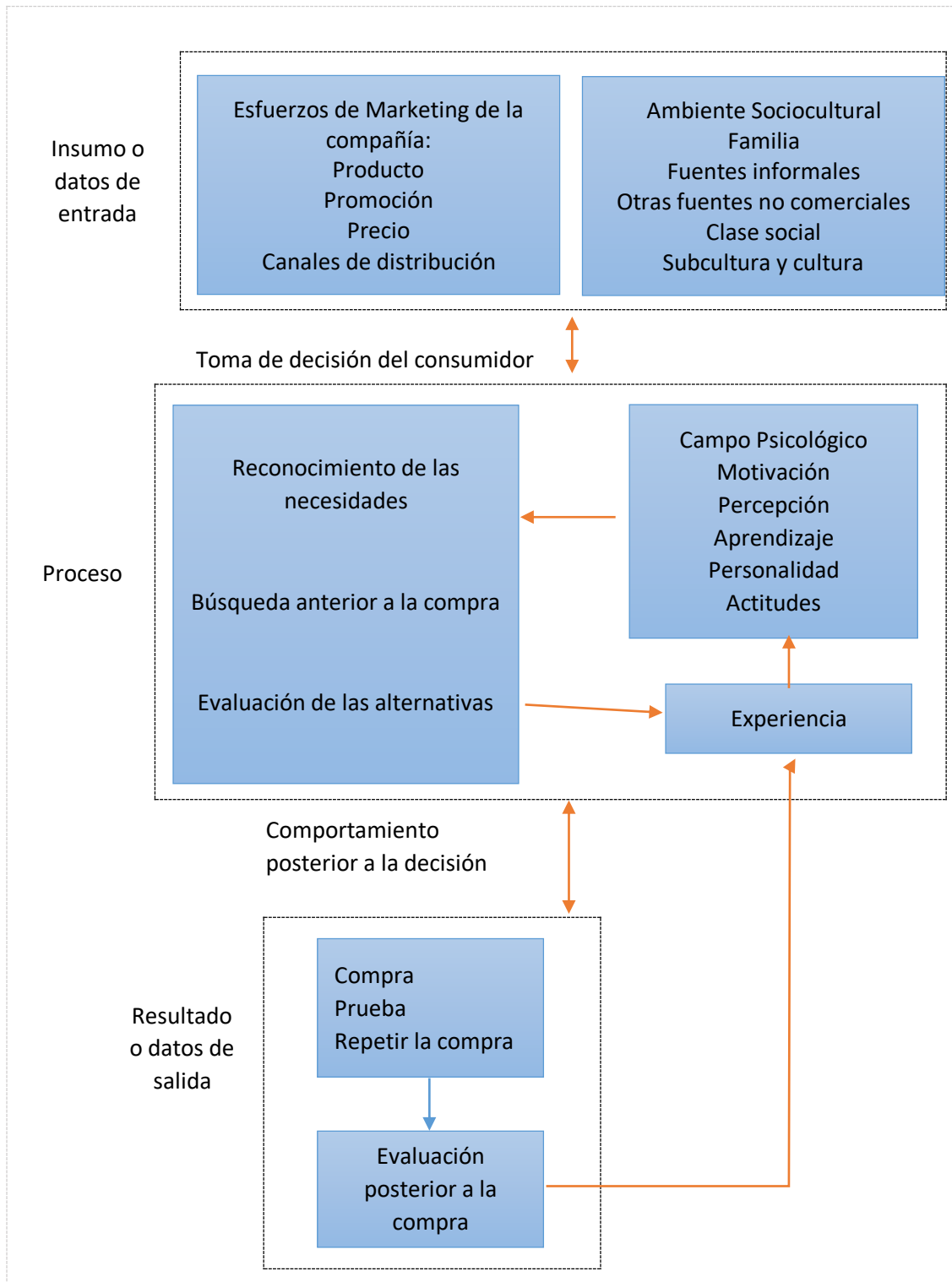
- **Comportamiento rutinario de respuesta.-** En este nivel, los consumidores tienen experiencia con la categoría de producto y, además, cuentan con un conjunto de criterios bien establecidos para evaluar las marcas que están considerando. En algunas situaciones buscan un poco más de información; en otras, simplemente repasan lo que ya saben. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010)

### 2.1.3.2. Modelo de la Toma de Decisión del Consumidor

El modelo está diseñado para vincular muchas de las ideas sobre la toma de decisiones del consumidor y el comportamiento del consumidor que se analizó a lo largo del libro. No intenta dar una idea exhaustiva de las complejidades de la toma de decisión del consumidor. Por lo contrario, está diseñado para sintetizar y coordinar los conceptos relevantes en un todo significativo, tiene tres componentes principales: insumo o datos de entrada, proceso y resultado o datos de salida. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, págs. 464-480)



Ilustración 2. Modelo de la toma de decisión del consumidor



Fuente: Elaboración propia en base al libro *Comportamiento del Consumidor* por Schiffman, Leon; Lazar Kanuk, Leslie.



#### **2.1.3.2.1. Insumo o datos de entrada**

El componente insumo o datos de entrada de nuestro modelo de toma de decisiones del consumidor se basa en influencias externas que sirven como fuentes de información sobre un producto en particular e influyen en los valores, las actitudes y el comportamiento del consumidor relacionados con el producto. También la mezcla de marketing adopta la forma de estrategia para influir a la toma de decisiones, lo cual consiste en: el producto en sí (incluyendo su empaque, tamaño y garantías); la publicidad en medios de comunicación masiva, el marketing directo, la venta personal y otros esfuerzos promocionales; la política de precios; y la elección de canales de distribución para llevar el producto del fabricante al consumidor. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, págs. 464-480)

#### **2.1.3.2.2. Proceso**

El componente proceso del modelo tiene que ver con la forma en la que los consumidores toman decisiones. Para comprender este proceso, debemos considerar la influencia de los conceptos psicológicos. El campo psicológico representa las influencias internas (motivación, percepción, aprendizaje, personalidad y actitudes) que afectan los procesos de toma de decisiones de los consumidores (lo que necesitan o desean, su conciencia de las diferentes opciones de productos, sus actividades de recopilación de información, y su evaluación de las alternativas). Como se indica en el componente proceso del modelo general de decisión, el acto de tomar una decisión consta de tres etapas: reconocimiento de las necesidades, búsqueda anterior a la compra, y evaluación de las alternativas. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, págs. 464-480)

#### **2.1.3.2.3. Resultado o datos de salida**

La porción del modelo de toma de decisiones del consumidor referente al resultado se ocupa de dos tipos de actividad posterior a la decisión estrechamente asociados: el comportamiento de compra y la evaluación



posterior a la compra. El objetivo de ambas actividades es incrementar la satisfacción del cliente con su compra. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, págs. 464-480)

#### **2.1.3.2.3.1. Evaluación posterior a la compra**

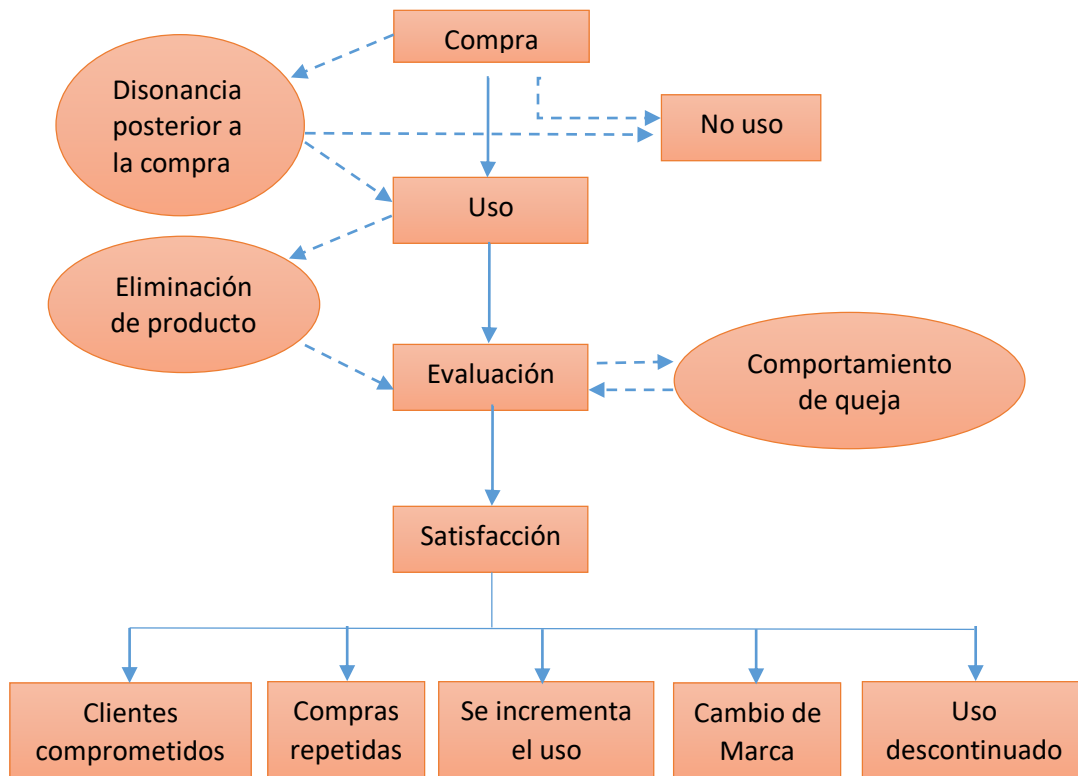
A medida que los consumidores utilizan un producto, particularmente durante una compra de ensayo, evalúan su desempeño a la luz de sus propias expectativas. Hay tres posibles resultados de estas evaluaciones:

- El desempeño real cumple con sus expectativas, lo que conduce a un sentimiento neutral;
- El desempeño sobrepasa las expectativas, causando un sentimiento positivo de las expectativas.
- El desempeño está por debajo de las expectativas, causando una insatisfacción.

Para cada uno de estos tres resultados, las expectativas y la satisfacción de los consumidores están estrechamente relacionadas; es decir, los consumidores tienden a juzgar su experiencia con base en sus expectativas al momento de realizar una evaluación posterior a la compra. (SCHIFFMAN & LAZAR KANUK, 2010, págs. 464-480)



Ilustración 3. Evaluación posterior a la compra



Fuente: Elaboración propia en base al libro *Comportamiento del Consumidor* por Schiffman, Leon; Lazar Kanuk, Leslie.

#### 2.1.4. El comportamiento del consumidor y su relación con la deserción estudiantil

Al estudiar los factores de deserción estudiantil, del mismo modo se estudia el comportamiento del consumidor en cuanto realiza una evaluación de post compra, donde por un factor en particular llega a tomar la decisión de dejar de lado el servicio.

Se define como usuario o consumidor al estudiante universitario, el cual es aquel que recibe el beneficio de un servicio otorgado por una institución dentro del mercado, en este caso la universidad (estudio superior).

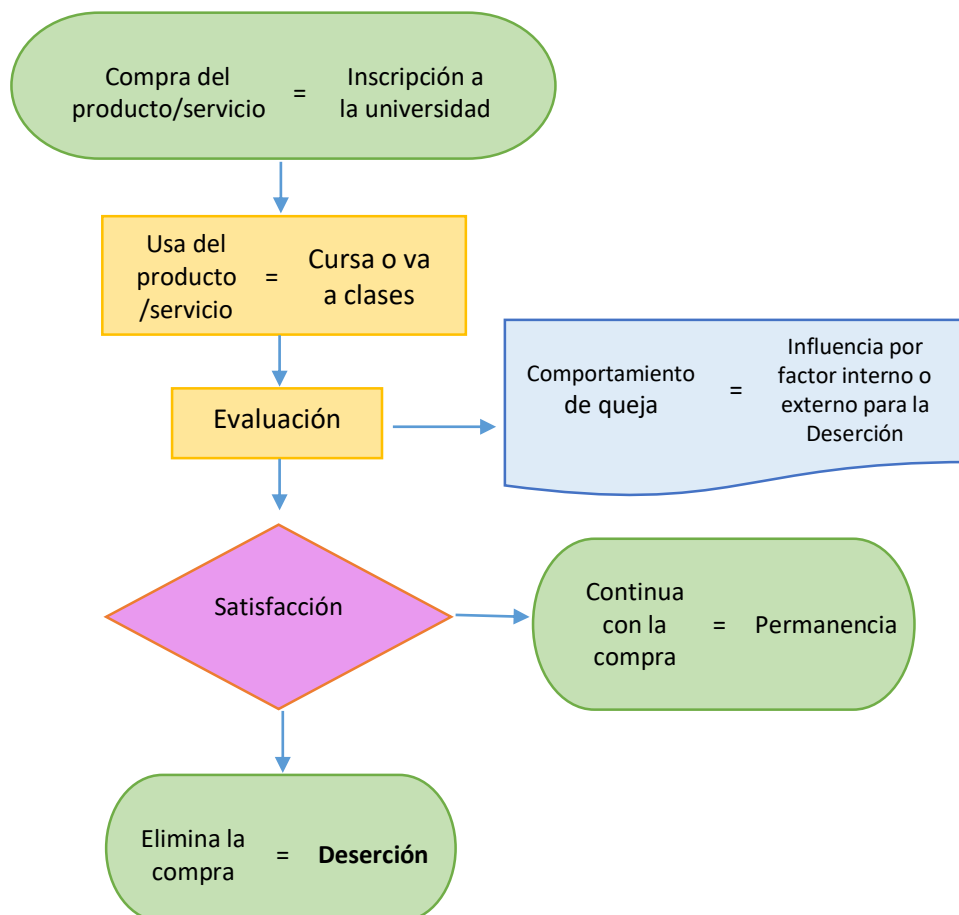
Según (Suárez Zozaya, 2008) menciona: “Las universidades, y todos los establecimientos que ofrecen educación superior, deberían comprometerse



con satisfacer las expectativas y necesidades de sus alumnos y, también a reconstruir su identidad como empresas dedicadas al negocio de la educación y del conocimiento”.

Por lo que se deliberó que la deserción depende de las características de la institución educativa en la forma que el estudiante se vincula a ella, por lo que es necesario para llegar a la satisfacción del estudiante conocer sus características, opiniones, experiencias, expectativas, necesidades, opiniones y deseos para poder cumplir con los objetivos de la universidad que es formar profesionales de excelencia, ya que ellos contribuirán tanto al desarrollo departamental como nacional.

Ilustración 4. Comportamiento del consumidor y su relación con la deserción estudiantil



Fuente: Elaboración propia



## 2.2. CONTEXTO REFERENCIAL

### 2.2.1. Antecedentes de la Carrera

La Carrera de Administración de Empresas tuvo sus orígenes a fines de la década de 1960, inicialmente como una de las especialidades de la licenciatura en Ciencias Económicas de la Universidad Mayor de San Andrés, posteriormente en 1974 se constituyó formalmente como una carrera e inicia su vida académica independientemente, aunque formando parte de la Facultad de Ciencias Económicas Financieras. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 12).

### 2.2.2. Datos importantes

Datos recabados del Boletín de la División de Sistemas de Información y Estadística del 2018, la Carrera de Administración de Empresas de la UMSA tiene la siguiente cantidad de estudiantes: 1813 varones y 1951 mujeres.

- Cantidad de estudiantes que ingresaron a la CAE por el tipo de colegio:
  - Fiscales alrededor de 2055 personas.
  - Particulares alrededor de 1490 personas.
  - Otros alrededor de 219 personas.
- Cantidad del total de matriculados en la Carrera de Administración de Empresas:
  - En el año 2013 con 3545 estudiantes.
  - En el año 2014 con 3612 estudiantes.
  - En el año 2015 con 3729 estudiantes.
  - En el año 2016 con 3666 estudiantes.
  - En el año 2017 con 3709 estudiantes.
  - En el año 2018 con 3764 estudiantes.





### 2.2.3. Misión y Visión de la Carrera

**MISIÓN:** “Formar profesionales investigadores, competentes, gestores, líderes emprendedores, comprometidos con el desarrollo sostenible de la sociedad con cualidad ética y responsabilidad social”

**VISIÓN:** “Ser la unidad académica líder en la gestión del conocimiento e innovación en las ciencias administrativas con reconocimiento y apertura regional, nacional e internacional por su aporte al desarrollo sostenible”. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 32)

### 2.2.4. Objetivos de la Carrera de Administración de Empresas

- a) Formar profesionales en administración de empresas para el mercado nacional, en concordancia con la realidad económica, política y social del país.
- b) Realizar estudios de posgrado dirigidos a profesionales del área de administración y áreas a fines del conocimiento.
- c) Efectuar investigación en el campo de la ciencia de la administración y disciplinas a fines.
- d) Desarrollar actividades orientadas a la permanente actualización de docentes, estudiantes, egresados, y profesionales en administración.
- e) Ejecutar programas y proyectos de interacción en el espectro de la ciencia de la administración y disciplinas a fines, que ofrezcan respuestas al entorno de la carrera de administración de empresas. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, págs. 13, 14)

### 2.2.5. Definición del Perfil Profesional del Administrador

#### 2.2.5.1. Competencias, Roles y Actividades Profesionales

Es un coordinador y director de los esfuerzos encaminados a alcanzar el objetivo de la empresa. En su desempeño tendrá que asumir riesgos calculados, hacer frente a imprevistos que surjan y tener a mano soluciones adecuadas para superar los obstáculos que se puedan presentar.



También debe lograr un óptimo aprovechamiento de sus recursos para mejorar la calidad, competitividad y eficiencia de la empresa.

Conduce la empresa en base a disponibilidad de información tanto interna como externa a la empresa, la cual analiza y en base a ella determinar una línea de acción y prevé futuras situaciones, con la finalidad de desarrollarla y promoverla en el mercado.

La información externa a la empresa que requiere es de tipo económico, social, legal, político y tecnológico, para hacer un diagnóstico e interpretación de la situación de la empresa en el medio ambiente donde se desenvuelve. Y también factores más específicos de su interés como es información de sus proveedores, clientes, grupos de presión y competencia. (Perfiles Profesionales Orientación Vocacional Vocación vs. Carrera, s.f.)

#### **2.2.5.2. Perfil Profesional del Licenciado en Administración de Empresas**

Nuestro país precisa de profesionales en administración de empresas capaces de crear desarrollar y gestionar empresas con una visión integral de las organizaciones en un ambiente competitivo que les permita administrar recursos de una manera eficaz eficiente y efectiva, y que demuestren actitudes de mejoramiento continuo y responsabilidad social.

El licenciado en administración de empresas (Management) cuenta con una formación multidisciplinario que le permitirá desarrollar actividades relacionadas a funciones gerenciales de planificación, organización, coordinación, integración, dirección y control, optimizando así esfuerzos y recursos, y funciones empresariales: marketing, producción, finanzas, recursos humanos y administración de la tecnología en un marco de competencia nacional y global. Innovando procesos y procedimientos organizacionales. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 20)



### 2.2.5.3. Objetivos de Formación

Cada tipo de educación tiene un objeto propio, de acuerdo con la futura labor del graduado, el cual es un sistema que contienen una parte de la realidad objetiva y que está delimitado por el grupo de problemas que en él se manifiestan y que requiere de la formación de un solo tipo de egresado para que inmerso en él pueda resolverlos y así, el objeto de la profesión de administrador de empresas son las organizaciones. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 17)

### 2.2.5.4. Títulos y Grados

De acuerdo con los estatutos de la Universidad Mayor de San Andrés, en la Carrera de Administración de Empresas.

Tabla 4. Títulos Académicos

ESPECIALIDAD	CERTIFICACIÓN
<b>Licenciatura en Administración de Empresas “Management”.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente administrativo</li><li>• Técnico universitario medio: en gestión de talento humano y Analista administrativo en investigación de mercados.</li><li>• Técnico Universitario: Gerencia de Ventas en Management</li></ul>
<b>Licenciatura en Administración y gerencia pública.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente administrativo</li><li>• Técnico universitario medio: en gestión de talento humano y Analista administrativo en investigación de mercados.</li><li>• Técnico Universitario: Gerencia Financiera Pública</li></ul>



	en Contrataciones y Adquisiciones Estatales.
<b>Licenciatura en Administración y gerencia financiera.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente administrativo</li><li>• Técnico universitario medio: en gestión de talento humano y Analista Administrativo en Investigación de Mercados.</li><li>• Técnico Universitario: En Gerencia de Financiera y en Gerencia de Costos.</li></ul>

*Fuente: Elaboración propia según El Plan de Estudio 2012 IV Congreso Interno.*

### **Títulos Profesionales**

Licenciatura en Administración de Empresas “Management”.

- a) Licenciatura en Administración de Empresas “Management”, mención en emprendimiento.
- b) Licenciatura en Administración de Empresas “Management”, mención en marketing.
- c) Licenciatura en Administración de Empresas “Management”, mención en gestión de Talento Humano

Licenciatura en Administración y gerencia pública.

Licenciatura en Administración y gerencia financiera. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 81)

#### **2.2.5.5. Duración de la Carrera**

La carrera de administración de empresas, tiene una carga horaria mínima de 4980 horas académicas, el mismo que refleja en sus diferentes programas profesionales, es decir, de la licenciatura en administración de empresas (Management), Licenciatura en administración y gerencia pública y



Licenciatura en Administración y Gerencia Financiera. (ALIENDRE ESPAÑA, y otros, 2012, pág. 79)

### 2.3. CONTEXTO LEGAL

#### 2.3.1. Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana

**Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana señala:**

**Artículo 1.-** El presente Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana, contempla los derechos y las obligaciones de los estudiantes; tiene los objetivos de normar: las modalidades de admisión, seguimiento, evaluación, orientación académica, asistencia y graduación.

**Artículo 2.-** De conformidad con el Artículo 120 del Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana, son estudiantes universitarios las personas nacionales o extranjeras, estas últimas con residencia legal, matriculadas en las carreras que ofrece la universidad en sujeción al modelo curricular vigente, cumpliendo los requisitos exigidos por el Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana, el Estatuto Orgánico de la Universidad de la cual forma parte y del presente reglamento.

**Artículo 3.-** Todo estudiante a partir de su inscripción, asume el compromiso de conocer y cumplir las normas del Estatuto Orgánico de la Universidad Boliviana, del Estatuto Orgánico de la Universidad a la cual pertenece y el presente reglamento. (REGLAMENTO DE RÉGIMEN ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA, 2016, pág. 2)

#### **Ley N° 070 de la Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”**

Artículo 1. (Mandatos Constitucionales de la educación).

1. Toda persona tiene derecho a recibir educación en todos los niveles de manera universal, productiva, gratuita, integral e intercultural, sin discriminación.



2. La educación constituye una función suprema y primera responsabilidad financiera del Estado, que tiene la obligación indeclinable de sostenerla, garantizarla y gestionarla.

3. El Estado y la sociedad tienen tuición plena sobre el sistema educativo, que comprende la educación regular, la alternativa y especial, y la educación superior de formación profesional. El sistema educativo desarrolla sus procesos sobre la base de criterios de armonía y coordinación. (LEY DE LA EDUCACIÓN AVELINO SIÑANI Y ELIZARDO PÉREZ, 2010, pág. 17)



## 2.4. ESTUDIOS PREVIOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

Se revisó trabajos de investigaciones previos que tienen relación con el tema del objeto de estudio, la descripción de los mismos se mencionarán a continuación:

- El libro “LA DESERCIÓN ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA ESTUDIANTIL” de los autores: Mtra. Floricely Dzay Chulim y Dr. Oscar Manuel Narváez Trejo, señala que no hay una única variable que afecte la decisión de los estudiantes. Así mismo, categoriza las causas como pre-universitarias, institucionales, familiares, personales y de empleo. Establece que los factores mencionados afectan el bienestar del estudiante de una manera positiva o negativa. Este autor señala que si los factores son negativos, hay una mayor posibilidad de deserción; mientras que si estos factores son positivos, el índice de permanencia es más alto. (Dzay Chulim & Narváez Trejo, 2012, pág. 29).
- En la investigación realizada por el Ministerio de Educación Nacional de la Republica de Colombia “DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR COLOMBIANA”, destacan tres trabajos claves en el entendimiento del problema de la deserción estudiantil en el ámbito nacional. El primero se enfocó en la comprensión teórica y conceptual del fenómeno; el segundo se implementó técnicas estadísticas adecuadas para estudiar la deserción como un problema dinámico; y el tercero se analizó el riesgo de deserción, desarrollando el Sistema de Prevención de la Deserción en Educación Superior (SPADIES)<sup>2</sup>, que permite a cada institución identificar y clasificar a los estudiantes en riesgo de deserción, dado un grupo determinado de variables.

---

<sup>2</sup> SPADIES es un sistema de información especializado para el análisis de la permanencia en la educación superior colombiana a partir del seguimiento a la deserción estudiantil, que consolida y clasifica la información para facilitar el acompañamiento a las condiciones que desestiman la continuidad en el sistema educativo.



Para realizar el trabajo investigativo emplearon varios métodos y metodologías de investigación como ser: revisión bibliográfica y construcción de indicadores, encuesta a estudiantes desertores y aplicación de modelos de duración, construcción de indicadores y caracterización de los desertores, cálculo de la tasa de deserción e identificación de las causas de deserción, etc.

Por consiguiente los hallazgos fueron de mucha relevancia, las tasas de deserción del sistema universitario colombiano se ha ubicado entre el 45% y el 50%, lo que significaría que cerca de uno de cada dos estudiantes que ingresan al sistema no culmina sus estudios. Vale la pena resaltar que el 37% del total de los estudiantes desertores abandona sus estudios en primer semestre y el 16% en segundo semestre, es decir que más de la mitad de la deserción se concentra en los dos primeros semestres de la carrera.

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia espera avanzar en la principal meta que tiene prevista el país en la materia: disminuir la deserción por cohorte al 40% en 2010 y al 25% en 2019. (Guzmán Ruiz , y otros, 2009)

- En otra investigación a cargo de IESALC/UNESCO<sup>3</sup>, realizado por un equipo técnico de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho: “ESTUDIO SOBRE REPITENCIA Y DESERCIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN BOLIVIA”, menciona que en Bolivia los antecedentes previos al estudio estimaban que el 77% de los estudiantes que abandonaban la universidad, cada año lo hacían sin concluir sus estudios, se consideraba que un 5% de los que iniciaban estudios universitarios egresaban y 2% se titulaba. Además, se estimaba que el promedio de duración de los estudios de licenciatura era de 13 años.

---

<sup>3</sup> El Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, UNESCO: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, es un organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas (ONU).





La metodología del estudio consistió en el seguimiento de nuevos matriculados en tres carreras: Derecho, Medicina é Ingeniería Civil, el periodo de estudio considera las gestiones 1999 al 2003, para el cual se ha aplicado encuesta a casos de deserción en base a cuestionario especialmente diseñado para el efecto.

Los hallazgos fueron los siguientes:

La Deserción Especifica (no ajustada) donde se puede ver que la deserción a nivel nacional en la carrera de Derecho es del 43% siendo un poco más alta en los hombres (45%) mientras que en las mujeres es un poco más baja (40%). Igualmente en Medicina la tasa de deserción alcanza el 42% (41% en las mujeres) y en Ingeniería Civil es del 30% igualmente es más baja en las mujeres con el 25%, mientras que para los varones es del 31%.

Respecto a las causas de la deserción el 46% de los entrevistados anota como factor más importante la oportunidad de trabajo y la consiguiente incompatibilidad del mismo con la prosecución de estudios. El cambio de carrera tiene incidencia en un 23%; los motivos familiares influyen en un 15% y las dificultades económicas (gastos de estudio) así como las “dificultades de estudio” tienen una menor incidencia con el 8%.

Los resultados de las encuestas también confirman que la deserción más allá de ser indicadores de los niveles de eficiencia de las instituciones, tienen implicancias en tres planos importantes: en el plano personal, en el plano social y en el plano institucional. El cual se definió de manera concreta solo el plano institucional, el costo total estimado para 1495 deserciones ocurridas en el periodo de estudio (1996-2003) asciende a Bs. 5'852.877 (cinco millones ochocientos cincuenta y dos mil ochocientos setenta y siete bolivianos) con un costo promedio nacional de Bs. 3.915 (tres mil novecientos quince bolivianos) por



estudiante. (Instituto Internacional para la Educación Superior en America Latina, 2006)

Con el estudio realizado por Floricely Dzay Chulim, tuvo influencia para categorizar de manera cuidadosa los factores de deserción, de igual forma la investigación realizada por el Ministerio de Educación Nacional en Colombia, se puede rescatar como una recomendación para las instituciones educativas en Bolivia, el Sistema de Prevención de la Deserción en Educación Superior (SPADIES), que permite a cada institución identificar y clasificar a los estudiantes en riesgo de deserción, a pesar de esta increíble herramienta, Colombia tuvo una deserción ubicado entre el 45% y el 50%. En cambio en Bolivia, el porcentaje es menor, siendo más representativo la deserción en el sexo masculino que en el femenino, dentro de esta investigación es notable y preocupante el hallazgo referente a las implicancias de costo promedio nacional que es de Bs. 3.915 (tres mil novecientos quince bolivianos) por estudiante. De esta forma se cree que la deserción debe ser estudiada en la Carrera de Administración de Empresas, para ser controlada o minimizarla según encontremos las principales causas, cada uno de estos estudios será de guía para poder categorizar de manera correcta y detallada las herramientas de investigación.



## 2.5. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

En la actualidad se puede notar una reducción de estudiantes en los últimos semestres de la Carrera de Administración de Empresas, varios llegan a reprobado y repetir las materias, puesto que se ve un número notable de alumnos en los cursos de verano e invierno. El abandono en la carrera se da de forma natural, es una preocupación ya que no existe alguna política de permanencia estudiantil o políticas referentes al tema, en la institución. Además que no se tiene un registro de los estudiantes desertores y se desconoce las causas por las cuales desertan, puesto que no se hizo anteriormente una investigación al respecto, más aún existe una falta de conocimiento por parte de la institución, y por tal motivo no se puede controlar adecuadamente los diferentes factores de la deserción la fidelización de los estudiantes.



## CAPÍTULO 3

### DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INTERVENCIÓN

El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 49)

##### 3.1.1. Nivel de investigación

La forma de razonamiento de esta investigación es del tipo descriptivo, donde se llegó a identificar y a acercarse a una interpretación de las características de la comunidad objeto de investigación.

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

En el presente estudio, no se hizo una intervención de forma intencional de manipular deliberadamente las variables, por tal hecho nuestra investigación es del tipo No Experimental, lo que se hizo es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos en diferentes partes del tiempo, el diseño de investigación es longitudinal de tendencia. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 149)

#### 3.2. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO

En esta investigación está conformada como población a los estudiantes que desertaron la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés de las gestiones 2013-2016, los cuales conforman un total de 101 estudiantes.

#### 3.3. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA

Para esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico, ya que se tuvo las cifras de la población a investigar.



Se llegó a determinar el tamaño y diseño de la muestra con un total de 80 estudiantes desertores, calculado con la fórmula de población finita, con el nivel de confianza de 95%, con error permitido de 5% con la probabilidad verdadera de éxito del 50%.

*Ilustración 5. Formula de población finita*

**Fórmula**

Población finita

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 \times P \times Q + Ne^2}$$

*Ilustración 6. Determinación del tamaño y diseño de la muestra*

ESTUDIANTES		
<b>N =</b>	Tamaño de la Población	101
<b>z =</b>	Intervalo de confianza 95% =1.96	1,96
<b>p =</b>	Probabilidad de Éxito	0,5
<b>q =</b>	Probabilidad de Fracaso	0,5
<b>E =</b>	Error Muestral Permitido (d)	0,05
	<b><math>N \times z^2 \times p \times q</math></b>	97,00
	<b><math>E^2 \times (N-1) + z^2 \times p \times q</math></b>	1,2104
	<b>n=</b>	80

### 3.4. SELECCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS

#### 3.4.1. Método de investigación

La forma de razonamiento es el inductivo, se desarrolló partiendo del conocimiento particular a lo general.

#### 3.4.2. Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizaron son las siguientes:

##### 3.4.2.1. Encuesta

La encuesta fue dirigida a los estudiantes de la CAE, donde permitió estimar la ocurrencia del fenómeno de deserción, en base a la formulación de preguntas, que ayudaron a cumplir con los objetivos de la investigación.



### **3.4.2.2. Cuestionario**

El cuestionario fue dirigido a los estudiantes desertores de la CAE de las gestiones 2013-2016, consiste en la captación de información escrita a los sujetos de investigación, para diagnosticar y responder a los factores de deserción que se presentan en la universidad.

### **3.4.3. Instrumentos de relevamiento de información**

Las herramientas y técnicas que se utilizó en la investigación son: la encuesta y el cuestionario.<sup>4</sup>

### **3.4.4. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó en base a técnicas estadísticas y gráficos elaborados en Microsoft Excel y en SPSS, con el fin de conseguir datos precisos, posteriormente realizar el análisis de cada aspecto valioso de esta investigación que se detalla el siguiente capítulo.

---

<sup>4</sup> Ver Anexo Nº 5



## CAPÍTULO 4

### RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se toma en cuenta los siguientes puntos de análisis:

#### 4.1. PROCESO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Esta investigación se realizó en fecha 03 de diciembre de la gestión 2018 al 06 de marzo de la gestión 2019, el trabajo de campo se efectuó dentro de la Carrera de Administración de Empresas, en primera instancia se solicitó al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (D.T.I.C.) de la Universidad Mayor de San Andrés, los datos de los estudiantes que abandonaron la Carrera de Administración de Empresas en relación a la cantidad de matriculación que llegaron a efectuarse desde el año 2013 al 2016.

*Tabla 5. Historial de la deserción estudiantil 2013 -2016*

AÑO DE INGRESO	NUMERO DE MATRICULAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Registro Universitario	NOMBRE	Teléf.	Teléf.(2)	CORREO
2013	1	1						21	21	21	11	21
2013	2	1	1					8	8	8	3	7
2013	3	1	1	1				10	10	10	6	10
2013	4	1	1	1	1			13	13	13	4	13
2014	1		1					6	6	6	3	5
2014	2		1	1				6	6	6	5	6
2014	3		1	1	1			10	10	9	3	9
2014	4	1	1	1	1			1	1	1	1	1
2015	1			1				11	11	11	1	10
2015	2			1	1			7	7	7	1	7
2016	1				1			8	8	8	1	8
<b>TOTAL</b>								<b>101</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>97</b>

*Fuente: Elaboración propia en base a información de División de Sistemas de Información y Estadística D.S.I.E.*



Se obtuvo alrededor de 101 datos, los cuales se realizó un informe detallado y ordenado desde el año 2013 al 2016, se aprecian: 101 nombres completos de ellos, 58 son del género masculino y 43 del género femenino; 100 números de celular; 39 números telefónicos y 97 correos electrónicos.

Para poder llegar a la muestra probabilística de 80 estudiantes desertores se realizó la búsqueda total de los 101 datos. Partiendo con este historial se realizó la investigación en diferentes fases:

### **PRIMERA FASE:**

La investigación se inició en fecha 03 al 27 de diciembre de la gestión 2018. Previamente de mandar la encuesta vía online se tenía una interacción con la persona, el cual constituía de realizar una llamada explicando el objetivo de la encuesta y pidiendo amablemente el llenado de la misma.<sup>5</sup>

En esta fase se obtuvo alrededor de 51 personas que contestaron el teléfono, las interacciones fueron las siguientes:

- 42 respondieron indistintamente a la petición del llenado de la encuesta.
- 6 respondieron de manera positiva al requerimiento, e incluso preguntaron si podían retornar a la carrera<sup>6</sup>.
- 3 respondieron de manera negativa, mencionaron no tener interés en la encuesta.

De los cuales solo 44 respondieron a la encuesta vía online, entre ellos: 42 respondieron al Whatsapp y 2 al correo electrónico.

---

<sup>5</sup> Como recompensa de llenado de la encuesta se procedía a una carga de crédito a ese número, la suma de Bs 2.- o Bs 3.- dependiendo la línea telefónica (Tigo, Entel y Viva).

<sup>6</sup> Se proporcionó los números de referencia de la UMSA, y dirección de CAE para que puedan comunicarse y obtener mayor información.





## **SEGUNDA FASE:**

La duración de esta fase fue del 19 de febrero al 06 de marzo de la gestión 2019, donde se continúa con la búsqueda de las 50 personas restantes, se procede vía Facebook y por contactos de amigos y/o compañeros que siguen cursando la carrera, ya que no se tuvo respuesta a las llamadas telefónicas en la primera fase.

En la segunda búsqueda se logró hallar a 22 personas por colaboración de sus compañeros y/o amigos que cursan actualmente la Carrera de Administración de Empresas, por lo tanto se consiguió: 8 números telefónicos y 14 perfiles de Facebook, de entre ellos solo 3 fueron del historial de la deserción estudiantil en las gestiones 2013-2016; y los 19 restantes no están dentro del historial de deserción estudiantil mencionados en Tabla N° 5, donde se deduce que son desertores matriculados pero no inscritos, ya que no cursan ninguna materia en la carrera actualmente.

Por tanto, del total de los hallazgos en esta segunda fase: 32 personas respondieron a la solicitud del llenado de la encuesta, 2 de ellos fallecieron y no se tuvo éxito en poder encontrar a 24 personas.

### **4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a estudiantes desertores de la Carrera de Administración de Empresas de las gestiones 2013 al 2016.

#### **VARIABLES IDENTIFICADAS**

Dentro de las variables de la matriz, donde se obtuvo información general y de investigación del estudiante desertor, se tomó en cuenta los siguientes:



Tabla 6. Variables de identificación

<b>VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>DATOS GENERALES</b>	<b>FACTORES DE DESERCIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>i. <b>Género</b></li><li>ii. <b>Edad</b></li><li>iii. <b>Estado Civil</b></li><li>iv. <b>Ingresos Económicos</b></li><li>v. <b>Ocupación actual</b></li></ul>	<p><b>Factores internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Familiar</li><li>ii. Económico-Laboral</li><li>iii. Psicológicos</li></ul> <p><b>Factores externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Académicos</li><li>ii. Institucionales</li></ul>
<b>INFORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>DECISIÓN DEL ABANDONO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>i. Nivel conocimiento de la CAE.</li><li>ii. Toma de decisiones al momento de ingresar a la CAE.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Periodo de retiro (Entrada).</li><li>ii. Causa principal (Proceso).</li><li>iii. Situaciones que se vieron afectadas (Salida).</li></ul>
<b>OTROS HALLAZGOS</b>	<b>REINCORPORACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>i. Causa principal de la deserción según estado civil.</li><li>ii. Causa y efecto de la deserción estudiantil.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Toma de decisión de reincorporación a la CAE.</li><li>ii. Ocupación actual de los que desean reincorporarse a la CAE.</li><li>iii. Razones por las cuales volverían a sus estudios universitarios.</li></ul>

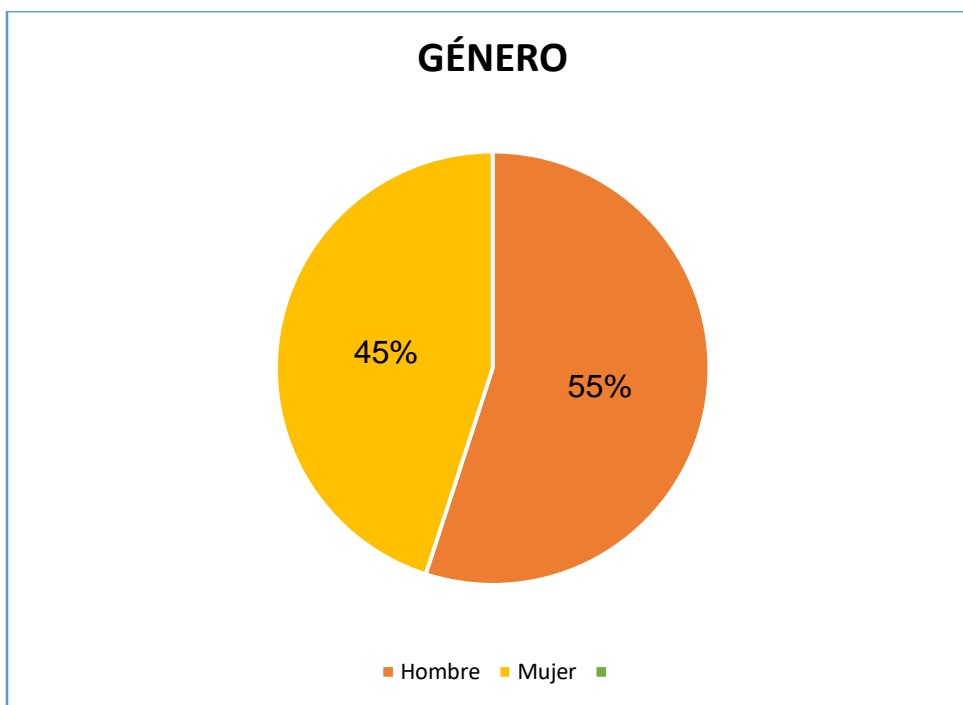
Fuente: Elaboración propia



### 4.3. INFORMACIÓN PERSONAL

#### 4.3.1. Género

Grafico 1. Género



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Género

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	42	55%
Mujer	34	45%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

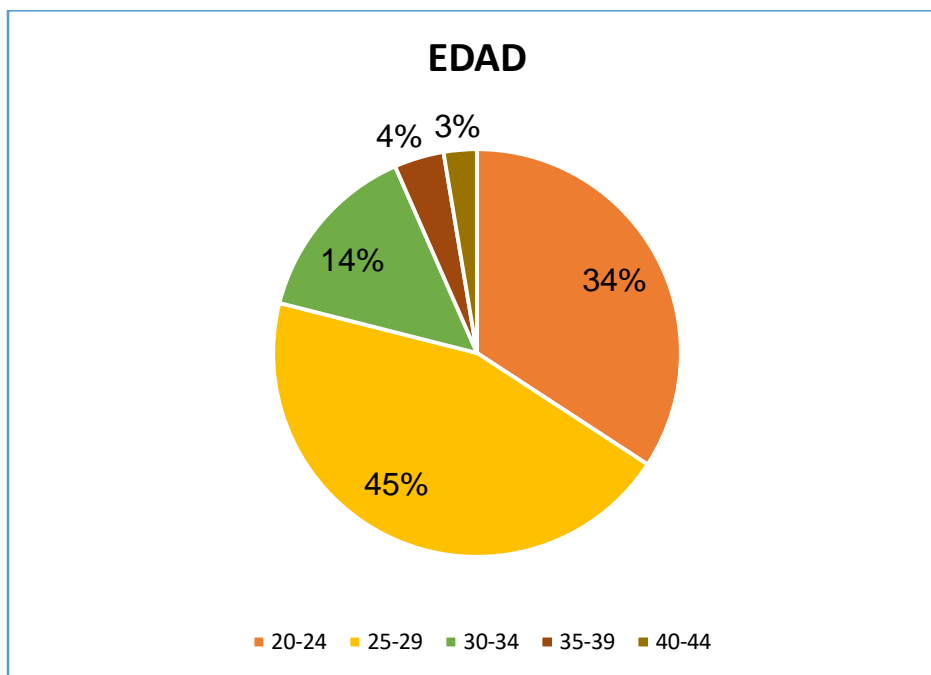
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla N° 7, el género masculino consta de un 55% equivalente a 42 personas y el género femenino consta de un 45% equivalente a 34 personas.



### 4.3.2. Edad

Grafico 2. Edad



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Edad

EDAD	Frecuencia	Porcentaje
20-24	26	34%
25-29	34	45%
30-34	11	14%
35-39	3	4%
40-44	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

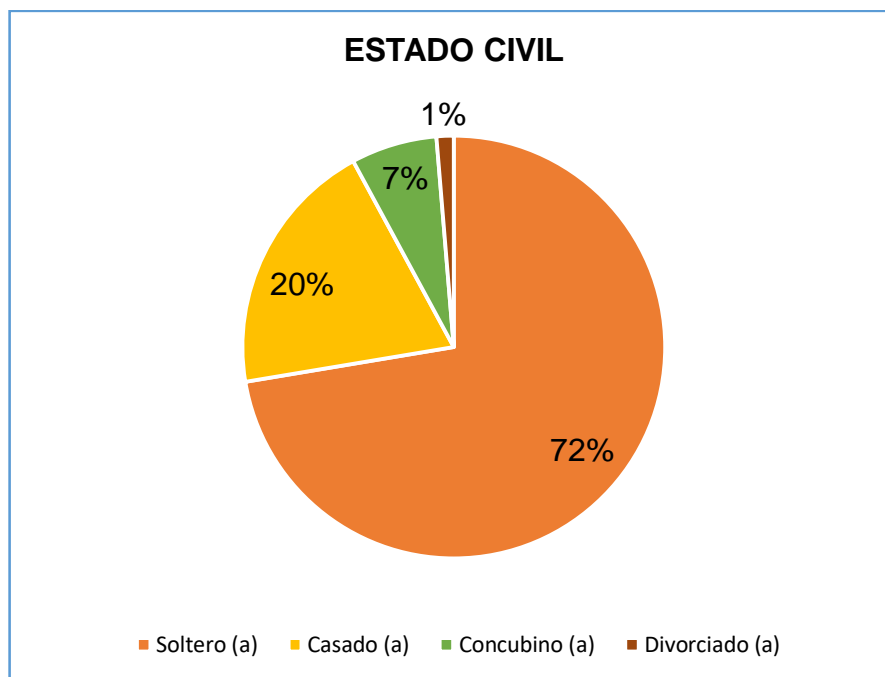
Fuente: Elaboración propia

La etapa de juventud comprendida entre 20 a 24 años llega a ser 34% que desertaron de la Carrera de Administración de Empresa, se deduce que estos dejaron en los dos primeros años, el 45% son de edad entre 25 a 29 años, el 14% tienen de 30 a 34 años los cuales en su mayoría son independientes, tienen sentido de un mayor compromiso. El 4% tienen 35 a 39 años y un 3% que supera los 40 años.



### 4.3.3. Estado Civil

Grafico 3. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	55	72%
Casado(a)	15	20%
Concubino(a)	5	7%
Divorciado(a)	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en los datos presentados en la Tabla N° 9, la mayoría son solteros(as) que comprenden el 72%, los casados(as) 20%, los concubinos(as) el 7% y los divorciado(as) el 1%, se observa que las diferencias son grandes en cuanto a las responsabilidades que asumen de acuerdo al estado civil.



#### 4.3.4. ¿Cómo solventas tus Necesidades Económicas?

Grafico 4. Ingresos Económicos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Ingresos Económicos

INGRESOS ECONOMICOS	Frecuencia	Porcentaje
Ingreso propio	51	67%
Ambos (ingreso propio y dependencia paterna)	19	25%
Dependencia paterna	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

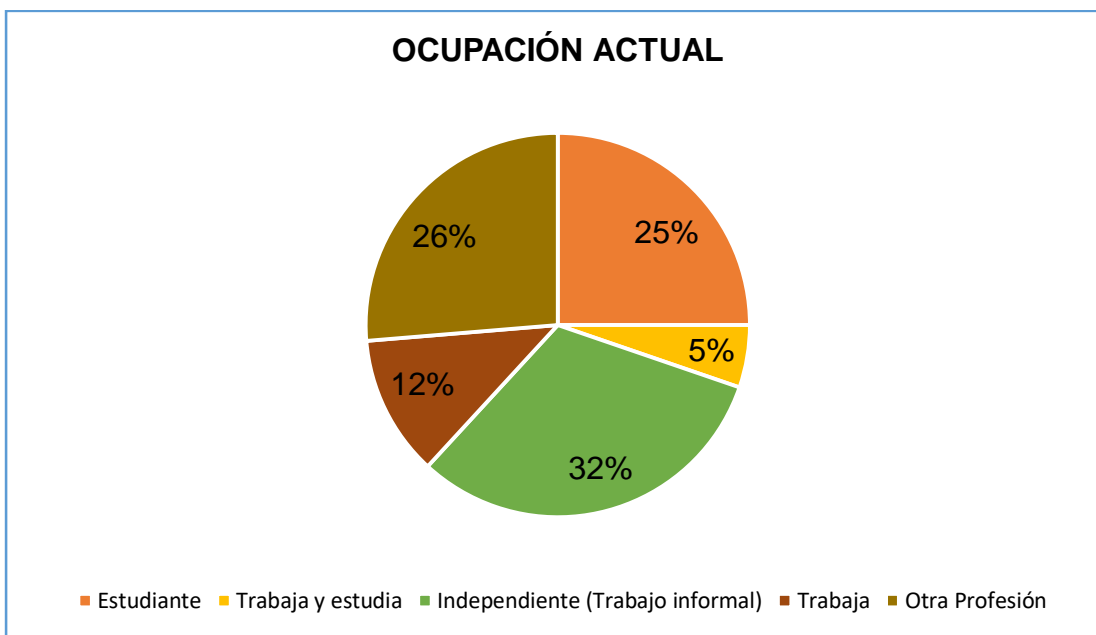
Fuente: Elaboración propia

Dentro de los ingresos económicos se aprecia: un 67% son financiados por ellos mismos; un 25% reciben ayuda familiar y algún otro ingreso propio; y un 8% dependen económicamente de sus padres, esto hace referencia que siguen estudiando otra carrera y/o en otra institución.



#### 4.3.5. ¿Cuál es tu ocupación, a que te dedicas actualmente?

Grafico 5. Ocupación actual



Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Ocupación Actual

OCUPACION ACTUAL	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante	19	25%
Trabaja y estudia	4	5%
Independiente (Trabajo informal)	24	32%
Trabaja	9	12%
Otra Profesión	20	26%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados nos muestran lo siguiente: el 32% tiene un trabajo informal, dentro de los cuales hay personas con negocios propios y comerciantes independientes; el 26% tienen otra profesión, como ser: ingeniero, contador, médico, gastrónomo, entre otros; y un 25% se dedica únicamente a estudiar, ya sea en otras instituciones o en otras carreras.



## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

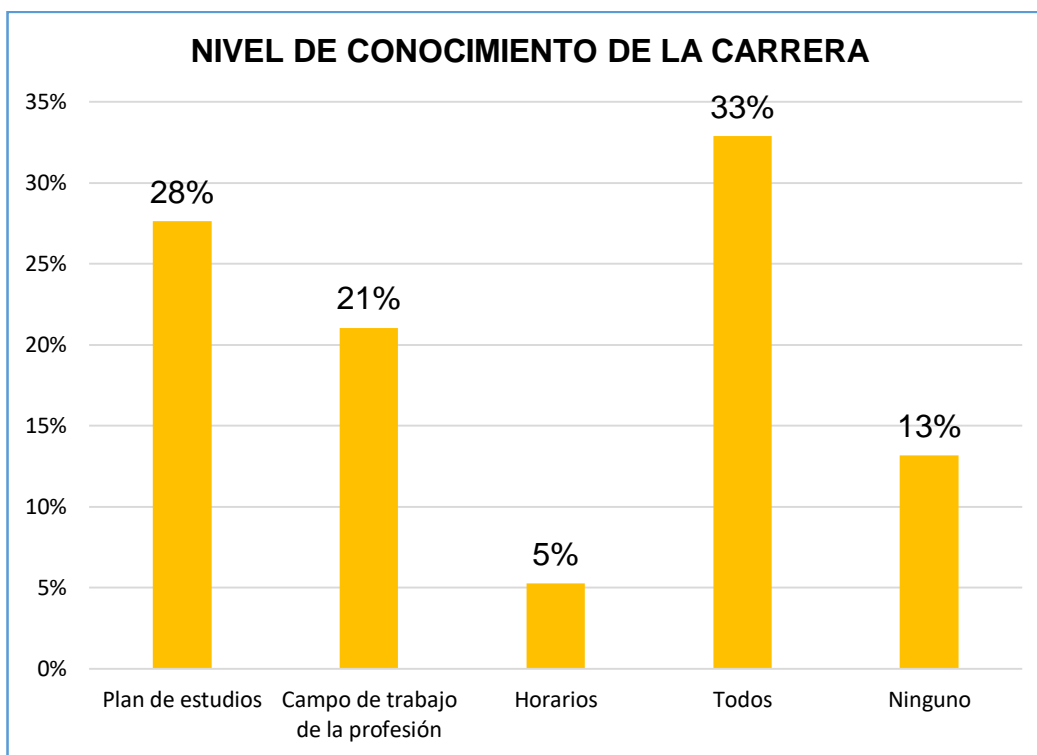
Entre las variables de la investigación, se tomó en cuenta:

### 4.4. INFORMACIÓN ACADÉMICA

A partir de esta sección, la investigación se orienta a conocer y comprender aspectos que tienen que ver con el ámbito académico, como ser la elección de la carrera.

#### 4.4.1. ¿Qué conocías de la Carrera de Administración de Empresas, al momento de ingresar?

Grafico 6. Nivel de conocimiento de la CAE



Fuente: Elaboración propia





Tabla 12. Nivel de conocimiento al ingresar a la CAE

<b>NIVEL DE CONOCIMIENTO AL INGRESAR A LA CARRERA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Plan de estudios	21	28%
Campo de trabajo de la profesión	16	21%
Horarios	4	5%
Todos	25	33%
Ninguno	10	13%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

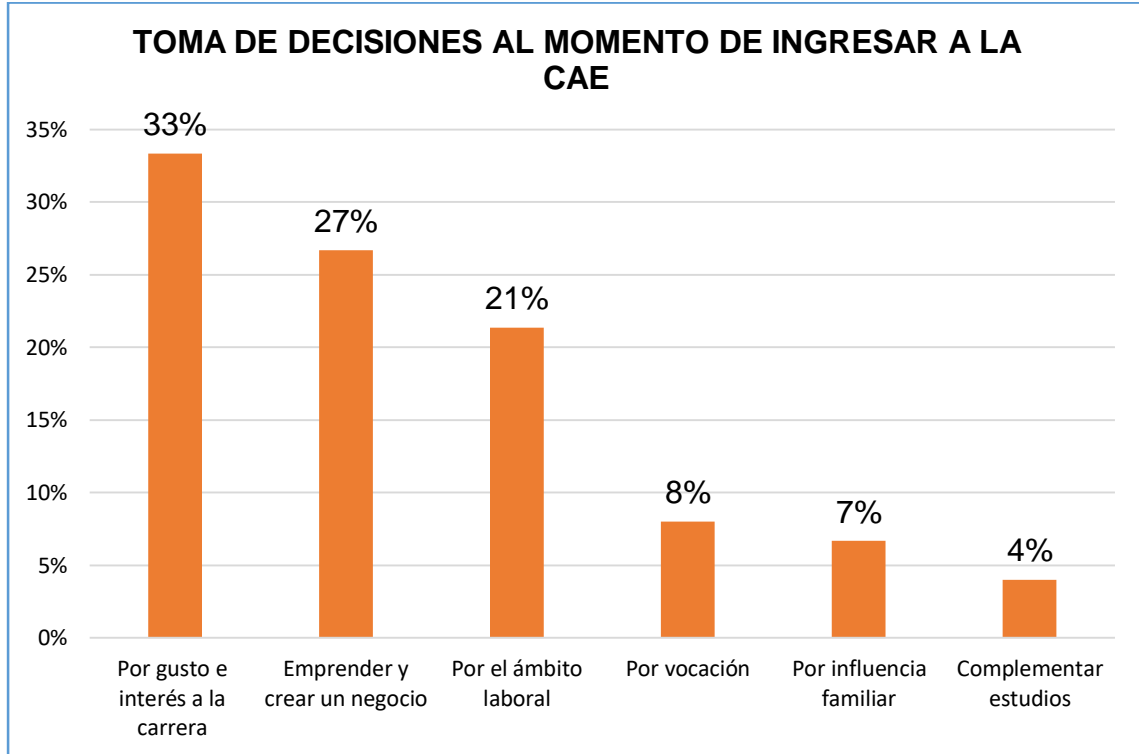
En la Tabla N° 12 se detalla que el 28% conocía el plan de estudios, 21% conocía el campo de trabajo de la profesión, el 5% conocía los horarios y el 33% conocían todos los anteriores antes de ingresar a la carrera.

Esto da como resultado que el 82% de los estudiantes encuestados mencionaron conocer bien el servicio prestado por la universidad, posicionándose dentro del nivel de resolución extensiva de problemas, el cual se refiere cuando el consumidor busca demasiada información antes de realizar la compra o adquirir el servicio.



#### 4.4.2. ¿Por qué decidiste escoger la Carrera Administración de Empresas?

Grafico 7. Toma de decisiones al momento de ingresar a la CAE



Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Toma de decisiones al momento de ingresar a la CAE

TOMA DE DECISIONES AL MOMENTO DE INGRESAR A LA CAE	Frecuencia	Porcentaje
Por gusto e interés a la carrera.	25	33%
Emprender y crear un negocio.	20	27%
Por el ámbito laboral.	16	21%
Por vocación.	6	8%
Por influencia familiar.	5	7%
Complementar estudios.	3	4%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Según el Gráfico N° 7, existen muchas razones que exponen los estudiantes encuestados para la elección de la Carrera de Administración de Empresas, entre las más representativas están:

- *“Me gusta la carrera”*, con un 33%.
- *“Para emprender un proyecto propio”, “Para tener mi propia empresa”*, con un 27%.
- *“Por la variedad de opciones de trabajo que puedes encontrar al terminar la carrera”, “Porque tiene una alta demanda laboral”*, con un 21%.
- *“Porque me salió en el examen psicotécnico”*, con un 8%.
- *“Obligación de mi familia”, “Por influencia familiar”*, con un 7%.
- *“Complementar otra carrera que estudié”*, con un 4%.

Se menciona dentro del artículo escrito en el periódico EL PAIS, en Tarija en fecha 09 marzo del 2019 lo siguiente: *“El 60 por ciento de los estudiantes de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (UAJMS) de Tarija, elige una carrera por expectativa económica y no por vocación. Esta situación conlleva a una serie de consecuencias que afectan principalmente a los universitarios, o en todo caso a los ya graduados”* (Rivera, 2019).

#### **4.5. FACTORES DE DESERCIÓN UNIVERSITARIA**

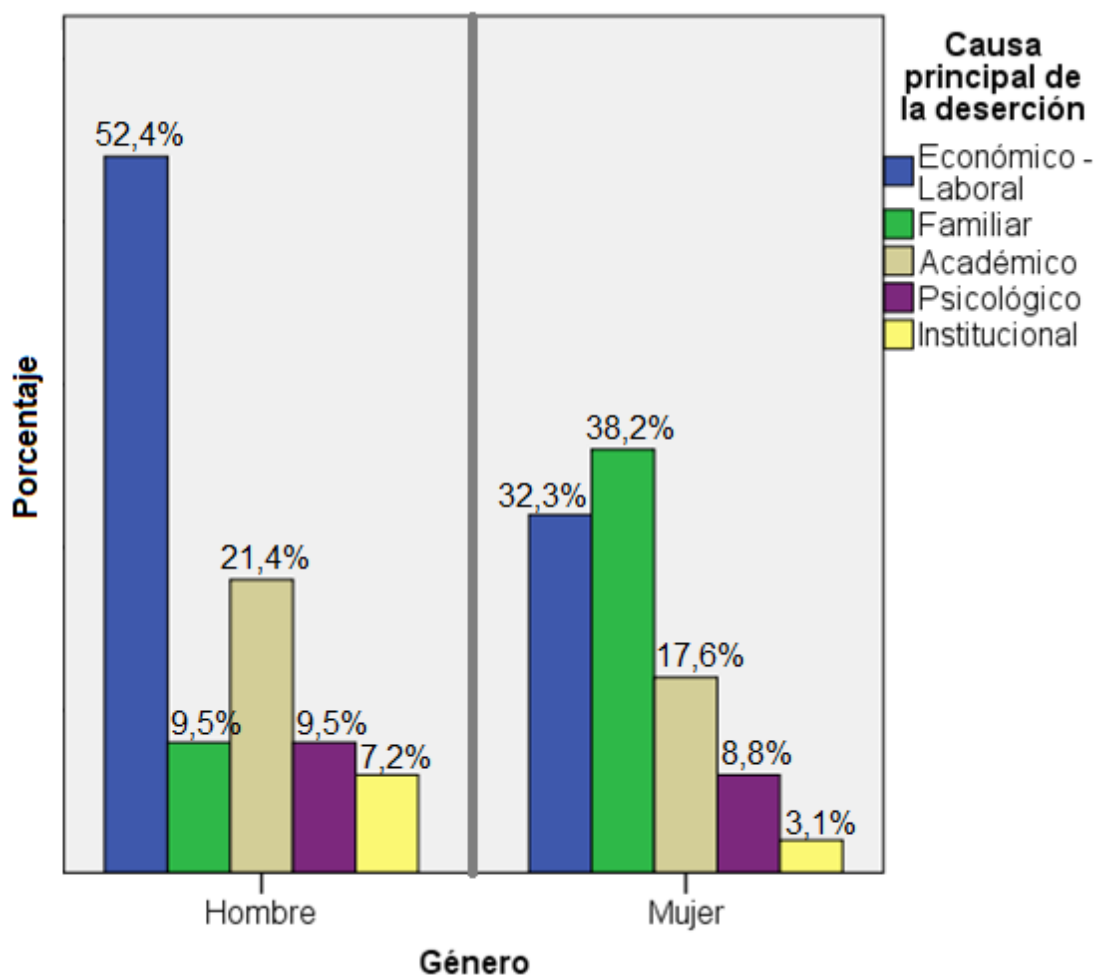
Se proponen 5 factores esenciales que inciden en la decisión del estudiante de abandonar los estudios. Estos factores ayudan a identificar de forma resumida las causas de la deserción desde un punto de vista del comportamiento del estudiante, considerado como un “usuario” del servicio educativo que ofrece la universidad. En ese sentido, según a las motivaciones de los estudiantes, se categorizan en 2 grupos: internos y externos.



#### 4.5.1. Los cinco factores esenciales de la deserción universitaria en la CAE

Los cinco principales factores de deserción propuestos se pueden expresar en: factores internos como económicos, familiares, psicológicos; y factores externos como académicos e institucionales. La relación de estas causas de deserción se aprecia a continuación.

Grafico 8. Factores principales de la deserción universitaria en la CAE



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos recabados expresados en la ilustración anterior, se infiere que la mayor parte de las mujeres con un 38,2% de la CAE abandonaron sus estudios por causas familiares y un 32,3% por aspectos



económico-laborales. Estos casos se podrían caracterizar por situaciones de maternidad, y entre otros por la obtención de un empleo.

En el caso de los varones, desertaron principalmente por causas económico-laborales en 52,4%, lo que representa un posible ingreso al campo laboral; entre otras razones, también intervienen aspectos académicos con un 21,4%, podría atribuirse a que el plan de estudios no cumple con sus expectativas.

Complementando a estas causas principales de la deserción, se encontró una investigación realizada por el CINDA<sup>7</sup>, donde se estima que el tiempo que tardan los estudiantes de Bolivia en completar sus carreras, es un promedio de 13 años más que en el resto del mundo. Esto implica que los estudiantes muchas veces necesitan salir a trabajar para completar sus estudios, pero al mismo tiempo terminan abandonándolos por estar abrumados por las responsabilidades laborales. (Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA, 2006)

Para analizar de forma desglosada a continuación se aprecia las características a detalle tanto de factores internos como externos que influyen en el abandono de aulas.

#### **4.5.2. FACTORES INTERNOS**

Los factores internos de la deserción universitaria se originan desde una motivación personal, que empuja a que los estudiantes tomen la acción de desertar por una necesidad insatisfecha, por tanto la propuesta de los factores internos son: Familiares, Económicos-Laborales y Psicológicos.

---

<sup>7</sup> El Centro Interuniversitario de Desarrollo es una red de colaboración integrada por más de 40 instituciones de educación superior en Iberoamérica



#### 4.5.2.1. Factores Familiares

Tabla 14. Factores Familiares

<b>FACTORES FAMILIARES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Paternidad/maternidad	13	36%
Cambió de ciudad	11	31%
Enfermedad o Accidente	7	19%
Cambió de Estado Civil	2	6%
Otras Razones	3	8%
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

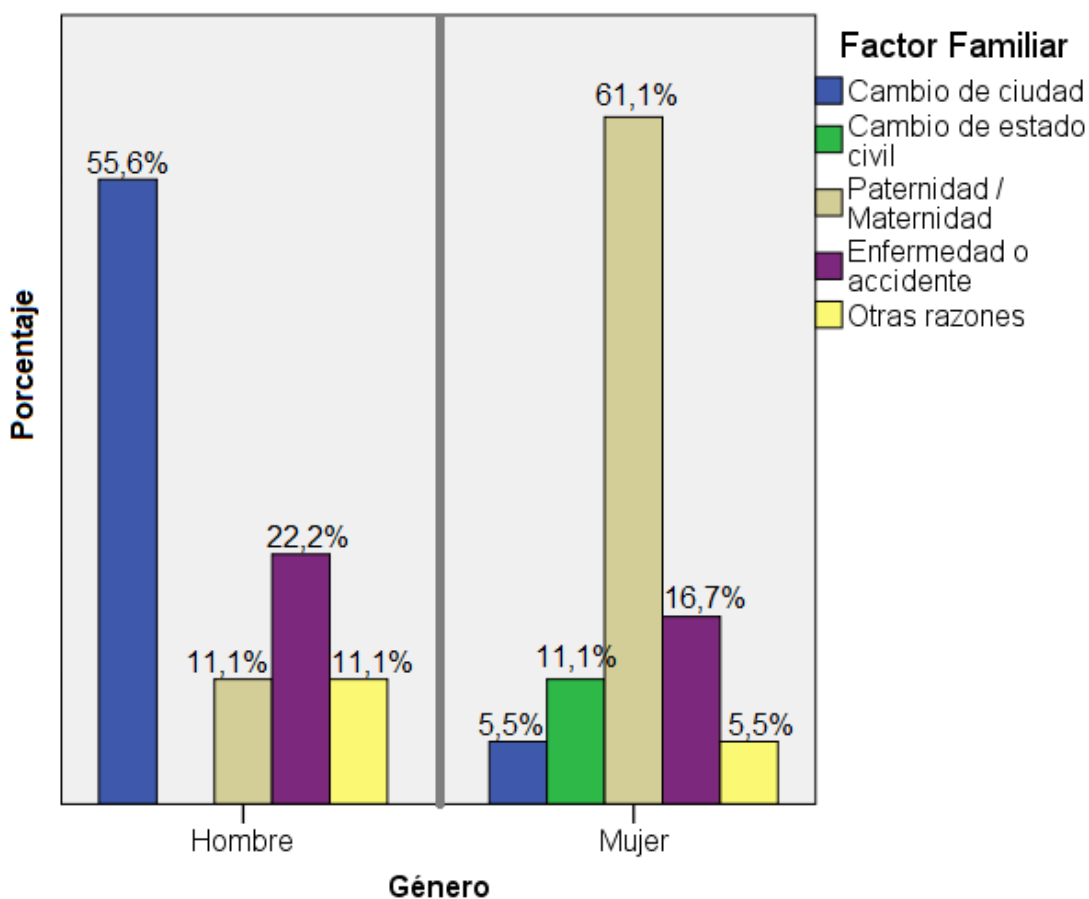
Fuente: Elaboración propia

Respondieron a esta disposición lo siguiente: el 36% dejaron la carrera por convertirse en padres/madres; un 31% cambiaron de ciudad, lo que conlleva a cambiar de universidad; un 19% llegaron a tener un accidente o una enfermedad y no pudieron regresar por diferentes situaciones de complicación debido a su salud; un 6% cambiaron de estado civil; y un 8% se obtuvo otras razones como ser: por problemas familiares y por falta de apoyo en la carrera por parte de su familia.



#### 4.5.2.1.1. Causas que inciden en el Factor Familiar según género

Grafico 9. Causas del Factor Familiar según género



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N° 9 se observa que un 55,6% de los varones dejaron la carrera por un cambio de ciudad, el 22,2% pasaron por incidencias como ser: accidente y/o enfermedad dificultando el retomar sus estudios en la carrera.

Las mujeres con un índice alto de 61,1% dejaron la universidad por convertirse en madres, esto refiere a un cambio de estatus socioeconómico y estructura familiar, llevando la mayor parte de su tiempo al cuidado de sus hijos.

Según información encontrada en LA RAZÓN en agosto de 2017 revela que: "3 de cada 10 estudiantes mujeres de la Universidad Mayor de San Andrés, abandonan sus estudios por embarazos no planificados, de 35.000



*universitarias, unas 3.500 abandonan sus estudios. Pocas retoman la carrera”, informó Jaime Grájeda, ejecutivo de la Federación Universitaria Local (FUL) de la UMSA (Perez, 2017).*

Se considera que se produce mayor deserción en el Factor Familiar por parte de las mujeres que por los hombres, esto se refleja no solo en la carrera, sino también en toda la universidad. Se cree que tenían desconocimiento o por cupos limitados no pudieron acceder a los centros infantiles que existe en la universidad, en el periódico LA CÁTEDRA en fecha 20 de abril de 2017 mencionan que la UMSA cuenta con: *Centros Infantiles para la atención de hijos de estudiantes universitarios. En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas se abrió el Centro Infantil “Isidorito”; lo propio en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación se puso en funcionamiento el Centro Infantil “Ma’Wawaki” y dependiente de la Administración Central, el “Centro Infantil Andresito”.* Se observa que existe un 31% de niños y niñas provenientes de padres que cursan en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, alrededor de estos 3 centros infantiles. (Centros infantiles en la UMSA, 2017).





#### 4.5.2.2. Factores Económicos – Laborales

Tabla 15. Económicos - Laborales

FACTORES ECONÓMICOS – LABORALES	Frecuencia	Porcentaje
Dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales.	34	62%
Oportunidad de trabajo.	12	22%
Dificultad para cumplir sus gastos adicionales durante el semestre.	9	16%
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

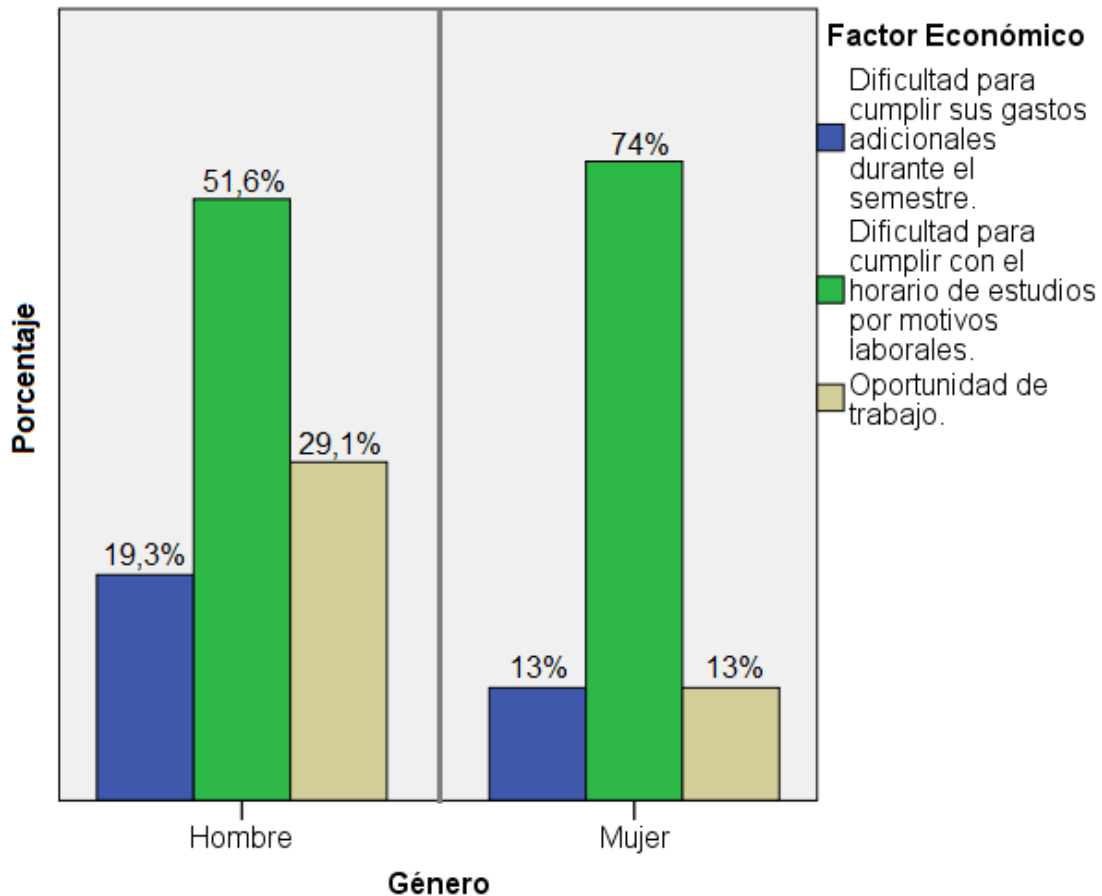
Fuente: Elaboración propia

Los encuestados a esta disposición mencionaron lo siguiente: el 62% determinan que tuvieron dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales; un 22% obtuvieron oportunidad de trabajo; y un 16% señala que el costo del estudio es alto, por lo que tuvieron dificultad en no cubrir sus gastos adicionales, como ser: pasajes, material de estudio, etcétera.



#### 4.5.2.2.1. Causas que inciden en el Factor Económico-Laboral según género

Grafico 10. Causas del Factor Económico-Laboral según género



Fuente: Elaboración propia

Se observa en el Gráfico N° 10 que en los varones, un 51,6% dicen que tienen dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales seguido con un 29,1% que abandonaron por oportunidad de trabajo; esto nos muestra que la situación afecta a los de menor ingreso. El tema financiero y la eficiencia en el gasto se han hecho más crítico para los de género masculino.

Para las mujeres, refleja un índice más alto que de los varones, con un 74% por dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales y



en proporciones iguales de 13% por dificultad para cumplir sus gastos adicionales y oportunidad de trabajo.

Existe un porcentaje representativo de los sujetos de investigación que tiene la cultura de independencia y trabajadora para solventar sus propias necesidades. Tal caso se puede observar que en la actualidad una mayoría cuenta con ingresos propios.<sup>8</sup>

#### 4.5.2.3. Factores Psicológicos

Tabla 16. Factores Psicológicos

FACTORES PSICOLÓGICOS	Frecuencia	Porcentaje
Su motivación cambio en el transcurso de los semestres para continuar sus estudios.	19	61%
Malestar emocional (ansiedad, estrés, depresión, etc.).	12	39%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

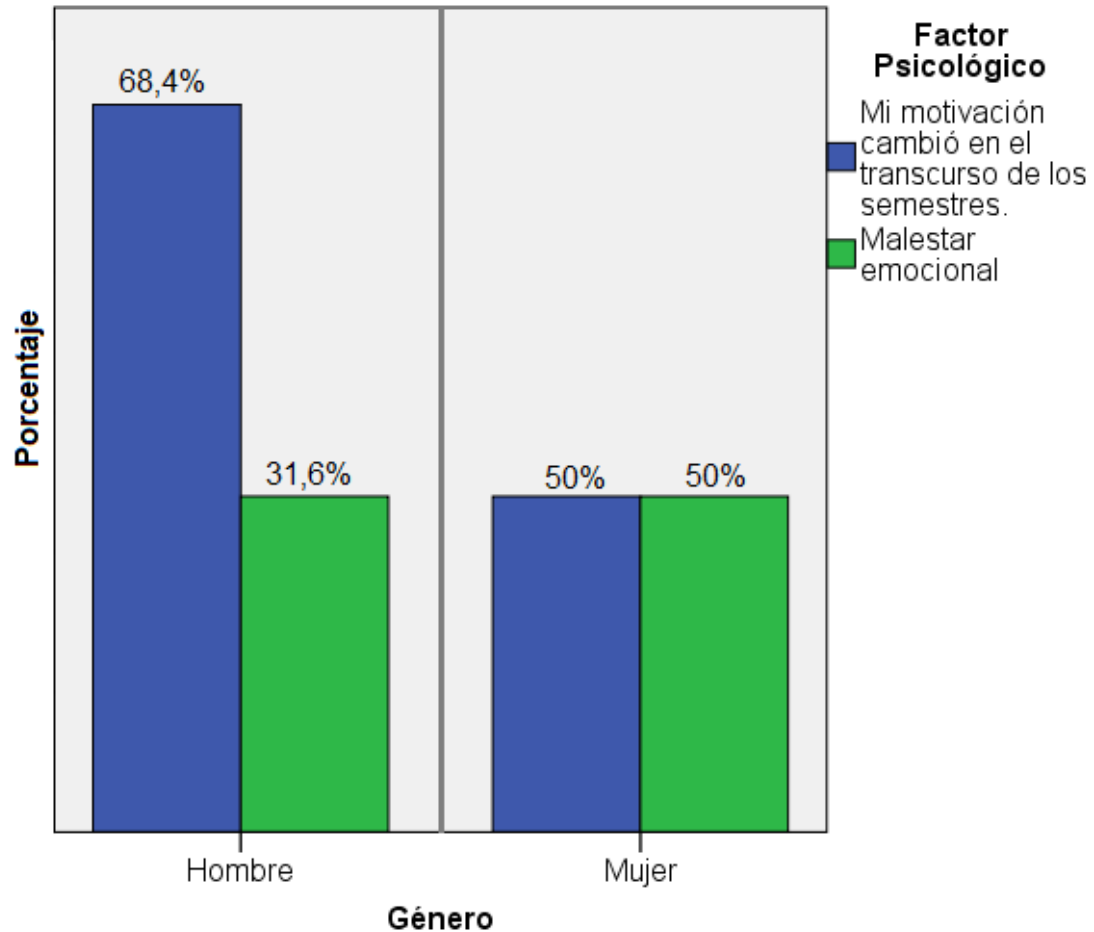
Al tomar la decisión de elegir la carrera como su profesión, una mayoría se sentía entusiasmada por generar ingresos siendo profesionales de Administración de Empresas, pero en su trayectoria estudiantil se vieron obligados a interrumpir sus estudios, un 61% menciono que su motivación fue cambiando en el transcurso de los semestres, y un 39% mencionaron que tuvieron diferentes problemas emocionales.

<sup>8</sup> Ver Anexo Nº 6



#### 4.5.2.3.2. Causas que inciden en el Factor Psicológico según género

Grafico 11. Causas del Factor Psicológico según género



Fuente: Elaboración propia

Se observa que los varones con un 68,4% mencionaron que su motivación fue cambiando en el transcurso de los semestres, las razones fueron por que las expectativas de los estudiantes no fueron satisfechas, quisieron presenciar un mayor nivel educativo con respecto a los docentes y un mejor manejo del sistema de educación, como los horarios.

Y en proporciones iguales a 50% las mujeres mencionaron de la misma forma, que su motivación bajó en el trayecto de la carrera y también que tuvieron



diferentes problemas emocionales por una situación desfavorable, lo que llevó a la depresión o en casos más comunes al estrés.

#### 4.5.3. FACTORES EXTERNOS

Son de carácter organizacional, entre los que se pueden mencionar los factores académicos e institucionales, que se relaciona con los ámbitos organizacional y disciplinario.

##### 4.5.3.1. Factores Académicos

Tabla 17. Factores Académicos

FACTORES ACADÉMICOS	Frecuencia	Porcentaje
Horarios no flexibles.	27	51%
Cambio o traspaso de carrera.	9	17%
Las materias no cumplen con sus expectativas.	4	8%
Bajo rendimiento académico de su parte.	4	8%
Bajo rendimiento de algunos docentes.	4	8%
Dificultad para aprender algunas de las materias.	3	6%
Dificultad en la interacción con algún(os) docente(s).	2	4%
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

En el Factor Académico se realizó un análisis debido a la diversidad de causas, uno de los más notables son los horarios no flexibles con un 51%.

El 17% hace mención al cambio de carrera, hablamos de un tipo de deserción interna ya que el estudiante abandonó la CAE para ingresar a otra dentro o fuera de la misma universidad, esto dio lugar a que el universitario no tiene claro cuál es su vocación profesional.

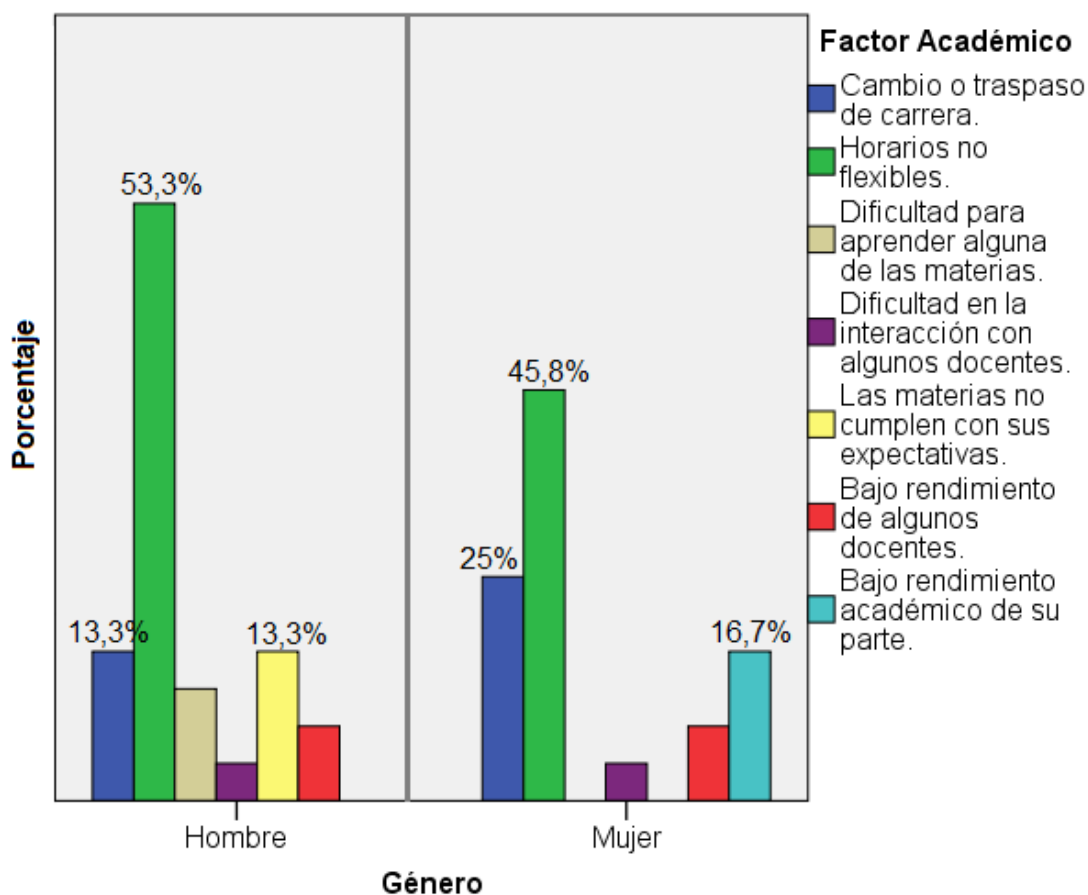
Las demás causas reflejan un porcentaje neutral: un total de 24% creen que las materias no cumplen con sus expectativas, adquirieron un rendimiento bajo



en el transcurso de la carrera y percibieron un bajo rendimiento de parte de los docentes, un 6% tuvieron dificultades con las materias que cursaban, y un 4% tuvieron una insatisfacción con algunos docentes ya que su interacción no llegó a ser la adecuada.

#### 4.5.3.1.1. Causas que inciden en el Factor Académico según género

Grafico 12. Causas del Factor Académico según género



Fuente: Elaboración propia

Un 53,3% de los varones tienen tendencia a desertar por horarios no flexibles, esto conlleva que trabajar y estudiar es una problemática por la inflexibilidad y desorden de los horarios de la carrera. Mismo que está relacionado con el Factor Económico-Laboral. Ellos también tienen dificultad para aprender y las



materias no cumplen con sus expectativas, a diferencia de las féminas que no contestaron a estas últimas causas.

Las Mujeres, con un 45,8% hacen notar que los horarios no flexibles son la causa de su retiro, seguido de 25% por cambio o traspaso de carrera y 16,7% por un bajo rendimiento académico de su parte, causa que no fue comentada entre los varones.

Según los resultados obtenidos en el Gráfico N° 12, se puede tomar en cuenta la prueba piloto que se tuvo antes de esta investigación, se realizó una encuesta para medir el grado de motivación que tienen los estudiantes de la CAE y encontrar posibles desertores, dentro de estos se descubrió opiniones importantes de estudiantes que recalcan la dificultad de horario que imparte la carrera, y es muy difícil organizarse si quieren trabajar o tener otra actividad.<sup>9</sup>

De acuerdo a lo anterior podemos analizar que los encuestados muestran una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, dado que las obligaciones laborales resultan incompatibles con la prosecución de estudio.

---

<sup>9</sup> Ver Anexo 9



#### 4.5.3.2. Factores Institucionales

Tabla 18. Factores Institucionales

<b>FACTORES INSTITUCIONALES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cambio de universidad.	6	30%
Desconocimiento los beneficios estudiantiles.	6	30%
Conflictos vividos con docentes y/o administrativos.	4	20%
Programa académico desactualizado.	4	20%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

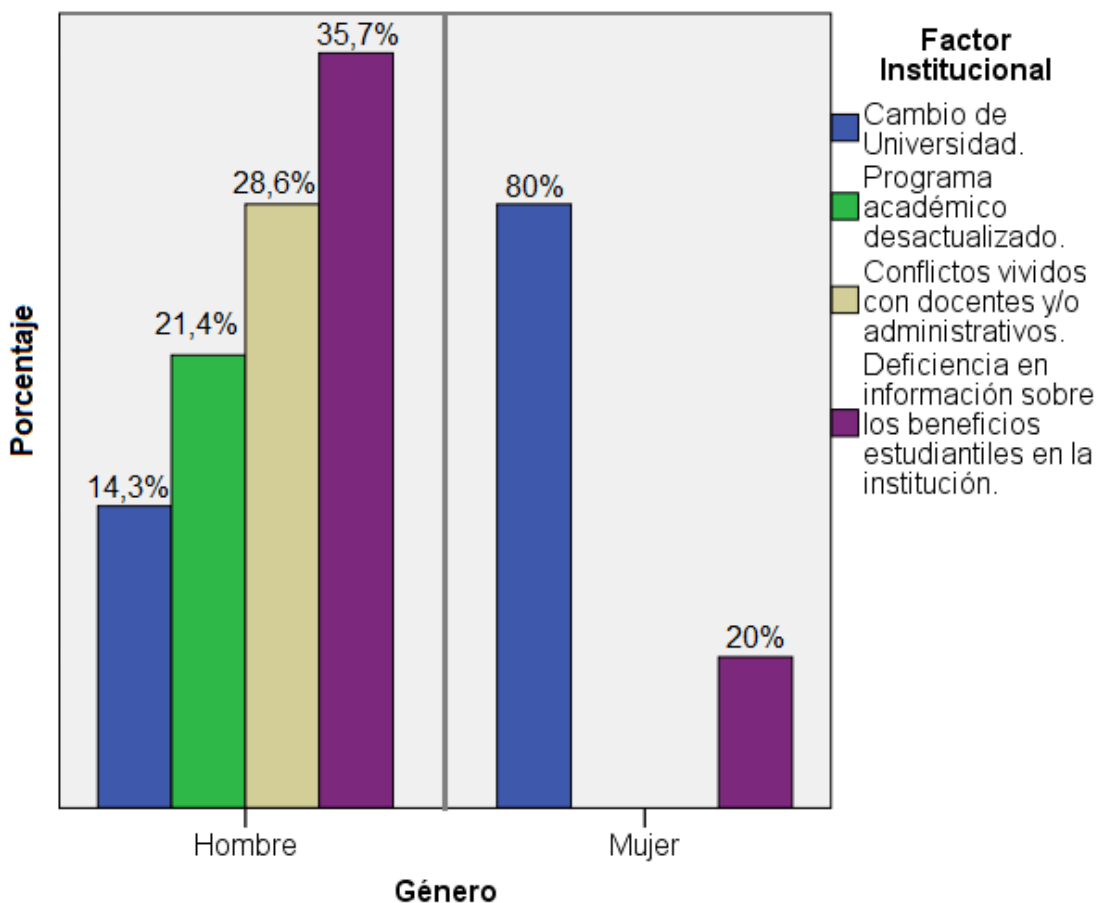
En cuanto al Factor Institucional se pueden diferenciar una serie de causas de las cuales son: el cambio de universidad con un 30%, la siguiente causa con un 30% fueron por desconocimiento de los beneficios estudiantil (beca comedor, seguro universitario, etc.), el 20% tuvieron conflictos con los docentes y/o administrativos de la universidad y un 20% estiman que el programa académico es desactualizado.





#### 4.5.3.2.1. Causas que inciden en el Factor Institucional según género

Grafico 13. Causas del Factor Institucional según género



Fuente: Elaboración propia

Los hombres desertan mayormente por el factor institucional de acuerdo al gráfico anterior: primeramente con 35,7% mencionaron tener desconocimiento de la información respecto a los diferentes beneficios que tiene la universidad, como ser: beca comedor, seguro universitario, beca tesis, beca trabajo, auxiliar académico, etcétera; le sigue con un 28,6% tuvieron conflictos con los docentes y/o administrativos de la universidad; un 21,4% estiman que el programa académico es desactualizado y obsoleto; y el 14,3% abandonaron la carrera por el cambio de universidad, esto significa que un estudiante abandona la universidad para ingresar a otra, tomando la misma carrera u otro campo de estudio, lo cual también refleja baja tolerancia del estudiante hacia



la universidad, además resalta que algunos estudiantes que abandonaron cambiaron de ciudad.

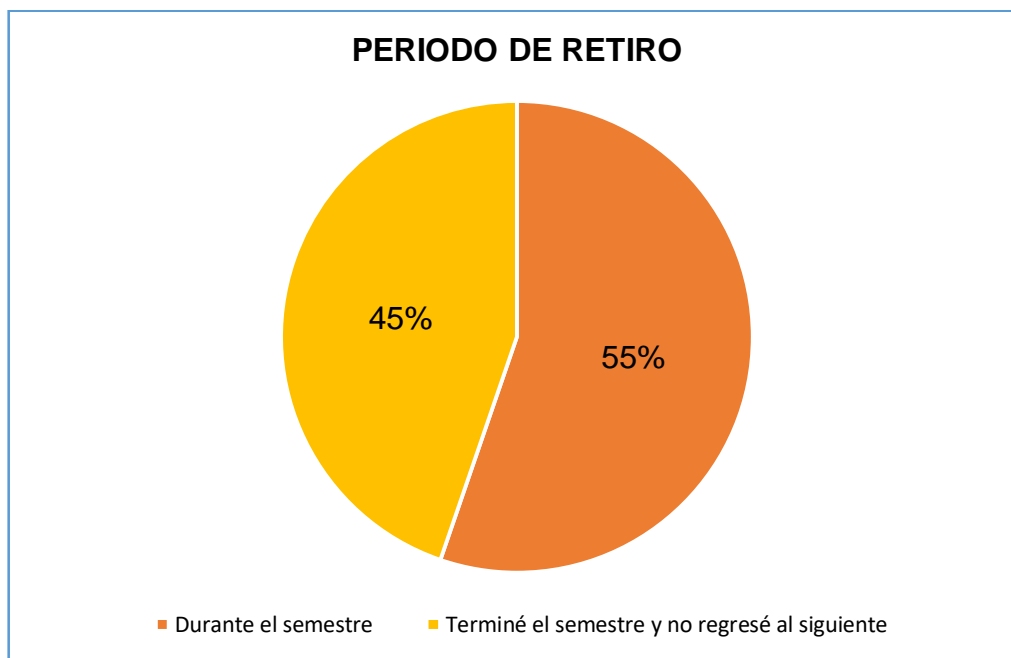
En cambio los resultados obtenidos sobre las mujeres, con un 80% indican que fue por el cambio de universidad y el 20% por desconocimiento de la información respecto a los diferentes beneficios universitarios. También se puede observar que por parte de las mujeres no existieron problemas con los docentes y/o administrativos, tampoco aseguran que el programa sea desactualizado.



#### 4.6. DECISIÓN DEL ABANDONO

##### 4.6.1. ¿En qué periodo sucedió tu retiro de la Carrera de Administración de Empresas?

Grafico 14. Periodo de retiro



Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Periodo de retiro

PERIODO DE RETIRO	Frecuencia	Porcentaje
Durante el semestre.	42	55%
Terminé el semestre y no regresé al siguiente.	34	45%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

El abandono de los estudios durante el semestre expresan que: el 55% es un tipo de deserción intra-semestral, quiere decir que la persona estuvo influenciada por problemas, dando lugar al abandono de la carrera repentinamente.

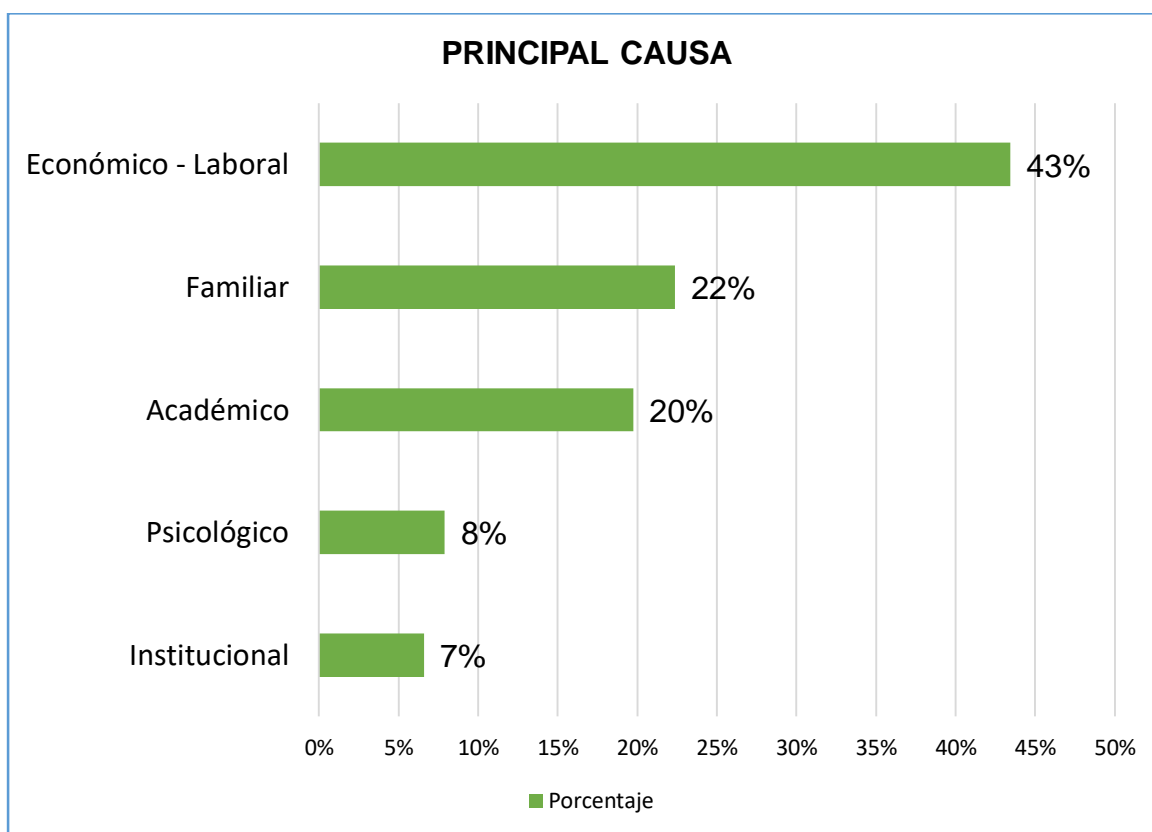


El 45% dejaron la carrera terminando el semestre y no regresaron al siguiente, esto se conoce como deserción inter-semestral; implica una deserción menos precipitada al momento de dejar sus estudios universitarios.

Entre otros datos, los estudiantes que abandonaron la carrera durante el semestre, en un 41,2% lo hicieron por situaciones de paternidad y maternidad, lo cual lleva a suponer que estos universitarios no tenían conocimiento de los centros infantiles que existe en la UMSA.

#### 4.6.2. De todos estos, ¿Cuál fue la principal causa de tu retiro?

Grafico 15. Principal causa



Fuente: Elaboración propia



Tabla 20. Principal Causa

PRINCIPAL CAUSA	Frecuencia	Porcentaje
Económico-Laboral.	33	43%
Familiar.	17	22%
Académico.	15	20%
Psicológico.	6	8%
Institucional.	5	7%
<b>Total general</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

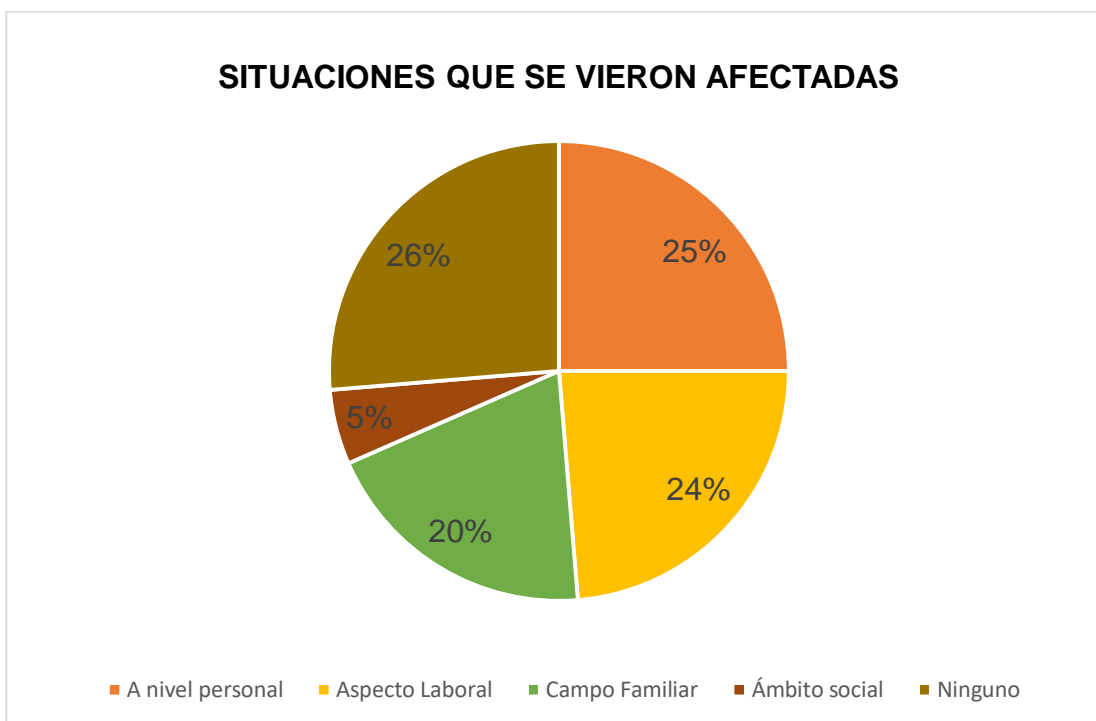
Dado a conocer en la tabla anterior, las razones detalladas de cada factor, ahora se menciona las proporciones de la causa principal del retiro de los estudiantes:

- El 43% como principal causa afirmaron ser por el Factor Económico-Laboral.
- El 22% por el Factor Familiar.
- El 20% estimaron ser por el Factor Académico.
- El 8% de las personas opinan por el Factor Psicológico.
- El 7% aseguran que es por el Factor Institucional.



### 4.6.3. Al retirarte de la Carrera Administración de Empresas ¿Qué situación se vio afectada en tu vida?

Grafico 16. Situaciones que se vieron afectadas



Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Situaciones que se vieron afectadas

SITUACIONES QUE SE VIERON AFECTADAS	Frecuencia	Porcentaje
A nivel personal	19	25%
Aspecto Laboral	18	24%
Campo Familiar	15	20%
Ámbito social	4	5%
No le afecto en absoluto	20	26%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Según Tabla N° 21: el 25% afirmaron estar afectados a nivel personal, llegaron a tener frustración y decepción al no cumplir una de sus metas que era terminar su educación, tiene mucho ver con el ciclo motivacional<sup>10</sup> ya que no fue satisfecha una de las necesidades de realización, provocando así un estado de tensión por tomar la decisión de abandonar sus estudios.

El 24% se vieron afectados en el aspecto laboral, por no terminar la carrera y lograr obtener el título profesional, lo que conlleva a perder la oportunidad de un puesto de trabajo competitivo, este caso se afecta más a los varones.

El 20% le afectó en el campo familiar, ya que hubo desilusión, enojo y desconfianza por parte de los familiares por dejar la carrera; un 5% se vio afectada en el ámbito social, ya que recibían tratos de inferioridad; y un 26% señalaron que no afecto en absoluto en sus vidas.

---

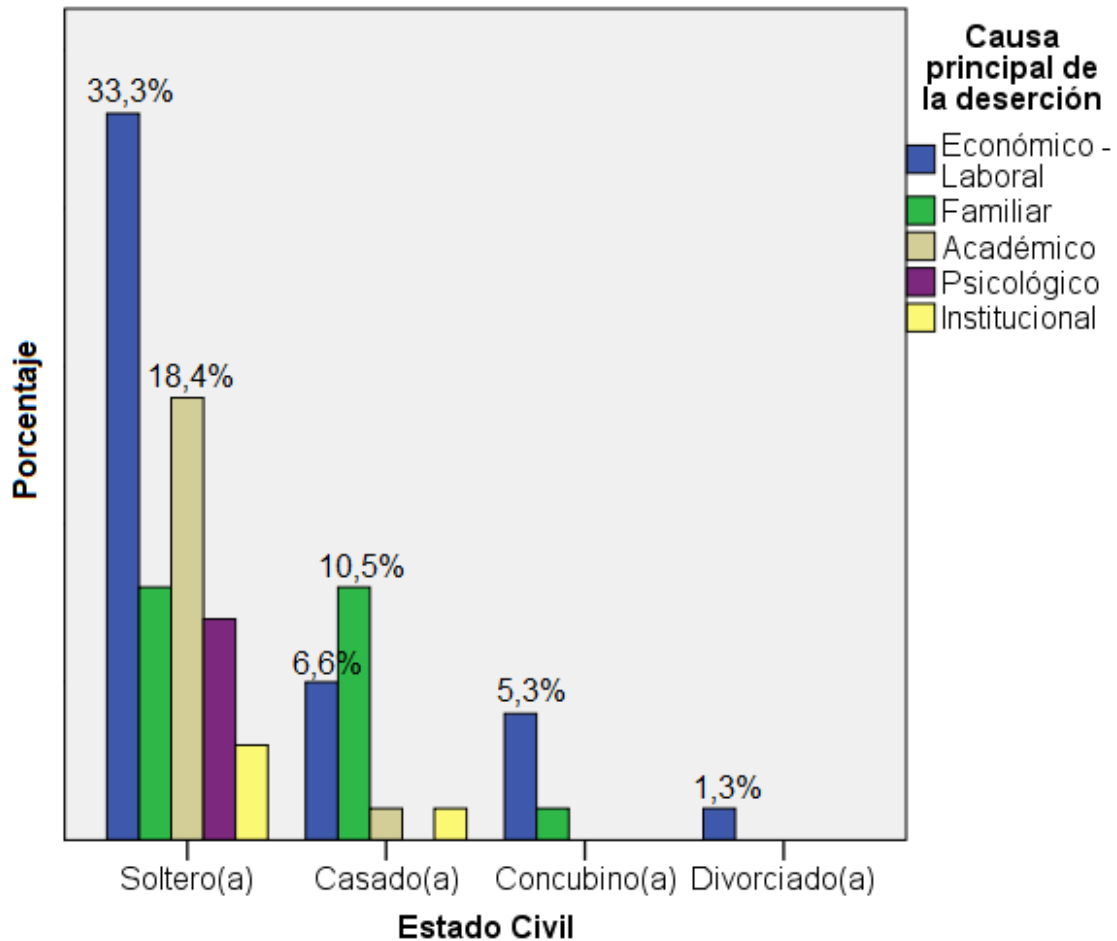
<sup>10</sup> Ciclo motivacional: si una necesidad no es satisfecha provoca un estado de tensión, la tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción de reacciones emocionales



## 4.7. OTROS HALLAZGOS

### 4.7.1. Causa principal de la deserción según estado civil

Grafico 17. Causa principal de la deserción según estado civil



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica refleja datos mayores directamente con el grupo de solteros(as), los cuales abandonan la carrera con un 33,3% por Factores Económicos-Laborales, seguido de un 18,4% por Factores Académicos. Con esto se expone que existe un porcentaje representativo de los sujetos de investigación que tiene la cultura de independencia y trabajadora para solventar sus propias necesidades.

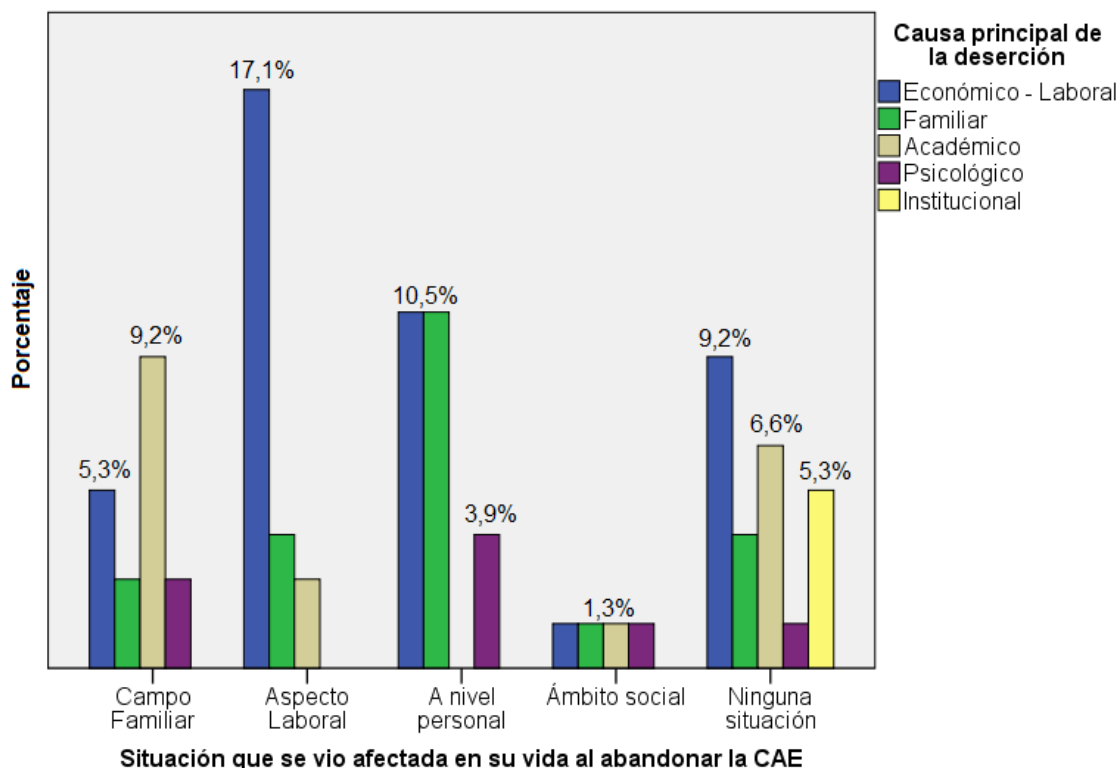




En el caso de las personas casadas, un 10,5% desertan más por el Factor Familiar, seguido del Factor Económico-Laboral. Obviamente, este tipo de individuos que son casados desertan porque su situación económica cambia y supone a una mayor inversión en la unidad familiar.

#### 4.7.2. Causas y efectos de la deserción estudiantil

Grafico 18. Causas y efectos de la deserción estudiantil



Fuente: Elaboración propia

Como principales causas y efectos de la deserción, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

El 9,2% desertó por el Factor Académico y el 5,3% por el Factor Económico-Laboral que se vieron afectados en el campo familiar. Cabe resaltar, que este tipo de personas desertaron porque el horario no flexible no ayudó a seguir con sus estudios en la CAE.



El 17,1% que desertó por el Factor Económico–Laboral se vieron afectados en el aspecto laboral, por no terminar la carrera y no lograr obtener el título profesional, lo que conlleva a perder la oportunidad de un puesto de trabajo competitivo y un futuro prometedor.

El 21% que desertaron por el Factor Económico–Laboral y Familiar fueron afectados a nivel personal en problemas de tipo emocional.

Respecto al ámbito social, el 5,2% respondieron a todos los factores de forma equitativa, ellos recibieron tratos de inferioridad por parte de su entorno.

Y por último, las personas que no les afectó en ningún aspecto de su vida desertaron con el 9,2% por Factor Económico–Laboral, el 6,6% por el Factor Académico y con el 5,3% por el Factor Institucional.

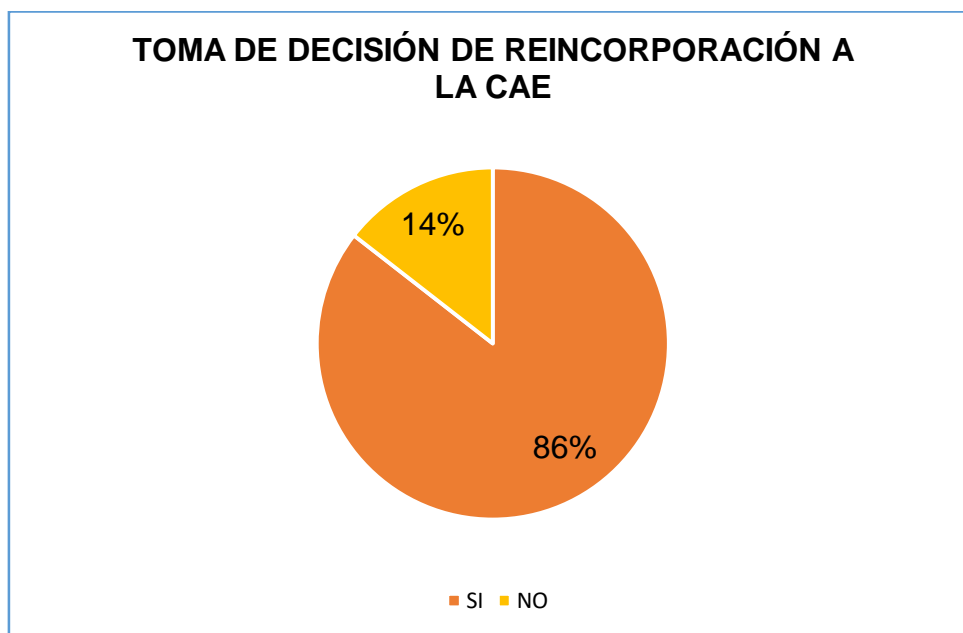
Se entiende por lo anterior que el Factor Económico-Laboral, es el que tuvo mayores consecuencias que los otros factores, ya que incurrió en las implicancias en el ámbito laboral, familiar y personal. También se atribuye que la deserción puede tener consecuencias a nivel institucional, ese análisis se muestra más adelante.



#### 4.8. REINCORPORACION A LA C.A.E.

##### 4.8.1. ¿Volverías a tus estudios en la Carrera de Administración de Empresas?

Grafico 19. Toma de decisión de reincorporación a la CAE



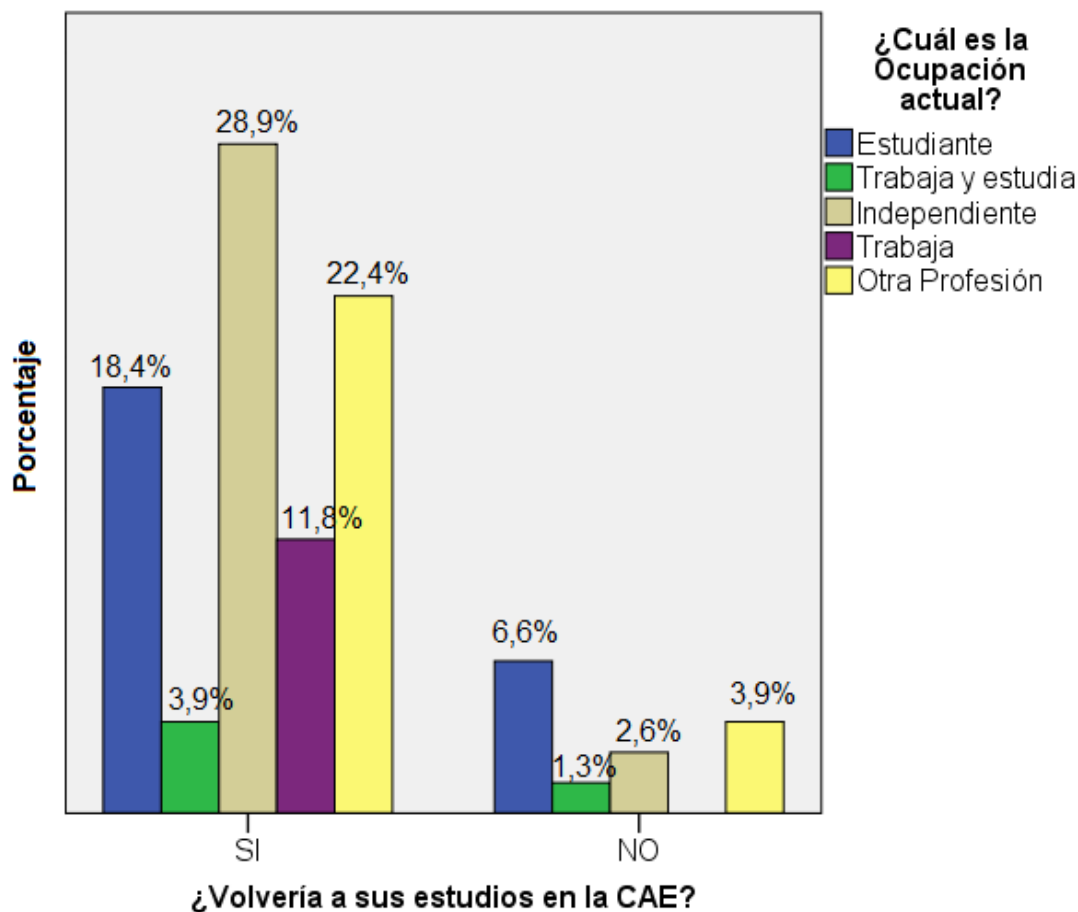
Fuente: Elaboración propia

El 86% desean volver a la carrera para retomar sus estudios y el 14% no piensan volver.



#### 4.8.2. Ocupación actual de los que desean reincorporarse a la CAE

Grafico 20. Ocupación actual de los que desean reincorporarse a la CAE



Fuente: Elaboración propia

Aquellos que respondieron SI: con el 28,9% son independientes (trabajo informal), ya que ven necesario terminar sus estudios para adquirir las competencias y habilidades técnicas que posteriormente beneficiarán en el crecimiento y la rentabilidad de sus negocios; en un 22,4% están aquellos que tienen otra profesión, aun así, demuestran el interés por concluir la carrera para obtener el título académico que en muchos puestos de trabajo es requisito para una mejor posición de estatus profesional; y un 18,4% son estudiantes de otras carreras u otra universidad, se argumenta que estas

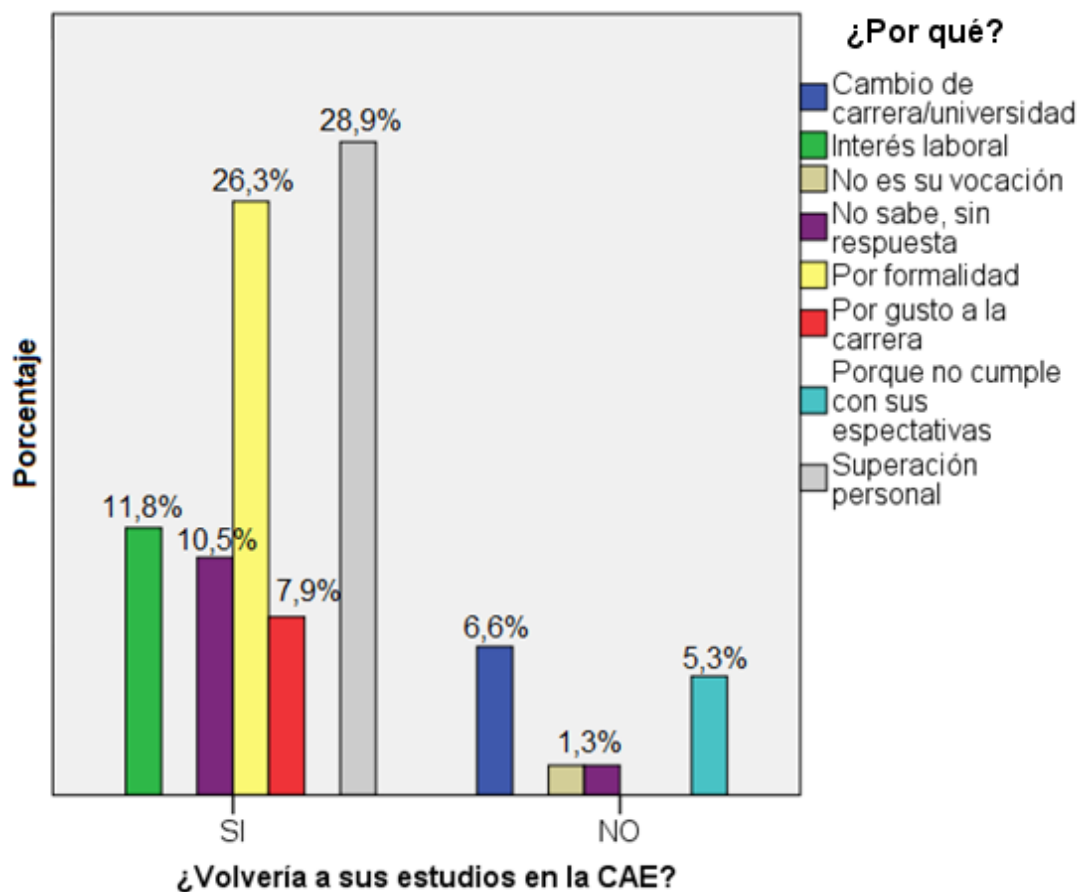


personas desean volver y concluir la Carrera de Administración de Empresas para poder complementar sus estudios.

Respondieron NO, los desertores poco interesados en volver a retomar sus estudios en la carrera, ellos están estudiando otra carrera y trabajando, por tal hecho están satisfechos en donde se encuentran y no ven necesario volver.

#### 4.8.3. Razones por las cuales volverían a sus estudios universitarios

Grafico 21. Razones por las cuales volverían



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N° 21 hace mención del porcentaje de estudiantes que SI o NO desean volver a retomar sus estudios, según detalle:

Un 86% respondieron que “SI” volverían a la carrera por los siguientes motivos:



- El 28,9% por superación personal: *“Porque con esta carrera completaría mi formación para cumplir una de mis metas”, “Crecimiento personal”*.
- El 26,3% por formalidad: *“Porque es algo que tengo pendiente”, “Porque es una carrera que empecé y tengo que terminar”, “Para terminar la carrera”*.
- El 11,8% por interés laboral: *“Porque abre a mejores oportunidades laborales”*.
- El 7,9% por gusto a la carrera: *“Es algo que me apasiona y me gusta aprender, ya que mi familia también depende de eso”, “Porque me interesa la carrera”, “Me gusta la carrera”*

Un 14% respondieron que “NO” volverían a la carrera por los siguientes motivos:

- El 6,6% se sienten satisfechos: *“Me siento feliz en mi carrera actual”*
- El 5,3% porque no cumplieron con sus expectativas: *“No me gustó y tengo otros planes”, “Porque no cumple con mis expectativas”*.
- El 1,3% simplemente no es su vocación: *“No es mi vocación”*.

De los encuestados que mencionan que no volverían a la CAE, llegaron a adaptarse a su vida actual y se sienten satisfechos; un porcentaje menor aseguran que no fueron cubiertas sus expectativas al conocer la carrera como ser: los horarios no apropiados para estudiantes que mantienen fuentes de trabajo, no contar con docentes actualizados, entre otros; además influyó el haber hecho una elección equivocada de carrera.



#### 4.8.4. Recomendaciones para disminuir la deserción según los sujetos de estudio

Tabla 22. Recomendaciones para la disminución de la deserción

RECOMENDACIONES PARA LA DISMINUCIÓN DE LA DESERCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
Aspecto académico-socioeconómico: horarios flexibles.	20	26%
Aspecto personal: toma de decisiones.	11	14%
Aspecto académico: actualización del método y metodología de enseñanza.	7	9%
Aspecto institucional.	2	3%
Mejorar el aspecto académico: docentes.	2	3%
No sabe, sin respuesta.	34	45%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Las respuestas que dieron a conocer los sujetos de estudio que abandonaron la Carrera de Administración de Empresas para reducir la deserción son:

*“Los horarios estén flexibles para los que trabajan”, “Los estudiantes deben contar con información académica e institucional en el que se obtenga mejor orientación y toma de decisiones, “Incluir al pensum talleres prácticos para aplicar las nuevas tecnologías e internet como ser (Marketing digital, Community Management, emprendimientos digitales, etc.)”, entre otros.*

Se tomó en cuenta cada recomendación; obteniendo un 26% que sugieren corregir el aspecto académico-socioeconómico, esto da mención a la reestructuración de horarios en todas las materias para los que mantienen una fuente laboral; un 14% se debe mejorar el aspecto personal a través del conocimiento de la carrera en su totalidad y así lograr tomar decisiones optimas y responsables; un 9% proponen optimizar el aspecto académico



realizando una continua actualización de metodología de enseñanza, desarrollando talleres prácticas empresariales, entre otros; el 3% piden mejorar el aspecto institucional, asegurando que se simplifique y se adecue al estudiante los procesos que actualmente se tiene en la carrera para realizar algún trámite académico, también el de brindar una mejor información respecto de los beneficios y características con los que actualmente mantiene la universidad para sus estudiantes; y un 3% enfocado al aspecto académico de dar mejora a la dinámica de enseñanza del plantel docentes.

En resumen se delibera que el 38% de los estudiantes desertores recomiendan mejorar el aspecto académico, siendo este uno de los más importantes que inciden en la decisión del abandono.





#### 4.9. APROXIMACIÓN DEL ÍNDICE DE COSTOS DE LA DESERCIÓN

Como menciona Alejandro Arana Jáuregui en un artículo del periódico EL DEBER en fecha 23 de septiembre del 2019: *“Como las universidades dependen del gobierno para su financiamiento, tienen problemas crónicos de falta de infraestructura y un bajo ratio de profesores por alumno (...) Urge una reforma al mecanismo de financiamiento de las universidades públicas, utilizando créditos universitarios. El actual sistema le está costando muy caro al país, ya que si lo barato cuesta caro, lo gratuito aún más”*.

La deserción también tiene consecuencias en el plano institucional a través del costo económico que significa para Universidad Mayor de San Andrés, la erogación de recursos económicos durante el tiempo de permanencia de los desertores.

Para estimar dicho costo, se usó formulas elaboradas por el Instituto Internacional para la Educación Superior en America Latina /UNESCO. Primero se consideró la Eficiencia de Titulación, para ello todos los datos fueron sacados de los boletines informáticos, elaborados por Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación (D.T.I.C.)<sup>11</sup>, reemplazando cada dato en la fórmula del cociente entre los titulados en el año “t” y la matrícula nueva de acuerdo a la duración promedio estipulada en los planes de estudio de la carrera, el cual nos muestra que la Eficiencia de Titulación de la generación del 2013 para el año 2018 es del 79,36%.

---

<sup>11</sup> División de Sistemas de Información y Estadística, boletín N° 2 Evolución de estudiantes matriculados pre-grado 2011-2015



$$E = T_{(t)} / N_{(t-d)}$$

En donde:

“T” = Corresponde a los titulados en el año (2018).

“d” = Es la duración promedio de la carrera, 5 años.

“N” (t-d) = Es la matrícula nueva en primer año para el año correspondiente de acuerdo a la duración de la carrera (2013).

“t” = Corresponde al año 2018.

### SOLUCIÓN:

$$E = 350(2018) / 441 (2018-5)$$

$$E = 350(2018) / 441 (2013)$$

$$E = 0,7936$$

$$E = 79,36\%$$

Posteriormente se halla el indicador de costo, donde se estima el número de desertores, para ello se necesitó conocer la tasa de deserción promedio anual, “TD”, la que se calculó como el complemento de la eficiencia de titulación “E”, llegando a obtener como resultado 20,63% de deserción para el año 2018.

### SOLUCIÓN:

$$TD = 1-E$$

$$TD = 1- 0,7936$$

$$TD = 0,2063$$

$$TD = 20,63\%$$

Seguidamente se halla la cantidad de desertores anuales “Da” para el año “2018”, según formula se estimó como 90,97 redondeando 91 estudiantes que desertaron en la carrera.



$$Da = TD \times N (t-d)$$

En donde:

“Da” = Desertores anuales.

“TD” = Tasa de Deserción.

“N” = Cantidad de nuevos matriculados.

“t” = Corresponde al año 2018.

“d” = Corresponde 5 años (duración de la carrera).

### SOLUCIÓN:

$$Da = 0,2063 \times 441(2018-5)$$

$$Da = 0,2063 \times 441(2013)$$

$$Da = 90,97$$

Por consiguiente se calculó el promedio anual de los costos directos por estudiante “CPA”. Para las instituciones estatales, según formula un 75% de los fondos del Estado son destinados a docencia en las universidades, para el cual solo se tomó en cuenta el TGN (Tesoro General de la Nación)<sup>12</sup> asignado a la CAE para el año 2019, en consecuencia, el costo promedio anual por alumno en la CAE es de Bs. 51,50 (cincuenta y un 50/100 Bolivianos) por alumno para el año 2013.

$$CPA = 0,75 (\text{Tesoro General de la Nación}/2019) / \text{Matrícula total}$$

$$CPA = 0,75 (243.593) / 3545 (2013)$$

$$CPA = 51,5358 \text{ Bs.-}$$

Finalmente se establece un indicador que permite formarse una idea del orden de magnitud de las cifras basadas en la deserción anual. El indicador de costos “Ic” para el año “2018” se calculó como el producto de la cantidad de

<sup>12</sup> Proporcionado por Área Desconcentrada de las Facultad de ciencias Económicas y Financieras



desertores anuales “Da” por el costo promedio anual por alumno “Ca”, para el año “2018”. Es decir:

$$Ic = Da \times Ca$$

$$Ic = 90,97 \times 51,5358$$

$$Ic = 4.688,21$$

$$Ic = 4.688,21 \text{ Bs.-}$$

Una de las consecuencias más importantes de la deserción, es el costo que ello implica para la UMSA. La debilidad de los datos hizo muy difícil el cálculo de dichos costos, sin embargo fue posible obtener algunas aproximaciones en relación al índice de costos por estudiante, se obtuvo para la Carrera de Administración de Empresas, por estudiante que desertó en el año 2018 se perdió un total de Bs. 4.688,21 (cuatro mil seiscientos ochenta y ocho 21/100 Bolivianos) en dicha gestión.



## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

Las conclusiones de esta investigación con relación a la determinación de las causas que dan origen a la deserción de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas en las gestiones 2013-2016, son las siguientes:

- Al determinar cuáles son los Factores Personales y Socio-económicos (causas internas), la investigación lanzó resultados significativos sobre las condiciones socioeconómicas que afecta con gran fuerza a más mujeres que a hombres. El tema financiero se ha hecho más crítico para ellas, ya que se convirtieron en madres, lo cual conlleva a una adaptación de la situación presentada y una planificación a futuro de acuerdo a las obligaciones familiares.

Por otro lado, los estudiantes desertan por causas psicosociales, dando lugar a la desmotivación del estudiante con las expectativas de la carrera elegida, asimismo al presentarse un problema llegaron a ser consumidos por la frustración que conlleva al estrés, este aspecto se dio más en los varones.

- Al Identificar los Factores Académicos e Institucionales (causas externas), se concluye que la deserción afecta con mayor fuerza a los solteros, en este caso más a los varones que a las mujeres. Los mismos señalaron problemas con la incompatibilidad de horarios que no les permite estudiar y trabajar al mismo tiempo, lo cual se relaciona con la falta de recursos económicos que llega a ser un aspecto determinante para la interrupción de estudios; otra variable influyente es el cambio o traspaso de carrera debido a la falta de orientación recibida.
- Las consecuencias de la deserción de los estudiantes afectan con mayor énfasis en el ámbito laboral, familiar y personal, siendo en mayor proporción a los que desertaron por el Factor Económico-Laboral.



DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



- De los estudiantes desertores, el 86% desea continuar sus estudios en la CAE para cumplir con sus objetivos personales.
- El Comportamiento del Consumidor es aplicable al estudio de la deserción estudiantil, tomando a estos “desertores” como “usuarios” del servicio de educación que ofrece la universidad pública. Su relacionamiento hizo posible el estudio de esta investigación, en lo que respecta al analizar la decisión de los estudiantes para abandonar la carrera.



## RECOMENDACIONES

Definimos las recomendaciones por niveles según las necesidades del público objetivo estudiado:

A nivel académico se sugiere los siguientes puntos:

- Flexibilizar los horarios, mediante una reestructuración de horarios de clases que se adecue al tiempo disponible del estudiante activo y no activo, esto para incentivar y mejorar la asistencia del universitario que no asiste a las clases por motivos laborales, y así evitar posibles deserciones.
- Optimizar las clases para que se puedan realizar Vía Online, esto para beneficio de los estudiantes que no pueden asistir a las clases presenciales por motivos laborales u otros.
- Realizar convenios con organizaciones que coadyuven en las investigaciones y orientación a los estudiantes sobre los distintos aspectos; desarrollando las habilidades técnicas, prácticas y personales para la preparación del mercado profesional. Los mismos deben constar con horarios accesibles y con remuneración al mérito.

A nivel institucional se recomienda lo siguiente:

- Implementar un Comité de Seguimiento Académico, bajo la autoridad de Dirección de la CAE, con el fin de mejorar los mecanismos de detección temprana de potenciales desertores, otorgando apoyo tutorial integral al estudiante y realizando seguimiento estudiantil, en base al estudio de cohortes anuales.
- Implementar un Centro Infantil, bajo la autoridad de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, para la atención de los hijos de estudiantes universitarios, ya que los cupos son limitados en los ya existentes. El mismo debe contar con personal especializado y con infraestructura adecuada a las normas internacionales, mediante partidas presupuestarias de inversión social.



Otras recomendaciones:

- Mejorar “puntos de información y atención”, para tener una mejor información sobre los beneficios sociales que otorga la Universidad, como ser: beca comedor, centros infantiles, seguro universitario, etcétera. Al momento de la inscripción entregar un boletín informativo (folleto) que detalle y describa cada uno de los beneficios que proporciona la Universidad al estudiante.
- Programas de apoyo psicológico y emocional para estudiantes que cursan la carrera.
- Realizar periódicamente una orientación sobre la educación sexual entre los primeros semestres, para reducir las causas de deserción por causas de maternidad y paternidad.





## BIBLIOGRAFÍA

- ALIENDRE ESPAÑA, F., VERA CALANCHA, M., MÉNDEZ RAMALLO, F., ZEBALLOS SÁNCHEZ, E., CAMPOS LOZA, D., RIVERA VERA, K., . . . ASTURISAGA O., M. (2012). *PLAN DE ESTUDIOS 2012*. LA PAZ.
- Ceballos Rosero, M., & Andrés Villota , D. (2007). *Factores asociados a la deserción estudiantil en la cohorte 2003 periodo B del programa de licenciatura en educación básica con énfasis en humanidades lengua castellana e inglés*. San Juan de Pasto.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA. (2006). Repitencia y Desercion Universitaria en Amércia Latina . En *Repitencia y Desercion Universitaria en Amércia Latina* (pág. 11). Santiago, Chile.
- Centros infantiles en la UMSA. (20 de abril de 2017). *La Cátedra*, pág. 13.
- División de Sistemas de Información y Estadística. (2019). Matriculacion por Facultad y Carrera. *Boletines Informativos*, 1 - 5.
- Dos Santos, B. S., Arriaga García de Andoaín, J., & Costa Morosini, M. (2013). *UNA VISIÓN INTEGRAL DEL ABANDONO*. Porto Alegre: EdiPUCRS.
- Dzay Chulim, F., & Narváez Trejo, O. (Diciembre de 2012). *La deserción escolar desde México: La Editorial Manda*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/onarvaez/files/2013/02/La-desercion-escolar.pdf>
- Ferreya, M. M., Avitabile, C., Botero Álvarez, J., Haimovich Paz, F., & Urzúa, S. (2017). *GRUPO BANCO MUNDIAL - Momento decisivo: La Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Washington DC.
- Gonzáles, L. E. (Junio de 2008). *researchgate*. Obtenido de <file:///C:/Users/biblioteca/Downloads/2008-16DesercinenEducacionSuperiorenaAmricaLatinayelCaribe.pdf>
- Guzmán Ruiz , C., Durán Muriel , D., Franco Gallego , J., Castaño Vélez , E., Gallón Gómez , S., Gómez Portilla , K., & Vásquez Velásquez , J. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana*. Bogota, Bogota, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Himmel, E. (2002). *MODELOS DE ANALISIS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA EDUCACION SUPERIOR*.



- Instituto Internacional para la Educación Superior en America Latina. (2006). *REPITENCIA Y DESERCIÓN UNIVERSITARIA EN AMERICA LATINA*. Santiago, Chile: alfabetas artes graficas.
- Jáuregui, A. A. (23 de septiembre de 2019). Si lo barato cuesta caro, lo gratuito cuesta mas. *EL DEBER*, pág. 23.
- Jáuregui, A. A. (19 de Julio de 2019). Si lo barato cuesta caro, lo gratuito cuesta más. *El Deber*, pág. 15.
- LEY DE LA EDUCACIÓN AVELINO SIÑANI Y ELIZARDO PÉREZ. (20 de Diciembre de 2010). *Ministerio de Educación*. Obtenido de [https://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?n=784979c2&p2=%5EBNF%5Exdm002%5ES29164%5Ebo&ptb=09232A99-9A06-485D-A2B9-098806DD84DF&qS=&si=EAAlQobChMIqr7ZosTo3AIVSwSRCh2POgWEEAEYASAAEgK9ffd\\_BwE&ss=sub&st=tab&trs=wtt&tpr=sbt&enc=2&searchfor=FaaVyPShVSQv](https://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?n=784979c2&p2=%5EBNF%5Exdm002%5ES29164%5Ebo&ptb=09232A99-9A06-485D-A2B9-098806DD84DF&qS=&si=EAAlQobChMIqr7ZosTo3AIVSwSRCh2POgWEEAEYASAAEgK9ffd_BwE&ss=sub&st=tab&trs=wtt&tpr=sbt&enc=2&searchfor=FaaVyPShVSQv)
- Mifflin Rosay, M. E. (1 de Octubre de 2017). *LA DESERCIÓN EN EL POSGRADO: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE MAESTRIAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA Y PRIVADA*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1681-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7824-1-10-20171111.pdf
- Mifflin Rosay, M. E. (1 de Octubre de 2017). *LA DESERCIÓN EN EL POSGRADO: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE MAESTRIAS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA Y PRIVADA*. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1681>
- Ministerio de Educación. (5 de Abril de 2013). *Universia.net*. Obtenido de Noticias: <https://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/05/1015025/desercion-universitaria-43-9-vuelve-estudiar.html>
- NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO. (9 de Febrero de 2009). *Bolivia Justicia*. Obtenido de <https://bolivia.justia.com/nacionales/nueva-constitucion-politica-del-estado/primer-parte/titulo-ii/capitulo-sexto/seccion-ii/>
- Perassi, J. (2009). Perfil de ingreso y Desercion estudiantil. En J. Perassi, *Perfil de ingreso y Desercion estudiantil* (pág. 17).
- Perez, W. (22 de agosto de 2017). Tres de cada 10 alumnas dejan la UMSA por embarazos no planificados. *La Razon*.
- Perfiles Profesionales Orientación Vocacional Vocación vs. Carrera. (s.f.). *Perfiles Profesionales*. Obtenido de Administración de Empresas: [http://aeumsa.edu.bo/admi/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=27](http://aeumsa.edu.bo/admi/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=27)
- REGLAMENTO DE RÉGIMEN ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD BOLIVIANA. (1 de Abril de 2016). *Comunicacion UMSA*. Obtenido de



DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



[https://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?p2=%5EBNF%5Exdm002%5E29164%5Ebo&ptb=09232A99-9A06-485D-A2B9-098806DD84DF&n=784979c2&cn=BO&ln=es&si=EAlalQobChMIqr7ZosTo3AIVSwSRCh2POgWEEAEYASAAEgK9ffD\\_BwE&tpr=hpsb&trs=wtt&brwsid=2335af53-bad3-45fe-8c7f-40](https://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?p2=%5EBNF%5Exdm002%5E29164%5Ebo&ptb=09232A99-9A06-485D-A2B9-098806DD84DF&n=784979c2&cn=BO&ln=es&si=EAlalQobChMIqr7ZosTo3AIVSwSRCh2POgWEEAEYASAAEgK9ffD_BwE&tpr=hpsb&trs=wtt&brwsid=2335af53-bad3-45fe-8c7f-40)

Rivera, D. (9 de marzo de 2019). El 60% de los universitarios eligen carrera por expectativa económica. *El País*.

Sanchez Amaya, G. (2005). *FACULTAD DE EDUCACIÓN • UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA*. Obtenido de FACTORES DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA:

<https://www.journalusco.edu.co/index.php/paideia/article/view/1083/2109>

SCHIFFMAN, L., & LAZAR KANUK, L. (2010). *COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR*. MÉXICO: PEARSON.

Suárez Zozaya, M. H. (2008). *ScienceDirect*. Obtenido de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185269813718154>

Torres González, J. D., Acevedo Correa, D., & Gallo García, L. A. (2015). CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE LA DESERCIÓN Y REPITENCIA ESCOLAR. *Cul.Edu.Soc*, 8.

Universidad Boliviana Comité Ejecutivo CEUB. (2016). *Portal CEUB*. Obtenido de <http://www.ceub.edu.bo/portal/>



## ANEXOS

### ESTUDIANTES QUE NO VOLVIERON A MATRICULARSE

Anexo 1. Última matrícula 2013

#### Ultima matricula 2013

año de ingreso	Número de Matriculaciones									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
<b>2005</b>	10	5	5	3	34	48	20	12	5	<b>142</b>
<b>2006</b>	10	7	5	2	24	49	14	1		<b>112</b>
<b>2007</b>	10	14	7	14	34	39	8			<b>126</b>
<b>2008</b>	22	21	12	16	47	7				<b>125</b>
<b>2009</b>	15	8	8	10	6					<b>47</b>
<b>2010</b>	20	19	10	12						<b>61</b>
<b>2011</b>	12	18	9							<b>39</b>
<b>2012</b>	11	7								<b>18</b>
<b>2013</b>	21									<b>21</b>
<b>TOTAL</b>	131	99	56	57	145	143	42	13	5	<b>691</b>

Fuente: Elaboración por División de Sistemas de Información y Estadística D.S.I.E.

Anexo 2. Última matrícula 2014

#### Ultima matricula 2014

año de ingreso	Número de Matriculaciones										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>2005</b>	10	5	5	3	34	48	20	13	5	3	<b>143</b>
<b>2006</b>	10	7	5	2	24	49	14	4	2		<b>117</b>
<b>2007</b>	10	14	7	14	35	40	16	7			<b>143</b>
<b>2008</b>	22	21	12	16	49	9	9				<b>138</b>
<b>2009</b>	15	8	9	10	7	3					<b>52</b>
<b>2010</b>	20	19	10	12	6						<b>67</b>



DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS



<b>2011</b>	12	18	13	5								<b>48</b>
<b>2012</b>	11	7	13									<b>31</b>
<b>2013</b>	21	6										<b>27</b>
<b>2014</b>	6											<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>105</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>155</b>	<b>149</b>	<b>59</b>	<b>24</b>	<b>7</b>			<b>772</b>

Fuente: Elaboración por División de Sistemas de Información y Estadística D.S.I.E.

Anexo 3. Última matrícula 2015

**Ultima matricula  
2015**

<b>año de ingreso</b>	<b>Número de Matriculaciones</b>											<b>TOTAL</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	
<b>2005</b>	10	5	5	3	34	48	20	13	6	5	6	<b>155</b>
<b>2006</b>	10	7	5	2	24	49	14	4	2	1		<b>118</b>
<b>2007</b>	10	14	7	14	35	40	16	7	5			<b>148</b>
<b>2008</b>	22	21	12	16	51	12	12	15				<b>161</b>
<b>2009</b>	15	8	9	10	8	6	8					<b>64</b>
<b>2010</b>	20	19	11	12	8	11						<b>81</b>
<b>2011</b>	12	18	14	7	6							<b>57</b>
<b>2012</b>	11	8	13	12								<b>44</b>
<b>2013</b>	21	7	10									<b>38</b>
<b>2014</b>	6	6										<b>12</b>
<b>2015</b>	11											<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>113</b>	<b>86</b>	<b>76</b>	<b>166</b>	<b>166</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>889</b>



Anexo 4. Última matrícula 2016

**Ultima matricula  
2016**

<b>año de ingreso</b>	<b>Número de Matriculaciones</b>												<b>TOTAL</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	
<b>2005</b>	10	5	5	3	34	48	20	13	6	6	6	5	<b>161</b>
<b>2006</b>	10	7	5	2	24	49	14	4	4	2	3		<b>124</b>
<b>2007</b>	10	14	7	14	35	40	17	9	7	10	1		<b>164</b>
<b>2008</b>	22	21	12	17	53	13	13	16	17				<b>184</b>
<b>2009</b>	15	8	9	10	10	8	12	9					<b>81</b>
<b>2010</b>	20	19	12	13	8	12	11						<b>95</b>
<b>2011</b>	12	18	14	7	7	6							<b>64</b>
<b>2012</b>	11	8	14	13	9								<b>55</b>
<b>2013</b>	21	8	10	13									<b>52</b>
<b>2014</b>	6	6	10	1									<b>23</b>
<b>2015</b>	11	7											<b>18</b>
<b>2016</b>	8												<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	156	121	98	93	180	176	87	51	34	18	10	5	<b>1029</b>

Fuente: Elaboración por División de Sistemas de Información y Estadística D.S.I.E.



Anexo 5. Encuesta

**ENCUESTA PARA ESTUDIANTES QUE SE RETIRARON EN ALGÚN MOMENTO DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS U.M.S.A.**

*Responde las siguientes preguntas de la manera más objetiva y sincera posible. Todo el registro de la información es confidencial y será utilizada únicamente para esta investigación.*

**1. INFORMACIÓN PERSONAL**

**1.1. Género**

- Mujer
- Varón

**1.2. Edad**

- 20 – 29
- 30 – 39
- 40 – en adelante

**1.3. Estado Civil**

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Concubino (a)
- Divorciado (a)
- Viudo (a)

**1.4. ¿Cómo solventas tus necesidades económicas?**

- Ingreso propio
- Dependo de mis padres
- Ambos
- Otra



**1.5. ¿Cuál es tu ocupación, a que te dedicas actualmente?**

.....

**1.6. ¿Con quién vives actualmente?**

- Familia (padres)
- Familia Propia (Esposo/esposa)
- Concubino (a)
- Solo (a)
- Otra

## **2. INFORMACIÓN ACADÉMICA**

**2.1. ¿Qué conocías de la Carrera de Administración de Empresas, al momento de ingresar?**

- Plan de estudios
- Horarios
- Campo de trabajo de la profesión
- Todos
- Ninguno

**2.2. ¿Por qué decidiste escoger la Carrera Administración de Empresas?**

.....

**2.3. Tu retiro de la Carrera Adm. de Emp sucedió:**

- Durante el semestre
- Termine el semestre y no regrese al siguiente





- Otra

### 3. CAUSAS POR LAS CUALES DECIDISTE RETIRARTE DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

*Elige solo las causas que tuvieron relevancia para ti. Señalando la situación que mejor se identificó al momento de tu retiro.*

#### 3.1. Familiar

- Presión por parte de mis familiares para abandonar la carrera
- Falta de motivación por parte de mi familia
- Cambie de ciudad
- Cambie de Estado Civil
- Paternidad/maternidad
- Enfermedad o accidente
- Influencia de las personas diferentes al núcleo familiar (amigos, compañeros, etc.)
- Ninguna
- Otra

#### 3.2. Económico – Laboral

- Dificultad para cumplir mis gastos adicionales durante el semestre (transporte, material de estudio, etc.).
- Dificultad para cumplir con el horario de estudios por motivos laborales
- Oportunidad de trabajo
- Ninguno
- Otra

#### 3.3. Académico

- Cambio o traspaso de carrera



- Horarios no flexibles
- Dificultad para aprender algunas de las materias
- Dificultad en la interacción con algún(os) docente(s)
- Las materias no cumplen con mis expectativas
- Bajo rendimiento de los algunos docentes
- Bajo rendimiento académico de mi parte
- Conocimientos previos insuficientes
- Carencia de orientación vocación con respecto a la carrera
- Programa curricular rígido y desactualizado
- Ninguno
- Otra

#### **3.4. Psicológico**

- Mi motivación cambió en el transcurso de los semestres para continuar mis estudios
- Malestar emocional (depresión, estrés, dificultad de atención, etc.)
- Dificultad para adaptarme con mis compañeros
- Dificultad para adaptarme al cambio de colegio a la universidad
- Inestabilidad familiar y problemas afectivos
- Ninguno
- Otra

#### **3.5. Institucional**

- Cambio de Universidad
- Programa académico desactualizado
- Conflictos vividos con docentes y/o administrativos.
- Desconocimiento de los beneficios estudiantiles
- Disconformidad por mi parte hacia la universidad (planta física, lugar, etc.)



- Ninguno
- Otra

**3.6. De todos estos, ¿Cuál fue la principal causa de tu retiro?**

- Económico – Laboral
- Familiar
- Académico
- Psicológico
- Institucional

**4. IMPLICACIONES DE RETIRO**

**4.1. Al retirarte de la CAE ¿Qué situación se vio afectada en tu vida?**

- Campo Familiar (desilusión, enojo y desconfianza de mis familiares)
- Aspecto Laboral (pérdida de oportunidades laborales)
- A nivel personal (depresión, frustración y desmotivación )
- Ámbito social (tratos de inferioridad de mi entorno)
- Ninguno
- Otra

**4.2. ¿Volverías a tus estudios en la Carrera Administración de Empresas?**

- SI
- NO

**¿Por qué?**

.....

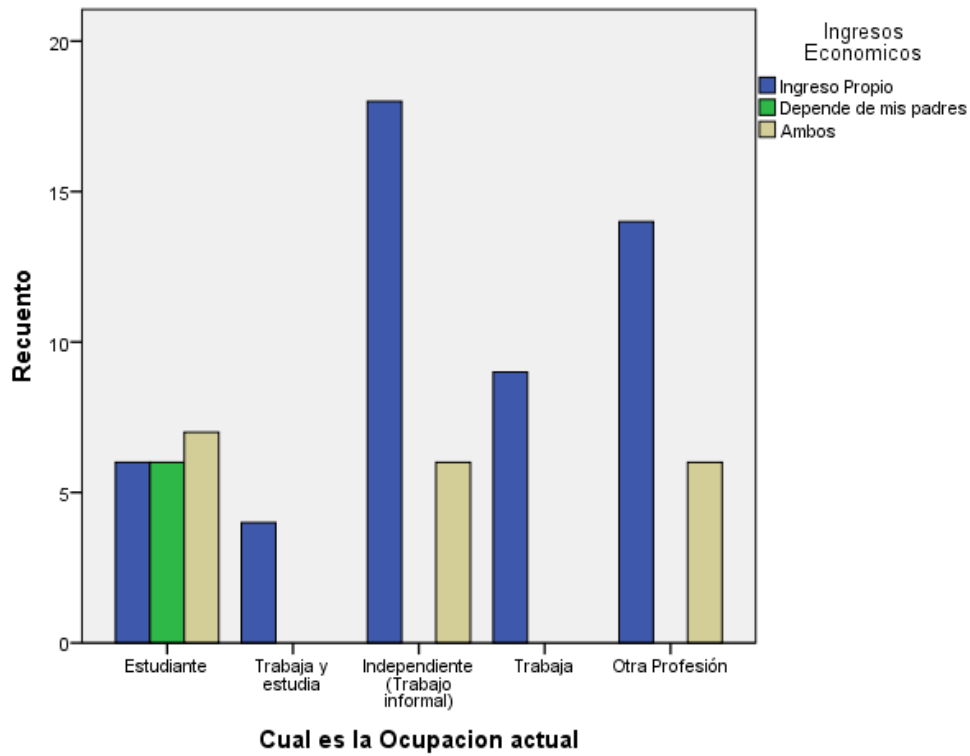


### 4.3. ¿Qué recomendarías para disminuir la deserción estudiantil en la CAE?

.....

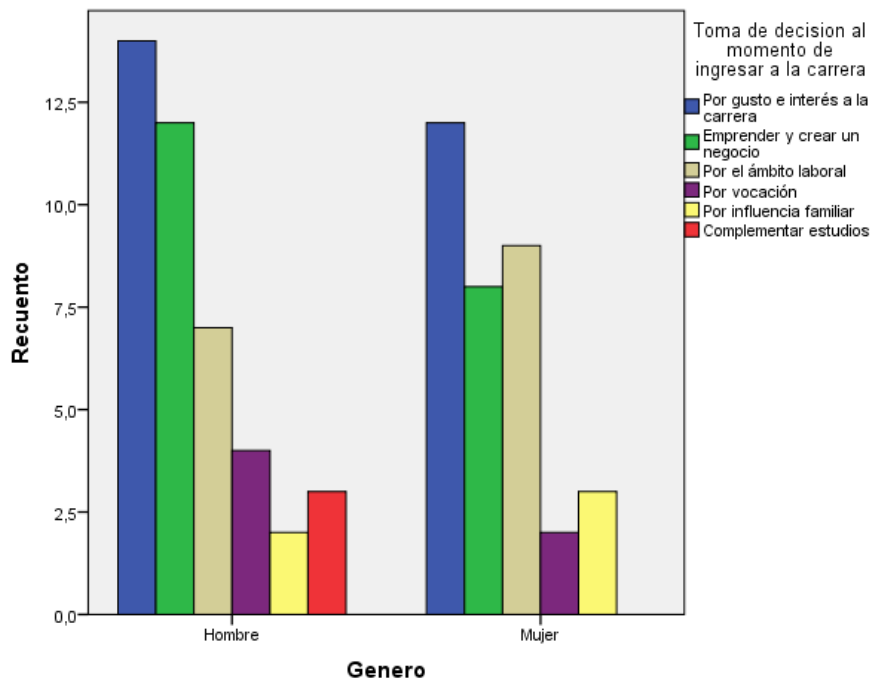
## OTROS HALLAZGOS

Anexo 6. Ingresos económicos / Ocupación actual

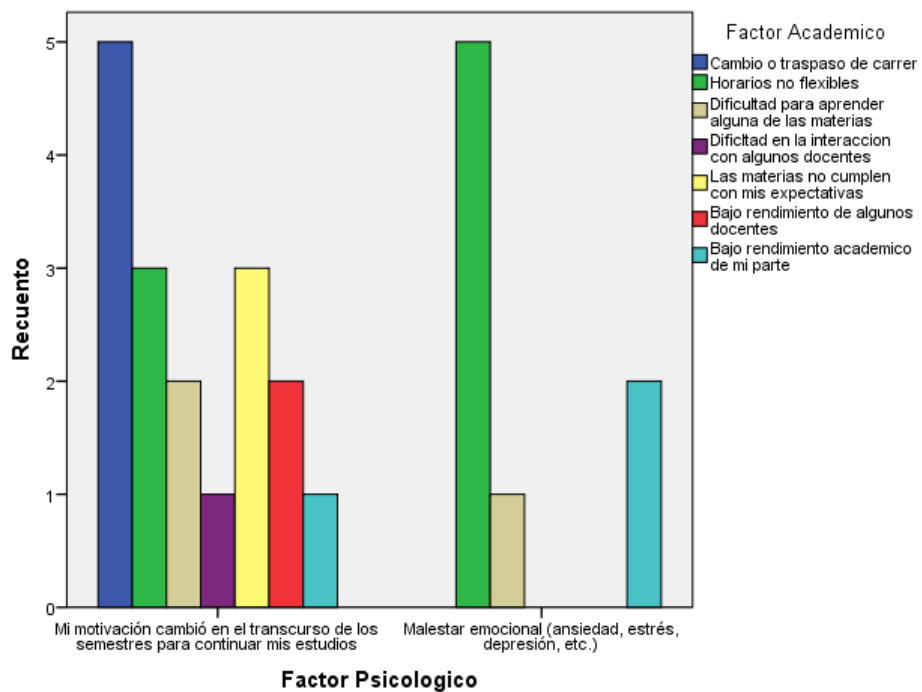




Anexo 7. Toma de decisión al momento de ingresar la CAE / Genero



Anexo 8. Factor Académico / Factor Psicológico



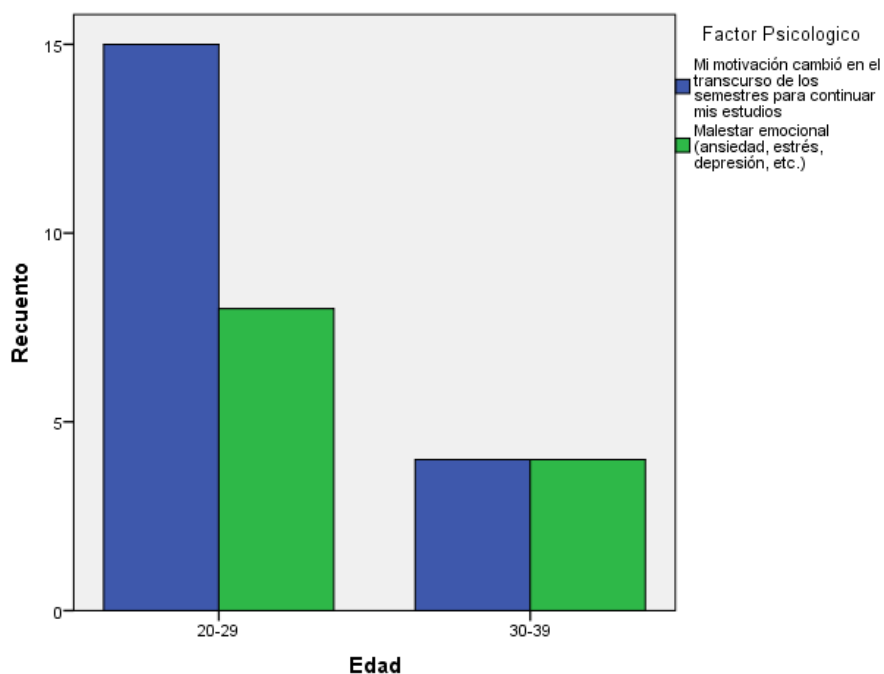


Anexo 9. Percepciones negativas de los estudiantes sobre la CAE

Nº	DETALLE	%
1.	Personas	7%
2.	Infraestructura	9%
3.	Docentes	19,86%
4.	Horarios	24,63%
5.	Métodos de calificación	14,01%
6.	Métodos de enseñanza	17,28%
7.	Plan de estudio	5,58%
8.	Otros	3,40%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

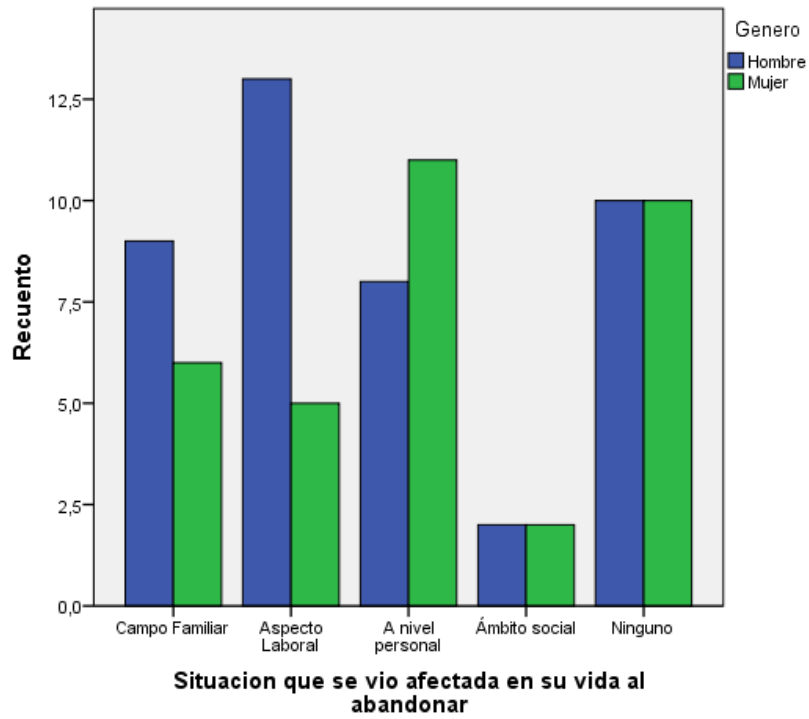
Fuente: Elaboración propia en base a la investigación piloto para medir el grado de motivación del estudiante de la CAE, se realizó en el año 2017

Anexo 10. Factor Psicológico según edad





Anexo 11. Género / Situación que se vio afectada en su vida





## IMÁGENES DE LA SEGUNDA ETAPA DE LA INVESTIGACIÓN

*Anexo 12. Búsqueda de compañeros y amigos de los desertores*



*Anexo 13. Búsqueda de contactos telefónicos de los desertores*







Anexo 14. Imagen 3

