



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración



**LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL COMO FACTOR PARA
DISMINUIR EL NIVEL DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DE LA UAQ.**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración

Presenta

Q. en A. Arturo Arreola Aguilar

Santiago de Querétaro, Octubre/2012



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL COMO FACTOR PARA DISMINUIR EL NIVEL
DE DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN DE LA UAQ.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración

Presenta:

Q. en A. Arturo Arreola Aguilar

Dirigido por:

M. C. Luis Rodrigo Valencia Pérez

SINODALES

M. C. Luis Rodrigo Valencia Pérez.
Presidente.

Dra. Graciela Ayala Jiménez.
Secretario.

M. A. Juan Manuel Peña Aguilar.
Vocal.

Dr. Alberto de Jesús Pastrana Palma.
Suplente.

Dr. Juan José Méndez Palacios.
Suplente.

Dr. Arturo Castañeda Olalde.
Director de la FCA.

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dr. Irineo Torres Pacheco.

Director de Investigación y Posgrado.

Centro Universitario
Santiago de Querétaro
Octubre / 2012
México

RESUMEN

Como es bien sabido, la identidad es una parte fundamental para el posicionamiento en el mercado de cualquier institución, estableciendo una imagen en la preferencia en los posibles consumidores, sin embargo, para una institución académica, no solamente es importante el posicionamiento externo, sino además es importante el posicionamiento interno entre sus miembros de los diferentes niveles que la conforman, ya sean académicos, administrativos o estudiantiles. Este último estrato es el más complejo para adquirir su identidad institucional, ya que su estancia dentro de la escuela es de un periodo breve, debido a que en la mayoría de los casos sólo se encuentran dentro de la institución durante el tiempo en que dura su formación profesional.

En esta investigación se encontró, mediante herramientas metodológicas a través de estadística descriptiva, que existe una relación directa entre la identidad institucional adquirida y el nivel de deserción académica que se presentan los alumnos de licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

(PALABRAS CLAVE:).

Identidad Institucional, Educación Superior, Deserción Académica.

SUMMARY

As is well known, the identity is a fundamental part of the market position for any institution, establishing an image on the potential consumer preference, however, for an academic institution, it's important not only the external position, but also it's important the internal positioning among members of different levels that form, whether academic, administrative and student. This last level is the most complex to acquire it's institutional identity because his staying in school is a short period, also in most cases only found within the institution during the time that lasts them formation.

This research found, using methodological tools through descriptive statistics, there is a direct relationship between the institutional identity gained and the desertion level presented academic undergraduates of the Facultad de Contaduría y Administración of the Universidad Autónoma de Querétaro.

(KEY WORDS:).

Institutional Identity, Higher Education, Academic Desertion.

DEDICATORIAS

El presente trabajo lo dedico a mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ellos, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí fue lo que me hizo ir hasta el final. Además, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos Rommel y Ussuri, por ser un ejemplo de hermanos mayores enseñándome de los cuales aprendí a tener aciertos en los momentos difíciles, así como haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A Lucero por tu amor, entendimiento y apoyo incondicional que me han impulsado a mejorar continuamente como profesionista y más aún, como persona. Seguiremos mejorando juntos teniéndonos siempre al lado para apoyarnos.

A mis sobrinos Bárbara y Ussuri, porque ustedes son el motivo más grande que tengo para seguir creyendo que al mejorar mi generación les podremos dejar un mundo

mejor a ustedes las siguientes generaciones de profesionistas, y que son los que seguirán creando una mejora continua de este nuestro único hogar, los amo chaparros.

A mis amigos que han compartido conmigo los “ires y venires” en el plano personal durante esta estancia en Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración: Majo, Charito, Lidia y Daniela con las que compartí muchas actividades académicas y trabajos extra. A mis mejores amigos Adolfo y Carlos, porque el camino profesional que comenzamos en Bachilleres hoy llega a una meta mas, y abre la puerta para una meta más grande que sólo se verá cumplida siguiendo con aquellos pasos profesionales que a la vez se convirtieron en una base sólida de hábitos de trabajo con los cuales afrontar el futuro.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis de maestría, es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

Debo agradecer de manera especial y sincera al M. C. Luis Rodrigo Valencia Pérez por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Maestro.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Dra. Graciela Ayala Jiménez por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que nuestras sesiones de seminario redundaran benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

Agradezco así mismo a los demás profesores que formaron parte esencial en este camino para la obtención de un nuevo grado académico, ya que cada una de sus materias forjó en mí el deseo y las bases para poder llevar a cabo esta investigación.

Y, por supuesto, el agradecimiento más profundo y sentido va para mi familia. Sin su apoyo, colaboración e inspiración habría sido imposible llevar a cabo esta meta. A mis padres, Ana y Arturo, por su ejemplo de lucha y honestidad, a mi hermano Ussuri por su tenacidad y superación, a mi hermano Rommel por su paciencia, valentía, capacidad y superación, y a mis sobrinos por su cariño y admiración... ¡por ellos y para ellos!

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

ÍNDICE

RESUMEN	2
SUMMARY	3
DEDICATORIAS	4
AGRADECIMIENTOS	6
ÍNDICE	8
ÍNDICE DE FIGURAS	11
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE GRÁFICAS	13
ABREVIATURAS	16
1. INTRODUCCIÓN	17
Objetivo General	18
Objetivos específicos	18
Hipótesis de la Investigación	18
Diseño Metodológico de la Investigación	18
Beneficios esperados	19
Límites del alcance de la investigación	19
2. ASPECTOS TEÓRICOS	20
2.1. Conceptualización de Identidad Institucional	20
2.1.1. <i>¿Qué es identidad?</i>	20
2.1.2. <i>Institución</i>	21

2.1.3. <i>Identidad Institucional</i>	22
2.2. Conceptualización de Imagen Organizacional	25
2.2.1. <i>¿Qué es la Imagen?</i>	25
2.2.2. <i>¿Qué es una Organización?</i>	27
2.2.3. <i>Imagen Organizacional</i>	29
2.3. Deserción estudiantil a nivel de educación superior en México	32
2.3.1. <i>Educación Superior</i>	32
2.3.2. <i>La educación superior en México</i>	33
• 2.3.2.1. <i>La ES en México de 1950-1979</i>	36
• 2.3.2.2. <i>La ES en México de 1980-1999</i>	38
• 2.3.2.2. <i>La ES en México en la actualidad</i>	39
2.3.3. <i>Deserción</i>	40
2.3.4. <i>Deserción en la ES de México</i>	43
2.3.5. <i>Causas externas de la deserción en ES de México</i>	44
2.3.6. <i>Causas internas de la deserción en ES de México</i>	45
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1. Selección de la muestra	50
3.2. Herramientas	51
4. DESARROLLO	52
4.1. Plan de trabajo	53

5. RESULTADOS	54
5.1. Programa de Inducción	55
5.3. Rendimiento Académico	72
<i>5.3.1. Promedio de calificaciones</i>	77
<i>5.3.2. NA totales</i>	79
6. REFLEXIONES FINALES	80
7. BIBLIOGRAFÍA	82
8. ANEXOS	83
8.1. Encuesta	83

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura	Página
1- Identidad.....	20
2- Universidad como institución educativa.	21
3- Escudo y logotipo UAQ.....	23
4- Identidad Institucional Federal (2006-2012).....	24
5- Imagen Universitaria.....	26
6- Características en común de las organizaciones.....	28
7- Imagen institucional UAQ.	31
8- Modelo de Educación Superior.	33
9- Deserción escolar.....	41
10- Análisis Ishikawa de Causas de Deserción Académica.	45
11- Programas Computacionales Estadísticos.....	51
12- Facultad de Contaduría y Administración, UAQ.	52
13- Alumnos contestando encuesta en su tiempo libre.....	52
14- Alumno contestando encuesta en jardineras.	53

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla	Página
1- Cronograma de Trabajo.	53
2- Rúbricas de Calificación.	54
3- Preguntas Programa de Inducción.	55
4- Base de datos Programa de Inducción.	56
5- Estadísticos Programa de Inducción.	57
6- Estadísticos descriptivos Programa de Inducción.	63
7- Preguntas Identidad Institucional.	63
8- Base de datos Identidad Institucional.	65
9- Estadísticos Identidad Institucional.	65
10- Estadísticos descriptivos	72
11- Preguntas Rendimiento Académico.	72
12- Base de datos Rendimiento Académico.	74
13- Estadísticos Rendimiento Académico	74
14- Estadísticos descriptivos Rendimiento Académico.	77
15- Estadísticos Promedio de calificaciones.	77
16- Estadísticos descriptivos Promedio de calificaciones.	78
17- Estadísticos NA totales.	79
18- Estadísticos descriptivos NA totales.	79

ÍNDICE DE GRÁFICAS.

Gráfica	Página
1- Evolución de la cobertura total y de la cobertura.	40
2- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto es el proceso de inducción al inicio de tu carrera?	57
3- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se les brinda al inicio la información pertinente a la historia de tu escuela?.....	58
4- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se da a conocer la Misión y Visión de tu escuela?.....	58
5- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se les informa acerca del Lema y el Escudo de su escuela?	59
6- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se muestra y explica el Organigrama Institucional de tu escuela?	59
7- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se da una explicación acerca de los servicios de los cuales dispone la institución para su comunidad?	60
8- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se muestran e indican las instancias en donde pueden llevar a cabo los diferentes trámites administrativos?	60
9- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado hay un recorrido físico indicando las diferentes partes de la infraestructura de tu escuela?	61
10- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica el mapa curricular de tu carrera?	61

11- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica la Legislación Universitaria?.....	62
12- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?	62
13- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto conoces el lema de tu institución?	66
14- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado puedes identificar los símbolos del escudo de tu escuela y describir cada uno de ellos?.....	66
15- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto conoces la Misión de tu escuela?	67
16- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces la Visión de tu escuela?	67
17- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces la historia de tu escuela?	68
18- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado identificas y entiendes el Organigrama Institucional de tu escuela?	68
19- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces cada edificio de tu escuela e identificas el servicio que brinda?	69
20- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces el Mapa Curricular de tu carrera?.....	69
21- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces y entiendes el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?	70

22- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces y entiendes la Legislación Universitaria de la UAQ?	70
23- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado consideras que los miembros de la comunidad estudiantil comparten tus metas?.....	71
24- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto te sientes identificado con tu institución educativa?.....	71
25- Histograma de resultados a la pregunta ¿Cómo consideras que ha sido tu rendimiento académico?.....	75
26- Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado has sentido la necesidad de dejar tus estudios?.....	75
27- Histograma de resultados a la pregunta ¿Cómo consideras tu promedio de calificaciones?	76
28- Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto crees que lo podrías mejorar en caso de tener una mayor identificación con tu escuela?	76
29- Histograma de resultados Promedio de calificaciones.....	78
30- Histograma de resultados NA totales.....	79

ABREVIATURAS

UAQ	Universidad Autónoma de Querétaro.
FCA	Facultad de Contaduría y Administración.
ES	Educación Superior.
IES	Instituciones de Educación Superior.
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
OMC	Organismo Mundial de Comercio.
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte.
SEP	Secretaría de Educación Pública.
CONPES	Coordinadora Nacional para la Planeación de la Educación Superior.
CONAEVA	Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior.
CIEES	Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México.
IPN	Instituto Politécnico Nacional.
CONACyT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
SINAPPES	Sistema Nacional de Planificación Permanente de la Educación Superior.
SESI	Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas que afectan gravemente a las Instituciones de Educación Superior (IES), en especial en las Universidades públicas, es la baja eficiencia terminal (altos niveles de deserción), esto debido a diferentes factores que pueden ser de índole económica o bien socio-cultural. El promedio a nivel nacional, de acuerdo a los datos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en los últimos 30 años es del 52%.

Ahora bien, la problemática de una identidad institucional poco desarrollada se da muy a menudo y conlleva problemas de reconocimiento y comunicación de una institución.

Por lo que el propósito de ésta investigación, es conocer si existe correlación entre la identidad institucional del alumnado hacia su universidad, con respecto al nivel de eficiencia terminal que se da en la facultad a la cual pertenecen, en este caso, la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ). Identificar la relación de dependencia existente entre la identidad institucional y el grado de eficiencia terminal (o no deserción) para así poder identificar si los beneficios que se proporcionan al fomentar la identidad institucional, y en consecuencia, tener los elementos y conocimientos necesarios para proporcionar opciones que permitan incrementar el compromiso del alumnado hacia su propia formación académica como al desarrollo también académico de su propia casa de estudios.

Objetivo General

Esta investigación tiene como objetivo el determinar si existe una relación directa entre la Identidad Institucional y el nivel de deserción académica.

Objetivos específicos

Determinar la correlación entre el grado de Identidad Institucional y el Nivel de Aprovechamiento Académico en los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Hipótesis de la Investigación

Un elevado grado de Identidad Institucional refleja un mayor rendimiento académico en los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Diseño Metodológico de la Investigación

La siguientes una investigación mixta en el aspecto cualitativo y cuantitativo, en la cual los resultados serán determinados mediante encuestas que después pasarán a ser analizadas mediante procesos estadísticos descriptivos.

Beneficios esperados

Se espera obtener en base a los resultados de esta investigación, las bases para crear herramientas que permitan establecer una mayor Identidad Institucional por parte del alumno hacia su Institución Académica, en este caso, la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Límites del alcance de la investigación.

Esta investigación se limita sólo a estudiar los casos de nivel de Identidad Institucional en los alumnos a nivel licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

2. ASPECTOS TEÓRICOS

2.1. Conceptualización de Identidad Institucional.

2.1.1. ¿Qué es identidad?

Etimológicamente, identidad viene de *idem*, que significa idéntico, pero idéntico a sí mismo y no a otra cosa. Así, la identidad implica la dialéctica de la diferencia: el ser o el organismo que es idéntico a sí mismo es, por lo tanto, diferente a todos los demás. (Costa, 2003).

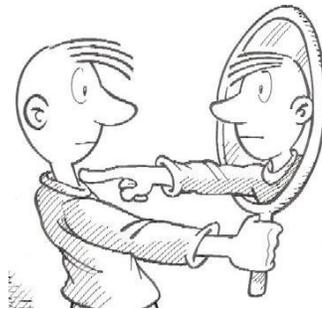


Figura 1 Identidad.

La identidad es lo que nos distingue del resto del mundo, lo que nos permite ser reconocidos como lo que somos, una mezcla de ideas, culturas, razas.

Cada uno de nosotros tiene rasgos que le son característicos físicamente, podemos parecernos al resto de nuestra familia o puede que sólo a algunos de ellos, pero siempre habrá algo que nos haga diferentes, ya sea el tipo o color del cabello, o el color de la piel. Aún siendo gemelos idénticos, algún detalle los diferencia uno del otro, algo tan simple como un lunar en el dedo gordo del pie o algo tan complicado como la personalidad.

2.1.2. Institución.

Derivada de la palabra **instituto**, que proviene del latín *Institutum*, que significa “facilidad” o “hábito”; así como de la palabra *instituere*, cuyo significado es construir”, “crear”, “criar” o “educar”.

En una de sus acepciones, una institución es un organismo o asociación de carácter permanente creado para una finalidad específica, que puede ser de índole investigativa, cultural, educativa, religiosa o de servicios.



Figura 2 Universidad como institución educativa.

2.1.3. Identidad Institucional.

La identidad corporativa es la personalidad de la organización que conjunta su historia, ética y filosofía de trabajo además de su cotidianidad y su normatividad. Es decir que la identidad corporativa sería el conjunto de características, valores y creencias con las que la organización se autoidentifica y se autodiferencia de las otras organizaciones”, y además “la identidad de la empresa: es la personalidad de la organización, lo que ella es y pretende ser. En su ser histórico, ético y de comportamiento, es lo que la hace individual, y la distingue y diferencia de las demás. (Capriotti, 1999).

Por otra parte, el objetivo primordial de la identidad corporativa es crear una personalidad diferenciada, exclusiva y global para empresas e instituciones, a través de todos los soportes y medios de comunicación visuales y audiovisuales, siempre basándose en la realidad. (Martín, 1997).

Dentro de una organización pasa lo mismo, cada organización quiere tener características tan novedosas que en algún momento pudieran resultarle exclusivas, finalmente, todo aquello que lo identifique ante su público, debe permitirle asegurar su posicionamiento.

La identidad corporativa es la propia representación de una organización, consiste en las señales que una organización ofrece acerca de si misma a través de su comportamiento, comunicación y simbolismos, que son su forma de expresión.

La identidad corporativa fundamental es la suma de todos los factores que definen y proyectan lo que una organización es, hacia donde va, su historia propia, estilo de manejo en los negocios, políticas y prácticas comunicacionales, nomenclatura, competencia y distinción mercantil. La identidad corporativa básica no es la única fuente de la cultura de la compañía, pero si es el foco para su posterior identificación: esto es, su presentación verbal y visual, incluyendo la aplicación y planeación del posicionamiento en el mercado y la diferenciación competitiva como corporativo, centro de negocios, productos y nivel de servicios posibles. (Sotelo, 2001).

La identidad corporativa es un vehículo que da una proyección coherente y cohesionada de una organización... una comunicación visual sin ambigüedades. (Rosell, 1991).



Figura 3 Escudo y logotipo UAQ.

Todo comunica, hasta el más mínimo detalle. Cabe mencionar que cada organización tiene políticas acerca del modo de actuar ante diversas situaciones, estas se pueden llamar rituales.

Hay rituales de iniciación, cuando una organización recibe integrantes nuevos les da la bienvenida con algún detalle, claro que depende del tipo de organización, la magnitud de la misma, entre otros factores. Los que cuentan con una comunicación interna (ya sea periódico mural, gaceta, revista, etc.) suelen insertar un mensaje de bienvenida, en algunos otros casos, la bienvenida se da con una comida en honor a los nuevos o bien se llevan a cabo cursos de inducción para familiarizar a los nuevos con la organización.

Por lo tanto, y para clarificar el concepto de identidad, debemos entender que la identidad corporativa es un sistema de comunicación que se incorpora a la estrategia global de la empresa, y se extiende y está presente en todas sus manifestaciones, producciones, propiedades y actuaciones. (Costa, 2003).



Figura 4 Identidad Institucional Federal (2006-2012).

2.2. Conceptualización de Imagen Organizacional.

2.2.1. ¿Qué es la Imagen?

Cuando pensamos en la palabra imagen, pensamos en esquemas, dibujos, fotografías... pensamos en algo icónico que nos representa la realidad, en algo que es perceptible, y en dado caso, tangible. Podemos definir dicho concepto como una representación gráfica de una idea, de un pensamiento o simplemente de un objeto, que por convención social, tenemos asociado con esa representación, o mejor dicho, con cualquier concepto que denomine al objeto.

“El observador extrae de la imagen un esquema icónico, equivalente estructural de la realidad objetiva (no la figurativa) que representa y cuyos elementos son modelizaciones de los elementos reales, a partir de los cuales el observador procede mentalmente a identificar esas dos realidades, la objetiva y la figurativa (o modelizada), como si de dos plantillas supuestas se tratase. Dos son los resultados posibles: que el observador conceptualice la imagen, en cuyo caso se produce una conexión con la realidad objetiva mediante mecanismo similar al *feedback* y en el que se pueda producir, incluso, una transferencia de la imagen a la realidad, o que, siendo imposible la conceptualización (casi siempre porque la imagen posea un elevado nivel de abstracción o porque esta sea arbitraria o fruto de una convención), se interrumpa esta conexión última con dicha realidad” (Villafañe, 2003).

Las palabras con las que nombramos cada cosa que nos rodea, en un intento por conceptualizarlos, son arbitrarias, sin embargo, estamos tan acostumbrados a ellas que tendemos a ignorar este hecho. Así, cuando nos encontramos con una representación distinta (ya sea por medio de un dibujo, una escultura, etc.) a la convencional, nos rompe dicho esquema y es posible que la identificación del objeto original, pierda totalmente el sentido para nosotros.

Si por el contrario la representación que nos presentan es lo más fiel al concepto original que poseemos, nuestra mente nos remite de inmediato al objeto y nos permite una mejor asimilación de interpretación de las cosas.



Figura 5 Imagen Universitaria.

Toda imagen es una representación de la realidad, esto sin importar si tenemos un concepto muy restringido o muy amplio de la palabra en sí misma, claro que no podemos aprehender la realidad en su totalidad, sólo algunas partes de ella en base a lo

que nos rodea, lo que podemos observar y las interpretaciones que nuestro bagaje histórico y cultural nos permite hacer. “Las representaciones modelizan la realidad restituyendo sólo algunas de las características visuales pertinentes de dicha realidad” (Villafañe, 2003).

Toda imagen, al ser un referente de realidad, nos permite reconocer algunas características de cada objeto, de esta manera, las imágenes permanecen en nuestra mente y basta con que alguien mencione el sustantivo con que las conocemos o alguna de sus características más representativas para que imaginemos el objeto. “La imagen natural cumple una función básica que es la de reconocimiento” (Villafañe, 2003).

Sí profundizamos, a la vez que delimitamos, el concepto de imagen, podemos encontrar varios tipos de imagen. Sin embargo la que nos interesa es la de imagen corporativa o institucional. “Al analizar los elementos más simples (elementos originales), comprobamos que lo verdaderamente simple no existe, cada elemento original es un fenómeno sumario complicado” (Villafañe, 2003).

2.2.2. *¿Qué es una Organización?*

Una organización es un grupo de persona, ordenadas de forma sistemática reunidas para un propósito específico. La escuela superior o universidad a la que usted asiste es una organización, al igual que las sociedades de alumnos, las iglesias, la tiendita del vecindario, el equipo de béisbol de los Yankees de Nueva York, MCI-Worldcom

Corporation, la cadena de supermercados Comercial mexicana y Royal Dutch Shell. (Robbins, 2002).

Todas son organizaciones porque tienen tres características en común:

1. Tienen un propósito.

El propósito distintivo de una organización suele estar expresado en términos de una meta o un conjunto de metas.

2. Están compuestas de una manera determinada.

Los propósitos o metas no se logran solos. Las personas deben de tomar decisiones para establecer el propósito y realizar una serie de actividades para convertir la meta en una realidad.

3. Posee una estructura sistemática.

Esta estructura sistemática define y limita el comportamiento de sus miembros.

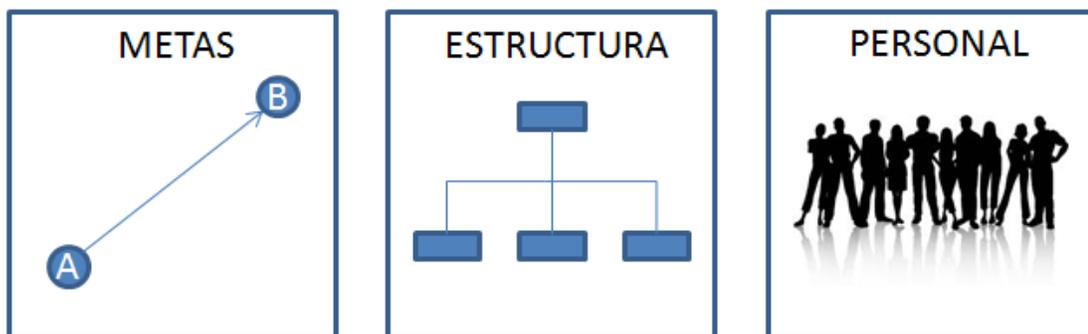


Figura 6 Características en común de las organizaciones.

2.2.3. Imagen Organizacional.

Se refiere a la imagen que una empresa a adquirido entre el público. El término frecuentemente usado de 'identidad corporativa' se refiere a la imagen que la empresa pugna por conseguir, a fin de crear una buena reputación entre sus clientes. (Rosell, 1991).

La imagen de una organización depende de muchos elementos gráficos, sin embargo, está también conformada por las personas que la conforman, así como las actitudes que ellos transmiten, ya que las personas se pueden sentir cómodas o a disgusto, dependiendo del trato y la "vibra" que ellos perciban en todo lo que respecta a la organización.

Imagen institucional aparece como el registro público de los atributos identificadores del sujeto social. Es la lectura pública de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos, sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontáneo. (Chávez, 1994).

Así, cada uno de estos elementos que conforman la imagen gráfica es importante, ya que son representaciones de la institución en sí misma; por ello, los colores, medidas, tipografías, etc., deben usarse de manera cuidadosa para mantener esa imagen de unidad.

La imagen gráfica de una institución es uno de los aspectos más importantes y en el que los directivos deben tener especial cuidado al elegir cada uno de los elementos que la formaran. Entre dichos elementos encontramos el nombre, logo, colores, tipografías, la marca en sí misma.

Su importancia radica en que es la representación más clara que tiene el público acerca de la institución; en otras palabras, lo que vende es la imagen.

Claro que ese “saber vender” no sólo depende de un grupo de elementos gráficos unidos; la imagen depende en gran medida de nuestro propio *background* y la interpretación que demos a los elementos que percibimos.

Los seres humanos tendemos a la asociación, por ello, al escuchar una canción que estuvo presente en un momento triste de nuestras vidas, esta nos provoca tristeza (aún si no tenemos del todo claro lo que pasa o el motivo de esa reacción).

Situación similar es la que enfrentan las empresas o instituciones en general. La imagen, en principio de cuentas, puede surgir a partir de experiencias propias o de referencias que tenemos acerca de una empresa en específico. Puede que la persona no recuerde el nombre, pero si alguno de los otros elementos y eso nos puede dar una referencia buena o mala, y en base a ello comenzar a formar nuestro propio criterio.

La comunicación es otro de los factores que se deben cuidar para labrar una buena imagen en nuestra institución. Creámoslo o no, debemos tomar en cuenta que todo comunica: si el personal lleva uniforme, la forma de vestir de los altos mandos y directivos, las políticas internas, el flujo de información (dentro de la misma organización y hacia afuera), eventos para la organización.

Una organización que es capaz de mantener una imagen de armonía, compañerismo, unión y lealtad, por un lado, y estándares altos en la calidad de productos o servicios, es una organización que podrá mantener más fácilmente a su público cautivo.



Figura 7 Imagen institucional UAQ.

2.3. Deserción estudiantil a nivel de educación superior en México.

2.3.1. Educación Superior.

La expresión Educación Superior (ES) se refiere al proceso, los centros y las instituciones educacionales que están después de la Educación Media Superior (EMS). En ella se puede obtener una titulación superior (o título superior).

Por lo general el requisito de ingreso del estudiante a cualquier centro de enseñanza superior es tener 18 años como mínimo, lo que supone que se han completado la educación Primaria, Secundaria y EMS antes de ingresar. Es común que existan mecanismos de selección de los postulantes basados en el rendimiento escolar de la EMS o exámenes de selección.

La educación superior constituye uno de los activos más valiosos de la sociedad contemporánea. No sólo es un medio que favorece la movilidad y cohesión sociales, sino que resulta crucial para impulsar el desarrollo de los países.

La preparación que brinda la educación superior es de tipo profesional o académica. Los establecimientos de educación superior han sido tradicionalmente las universidades, pero además se consideran otros centros educacionales

como institutos, escuelas profesionales o escuelas técnicas, centros de formación del profesorado, escuelas o institutos politécnicos, escuelas normalistas, entre otros tantos.



Figura 8 Modelo de Educación Superior.

2.3.2. La educación superior en México.

Con la necesidad que tuvo el país de integrarse en la globalización de los mercados en 1985, decide dar el paso, incorporándose al Organismo Mundial de Comercio (OMC). Ahora se vive la llamada época moderna en la cual la relación comercial entre países se ha intensificado, incluso se habla de la necesidad de un intercambio de servicios profesionales, de una apertura para la actividad de los profesionistas. Esto

conlleva la necesidad de estandarizar la preparación de los profesionistas mexicanos y aún más, con los de los países del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), y como consecuencia de esta relación de intercambio es pertinente establecer los parámetros de calidad de la educación, que permitan garantizar la capacitación y desarrollo de las habilidades de los profesionistas, que en un momento dado, en el futuro podrán desempeñarse en cualquier país miembro de una comunidad internacional o dentro de los tratados libres de comercio, tan de moda en la década de los 1990. (Giral, 2000).

Es necesaria la participación de las universidades para el establecimiento de los mecanismos adecuados de integración de nuestro país al mercado mundial, asegurando su permanencia y prestigio a través de sus productos, que son los egresados y profesionistas titulados de sus diferentes escuelas y facultades que las conforman.

Pero, ¿qué es entonces, la calidad del producto de las universidades? Es simple, lo mismo pasa con la calidad en el sector industrial, donde es preocupante y prioritaria la calidad del producto, entendiéndose que tal calidad, es comprendida como la satisfacción plena de ambos usuarios, del interno al momento de su fabricación y del externo cuando le da uso al producto, claro está, fabricado bajo ciertas normas de referencia como lo son aquellas de la familia ISO. Así pues, las universidades a parte de brindar la educación necesaria para la formación académica, también deben preparar el número necesario de egresados con las habilidades y capacidades suficientes que el mercado mundial exige, esto procurando llevarlo a cabo al menor costo en cumplimiento

con las normas internacionales de calidad, para poder dar respuesta a las demandas de los sectores de producción y sociopolíticos.

Así mismo, se motivó la creación de órganos colegiados por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP), entre los que se encuentran: la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES), la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA) y los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), cuyo objetivo principal es la de conducir y evaluar la calidad de la enseñanza en la educación superior del país. (Giral, 2000).

Las crisis económicas del país en los años 80, lo llevó a ajustar las finanzas públicas y a la disminución real de salarios, medidas que fueron insuficientes para amortizar el golpe a la economía. En aquel entonces, por 1985, se tomó la decisión de darle un giro a la economía y, de ser antes un país con fronteras muy restringidas, pasó a ser una nación con apertura comercial con su ingreso a la OMC, y más tarde a otros organismos internacionales, tales como: la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y al Consejo Económico Asia-Pacífico, firmando también tratados internacionales como el TLCAN, vigente desde enero de 1994, un tratado bilateral con Chile, el del Triángulo del Norte con Honduras, Guatemala y El Salvador, otro bilateral con Israel y lo mismo sucede con la Unión Europea, en proceso de firma con algunos de ellos. (Giral, 2000).

Los mecanismos de conducción del sistema no se hicieron esperar y el Gobierno Federal establece en noviembre de 1987, la CONPES, instancia de concertación entre la SEP y la ANUIES, instaló también la CONAEVA. En julio de 1990, como resultado de la reunión de los rectores de las instituciones de Educación Superior en la ANUIES, se acordó proponer a la CONAEVA la creación de un Sistema Nacional de Evaluación Superior compuesto básicamente por tres elementos:

- 1- La auto-evaluación.
- 2- Evaluación interinstitucional.
- 3- La evaluación global del sistema.

Así, la auto-evaluación se llevaría a cabo internamente en cada institución y estas mismas tomarían sus propias decisiones en su caso, la evaluación interinstitucional sería por pares, las harían los CIEES, evaluaciones que a la fecha se elaboran en las universidades y el fruto de tales evaluaciones son calificaciones, que se otorgan por tipo de carrera que se imparte y donde se otorgan, además de una categorización (A, B o C para buenas, regulares y deficientes), y una serie de recomendaciones para mejorar la calidad de los egresados. (Giral, 2000).

- 2.3.2.1. La ES en México de 1950-1979.

En los años que van de 1950 a 1979, tuvo lugar una etapa de crecimiento moderado dominada por la presencia de importantes instituciones y entidades de educación superior como la UNAM, el IPN (1937) y por el CONACyT (1970). En 1969, por iniciativa de la ANUIES se creó la Coordinadora Nacional para la Planeación de la

Educación Superior, CONPES. En 1971, la Secretaría de Educación Pública, dio origen a organismos especializados análogos, lo que condujo a que en 1976 se firmara un convenio entre la Dirección de Planeación de la SEP y la ANUIES, donde se establecen los lineamientos generales para captar y procesar la información pertinente; para ello, se aprobaron formularios requeridos para obtener datos institucionales.

De esta manera, en 1977, la ANUIES realizó valiosas aportaciones al Plan Nacional de Educación para lo cual propuso dieciséis puntos que a su consideración deberían regir la sistematización de la educación superior. Un año después, en 1978, se trazaron las bases para el Sistema Nacional de Planificación Permanente de la Educación Superior, SINAPPES. Dando lugar a que en mayo de ese mismo año, la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica, SESIC, de la SEP y la ANUIES, conjuntaran esfuerzos para elaborar el Plan Nacional de Educación Superior y establecer un conjunto de programas para atender cuestiones tales como:

- Superación académica.
- Normalización jurídica.
- Investigación científica.
- Servicio social.
- Financiamiento.
- Orientación vocacional.
- Administración universitaria.
- Integración de la enseñanza media superior con sistemas de información.
- Derivaciones terminales representadas por carreras cortas.

- 2.3.2.2. La ES en México de 1980-1999.

La expansión cuantitativa de la educación superior durante las décadas de los sesenta y setenta, no se acompañó de reformas de fondo para la educación superior y su modelo académico. Por el contrario, el crecimiento se manifestó bajo modalidades tradicionales y no fue acompañado de la calidad deseable. Asimismo, la expansión no regulada aunada a la crisis de los ochenta que se expresó como una ausencia de identidad, de confianza y de finanzas, llevaron a instaurar en las instituciones de educación superior, condiciones poco propicias para la innovación permanente.

En los noventa, la inserción del país en la comunidad internacional fue una realidad en los mercados internacionales mediante el ingreso al Tratado de Libre Comercio de América del Norte, TLCAN, y más tarde a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE. Las repercusiones de estos cambios indudablemente impactaron todos los ámbitos de la vida nacional. En consecuencia, las instituciones de educación superior han ido apuntando, desde entonces, hacia una nueva redefinición en relación con la sociedad y con las autoridades educativas en el ámbito federal y estatal. Una síntesis de estos cambios, serán tratados en las partes subsecuentes de este informe.

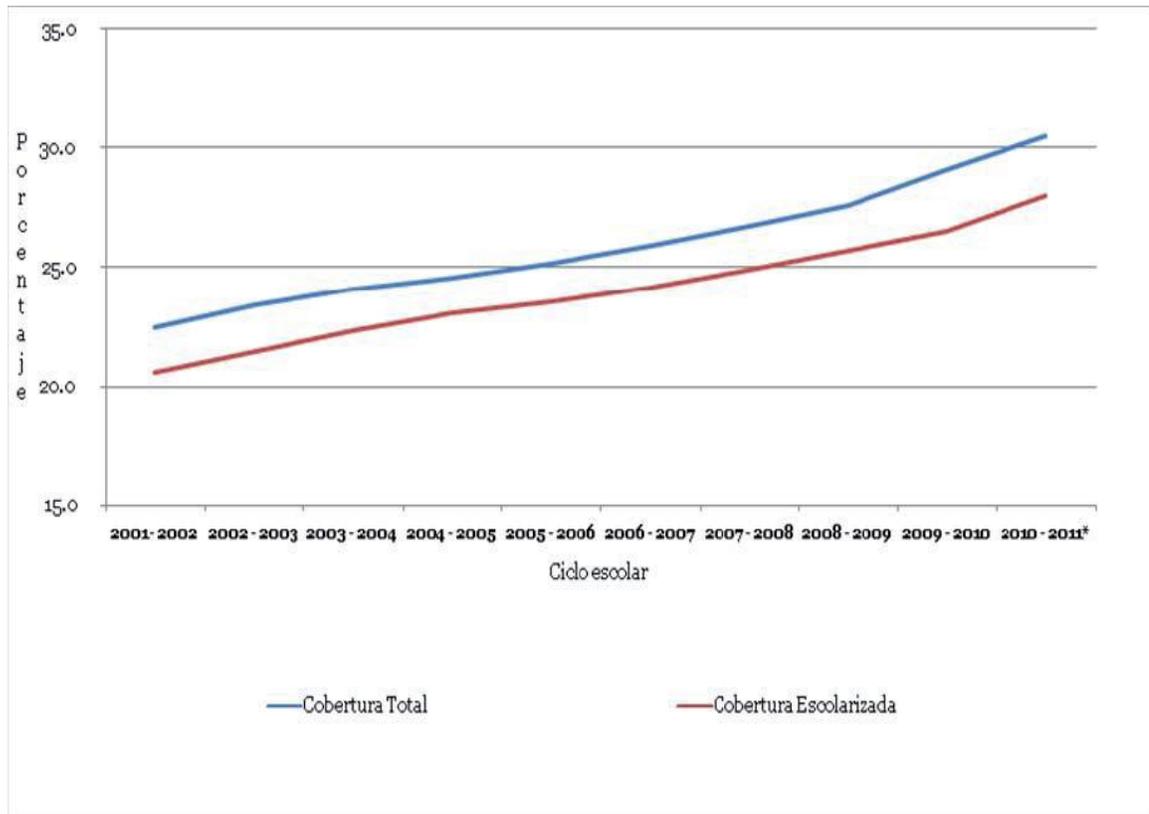
- 2.3.2.2. La ES en México en la actualidad.

La evolución de la matrícula y de la cobertura de educación superior constituye, sin duda, uno de los asuntos de mayor trascendencia para el presente y el futuro de México y de sus jóvenes. Recuérdese que en el ciclo 2006-2007, el número de estudiantes (sin considerar el posgrado) era ligeramente superior a 2.5 millones de alumnos. En el reciente ciclo 2010-2011, de acuerdo con estimaciones preliminares, la matrícula ya está por encima de los 3 millones y, de ese total, la modalidad escolarizada representa alrededor de 91 por ciento.

La matrícula de educación superior ha crecido no sólo en los programas impartidos bajo la modalidad escolarizada, sino también en la no presencial. A su vez, la matrícula del posgrado ha aumentado de manera significativa (con un ritmo de crecimiento anual superior al 7 por ciento), debido sobre todo a la demanda de cuadros altamente calificados en las actividades de investigación e innovación, así como en las funciones de dirección de las empresas, organizaciones sociales e instituciones públicas.

Gracias a la expansión de la matrícula, la cobertura total de la educación superior (de nuevo, sin el posgrado) alcanzó el equivalente a más de 30 por ciento de los jóvenes de 19 a 23 años, mientras que la cobertura escolarizada se situó en alrededor de 28 por ciento. De esta manera, se logró anticipadamente la meta de cobertura total establecida por el Plan Nacional de Desarrollo para el año 2012; también se avanzó en el

cumplimiento de la meta de cobertura escolarizada formulada por el Programa Sectorial de Educación para el mismo año.



Gráfica 1 Evolución de la cobertura total y de la cobertura.

* La cifra para 2010-2011 es estimada.

Fuente: Subsecretaría de Educación Superior con base en los datos del formato 911 y las proyecciones de población del CONAPO.

2.3.3. Deserción.

Deserción es un término vinculado al verbo desertar: abandonar, dejar, alejarse. En el plano educativo, se utiliza el término para hablar de aquellos alumnos que abandonan sus estudios por diferentes causas. Aquellas personas que dejan de estudiar, se convierten en desertores escolares.

De acuerdo al enfoque con el que se desee analizar la deserción escolar, pueden conocerse unas u otras razones. Desde la psicología se considera que se debe principalmente a la inteligencia de la persona y a aquello que le motive; la sociología presta atención a los factores sociales, a las presiones que recibe el individuo de su entorno, de acuerdo a las calificaciones que haya alcanzado. Y desde la pedagogía, se hace hincapié en cómo se organiza la educación, el sistema de evaluación y la integración del alumnado.



Figura 9 Deserción escolar.

Definir la deserción según la perspectiva institucional es entendida de una forma simple en el sentido de que todos los sujetos que abandonan una institución de educación superior pueden, teniendo en cuenta las razones alegadas para hacerlo, ser clasificados como desertores. Cada estudiante que abandona crea un lugar vacante en el

conjunto estudiantil que pudo ser ocupado por otro alumno que persistiera en los estudios. Por consiguiente, la pérdida de estudiantes causa serios problemas financieros a las instituciones al producir inestabilidad en la fuente de sus ingresos. Esto es en particular evidente en el sector privado, en el que las colegiaturas constituyen parte sustancial de los ingresos institucionales, pero no es menos importante en el sector público debido a los presupuestos insuficientes.

Si ésta fuera la única consideración para definir la deserción desde el punto de vista institucional, la tarea para hacerlo sería completamente sencilla. Sin embargo, no es así, pues no está muy claro que todos los tipos de abandono requieran la misma atención o exijan similares formas de intervención por parte de la institución. La dificultad que afrontan las universidades para definir la deserción, consiste en identificar qué tipos de abandono, entre todos los que pueden ocurrir en la institución, deben ser calificados como deserciones en sentido estricto y cuáles considerados como un resultado normal del funcionamiento institucional. Como se señaló antes, la decisión de abandonar puede obedecer a distintas causas; algunas de ellas son susceptibles de intervención institucional, otras no. Ciertas formas de abandono tal vez involucran a tipos específicos de estudiantes, cuya baja constituya motivo particular de preocupación para los funcionarios de la institución; otras formas pueden representar la pérdida de individuos cuya permanencia quizás no sea tan importante para la universidad. El conocimiento de estas diferencias constituye el punto de partida para la percepción de la deserción según la perspectiva institucional y las bases para elaborar políticas universitarias eficaces para mejorar la retención estudiantil.

2.3.4. Deserción en la ES de México.

El los últimos años de ES en México, se han asumido características generales sociopolíticas, tal como se describe a continuación: primero, un fuerte crecimiento en la matrícula y una igualdad de oportunidades de ingreso que favoreció el acceso a estratos sociales más desfavorecidos, tradicionalmente excluidos. En segundo lugar, por las crisis de 1982 y 1994 que generaron un retroceso en la oportunidad de estudio de la población, causado directamente por el incremento en los costos de gasto a nivel familiar y del sector educativo.

Mientras que en 1960 la población estudiantil universitaria era de 30 mil estudiantes, a finales de la misma década ya era de 250 mil, con un promedio de 20 mil egresados por año, y para 1984, con una tasa de crecimiento del 9.8% la matrícula era superior al millón de alumnos. En lo que respecta a la eficiencia terminal, los índices son relativamente bajos para el periodo de 1960 a 1970 con una tendencia a la baja, encontrándose por ejemplo, que para la generación 74-79 era apenas del 47% y que a partir de esta fecha se registró un incremento por arriba del 50%, de tal suerte que de 1970 a 1989, el porcentaje de eficiencia terminal en promedio fue del 53%, lo que significa que de 100 alumnos que ingresaron, 47 desertaron por algún motivo de sus estudios universitarios. El promedio de la década de 1980 se mantuvo en más o menos 54% (Rosario, 1993).

2.3.5. Causas externas de la deserción en ES de México.

En América Latina el problema de la deserción está ligado a las condiciones socioeconómicas de vida y a las características socioculturales de la familia. Los estudiantes de origen popular desarrollan aptitudes y expectativas que favorecen a la deserción en sus estudios, y que, más aún, en este tipo de particularidades se refuerzan por algún tipo de organización educativa, sumado a la pedagogía de algunos profesores, se incrementa la probabilidad de deserción. Formándose así, un ciclo causal que se repite constantemente en demérito de la eficacia de las instituciones educativas. (Rosario, 1993).

Otra de las variables que afecta el grado de éxito del estudiante está en función de la clase social, ya que se asegura que los valores sociales dependen del nivel socioeconómico, así, la población con niveles socioeconómicos bajos perciben valores diferentes que probablemente generan actitudes y comportamientos que favorecen en cierta medida a la deserción. La probabilidad de deserción está ligada con las características de la familia. Entre más bajo es el nivel económico familiar mayor es la probabilidad de que el alumno abandone sus estudios.

Sin embargo, existe un gran número de profesionistas provienen de familias donde los padres o tutores se desempeñan en los empleos frontera de las organizaciones, adicionalmente se ha comprobado que conforme aumenta el nivel académico del estudiante, se reduce la influencia del nivel socioeconómico sobre la deserción, lo que

significa que el nivel cultural deja de ser factor importante más allá de cierta etapa de preparación, se podría aseverar que dicha influencia se desvanece cuando el individuo tiene total independencia cognoscitiva de los padres o cualquier otro miembro de la familia.

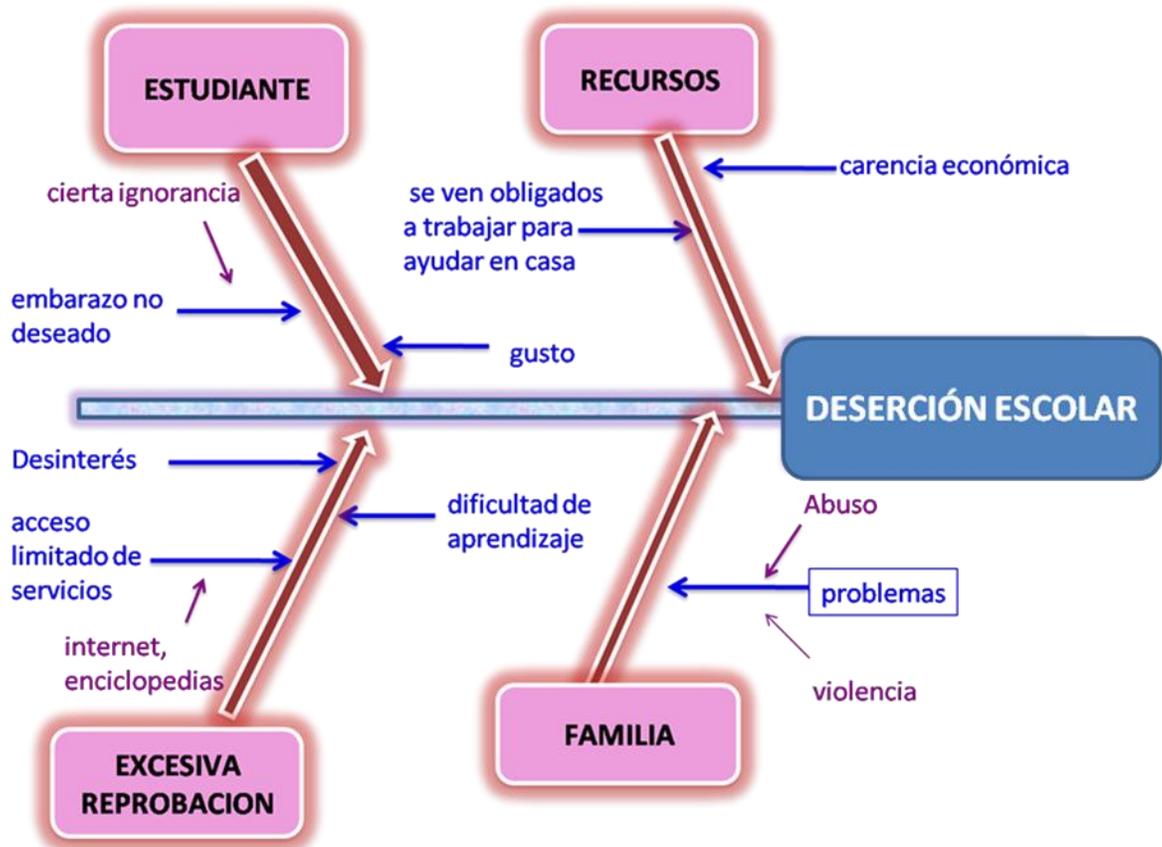


Figura 10 Análisis Ishikawa de Causas de Deserción Académica.

2.3.6. Causas internas de la deserción en ES de México.

Estas causas tienen que ver con la influencia de variables típicas del medio escolar (así como son la formación de profesores, pedagogía, presupuestos, entre otras) que

influyen sobre el origen social del individuo y lo correlacionaron con el éxito escolar. Se considera que estas variables no tienen influencia significativa sobre la deserción, sin embargo, una de las variables que si tiene una influencia no despreciable, es la composición del grupo escolar, es decir, la probabilidad de éxito del alumno de un determinado medio social está inferida por la proporción de alumnos en el mismo grupo, esto es, personas que pertenecen al mismo medio social que él.

La deserción también puede ser causada por el método de selección de las Universidades, más que por la influencia del factor sociocultural. Si bien la democratización de la educación abrió más la oportunidad de ingreso, no aseguró de igual forma el egreso, generándose con ello problemas internos de otro tipo, mismos que provocan la alta deserción e las IES. (Rosario, 1993).

Estudios realizados por la UNAM, demostraron que efectivamete el factor del origen social si está relacionado estrechamente con el abandono de sus estudios, además de que las habilidades y capacidades individuales de los alumnos eran también parte importante de la causa de deserción. Estos estudios indican que la deserción obedece a un conjunto de factores: el de selección por la escuela, el de auto-selección por el individuo o por otras personas, y el de exclusión, en función de otros factores no relacionados con lo académico. (Giral, 2000).

Dentro de los factores causales institucionales se contempla la deserción como un reflejo de las obligaciones académicas de la institución educativa, así, en escuelas donde

existe una rigidez estructural apegada a reglamentos y políticas institucionales, parece ser que el alumno se integra más y se identifica con la escuela, disminuyéndose así la probabilidad del abandono estudiantil. Por el contrario, cuando existe una gran libertad académica del alumno y en la docencia, el estudiante tarda más tiempo en integrarse y consecuentemente la probabilidad de desertar se eleva considerablemente. (Rosario, 1993).

Este fenómeno se presenta particularmente en los semestres iniciales de las carreras, donde en promedio la deserción es mayor que en cualquier otra etapa de la carrera. Es precisamente por la falta de identificación del alumno con el medio en que se encuentra. Es quizá también por el cambio que se da de la Escuela Preparatoria a la Universidad, ya que el nivel de responsabilidad que recae directamente en el alumno es incrementado de manera significativa. Por lo tanto, entre más rápido se alcance el nivel de responsabilidad e identidad por parte del alumno, menor será la probabilidad de su deserción.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Según la clasificación de *Dankhe (1986)*, quien divide los tipos de investigación en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Esta clasificación es muy importante, debido a que según el tipo de estudio de que se trate varía la estrategia de investigación. El diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En la práctica, cualquier estudio puede incluir elementos de más de una de estas cuatro clases de investigación. (Hernández S., 2010)

Esta investigación se es de índole mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, pero además, en su tipo de investigación se encuentra definida como exploratoria y descriptiva, y fue llevada a cabo, con la colaboración de los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo

una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables (*Dankhe, 1986*). Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. “Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas" (*Dankhe, 1986*). Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos (buscan observar tantas manifestaciones del fenómeno estudiado como sea posible). Asimismo, implican un mayor "riesgo" y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. (Hernández, 2010).

Los estudios descriptivos miden conceptos. Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como mencionan *Selitz (1965)*, en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo se va a

lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición. La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (*Dankhe, 1986*). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Los estudios descriptivos pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque sean rudimentarias. (Hernández, 2010).

La manera de obtener los datos de análisis para esta investigación fue aplicando una de opción múltiple, que se muestra en el Anexo I de este documento. Así mismo, los resultados obtenidos fueron analizados con tablas e histogramas de frecuencia, mediante un estudio estadístico descriptivo utilizando el paquete computacional estadístico SPSS para Windows.

3.1. Selección de la muestra.

El tipo de muestra seleccionado a partir de la población estudiantil de la FCA de la UAQ, fue de tipo probabilístico, ya que todos los encuestados fueron elegidos al azar, con la mismas posibilidades de poder contestar la encuesta.

La muestra obtenida para esta investigación es representativa y tomada al azar, así mismo es una muestra probabilística, ya que en esta todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

El tamaño de dicha muestra fue determinada a una cantidad de 60 alumnos del nivel licenciatura, por ser una cantidad que es considerada representativa de la población estudiantil de la FCA de la UAQ. A dicha muestra se le cuestionó acerca de su Identidad con la Institución Educativa a la cual pertenecen, así como su rendimiento académico que han obtenido hasta el momento.

3.2. Herramientas.

Las herramientas de trabajo utilizadas en esta investigación fueron el uso de una encuesta de opción múltiple para la recolección de datos, y el uso de paquetes computacionales estadísticos como Microsoft Excel (para las tabulaciones) y SPSS para Windows (en el análisis de los resultados).

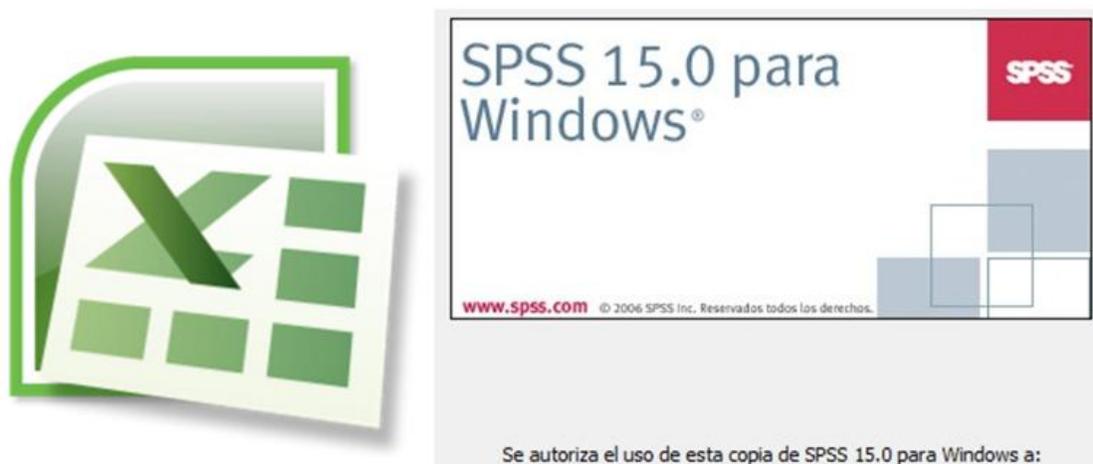


Figura 11 Programas Computacionales Estadísticos.

4. DESARROLLO.

Esta investigación fue llevada a cabo en las instalaciones de la FCA de la UAQ con alumnos de nivel licenciatura, aplicándoles encuestas durante sus tiempos libres, ya fuera en cambios de clases o bien en sus visitas a áreas de reunión común, como lo son la cafetería y jardineras.



Figura 12 Facultad de Contaduría y Administración, UAQ.



Figura 13 Alumnos contestando encuesta en su tiempo libre.



Figura 14 Alumno contestando encuesta en jardineras.

4.1. Plan de trabajo.

En la siguiente figura se muestra el cronograma de trabajo realizado entre los meses de abril y julio del año 2012.

Q. en A. Arturo Arreola A.		Abril			Mayo					Junio				Julio			
Paso	Semana	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Concebir idea																
2	Plantear el problema de investigación																
3	Elaborar marco teorico																
4	Definir la investigación y alcance																
5	Establecimiento de hipótesis																
6	Elegir o desarrollar un diseño apropiado																
7	Seleccionar una muestra apropiada																
8	Recolectar los datos																
9	Analizar los datos																
10	Elaboración de reporte de resultados																

Tabla 1 Cronograma de Trabajo.

5. RESULTADOS.

Se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los alumnos de nivel licenciatura de la FCA de la UAQ. Los resultados se estudiaron en 3 bloques:

I. Programa de Inducción.

Referido al estudio de los procesos de inducción por parte de la institución.

II. Identidad Institucional.

Nivel de identificación por parte del alumno con su institución.

III. Rendimiento Académico.

Rendimiento académico del alumno durante su estancia en la FCA de la UAQ.

a. Promedio de calificaciones.

b. NA totales.

Las rúbricas calificadas en la encuesta van de un valor de 1 a 5, dónde:

1	MUY BAJO
2	BAJO
3	REGULAR
4	ALTO
5	MUY ALTO

Tabla 2 Rúbricas de Calificación.

5.1. Programa de Inducción.

PROGRAMA DE INDUCCIÓN		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
PI01	¿Qué tanto es el proceso de inducción al inicio de tu carrera?					
PI02	¿En qué grado se les brinda al inicio la información pertinente a la historia de tu					
PI03	¿Qué tanto se da a conocer la Misión y Visión de tu escuela?					
PI04	¿En qué grado se les informa acerca del Lema y el Escudo de su escuela?					
PI05	¿Qué tanto se muestra y explica el Organigrama Institucional de tu escuela?					
PI06	¿Qué tanto se da una explicación acerca de los servicios de los cuales dispone la					
PI07	¿En qué grado se muestran e indican las instancias en donde pueden llevar a cabo los					
PI08	¿En qué grado hay un recorrido físico indicando las diferentes partes de la					
PI09	¿Qué tanto se proporciona y explica el mapa curricular de tu carrera?					
PI10	¿Qué tanto se proporciona y explica la Legislación Universitaria?					
PI11	¿Qué tanto se proporciona y explica el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?					

Tabla 3 Preguntas Programa de Inducción.

#	PROGRAMA DE INDUCCIÓN										
	PI01	PI02	PI03	PI04	PI05	PI06	PI07	PI08	PI09	PI10	PI11
1	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	2
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
3	2	5	1	1	3	2	3	3	4	3	3
4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
6	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1
7	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1
8	2	5	1	3	2	3	5	3	4	3	4
9	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
10	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3
11	4	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1
12	2	3	4	3	3	1	1	1	3	1	1
13	3	3	5	5	3	3	2	1	3	3	3
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
15	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
16	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5
17	3	1	2	3	2	4	3	1	2	2	2
18	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
19	3	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3
20	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1
21	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2
22	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	3
23	2	2	3	3	3	4	2	2	1	1	2

24	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
26	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2
27	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2
28	2	2	3	2	1	2	3	1	4	2	1
29	5	3	3	3	4	2	2	1	4	4	4
30	3	1	2	2	1	2	1	1	4	3	4
31	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1
32	3	5	4	1	5	5	3	5	1	1	1
33	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2
34	3	2	3	2	3	5	3	3	4	2	2
35	1	1	5	3	1	2	2	2	1	1	1
36	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
37	3	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1
38	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
39	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3
40	2	5	3	1	1	2	2	1	3	2	3
41	4	1	3	2	3	2	4	5	3	2	3
42	3	4	5	2	2	2	3	1	3	2	5
43	4	4	5	2	2	4	2	1	3	2	5
44	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1
45	3	2	4	3	1	2	2	1	1	1	1
46	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2
47	5	5	4	2	1	5	5	1	1	1	1
48	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
49	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
50	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
51	3	4	5	2	3	2	3	3	3	2	2
52	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3
53	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3
54	4	3	5	2	2	4	3	1	3	3	3
55	3	3	4	1	2	3	3	1	2	2	1
56	3	2	3	3	1	1	1	1	5	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1
59	4	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1
60	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1

Tabla 4 Base de datos Programa de Inducción.

Estadísticos

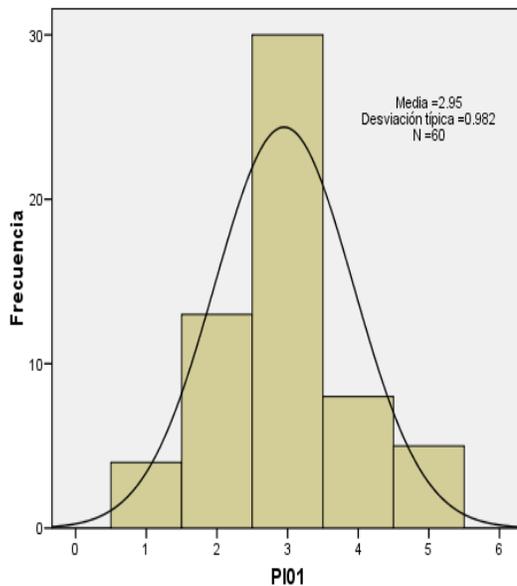
		PI01	PI02	PI03	PI04	PI05	PI06	PI07	PI08	PI09	PI10	PI11
N	Válidos	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2.95	2.42	2.83	2.23	2.13	2.43	2.52	1.77	2.45	1.90	2.17
Mediana		3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00
Moda		3	1	3	1	1	2	3	1	1 ^a	1	1
Desv. típ.		.982	1.331	1.368	1.170	1.200	1.155	1.049	1.095	1.199	.933	1.181
Varianza		.964	1.773	1.870	1.368	1.440	1.334	1.101	1.199	1.438	.871	1.395
Asimetría		.214	.564	.188	.709	.831	.846	.455	1.366	.335	.722	.878
Error típ. de asimetría		.309	.309	.309	.309	.309	.309	.309	.309	.309	.309	.309
Curstosis		.205	-.808	-1.078	-.302	-.033	-.284	.285	1.099	-.838	-.432	.110
Error típ. de curstosis		.608	.608	.608	.608	.608	.608	.608	.608	.608	.608	.608
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Percentiles	25	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	50	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00
	75	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.75	3.00

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Tabla 5 Estadísticos Programa de Inducción.

PI01 ¿Qué tanto es el proceso de inducción al inicio de tu carrera?

PI01

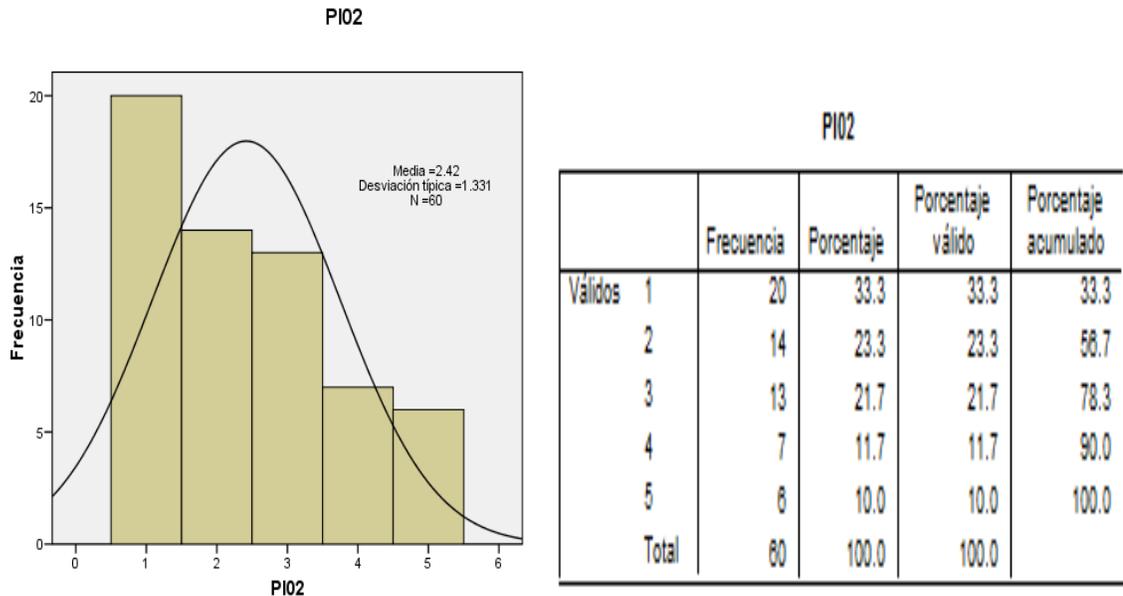


PI01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	6.7	6.7	6.7
	2	13	21.7	21.7	28.3
	3	30	50.0	50.0	78.3
	4	8	13.3	13.3	91.7
	5	5	8.3	8.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

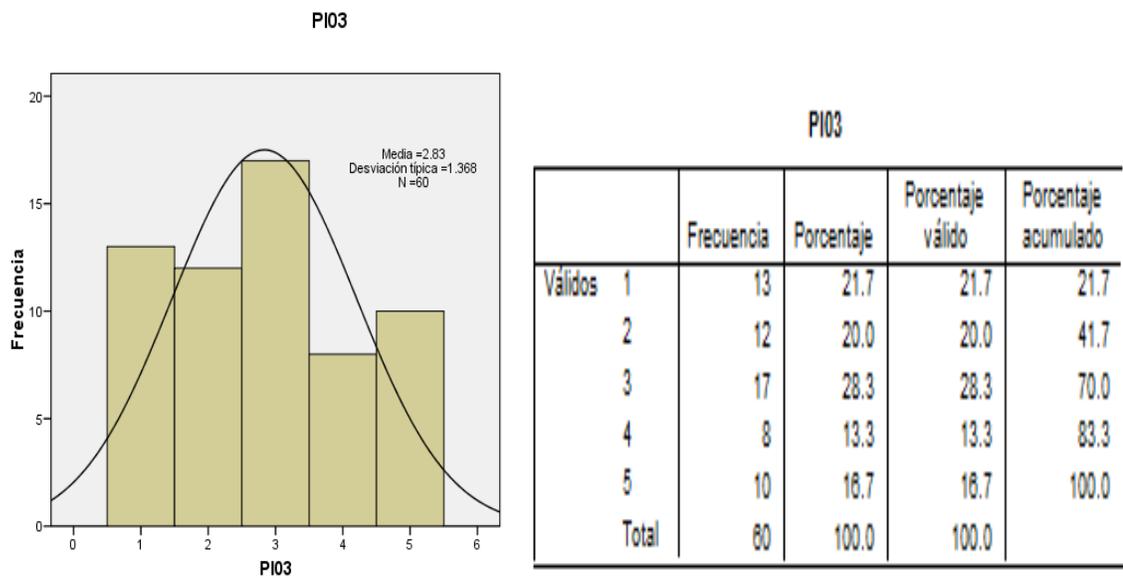
Gráfica 2 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto es el proceso de inducción al inicio de tu carrera?

PI02 ¿En qué grado se les brinda al inicio la información pertinente a la historia de tu escuela?



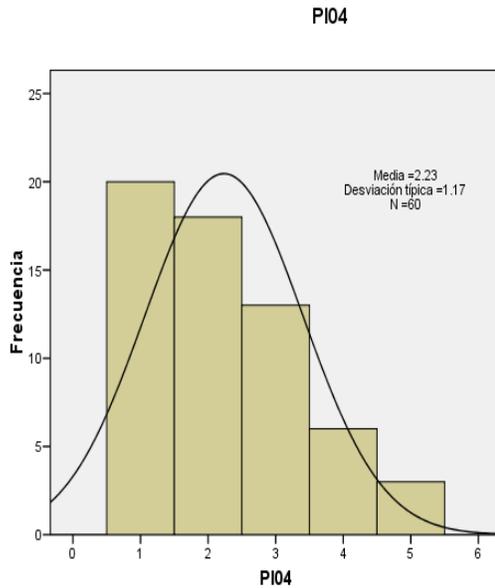
Gráfica 3 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se les brinda al inicio la información pertinente a la historia de tu escuela?

PI03 ¿Qué tanto se da a conocer la Misión y Visión de tu escuela?



Gráfica 4 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se da a conocer la Misión y Visión de tu escuela?

PI04 ¿En qué grado se les informa acerca del Lema y el Escudo de su escuela?

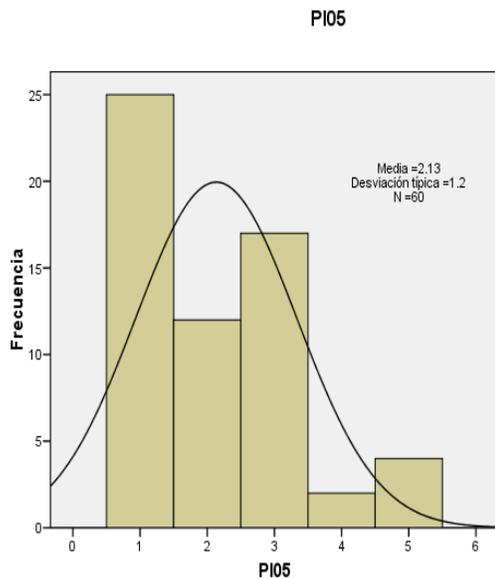


PI04

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	20	33.3	33.3	33.3
2	18	30.0	30.0	63.3
3	13	21.7	21.7	85.0
4	6	10.0	10.0	95.0
5	3	5.0	5.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Gráfica 5 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se les informa acerca del Lema y el Escudo de su escuela?

PI05 ¿Qué tanto se muestra y explica el Organigrama Institucional de tu escuela?

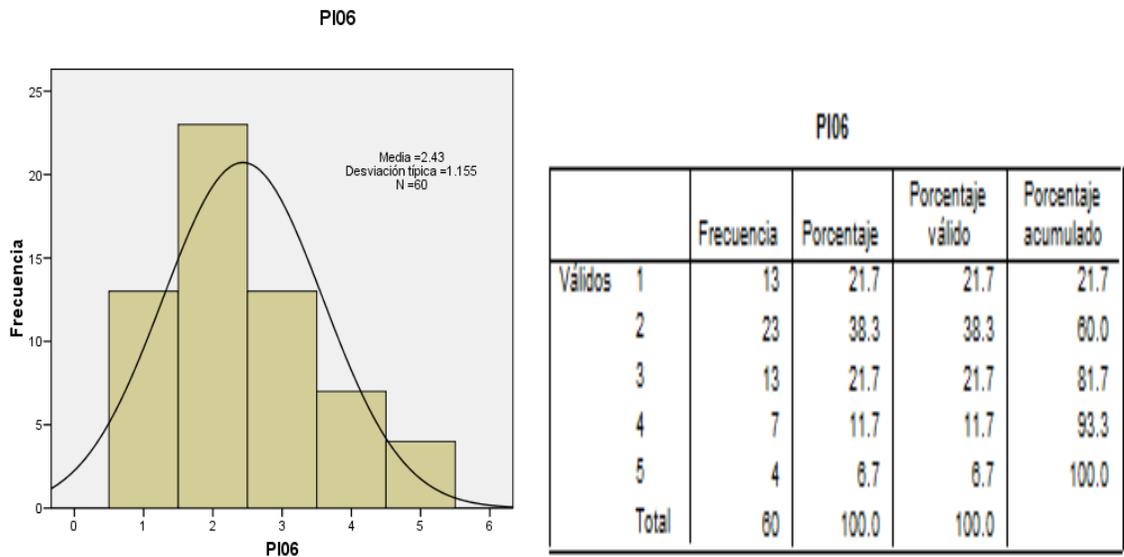


PI05

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1	25	41.7	41.7	41.7
2	12	20.0	20.0	61.7
3	17	28.3	28.3	90.0
4	2	3.3	3.3	93.3
5	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

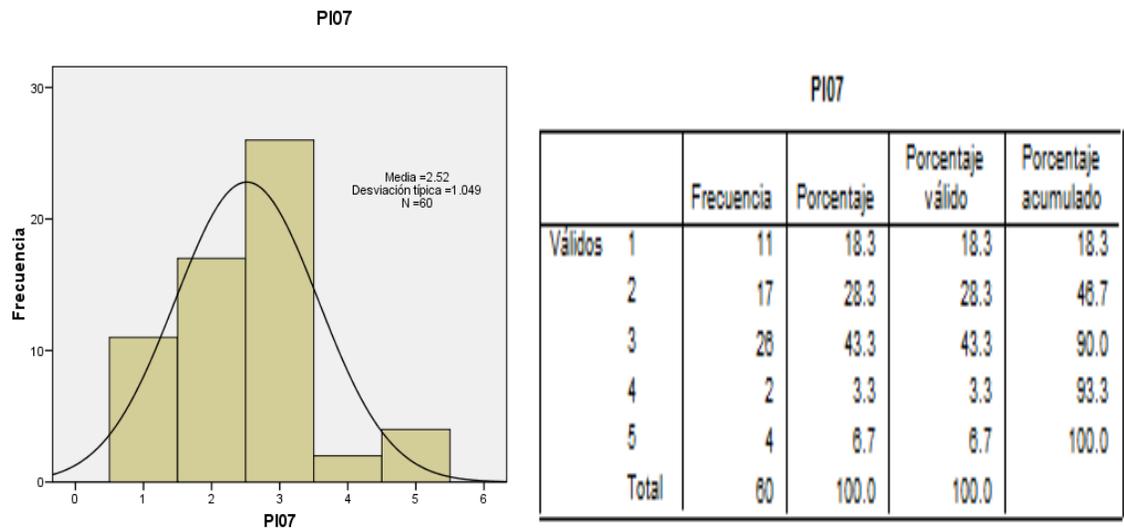
Gráfica 6 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se muestra y explica el Organigrama Institucional de tu escuela?

PI06 ¿Qué tanto se da una explicación acerca de los servicios de los cuales dispone la institución para su comunidad?



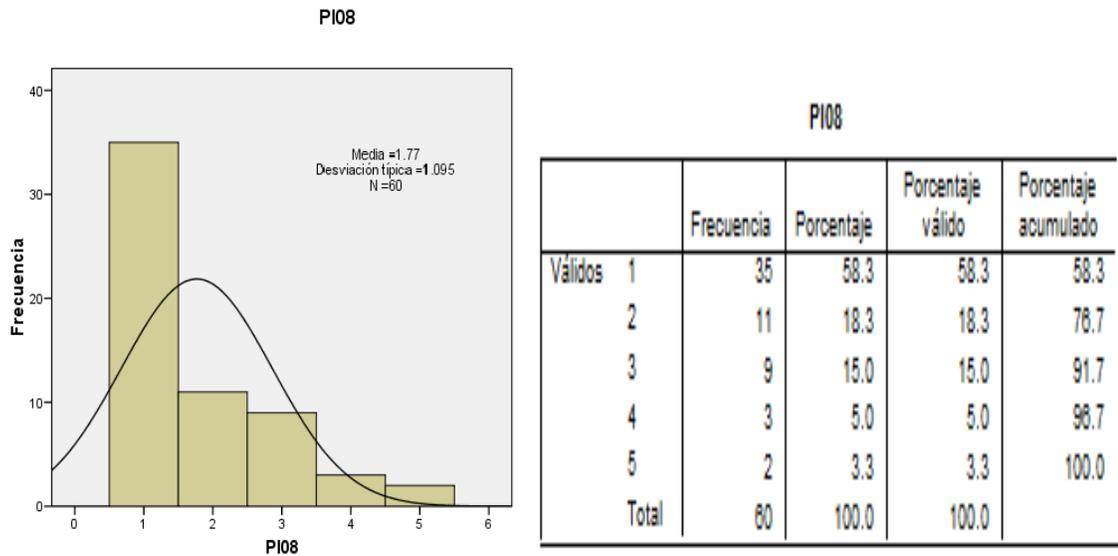
Gráfica 7 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se da una explicación acerca de los servicios de los cuales dispone la institución para su comunidad?

PI07 ¿En qué grado se muestran e indican las instancias en donde pueden llevar a cabo los diferentes trámites administrativos?



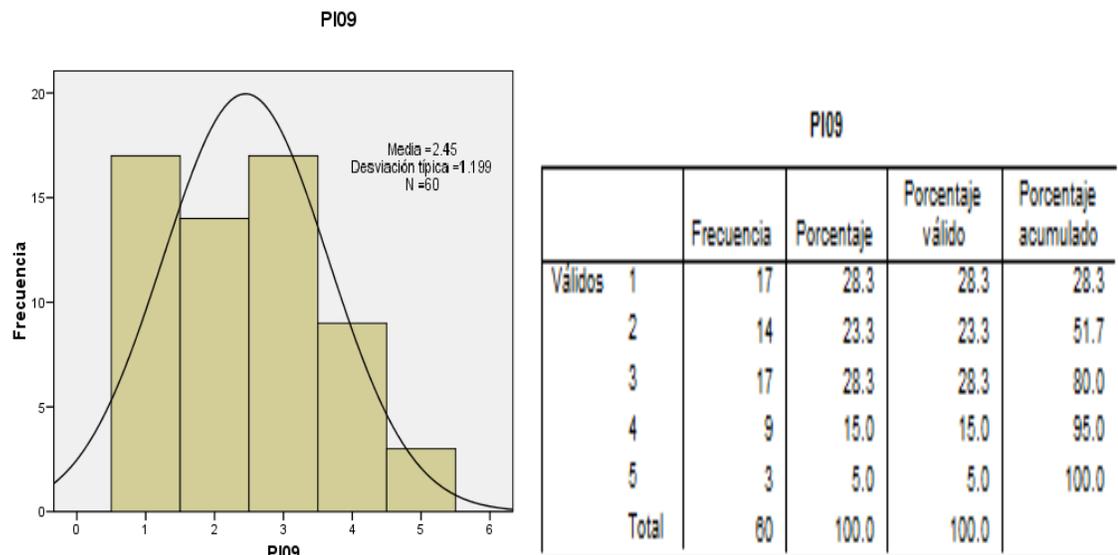
Gráfica 8 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado se muestran e indican las instancias en donde pueden llevar a cabo los diferentes trámites administrativos?

PI08 ¿En qué grado hay un recorrido físico indicando las diferentes partes de la infraestructura de tu escuela?



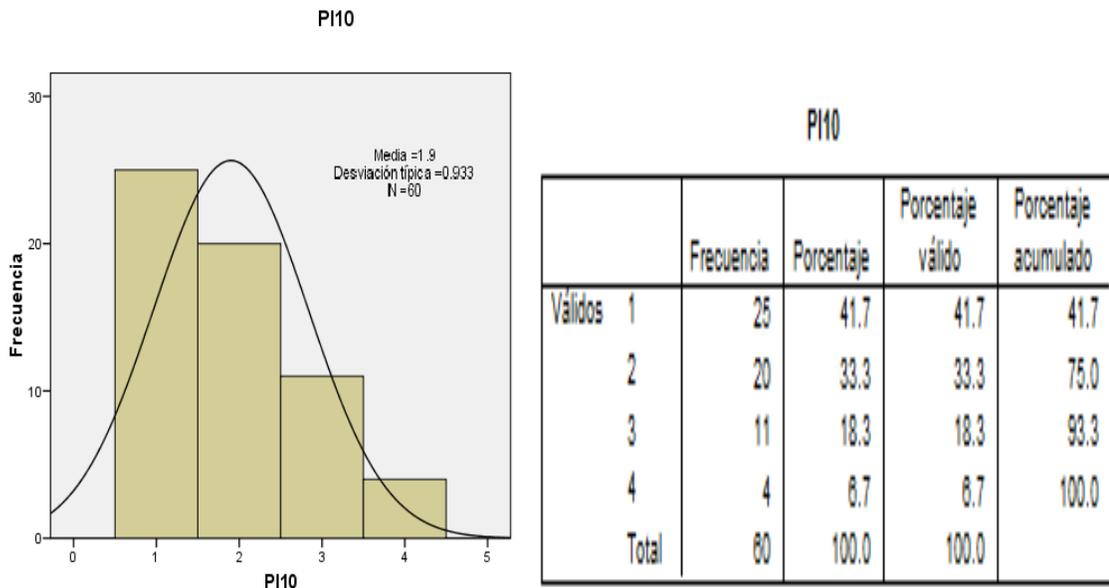
Gráfica 9 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado hay un recorrido físico indicando las diferentes partes de la infraestructura de tu escuela?

PI09 ¿Qué tanto se proporciona y explica el mapa curricular de tu carrera?



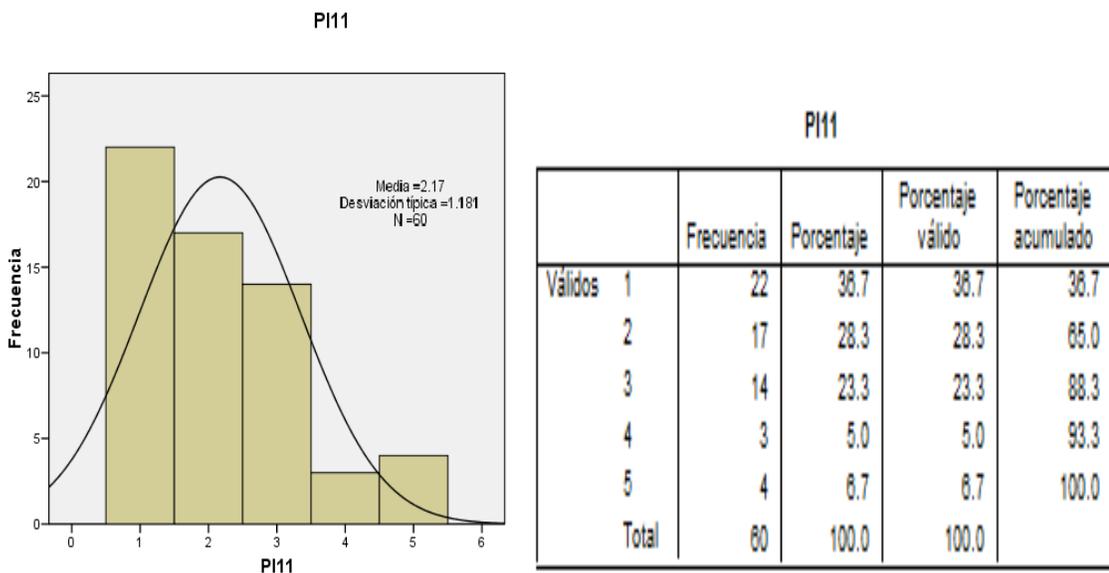
Gráfica 10 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica el mapa curricular de tu carrera?

PI10 ¿Qué tanto se proporciona y explica la Legislación Universitaria?



Gráfica 11 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica la Legislación Universitaria?

PI11 ¿Qué tanto se proporciona y explica el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?



Gráfica 12 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se proporciona y explica el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
PI01	60	1	5	2.95	.982
PI02	60	1	5	2.42	1.331
PI03	60	1	5	2.83	1.368
PI04	60	1	5	2.23	1.170
PI05	60	1	5	2.13	1.200
PI06	60	1	5	2.43	1.155
PI07	60	1	5	2.52	1.049
PI08	60	1	5	1.77	1.095
PI09	60	1	5	2.45	1.199
PI10	60	1	4	1.90	.933
PI11	60	1	5	2.17	1.181
N válido (según lista)	60				

Tabla 6 Estadísticos descriptivos Programa de Inducción.

5.2. Identidad Institucional.

IDENTIDAD INSTITUCIONAL		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
II01	¿Qué tanto conoces el lema de tu institución?					
II02	cada uno de ellos?					
II03	¿Qué tanto conoces la Misión de tu escuela?					
II04	¿Qué tanto se conoces la Visión de tu escuela?					
II05	¿Qué tanto se conoces la historia de tu escuela?					
II06	¿En qué grado identificas y entiendes el Organigrama Institucional de tu escuela?					
II07	¿Qué tanto se conoces cada edificio de tu escuela e identificas el servicio que brinda?					
II08	¿Qué tanto se conoces el Mapa Curricular de tu carrera?					
II09	¿Qué tanto se conoces y entiendes el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?					
II10	¿Qué tanto se conoces y entiendes la Legislación Universitaria de la UAQ?					
II11	tus metas?					
II12	¿Qué tanto te sientes identificado con tu institución educativa?					

Tabla 7 Preguntas Identidad Institucional.

#	IDENTIDAD INSTITUCIONAL											
	II01	II02	II03	II04	II05	II06	II07	II08	II09	II10	II11	II12
1	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
2	5	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	2
3	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	1	3
4	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3
5	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
6	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
8	5	4	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3
9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
10	5	5	3	3	3	4	5	5	2	2	2	5
11	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
12	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3
13	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4
14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5
15	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	4
16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
17	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	4	4
18	2	3	1	1	2	3	4	1	3	3	2	3
19	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3
20	5	5	1	1	1	4	4	5	1	1	1	5
21	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2
22	4	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3
23	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
25	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	5	3
26	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4
27	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
28	4	3	3	3	1	1	1	4	1	1	3	4
29	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
30	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
31	2	3	2	2	1	1	4	3	1	3	4	3
32	5	5	2	2	2	2	5	5	1	1	3	5
33	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2
34	5	5	3	3	4	3	5	4	2	1	3	3
35	3	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	3
36	2	2	3	3	1	2	2	4	2	2	3	1
37	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
38	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
39	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1

40	4	2	1	1	3	2	3	3	3	2	4	4
41	1	3	2	3	2	4	3	2	1	2	1	3
42	4	2	2	2	3	3	4	2	4	3	4	5
43	5	4	4	4	5	2	1	3	3	3	5	4
44	5	4	1	1	2	3	4	4	1	1	1	3
45	1	2	4	4	2	1	1	1	2	2	3	3
46	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3
47	5	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	3
48	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
49	1	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
51	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4
52	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5
53	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3
54	5	3	3	3	2	4	5	4	3	2	2	4
55	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2
56	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4
57	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
58	3	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2
59	5	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3
60	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3

Tabla 8 Base de datos Identidad Institucional.

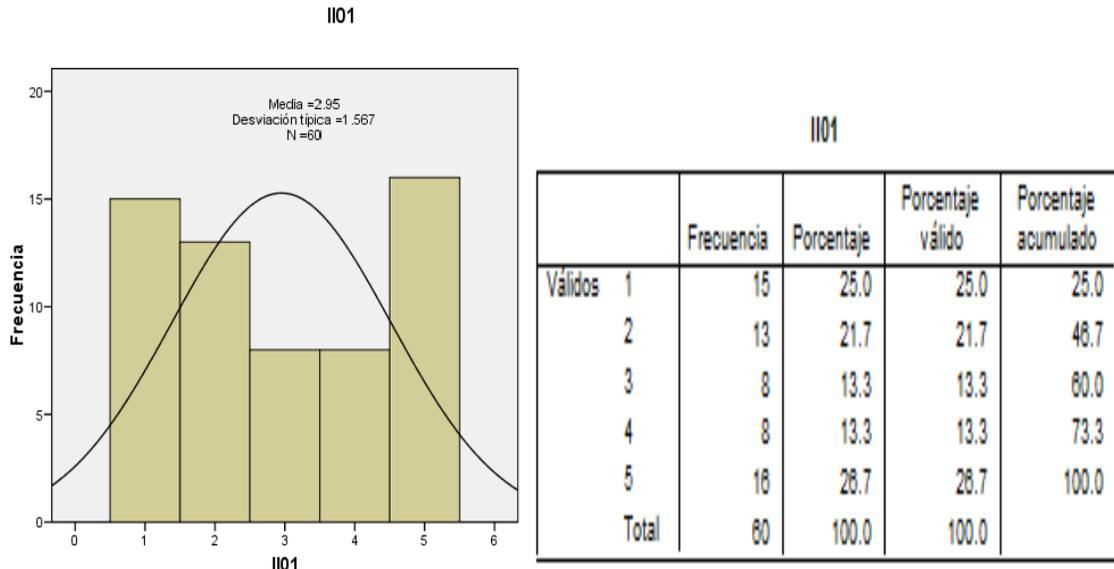
Estadísticos

		II01	II02	II03	II04	II05	II06	II07	II08	II09	II10	II11	II12
N	Válidos	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	2.95	2.73	2.27	2.22	2.08	2.23	2.97	2.88	2.35	1.92	2.48	3.15
	Mediana	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
	Moda	5	2	1	1	2	1 ^a	3	4	2	1	3	3
	Desv. típ.	1.567	1.339	1.133	1.091	1.062	1.031	1.235	1.180	1.071	.889	1.097	1.022
	Varianza	2.455	1.792	1.284	1.190	1.129	1.063	1.524	1.393	1.147	.756	1.203	1.045
	Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Máximo	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
	Suma	177	164	138	133	125	134	178	173	141	115	149	189
Percentiles	25	1.25	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.25	1.00	2.00	3.00
	50	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
	75	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

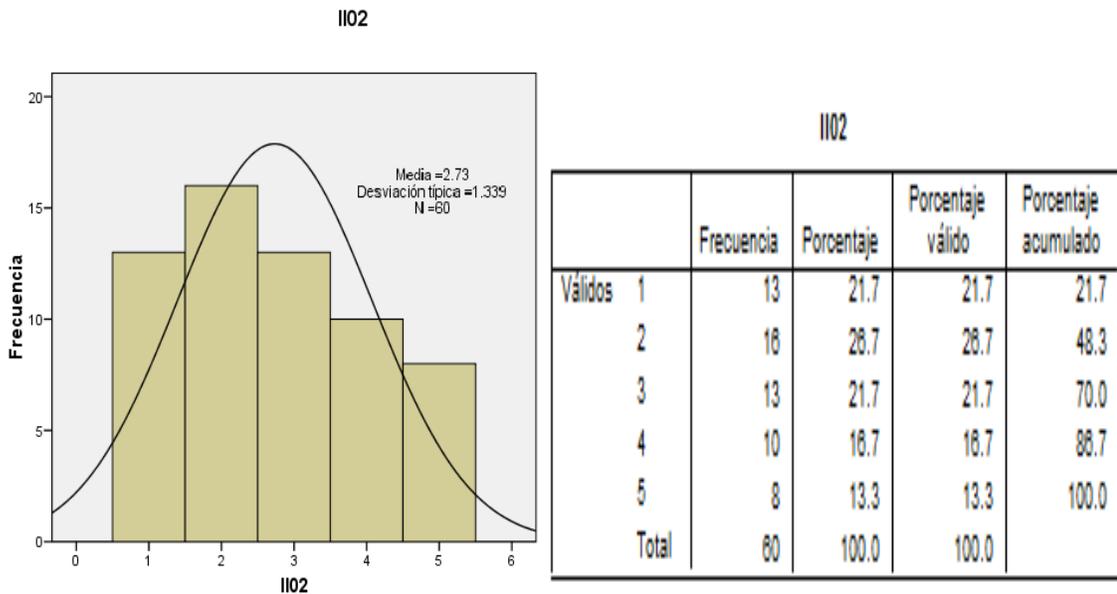
Tabla 9 Estadísticos Identidad Institucional.

II01 ¿Qué tanto conoces el lema de tu institución?



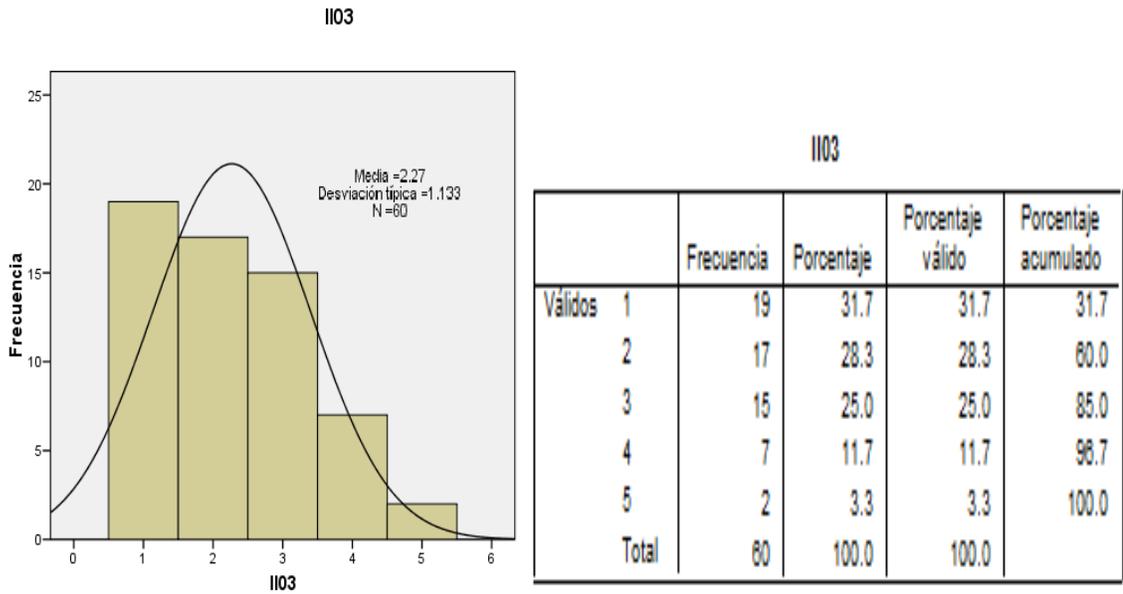
Gráfica 13 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto conoces el lema de tu institución?

II02 ¿En qué grado puedes identificar los símbolos del escudo de tu escuela y describir cada uno de ellos?



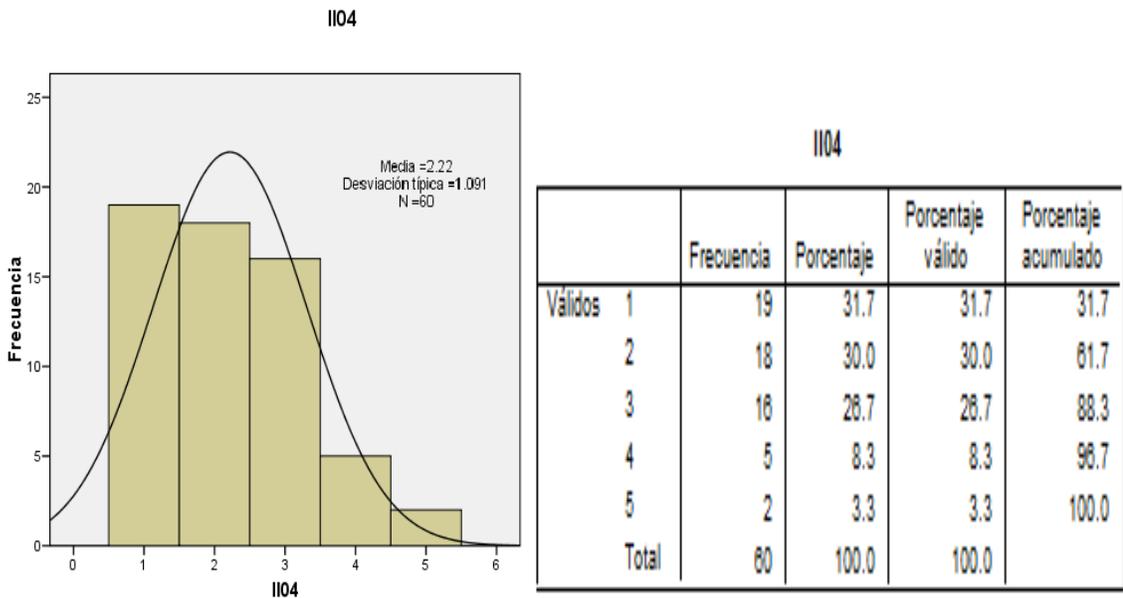
Gráfica 14 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado puedes identificar los símbolos del escudo de tu escuela y describir cada uno de ellos?

II03 ¿Qué tanto conoces la Misión de tu escuela?



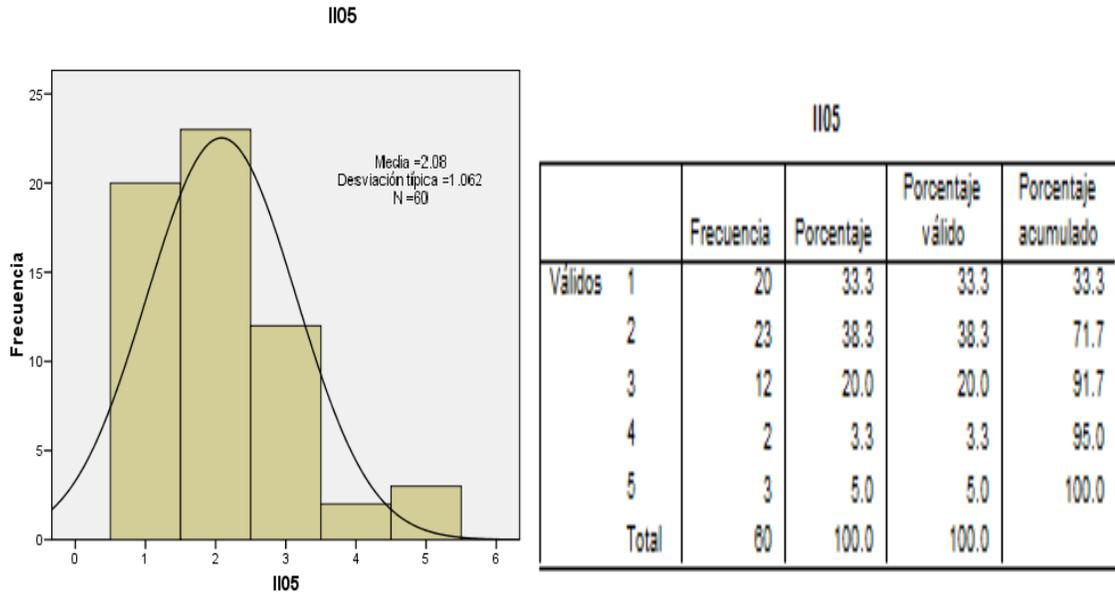
Gráfica 15 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto conoces la Misión de tu escuela?

II04 ¿Qué tanto se conoce la Visión de tu escuela?



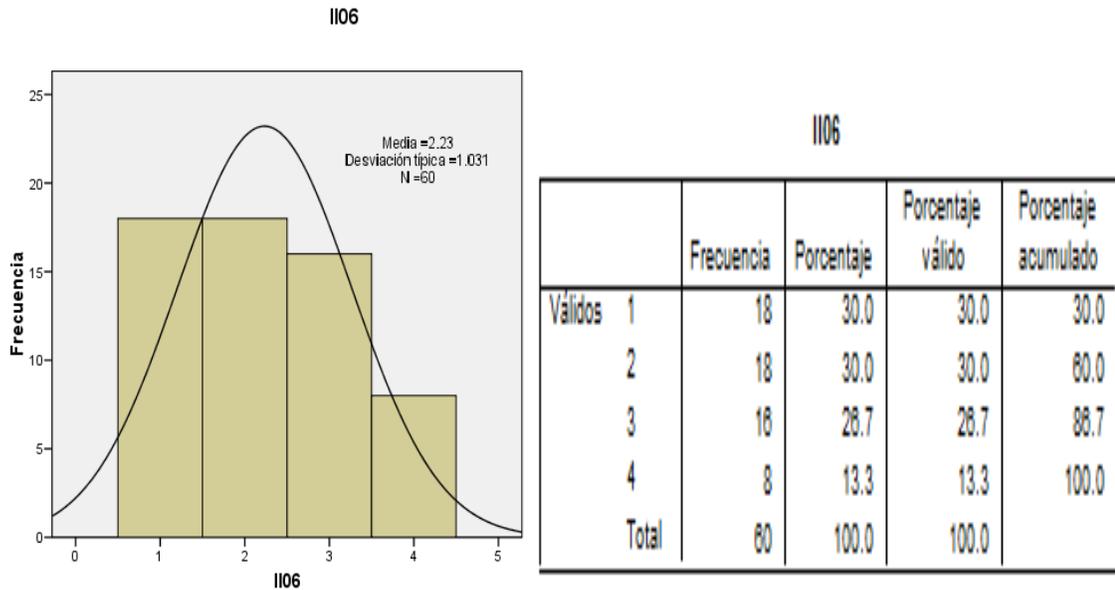
Gráfica 16 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoce la Visión de tu escuela?

II05 ¿Qué tanto se conoces la historia de tu escuela?



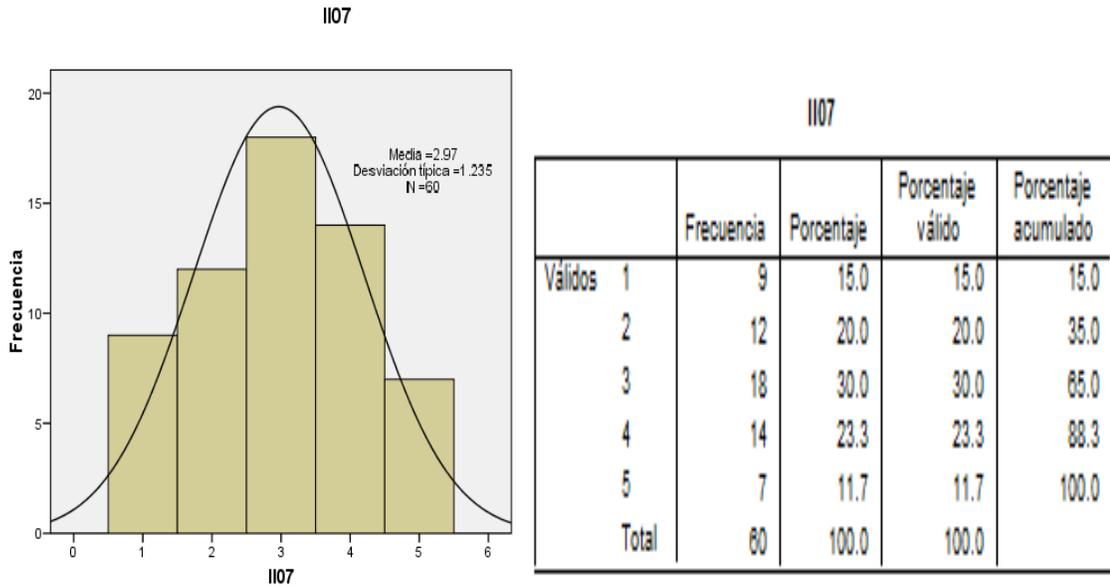
Gráfica 17 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces la historia de tu escuela?

II06 ¿En qué grado identificas y entiendes el Organigrama Institucional de tu escuela?



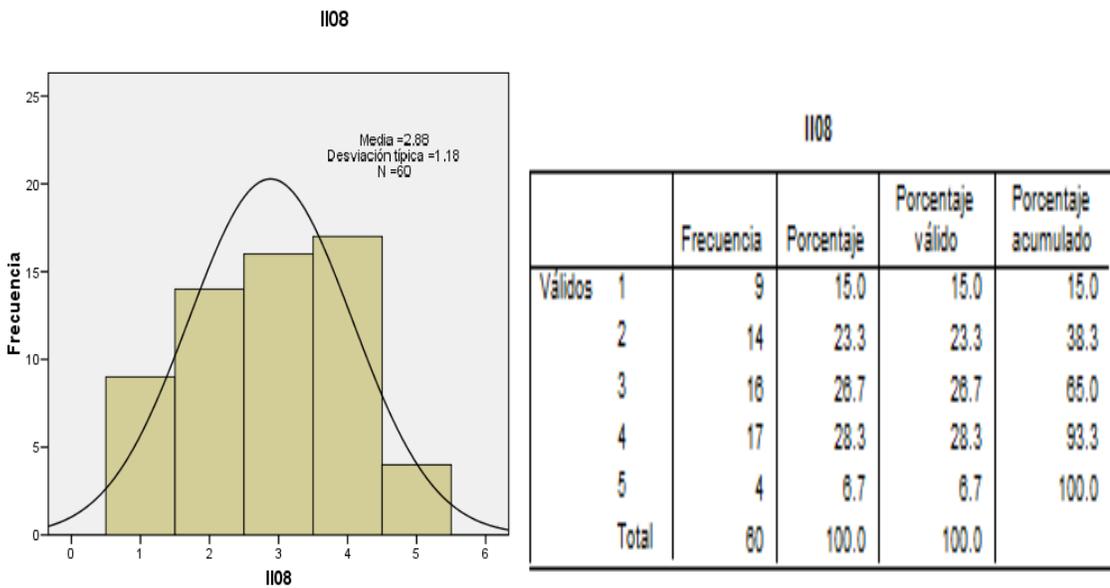
Gráfica 18 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado identificas y entiendes el Organigrama Institucional de tu escuela?

II07 ¿Qué tanto se conoces cada edificio de tu escuela e identificas el servicio que brinda?



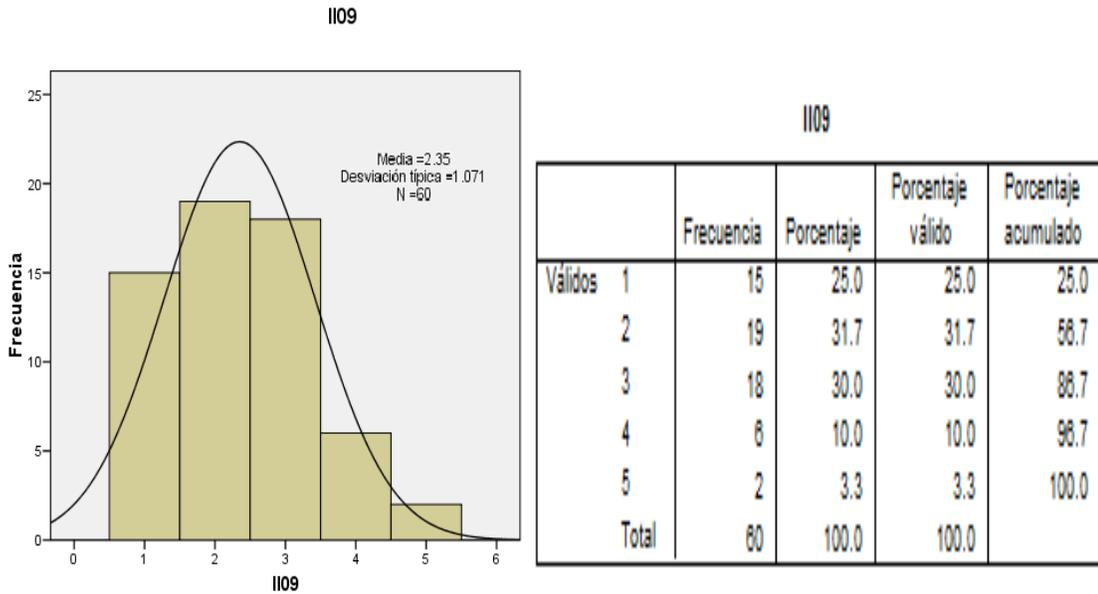
Gráfica 19 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces cada edificio de tu escuela e identificas el servicio que brinda?

II08 ¿Qué tanto se conoces el Mapa Curricular de tu carrera?



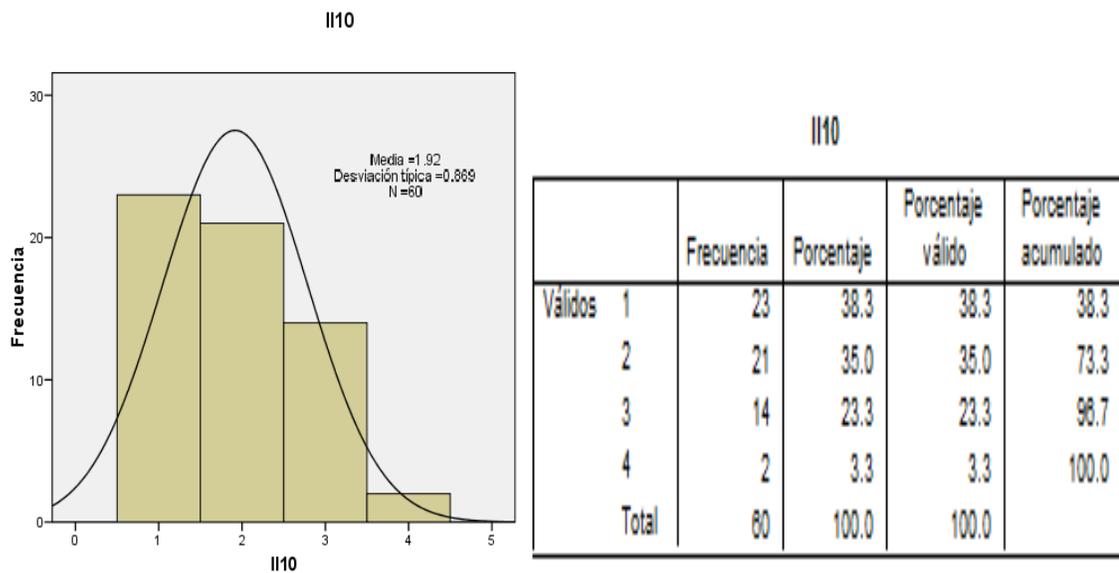
Gráfica 20 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces el Mapa Curricular de tu carrera?

II09 ¿Qué tanto se conoces y entiendes el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?



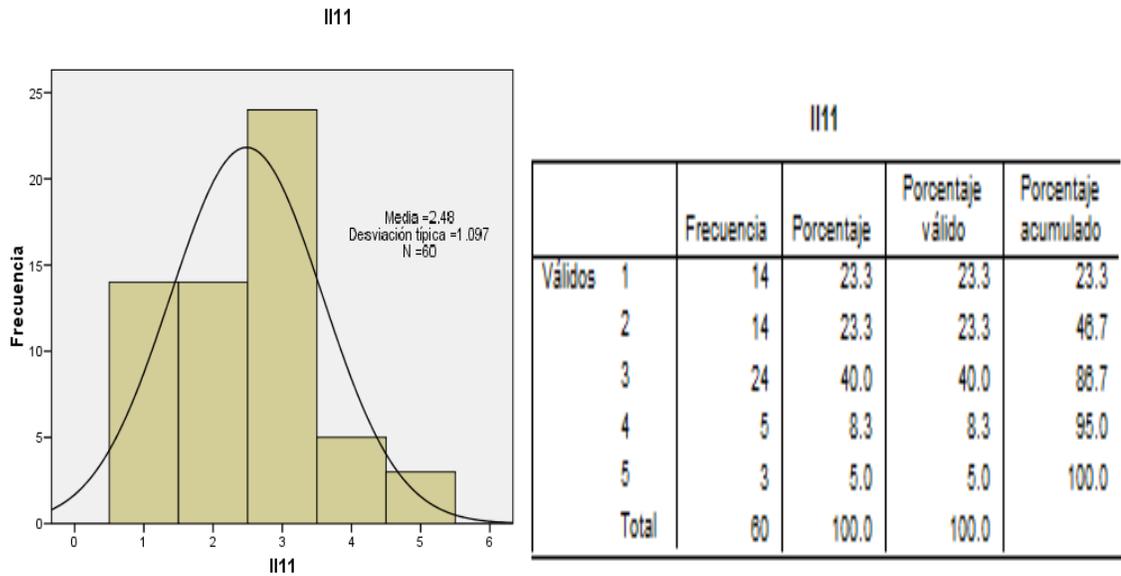
Gráfica 21 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces y entiendes el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?

II10 ¿Qué tanto se conoces y entiendes la Legislación Universitaria de la UAQ?



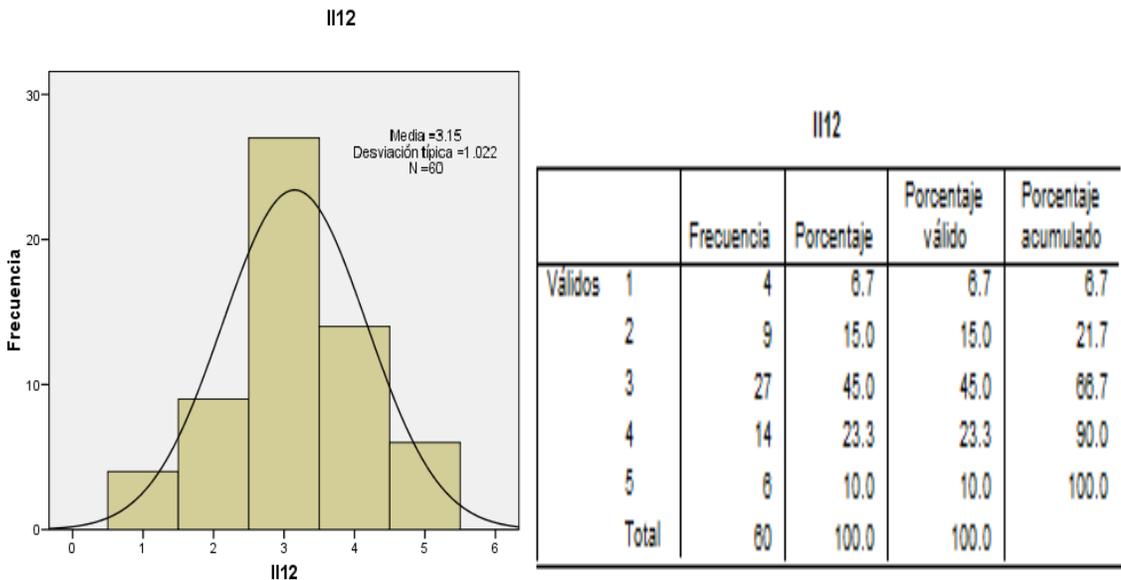
Gráfica 22 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto se conoces y entiendes la Legislación Universitaria de la UAQ?

II11 ¿En qué grado consideras que los miembros de la comunidad estudiantil comparten tus metas?



Gráfica 23 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado consideras que los miembros de la comunidad estudiantil comparten tus metas?

II12 ¿Qué tanto te sientes identificado con tu institución educativa?



Gráfica 24 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto te sientes identificado con tu institución educativa?

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
II01	60	1	5	2.95	1.567
II02	60	1	5	2.73	1.339
II03	60	1	5	2.27	1.133
II04	60	1	5	2.22	1.091
II05	60	1	5	2.08	1.062
II06	60	1	4	2.23	1.031
II07	60	1	5	2.97	1.235
II08	60	1	5	2.88	1.180
II09	60	1	5	2.35	1.071
II10	60	1	4	1.92	.869
II11	60	1	5	2.48	1.097
II12	60	1	5	3.15	1.022
N válido (según lista)	60				

Tabla 10 Estadísticos descriptivos

5.3. Rendimiento Académico.

RENDIMIENTO ACADÉMICO		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
RA01	¿Cómo consideras que ha sido tu rendimiento académico?					
RA02	¿En qué grado has sentido la necesidad de dejar tus estudios?					
RA03	¿Cómo consideras tu promedio de calificaciones?					
RA04	tu escuela?					
En las siguientes preguntas favor de poner la respuesta en valor numérico.						
RA05	¿Cuál es tu promedio de calificaciones?					
RA06	¿Cuántas NA's tienes en total?					

Tabla 11 Preguntas Rendimiento Académico.

#	REDIMIENTO ACADÉMICO					
	RA01	RA02	RA03	RA04	RA05	RA06
1	4	1	3	4	8.0	2
2	1	4	3	4	7.8	2
3	3	4	2	4	7.3	4
4	3	3	3	3	8.0	4
5	3	3	2	4	7.5	4
6	2	2	1	3	7.0	2
7	2	4	3	5	8.0	4
8	3	1	4	3	7.9	4
9	3	2	1	3	7.0	9
10	3	1	3	4	7.5	3
11	2	2	3	4	8.0	8
12	2	1	2	5	7.7	5
13	3	5	3	3	8.0	5
14	4	4	3	4	9.0	1
15	4	1	3	4	8.5	1
16	5	1	3	5	7.0	4
17	4	1	2	4	8.0	4
18	4	1	3	1	8.0	2
19	3	1	3	4	8.0	7
20	3	3	3	3	7.9	1
21	3	3	3	5	8.5	2
22	4	1	4	3	8.8	3
23	3	4	3	3	7.8	4
24	3	2	3	3	9.0	1
25	1	4	4	5	8.0	3
26	2	4	3	5	7.8	3
27	4	3	4	3	8.6	5
28	4	2	4	3	8.8	6
29	4	2	3	5	8.5	6
30	3	1	3	4	8.6	9
31	3	1	3	4	7.5	4
32	4	1	4	5	8.5	2
33	3	3	3	4	8.8	4
34	3	1	4	5	8.0	7
35	3	1	3	5	8.6	1
36	2	3	4	3	8.0	4
37	3	1	3	4	8.0	3
38	3	4	3	5	8.0	2
39	2	2	3	3	7.5	3

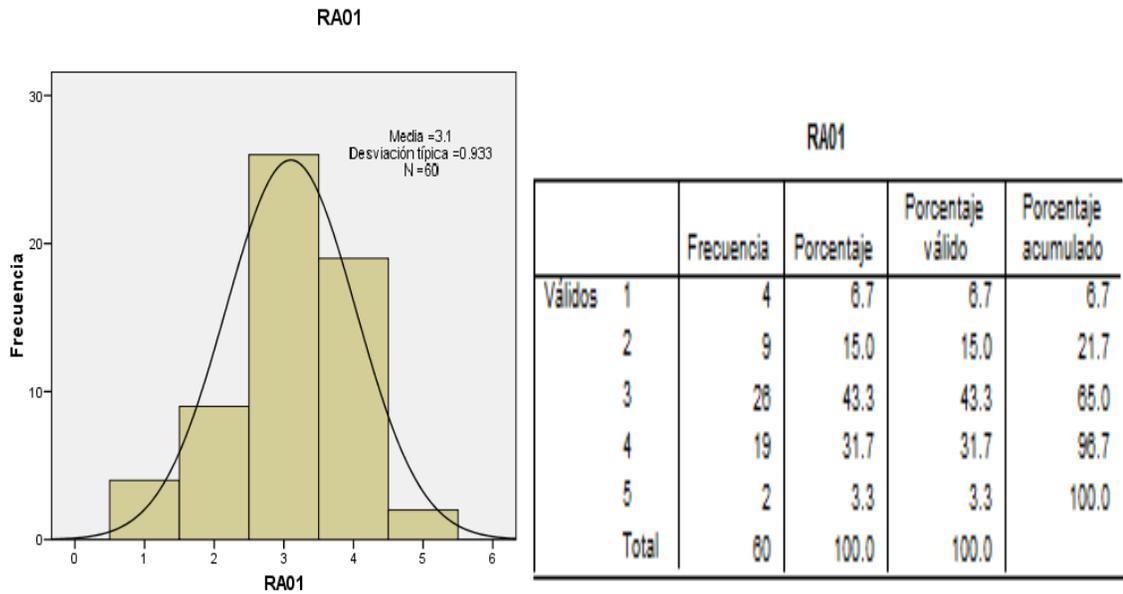
40	2	3	2	4	7.4	4
41	3	1	2	5	7.6	3
42	4	3	4	5	8.0	3
43	1	4	1	4	7.8	3
44	4	1	4	4	8.0	2
45	3	1	3	5	8.0	2
46	2	2	2	4	6.7	5
47	5	1	5	5	9.4	1
48	4	2	4	5	8.2	3
49	3	1	4	3	8.0	2
50	1	1	1	3	7.0	11
51	4	2	4	3	8.2	5
52	4	1	3	4	7.9	4
53	3	2	3	3	8.1	1
54	3	1	4	5	8.5	1
55	3	2	1	5	7.0	4
56	4	4	3	4	8.0	4
57	4	1	4	3	7.8	1
58	4	3	4	5	8.6	6
59	3	1	4	5	8.1	3
60	4	5	3	5	8.0	3

Tabla 12 Base de datos Rendimiento Académico

		RA01	RA02	RA03	RA04
N	Válidos	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.10	2.17	3.03	4.00
Mediana		3.00	2.00	3.00	4.00
Moda		3	1	3	5
Desv. típ.		.933	1.251	.901	.902
Varianza		.871	1.565	.812	.814
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5
Suma		186	130	182	240
Percentiles	25	3.00	1.00	3.00	3.00
	50	3.00	2.00	3.00	4.00
	75	4.00	3.00	4.00	5.00

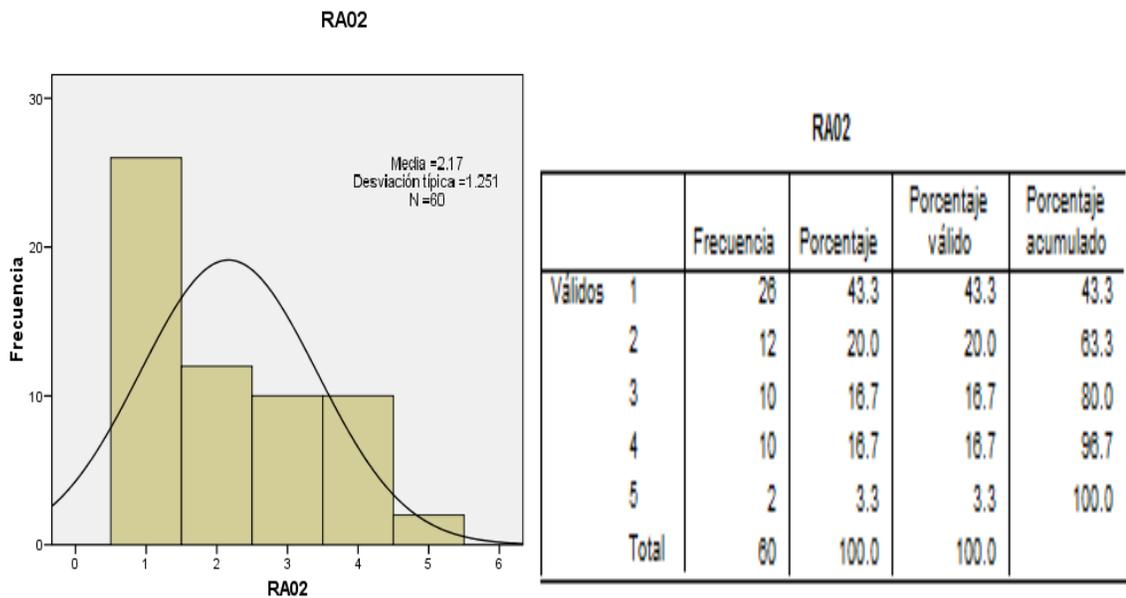
Tabla 13 Estadísticos Rendimiento Académico

RA01 ¿Cómo consideras que ha sido tu rendimiento académico?



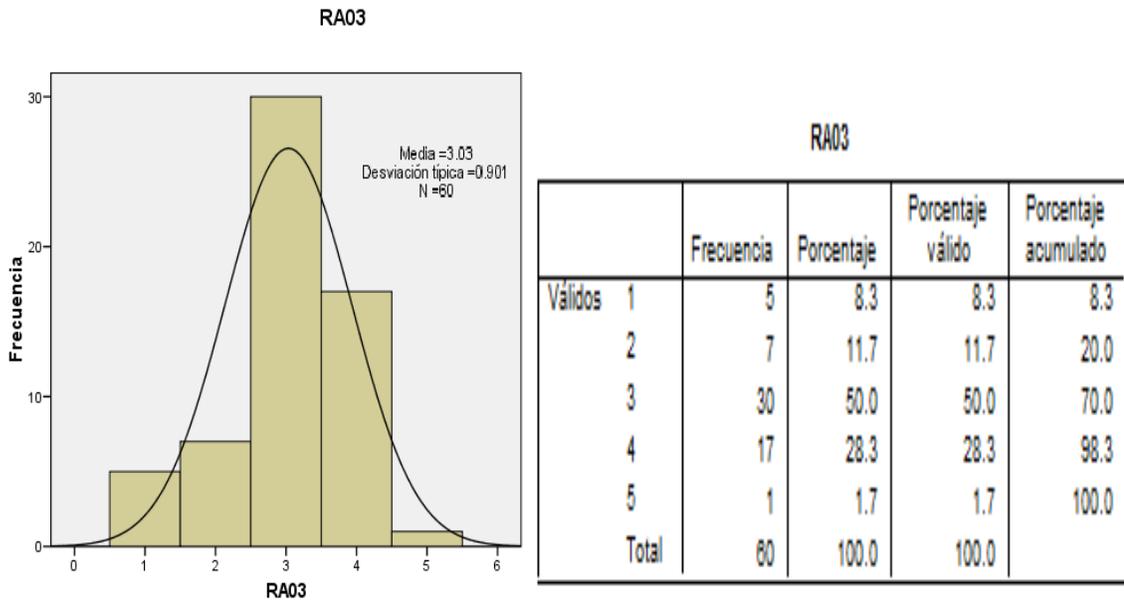
Gráfica 25 Histograma de resultados a la pregunta ¿Cómo consideras que ha sido tu rendimiento académico?

RA02 ¿En qué grado has sentido la necesidad de dejar tus estudios?



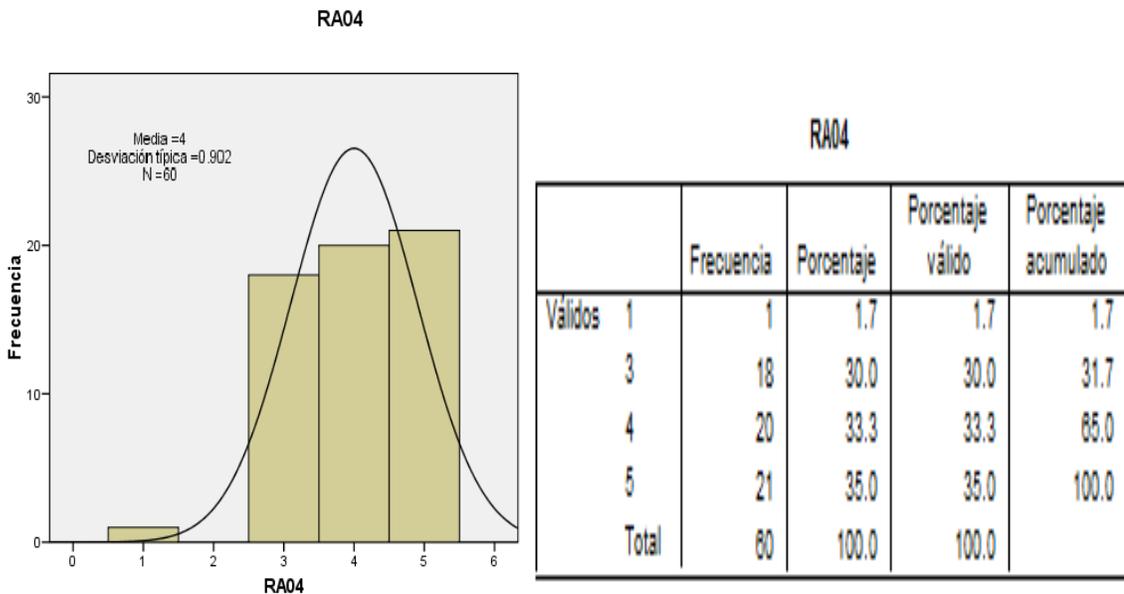
Gráfica 26 Histograma de resultados a la pregunta ¿En qué grado has sentido la necesidad de dejar tus estudios?

RA03 ¿Cómo consideras tu promedio de calificaciones?



Gráfica 27 Histograma de resultados a la pregunta ¿Cómo consideras tu promedio de calificaciones?

RA04 ¿Qué tanto crees que lo podrías mejorar en caso de tener una mayor identificación con tu escuela?



Gráfica 28 Histograma de resultados a la pregunta ¿Qué tanto crees que lo podrías mejorar en caso de tener una mayor identificación con tu escuela?

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
RA01	60	1	5	3.10	.933
RA02	60	1	5	2.17	1.251
RA03	60	1	5	3.03	.901
RA04	60	1	5	4.00	.902
N válido (según lista)	60				

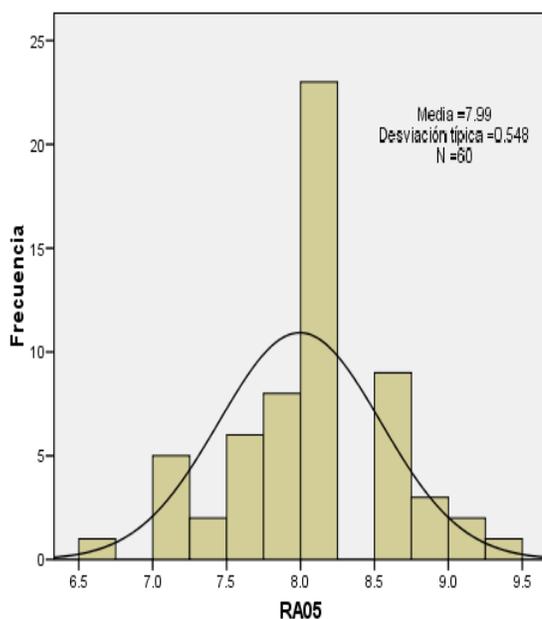
Tabla 14 Estadísticos descriptivos Rendimiento Académico.

5.3.1. Promedio de calificaciones.

RA05		
N	Válidos	60
	Perdidos	0
Media		7.995
Mediana		8.000
Moda		8.0
Desv. típ.		.5475
Varianza		.300
Mínimo		6.7
Máximo		9.4
Suma		479.7
Percentiles	25	7.800
	50	8.000
	75	8.425

Tabla 15 Estadísticos Promedio de calificaciones.

Histograma



RA05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6.7	1	1.7	1.7	1.7
	7.0	5	8.3	8.3	10.0
	7.3	1	1.7	1.7	11.7
	7.4	1	1.7	1.7	13.3
	7.5	4	6.7	6.7	20.0
	7.6	1	1.7	1.7	21.7
	7.7	1	1.7	1.7	23.3
	7.8	5	8.3	8.3	31.7
	7.9	3	5.0	5.0	36.7
	8.0	19	31.7	31.7	68.3
	8.1	2	3.3	3.3	71.7
	8.2	2	3.3	3.3	75.0
	8.5	5	8.3	8.3	83.3
	8.6	4	6.7	6.7	90.0
	8.8	3	5.0	5.0	95.0
9.0	2	3.3	3.3	98.3	
9.4	1	1.7	1.7	100.0	
Total		60	100.0	100.0	

Gráfica 29 Histograma de resultados Promedio de calificaciones.

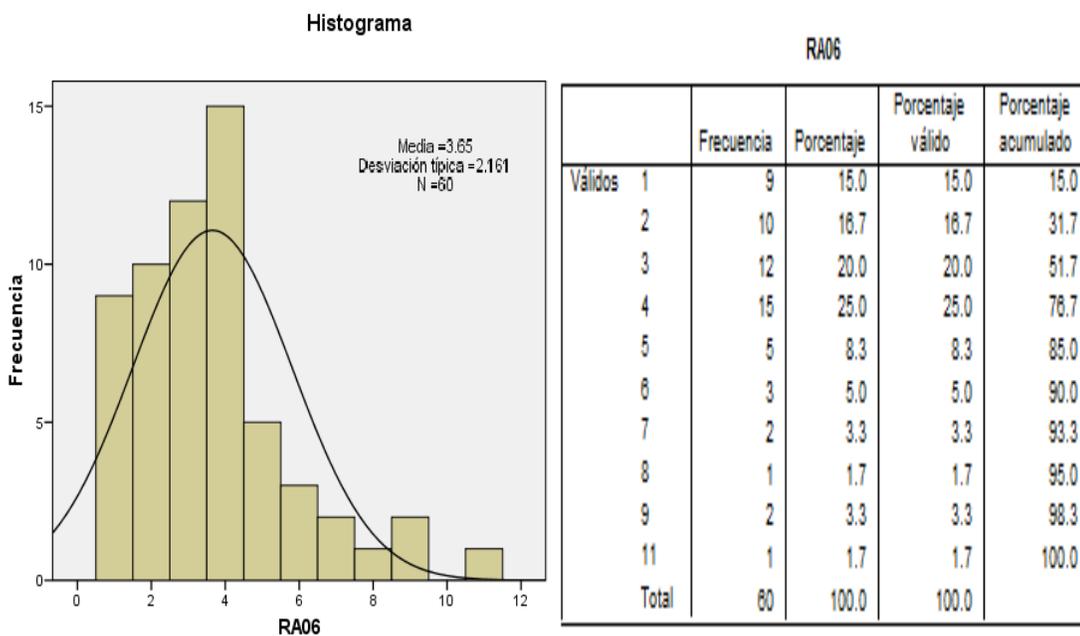
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
RA05	60	6.7	9.4	7.995	.5475
N válido (según lista)	60				

Tabla 16 Estadísticos descriptivos Promedio de calificaciones.

5.3.2. NA totales.

RA06		
N	Válidos	60
	Perdidos	0
Media		3.65
Mediana		3.00
Moda		4
Desv. típ.		2.161
Varianza		4.672
Mínimo		1
Máximo		11
Suma		219
Percentiles	25	2.00
	50	3.00
	75	4.00

Tabla 17 Estadísticos NA totales.



Gráfica 30 Histograma de resultados NA totales.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
RA06	60	1	11	3.65	2.161
N válido (según lista)	60				

Tabla 18 Estadísticos descriptivos NA totales.

6. REFLEXIONES FINALES.

Al realizar un análisis de los gráficos que nos muestran los resultados a las encuestas realizadas en la sección anterior, se encuentra que existe hasta el semestre 2012-1 un proceso de inducción dirigido a los alumnos en la FCA en un nivel que los mismos estudiantes califican como regular (Gráfica 2), lo cual se ve reflejado en un nivel de identidad institucional que el alumno percibe hacia su institución, el cual calificado por los alumnos de la misma forma, tiene un nivel de regular (Gráfica 24).

A su vez, dicho nivel de identidad institucional, muestra una relación directa con el promedio de calificaciones (Gráfica 29) y la cantidad total de NA (Gráfica 30) que tiene cada uno de los alumnos, esta relación se encuentra en el sentido de que entre mayor nivel de identidad institucional percibida por cada uno de los alumnos, es mayor su promedio de calificaciones y menor su cantidad total de NA.

En base a esto podemos concluir que aquellos alumnos que se sienten más identificados con su institución, y que aparte de conocerla, se sienten parte de ella, son también los que muestran mejores promedios y una menor cantidad de NA, lo cual evita el deseo de deserción académica por parte de los mismos estudiantes, y coadyuva a que la institución tenga una mejor eficiencia terminal de la que se tiene actualmente.

A partir de este estudio se plantea la recomendación de que a futuro se desarrolle y diseñe un nuevo programa de inducción para los alumnos de nuevo ingreso, en el cual

se profundice en el desarrollo de la identidad institucional, tomando en cuenta los aspectos históricos de la institución, así como las metas y objetivos que se plantea en la actualidad la misma escuela, y por otra parte, un programa de vinculación para los alumnos de semestres superiores, que permitan incrementar los niveles de identidad institucional en la población estudiantil, esto con la finalidad de obtener un mejor grado de eficiencia terminal, y a la vez, reducir la deserción académica por parte del alumnado.

7. BIBLIOGRAFÍA.

- ✎ Capriotti, P. (1999): *Planificación de la imagen corporativa*. Barcelona. Ed. Ariel.
- ✎ Costa, J. (1993): *Identidad corporativa*. México. Ed. Trillas Sigma.
- ✎ Chaves, N. (1994): *La imagen corporativa: teoría y metodología de la identificación institucional*. México. Ed. G. Gili.
- ✎ Villafañe, J. (2003): *Introducción a la teoría de la imagen*. Madrid. Ed. Pirámide.
- ✎ Roselli-Miralles, Eugeni (1991): *Manual de identidad*. Barcelona. Ed. Gustavo Pili, S.A.
- ✎ Sotelo, C. (2001): *Introducción a la comunicación institucional*.
- ✎ (2004): *La Enciclopedia*. España. Salvat Editores.
- ✎ Robbins, S. P. Y Coulter, M. (2005): *Administración*. México. Ed. Prentice Hall.
- ✎ Rosario-Muñoz, Victor M. (1993): *eficiencia terminal y calidad académica en las Instituciones de Educación Superior*. México. Ed. Universidad de Guadalajara.
- ✎ Giral, Carmen. (2000): *Calidad de la Educación Superior II*. México. Ed. UNAM.
- ✎ Hernández S., Roberto. (2010): *Metodología de la investigación*. México. Ed. McGraw-Hill Interamericana.

8. ANEXOS.

8.1. Encuesta.



Q. en A. Arturo Arreola A.
Maestría en Administración.

De antemano te doy las gracias por el apoyo recibido al contestar esta encuesta, te pido que marques con una "X" en una de las casillas para cada pregunta, en donde 1 es muy bajo y 5 es muy alto.

PROGRAMA DE INDUCCIÓN		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
PI01	¿Qué tanto es el proceso de inducción al inicio de tu carrera?					
PI02	¿En qué grado se les brinda al inicio la información pertinente a la historia de tu escuela?					
PI03	¿Qué tanto se da a conocer la Misión y Visión de tu escuela?					
PI04	¿En que grado se les informa acerca del Lema y el Escudo de su escuela?					
PI05	¿Qué tanto se muestra y explica el Organigrama Institucional de tu escuela?					
PI06	¿Qué tanto se da una explicación acerca de los servicios de los cuales dispone la institución para su comunidad?					
PI07	¿En qué grado se muestran e indican las instancias en donde pueden llevar a cabo los diferentes trámites administrativos?					
PI08	¿En qué grado hay un recorrido físico indicando las diferentes partes de la infraestructura de tu escuela?					
PI09	¿Qué tanto se proporciona y explica el mapa curricular de tu carrera?					
PI10	¿Qué tanto se proporciona y explica la Legislación Universitaria?					
PI11	¿Qué tanto se proporciona y explica el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?					

IDENTIDAD INSTITUCIONAL		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
II01	¿Qué tanto conoces el lema de tu institución?					
II02	¿En qué grado puedes identificar los símbolos del escudo de tu escuela y describir cada uno de ellos?					
II03	¿Qué tanto conoces la Misión de tu escuela?					
II04	¿Qué tanto se conoces la Visión de tu escuela?					
II05	¿Qué tanto se conoces la historia de tu escuela?					
II06	¿En qué grado identificas y entiendes el Organigrama Institucional de tu escuela?					
II07	¿Qué tanto se conoces cada edificio de tu escuela e identificas el servicio que brinda?					
II08	¿Qué tanto se conoces el Mapa Curricular de tu carrera?					
II09	¿Qué tanto se conoces y entiendes el Reglamento de Estudiantes de la UAQ?					
II10	¿Qué tanto se conoces y entiendes la Legislación Universitaria de la UAQ?					
II11	¿En qué grado consideras que los miembros de la comunidad estudiantil comparten tus metas?					
II12	¿Qué tanto te sientes identificado con tu institución educativa?					

RENDIMIENTO ACADÉMICO		Bajo <----> Alto				
		1	2	3	4	5
RA01	¿Cómo consideras que ha sido tu rendimiento académico?					
RA02	¿En qué grado has sentido la necesidad de dejar tus estudios?					
RA03	¿Cómo consideras tu promedio de calificaciones?					
RA04	¿Qué tanto crees que lo podrías mejorar en caso de tener una mayor identificación con tu escuela?					
En las siguientes preguntas favor de poner la respuesta en valor numérico.						
RA05	¿Cuál es tu promedio de calificaciones?					
RA06	¿Cuántas NA's tienes en total?					