



Revista Iberoamericana de Educación
Superior

E-ISSN: 2007-2872

emmaro@unam.mx

Instituto de Investigaciones sobre la
Universidad y la Educación
México

Barroso-Tanoira, Francisco-Gerardo

Motivos para la baja voluntaria definitiva de alumnos de licenciatura en instituciones de educación
superior privadas. Un estudio en el sureste de México

Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. V, núm. 14, 2014, pp. 19-40

Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación
.jpg, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299132095002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Motivos para la baja voluntaria definitiva de alumnos de licenciatura en instituciones de educación superior privadas. Un estudio en el sureste de México

Francisco-Gerardo Barroso-Tanoira

RESUMEN

Las bajas voluntarias definitivas de alumnos pueden deberse a diversos factores. Sin embargo, en el caso de las instituciones de educación superior (IES) privadas, estas bajas generalmente se atribuyen a problemas financieros de los alumnos o al nivel académico con el que éstos llegan desde la preparatoria.

El presente estudio se realizó con participantes vinculados a cuatro IES privadas en Mérida Yucatán, México, orientadas al segmento socioeconómico medio-alto. Los resultados muestran que, contrario a lo que comúnmente se piensa, el factor económico no fue el más importante para las bajas voluntarias definitivas de los alumnos, siendo más importantes la falta de apoyo de tutores, autoridades de la escuela y profesores (apoyo organizacional), lo que se traduce en bajo rendimiento académico, materias reprobadas, falta de orientación vocacional e insuficiente adaptación al medio, en el caso de los estudiantes foráneos.

Palabras clave: educación superior, desempeño del estudiante, deserción, educación privada.

Motivos da evasão voluntária definitiva da alunos de ensino superior nas instituições de educação privadas. Um estudo no sudeste do México

RESUMO

Vários fatores podem ser causa da evasão voluntária definitiva de alunos. No entanto, no caso das instituições de educação superior (IES) privadas, essas evasões geralmente são atribuídas a problemas financeiros dos alunos ou ao nível acadêmico que eles trazem desde o ensino médio.

O presente estudo foi levado a cabo com participantes ligados a quatro IES privadas em Mérida Yucatán, México, da classe socioeconômica média-alta. Os resultados mostram que, ao contrário do que se pensa comumente, o fator econômico não foi o mais significativo para explicar a evasão voluntária definitiva dos alunos, sendo mais importante a falta de apoio de tutores, autoridades da escola e professores (apoio organizacional), o que se traduz em baixo desempenho acadêmico, disciplinas reprovadas falta de orientação vocacional e insuficiente adaptação ao meio, no caso dos estudantes estrangeiros.

Palavras chave: educação superior, desempenho do estudante, deserção, educação privada.

Francisco-Gerardo Barroso-Tanoira

francisco.barroso@anahuac.mx / fbarroso_tanoira@yahoo.com.mx

Mexicano. Doctor en Ciencias Administrativas, Máster en Gestión Socioeconómica, Maestro en Filosofía por la Universidad Anáhuac Mayab y Especialista en Docencia por la Universidad Autónoma de Yucatán. Profesor investigador en la Universidad Anáhuac Mayab, miembro del Sistema Nacional de Investigadores (Nivel 1). Temas de investigación: gestión del conocimiento, emprendimiento e innovación, calidad de vida laboral, responsabilidad social empresarial y liderazgo.



Motives for voluntary exmatriculation of students in degree courses in private higher education institutions. A study of the Mexican southeast

ABSTRACT

Definitive voluntary exmatriculation of students can be due to a variety of factors, However, in private higher education institutions (IES) said exmatriculation normally is attributable to financial problems of the students or their academic level after preparatory school.

The study was performed with students from four private IES in Merida Yucatan, Mexico, of the medium-high socioeconomic level. The results show that contrary to what people normally think, the economic factor was not the most important one for voluntary definitive exmatriculation of the students but the lack of support by tutors, school authorities and professors (organizational support) which translated into poor academic performance, failed subjects, lack of vocational orientation and insufficient adjustment to the environment in the case of non-local students.

Key words: higher education, student performance, dropout, private education.

Recepción: 19/09/13. **Aprobación:** 15/03/14.

Introducción

En todo sistema educativo, y por supuesto en las instituciones de educación superior, la deserción de alumnos constituye un indicador del nivel de desarrollo de una sociedad (Christle *et al.*, 2007). Por ello, hablar de deserción escolar en México es referirse a un problema nacional, pues el paso del tiempo y la entrada al mundo globalizado han exigido, tanto al sector público como al privado, mejorar la formación académica mediante el uso de modelos educativos y de espacios adecuados para propiciar el desarrollo y la innovación.

Como referencia, en los Estados Unidos el 20% de los estudiantes que asisten a instituciones con programas de cuatro años abandonan sus estudios (McGaha y Fitzpatrick, 2005), mientras que en México, de cada diez personas que inician la universidad, cuatro la concluirán en el tiempo preestablecido, dos lo harán en más tiempo, pero cuatro no la terminarán (UNESCO-IESALC, 2004). Esto genera frustración, pérdida de desarrollo humano y profesional, así como desperdicio de talento, recursos materiales y financieros, ampliando la brecha entre los niveles socioeconómicos de la población. Por ello, es necesario identificar los motivos que propician la deserción para diseñar estrategias que la reduzcan o, en el mejor de los casos, la eviten, a partir del principio que sólo con educación se puede alcanzar un desarrollo sostenible. Para Al-Majali y Al-Thneibat (2013), la deserción es una de las manifestaciones de los errores en los sistemas educativos.

La deserción en educación superior, manifestada en las bajas voluntarias definitivas de los alumnos a sus instituciones académicas, puede deberse a factores propios del educando, de la institución misma o del entorno económico y social. Para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2010), el origen de la deserción es multifactorial y varía entre los niveles educativos, pues en primaria puede deberse a motivos familiares (falta de acompañamiento de los padres, migración interestatal,

variación entre los tipos de servicio educativo en la localidad, entre otros), mientras que en la secundaria y en el nivel medio superior, el abandono podría estar motivado por condiciones sociales como la inserción en la vida laboral o la falta de interés por parte de los estudiantes. Pero en el caso de las instituciones de educación superior privadas, la deserción se supone generalmente vinculada a problemas financieros del alumnado o al nivel académico con que los estudiantes llegan provenientes del nivel medio superior. Sin embargo, los aspectos económicos (en este caso se refiere a los financieros) solo han probado ser determinantes cuando mucha gente en un país vive por debajo de la línea de pobreza (Breier, 2010), y en el caso de los estudiantes de las escuelas privadas, todos ellos viven o provienen de niveles socioeconómicos por encima de dicha línea, salvo probablemente los que gozan de alguna beca académica o deportiva de la institución o de otro tipo, por lo que habría que verificar si el factor económico es realmente determinante en la decisión del alumno para recurrir a la baja voluntaria definitiva.

Planteamiento del problema

Las experiencias por las que pasa el alumnado al matricularse en una institución de educación superior son muy variadas. Cambios de carrera, exámenes vocacionales, dar de baja materias o reprobar por bajo rendimiento son sólo algunos de los síntomas que el estudiante presenta previamente a la deserción, la cual constituye un problema que afecta no sólo al estudiante mismo sino a la institución educativa, puesto que en ambas partes se queda la impresión de que algo no se realizó correctamente o que pudo haberse solucionado, además de los recursos económicos y el tiempo invertido en un proyecto inconcluso, por lo que Al-Majali y Al-Thneibat (2013) consideran que la deserción es un desperdicio en el sistema educativo. Y como el alumno necesita seguir estudiando, puede optar por ir a otra institución llevándose experiencias que podrían ayudar a



la anterior a prever futuros casos y emprender acciones de mejoramiento para cumplir adecuadamente con su misión educativa y formativa, además de que cada uno cuenta a otros su experiencia en el nuevo centro de estudios. Aun en los casos inevitables relacionados con cambio de residencia o enfermedad, los cuales no son materia de esta investigación, las bajas de alumnos tienen información valiosa que vale la pena considerar y que es desperdiciada por no haber mecanismos que la registren. Por otra parte, al cambiarse de escuela el alumno sólo traslada sus ansiedades, problemas no resueltos e inquietudes insatisfechas a la nueva institución, por lo que cambiarse no es en sí una solución adecuada debido a que así solo se intenta acabar con los efectos (bajo rendimiento, desmotivación, etcétera), pero no con las causas de esos problemas.

Aunque aparentemente esto sea común en todas las licenciaturas, el problema aquí abordado se referirá a las administrativas y contables de cuatro universidades privadas que se orientan a alumnos de nivel socioeconómico medio-alto, ubicadas en la ciudad de Mérida, Yucatán, México. En este contexto existen múltiples factores como la creciente competencia entre este tipo de instituciones y a que las bajas voluntarias representan una pérdida de ingresos por colegiaturas y servicios. Se abordan las licenciaturas referidas debido a que son las que generalmente tienen la matrícula más numerosa y a que la competencia lleva a las instituciones a ofrecer modelos educativos cada vez más coherentes con el medio y las expectativas de los alumnos, lo que se traduce en constantes cambios en programas curriculares y de servicio al alumnado. Se escogió el nivel socioeconómico medio-alto debido a que ese tipo de alumnos puede escoger de entre una amplia variedad de instituciones tanto para ingresar como para cambiarse a otra.

Cabe mencionar que, aunque puede existir una idea generalizada de que las instituciones privadas aceptan alumnos de manera indiscriminada, lo cual

podría explicar la deserción, las instituciones participantes cuentan con procedimientos de admisión adecuados según los criterios de las acreditadoras académicas correspondientes.

Objeto de la investigación

El presente trabajo pretende determinar las razones por las que los alumnos de instituciones de educación superior privadas recurren a la baja voluntaria definitiva y el grado en que dichas razones influyen en esa decisión, así como proponer acciones para reducir dichas bajas.

Importancia del estudio

Los hallazgos servirán a las instituciones participantes y a otras en general, para emprender acciones preventivas y correctivas a fin de disminuir la tasa de deserción que pudieran tener, a través de la detección de áreas de oportunidad para mejorar los servicios proporcionados al estudiante. Con la información generada podrán implementar medidas necesarias y pertinentes que sirvan de apoyo para alumnos con problemas de diversa índole, para evitar que se den de baja definitiva de su institución educativa cuando dicha baja sea evitable.

Los resultados que aquí se obtengan pueden ser útiles para mejorar los servicios que las instituciones ofrecen y para que cada uno de quienes trabajan en ellas reflexionen sobre la importancia del alumno como persona que busca formación y superación en una institución de la que espera una experiencia de aprendizaje y el desarrollo de competencias, en un marco de formación integral. Además, la metodología aquí utilizada puede ser replicada en otras instituciones, privadas o públicas, con las respectivas adaptaciones. También será preámbulo de un estudio posterior para verificar la posible adaptación de esta metodología en empresas, ya que según Bean (1985), citado por Ishtani y Desjardins (2003), el fenómeno de la rotación del personal de las empresas es análogo a la deserción escolar.

Este estudio se realizó debido a que la deserción en las escuelas particulares, además del problema humano, implica una pérdida de tiempo y dinero para los alumnos y sus familias. Sin embargo, también es una amenaza para las instituciones públicas ya que, en muchos casos, quienes desertan tienden a ingresar a éstas, recargándolas y ocupando lugares a quienes realmente necesitan un lugar en ellas y no pueden acudir a una institución privada. Con la deserción pierden todos.

Limitaciones y delimitaciones

Hubo dificultad para la obtención de información de los alumnos que recurrieron a la baja voluntaria definitiva (es decir, que desertaron) debido en ocasiones a cambio de residencia, bases de datos desactualizadas y a que hay alumnos foráneos cuyos datos actuales se desconocen, además del recelo de las instituciones educativas para dar a conocer esta información. Y aunque los resultados obtenidos son válidos únicamente para las licenciaturas referidas, la metodología puede aplicarse en otras instituciones.

Fueron considerados los alumnos con baja voluntaria definitiva a su licenciatura, lo que se entenderá por “deserción”, durante el periodo de enero 2007 a diciembre 2008, aunque la información se recolectó durante el primer semestre de 2009. Se consideraron como licenciaturas administrativas la de Administración de Empresas, Negocios Internacionales, Mercadotecnia y Turismo, que junto con la de Contaduría Pública coexisten en las instituciones educativas de los alumnos participantes. Además, las instituciones educativas se orientan al mismo segmento socioeconómico, con colegiaturas entre \$3 500 a \$5 000 pesos mensuales en el momento del estudio, según el número de materias cursadas o los créditos cargados en programas tradicionales, es decir, con asistencia a clase presencial. Más que buscar un panorama por carrera o por institución, el presente estudio se orientó de manera general a los estudiantes con el perfil señalado. Cabe mencionar que con un tipo de

cambio promedio de \$13.86 pesos por dólar durante el primer semestre de 2009 (Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, 2013), dichas colegiaturas se ubicaban entre \$252.53 y \$360.75 dólares estadounidenses.

Revisión de la literatura

En esta sección se abordan las generalidades de la deserción, sus causas y las estrategias utilizadas o sugeridas por diferentes autores.

Deserción

Según UNESCO-IESALC (2004), así como para McGaha y Fitzpatrick (2005), la deserción es el abandono de la escuela, por parte del estudiante, antes del último año o grado del nivel escolar en que estaba registrado. Al-Majali y Al-Thneibat (2013) la conciben como la interrupción completa del nivel de estudios antes de completar el periodo o fase prescrita, mientras que Tinto (1993), citado por Park y Choi (2009), sostiene que es el abandono de las interacciones entre un estudiante y el ambiente educacional durante su estancia en el programa respectivo.

Causas de deserción

Tradicionalmente, la mayor parte de las investigaciones en cuanto a riesgo de baja voluntaria definitiva se han enfocado en la autoconfianza del alumno para ingresar a los estudios, el contacto con los profesores y autoridades de la escuela, así como en factores diversos como matrimonio, actividades laborales y otros (McGaha y Fitzpatrick, 2005). Según *Education and Training* (1999), las razones para abandonar los estudios son: 1) los estudiantes no se sienten en el curso o programa adecuado; 2) se inscribieron extemporáneamente; 3) es difícil para ellos encontrar amigos; 4) existe dificultad para adaptarse desde el inicio del curso; 5) los cursos no son interesantes; 6) existe insatisfacción con la calidad de los profesores; 7) hay menor satisfacción con el calendario y horario de los cursos, y 8) surgimiento de problemas



financieros. La deserción no es causada significativamente por circunstancias personales de los estudiantes ni por sus expectativas iniciales al matricularse, ni por la calidad de las instalaciones y equipos, ni por salir a buscar un empleo. Sin embargo, aunque se han realizado numerosas investigaciones para identificar los factores que afectan la decisión de abandonar los estudios, no se ha llegado a un consenso acerca de cuáles son éstos (Park, 2007).

Por su parte, Al-Majali y Al-Thneibat (2013) citan cuatro causas de deserción: 1) inherentes al estudiante; 2) inherentes a la escuela; 3) factores familiares, y 4) influencia de malas compañías. A esto habría que añadir los estudios de McGaha y Fitzpatrick (2005), quienes indican que la inmadurez, la impulsividad y el comportamiento no convencional son características del alumno que abandona la escuela, pero que quienes viven en vecindarios de mayor nivel económico presentan menor propensión a la deserción. En su estudio, tanto las autoridades escolares como los profesores indicaron que la causa de abandono escolar más importante se debe a malas compañías y que los aspectos inherentes a la escuela son los menos importantes. Tinto (1993), citado por Park y Choi (2009), sostiene que la integración social y académica son las que producen un mayor compromiso del estudiante hacia sus instituciones, incrementando su posibilidad de permanecer en la escuela si dicha integración es adecuada. Para Park (2007), los estudiantes son más propensos a desertar cuando no están obteniendo apoyo organizacional para su aprendizaje, sosteniendo la importancia del apoyo de la estructura escolar.

Isthtani y Desjardins (2003) proponen que las tasas de deserción dependen de la cantidad de tiempo y de ayuda financiera, con énfasis en tres constructos exógenos a la institución, pero inherentes al alumno: 1) antecedentes familiares; 2) atributos individuales, y 3) antecedentes preuniversitarios. Otro punto a observar es la integración académica, la cual es la percepción del estudiante en cuanto a su experiencia

académica y las actividades que estimulan desarrollo intelectual. El grado de compromiso afecta la integración académica, la cual a su vez influye en el compromiso hacia los objetivos. Esta integración académica está relacionada, a su vez, con el desempeño de los egresados y el desarrollo intelectual de los estudiantes.

Para Tinto, citado por Picazo (2004), generalmente se atribuye el fenómeno del abandono de los estudios universitarios a factores externos al ámbito de la institución, pero que igualmente inciden en el estudiante en cuanto a la baja voluntaria definitiva. En estudios realizados en Estados Unidos, las teorías que buscan explicar la deserción se clasifican como sigue:

- *Teorías psicológicas*, según las cuales es posible identificar a los estudiantes que permanecerán en la institución y a los que pueden desertar según los atributos de su personalidad, estando ambos tipos en circunstancias educativas similares.
- *Teorías sociales o ambientales*, que afirman que son elementos de predicción importantes del éxito escolar el estatus social individual, la raza y el sexo, ya que dicho éxito es moldeado por las mismas fuerzas que lo configuran de manera general y que definen el lugar que los individuos y las instituciones ocupan en la sociedad.
- *Teorías de las fuerzas económicas*, que sostienen que el estudiante compara los beneficios vinculados a la obtención de un grado en una determinada institución, con los recursos financieros necesarios para estudiar en dicho centro educativo.
- *Teorías organizacionales*, en las que incide el efecto del tamaño, la complejidad institucional, los recursos disponibles, el ambiente y la existencia de estímulos diversos sobre la socialización de los estudiantes.
- *Teorías interaccionistas*, en las que la conducta estudiantil es resultado de la interacción dinámica recíproca entre los ambientes y los individuos.

Park y Choi (2009), aunque se refieren a educación a distancia, sostienen que es necesario considerar los siguientes factores que afectan a la deserción, los cuales también son válidos en educación tradicional: a) externos, los cuales afectan las decisiones de los estudiantes no solamente durante su participación en la escuela, sino antes, y b) internos, que son propios de las motivaciones de cada estudiante. Sin embargo, para McGaha y Fitzpatrick (2005) influyen las características personales (sentimiento de soledad y de competencia interpersonal) y las sociales (marginalidad o exclusión de un grupo o asociación). Estas últimas se reflejan en la interacción apática o aversiva hacia compañeros, profesores y administradores en función del sexo, raza, etnicidad, discapacidad o estatus no tradicional. La soledad se entiende como la insatisfacción de las necesidades en cuanto a relaciones personales, mientras que la competencia interpersonal se refiere a los comportamientos relacionales como iniciar contacto con otras personas, dar apoyo emocional y la orientación a la resolución de conflictos. La competencia interpersonal, la marginalidad y las características sociales son predictores del riesgo de abandono, de tal forma que a menor integración social y menor confianza en las propias habilidades, conocimiento y capacidad para completar tareas, mayor probabilidad de deserción existe.

Actividades para disminuir la deserción

Lo primero que hay que hacer para reducir la deserción debe ser interactuar e influir directamente en el compromiso inicial de los alumnos hacia la institución y al objetivo académico a través de la integración social, motivando el involucramiento de los educandos por medio de grupos y asociaciones informales, fomentando además actividades extracurriculares semi formales que les permitan mayor integración con profesores y administrativos dentro del ambiente escolar (Isthtani y Desjardins, 2003). Estas relaciones tienen un efecto positivo en el desempeño estudiantil, especialmente cuando el estudiante establece vínculos de afinidad con organizaciones académicas destacadas en la región.

Los cambios de carrera, los exámenes vocacionales, dar de baja materias o reprobar por bajo rendimiento son sólo algunos de los síntomas por los que el alumno pasa antes de darse de baja definitiva (UNESCO-IESALC, 2004). Otros elementos a considerar son los cambios de residencia cuando un alto porcentaje de alumnos es foráneo, ya que el cambio en el ritmo de vida, el sentimiento de lejanía de los padres, la dependencia de otras personas para trasladarse o encontrarse con la necesidad de autoadministrarse financieramente, pueden ser factores que afecten su rendimiento académico. Sin embargo, esto no siempre concluye con la deserción ya que en ocasiones el problema es sólo temporal, solucionándose con el esfuerzo y apoyo de los amigos o simplemente con el cambio de una carrera a otra, sin cambiar de institución. Ante esto, Picazo (2004) destaca determinadas acciones que permiten la retención de alumnos:

- Apoyarlos en el desarrollo de metodologías de estudio y de trabajo apropiadas a las exigencias del primer año de la carrera.
- Ofrecerles apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas.
- Crear un clima de confianza entre el tutor y el alumno que permita, al primero, conocer los aspectos de la vida personal del estudiante que influyen directa o indirectamente en su desempeño.
- Señalar y sugerir actividades extracurriculares que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante.
- Brindar información académico-administrativa según las necesidades del alumno.

A estos puntos habría que añadir el aspecto económico, la posibilidad de compaginar el trabajo, familia y responsabilidades, así como la oportunidad para transferir sus avances a otras instituciones de educación superior (Isthtani y Desjardins, 2003). Sin embargo, es necesario enfocarse primeramente



a mejorar el diseño curricular, los métodos de enseñanza, las relaciones maestro-alumno y alumno-alumno, más que mejorar los edificios y el equipo (*Education and Training*, 1999), lo que implica que los estudiantes deben ser canalizados al programa correcto según su vocación y lo que esperan encontrar. Las instituciones deben contar con un sistema efectivo de admisiones, contratar y mantener a directivos, profesores y administrativos especializados en sus áreas, así como realizar entrevistas de seguimiento y guía que ayuden al estudiante a entender la naturaleza de los cursos y para que tenga la autodisciplina para lograrlo. En cuanto al aspecto económico, el apoyo financiero sostenido es más importante que las donaciones esporádicas, premios y préstamos.

Otro factor a considerar es el de las tutorías, ya que el objetivo de éstas es incrementar la calidad del proceso formativo, elevar la motivación del estudiante y el desarrollo de sus habilidades para el estudio y el trabajo, lo cual ayudaría a reducir el rezago y la deserción al mismo tiempo que aumentan los índices de aprovechamiento y eficiencia terminal (Calderón, 2003). Es necesario promover la conformación de una red institucional integrada por profesores, tutores y personal de apoyo a esta actividad a fin de propiciar el intercambio de información, experiencias y ayuda que retroalimenten el trabajo individual y colectivo en este sentido.

En resumen, al hablar de bajas voluntarias definitivas o deserción destaca la importancia de las relaciones entre las autoridades escolares, profesores y alumnos, así como la relación entre los alumnos mismos. Son relevantes los factores internos del estudiante como la motivación, autoestima y autoconfianza, así como los factores externos representados por la familia, nivel económico y apoyo de la institución, sin dejar de lado las características personales como la edad, sexo y nivel educativo. Para reducir la deserción deben propiciarse la integración social y académica, mejorar la orientación vocacional y el proceso de seguimiento y tutoría de los alumnos.

En las escuelas particulares también es importante flexibilizar el asunto económico-financiero y la posibilidad de transferencia o movilidad para que los estudios sean reconocidos en otras instituciones, reduciendo de esta forma la posibilidad de bajas definitivas y permitiendo un mejor seguimiento durante el proceso de formación de los estudiantes.

Metodología

El estudio consta de dos fases: un diagnóstico preliminar cualitativo para determinar las causas de la deserción en las escuelas particulares, así como los atributos a incluir en la fase siguiente, y un estudio cuantitativo que permita determinar cuáles de esas causas son las principales y qué tanto se relacionan en la decisión del alumno para darse de baja.

Tipo y diseño del estudio

En la fase 1, para la comprensión del problema abordado y la obtención de los atributos a incluir en el instrumento de la fase 2, el estudio es cualitativo de tipo exploratorio y luego descriptivo, por lo que el diseño fue no experimental, además de transversal, debido a que los participantes fueron entrevistados una sola vez, sin seguimiento (Hernández *et al.*, 2010). Se utilizó como método la investigación de campo, y como técnica la entrevista semiestructurada con sus respectivas guías según los informantes clave.

La fase 2 es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y luego correlacional, con diseño no experimental debido a que el investigador no tuvo injerencia en la manipulación de los datos, limitándose sólo a registrarlos, además de transversal porque la información se recabó en un solo periodo de tiempo (Hernández *et al.*, 2010). El método fue la investigación de campo, utilizando la encuesta como técnica.

Participantes del estudio

En la fase 1 participaron 41 personas o informantes clave, seleccionados por intención como informantes clave (Álvarez-Gayou, 2003; Hernández *et al.*, 2010)

en virtud de su relación con el problema estudiado y porque aceptaron participar en el estudio; provinieron de cuatro instituciones de educación superior privadas orientadas al sector socioeconómico medio-alto, todas con más de diez años en el ambiente educativo.

Se entrevistó al rector y al secretario general de la institución educativa con mayor número de alumnos matriculados en las licenciaturas referidas en esta investigación, a tres autoridades de otras universidades (director general, secretario académico o coordinador), a cinco tutores, cinco profesores no tutores, cuatro directores de escuela o facultad, 12 alumnos matriculados en las instituciones en el momento del estudio, así como diez alumnos que recurrieron a la baja voluntaria.

En la fase 2 se administraron los cuestionarios a 124 exalumnos que recurrieron a la baja voluntaria de las carreras referidas durante el periodo abarcado, quienes fueron localizados y aceptaron participar, seleccionándolos mediante un muestreo por intención. Los datos de algunos de ellos fueron obtenidos a través de sus instituciones, pero la mayoría fue por medio del contacto con otros alumnos matriculados durante ese periodo. El número correspondiente a cada institución fue 44, 32, 26 y 22 respectivamente, haciendo un total de 324 alumnos que recurrieron a la baja voluntaria definitiva durante el periodo estudiado. La muestra, calculada con un error máximo del 7% y confiabilidad del 95%, arrojó un mínimo de 122 participantes, estratificándolos en 92, 12, 10 y 8 respectivamente en cada institución. Sin embargo, se trabajó con 124 distribuidos de la siguiente manera: 93, 12, 10 y 9. Cabe mencionar que el 56% son mujeres, 32% de la muestra son foráneos y el 85% de los participantes estudia en instituciones de inspiración religiosa.

Instrumentos y procedimiento

Para el diagnóstico de la fase 1 se elaboraron cuatro formatos de entrevista (véase apéndice A) según el tipo de participante. Su validez se determinó por

juicio de experto (Hernández *et al.*, 2010) y para la confiabilidad se administró cada guía a tres personas del tipo de las que serían entrevistadas, para verificar las tendencias de las respuestas.

Cada entrevista duró entre 20 y 30 minutos, según la disponibilidad de tiempo del participante, administradas de manera presencial y procurando un clima de confianza, lo que permitió que expresaran sus comentarios con claridad. Las respuestas a las entrevistas se fueron clasificando por similitud en frases testimonio por frecuencia de mención, siendo agrupadas a su vez en ideas clave y en categorías. Luego se realizó una matriz de convergencia para la correspondiente triangulación de la información recabada (véase apéndice B).

Con los datos obtenidos en las entrevistas de la fase 1 se elaboró un formato de cuestionario (véase apéndice C), que se administró a los 124 exalumnos localizados y constituye la fase 2 del estudio. Mediante la administración preliminar a 15 alumnos (12% de la muestra) a manera de piloto, se obtuvo un alpha de Cronbach de 0.85, por lo que se consideró confiable. Su validez fue determinada por juicio de expertos (Hernández, 2010). En la escala tipo Likert que se utilizó, 4 significa “totalmente”, 3 quiere decir “bastante”, 2 es “regular”, 1 es “poco” y 0 significa “nada”, según aparece en el formato del cuestionario.

Se encuestó a los participantes telefónicamente en sesiones de 8 a 12 minutos como máximo, tipo conversación asistida, a cargo del investigador y un equipo de cinco estudiantes de servicio social previamente capacitados para tal efecto. Cada participante del equipo investigador fue marcando en el formato las respuestas y los comentarios cualitativos que dieron los encuestados, ya que al final del instrumento se incluyó una sección para respuestas abiertas. Se registraron los datos cuantitativos y se analizaron estadísticamente mediante las utilerías de Excel y el programa estadístico SPSS. Los promedios fueron interpretados según la siguiente escala, usando



notación de intervalos: $[0, 0.5]$ significa “nada”; $[0.5, 1.5]$ es “poco”; $(1.5, 2.5]$ significa “regular”; $[2.5, 3.5]$ quiere decir “bastante”, y finalmente $[3.5, 4]$ corresponde a “totalmente”.

Los comentarios cualitativos al final del instrumento también fueron ordenados por frecuencia de mención y se graficaron según el porcentaje de respuestas. Se obtuvieron las gráficas del resultado general y del correspondiente a cada una de las carreras en estudio. Cabe enfatizar que las respuestas a los instrumentos son generales, por lo que no están diferenciados por institución ni por carrera en específico.

Resultados

Según la matriz de convergencia del diagnóstico de la fase 1 (véase apéndice B), puede decirse que el alumno recurre a la baja definitiva por tres tipos de motivos, los cuales están jerarquizados según su frecuencia de mención:

Académicos, los cuales pueden subdividirse en:

a) *inherentes al alumno* (bajas calificaciones, bajo rendimiento académico, materias reprobadas, deficiente orientación vocacional, aversión a cursos remediales obligatorios, falta de perfil adecuado, así como no adaptarse a los cambios de la preparatoria a los estudios superiores), y
b) *inherentes a la institución educativa y que pueden ser atendidos mediante el servicio que presta la institución en cuanto a docencia, tutorías y administración escolar*, abarcando las restricciones académicas por cómputo y lengua extranjera, así como la falta de vinculación con empresas.

Personales, los cuales no son de índole académica y sobre los que la institución solo puede tener alguna injerencia de apoyo, como el factor económico, problemas familiares, adicciones, embarazo o no ubicarse en el medio (especialmente para los foráneos).

Circunstanciales, que son inevitables y ajenos al alumno y al centro escolar, como cambio de

ciudad de residencia del alumno, enfermedad, problemas legales o algún otro de fuerza mayor.

Para evitar las bajas se requiere que las instituciones implementen programas de seguimiento por parte de tutores, mayor contacto con autoridades escolares, mejor trato de profesores, que se implementen propedéuticos antes de entrar a la licenciatura, así como cursos de nivelación académica en lugar de cursos de complementación en que se les impartan clases de técnicas de estudio y autoestima. Ayudarían también una política más accesible a créditos financieros y a becas, menos alumnos por tutor y mejorar la atención a los foráneos, así como la vinculación con empresas. Cabe indicar que lo expresado por las autoridades no siempre coincidió con lo expresado por los directores, tutores, alumnos y exalumnos.

A continuación se describen los resultados de la fase 2, obtenidos del cuestionario que se administró a los exalumnos que participaron y que fue elaborado según los resultados del diagnóstico de la fase 1. En el siguiente cuadro se aprecian tanto las frecuencias como los porcentajes para cada una de las respuestas.

En la columna “Prom 1” (promedio 1) se muestran los resultados generales tomando en consideración a todos los participantes, y en la columna “Prom 2” (promedio 2) se encuentra el puntaje sin considerar a aquellos estudiantes no afectados por lo que se pregunta en el ítem correspondiente. Aunque puede verse que, de manera general, los puntajes más altos para el promedio general fueron el rendimiento académico (1.2) y las materias reprobadas (1.3), descontando a los no afectados resaltan el rendimiento académico (2.4), las materias reprobadas (2.8), problemas familiares (2.6), problemas personales (2.6), adaptación al medio (3.1) y enfermedad (2.9). En el caso de esta última, por ejemplo, aunque los alumnos no fueron afectados de manera general, para aquellos sí afectados el grado fue “bastante”, según la escala utilizada. Cabe mencionar que el grado de afectación para los que se cambiaron de residencia fue “bastante” (3.3).

Cuadro 1. Respuestas al cuestionario

		4	totalm	3	bast	2	reg	1	poco	0	nada	Prom	D.Est.	prom
	n= 124		%		%		%		%		%	1		2
Sección 1														
¿Qué tanto influyeron estos factores en tu baja?														
1	El factor económico	10	8.1	4	3.2	7	5.6	18	14.5	85	68.5	0.6	1.2	2.2
2	Tu rendimiento académico	15	12.1	11	8.9	21	16.9	15	12.1	62	50.0	1.2	1.4	2.4
3	Las materias que reprobaste	23	18.5	11	8.9	7	5.6	12	9.7	71	57.3	1.3	1.6	2.8
4	La falta de orientación vocacional	7	5.6	6	4.8	15	12.1	14	11.3	82	66.1	0.8	1.4	2.1
5	Tu relación con tu tutor	5	4.0	9	7.3	15	12.1	11	8.9	84	67.7	0.8	1.3	2.2
6	Tu relación con tu director	3	2.4	4	3.2	13	10.5	8	6.5	96	77.4	0.5	1.0	2.1
7	Problemas con profesores	2	1.6	8	6.5	2	1.6	8	6.5	104	83.9	0.4	1.0	2.2
8	Las restricciones (Inglés, cómputo u otras)	2	1.6	8	6.5	6	4.8	9	7.3	99	79.8	0.5	1.2	2.1
9	Cursos remediales obligatorios	7	5.6	4	3.2	7	5.6	8	6.5	98	79.0	0.5	1.1	2.4
10	La sobrecarga de materias	7	5.6	7	5.6	6	4.8	11	8.9	93	75.0	0.6	1.0	2.3
11	Problemas familiares	11	8.9	3	2.4	2	1.6	9	7.3	99	79.8	0.5	1.1	2.6
12	Consideras que tu perfil no era el adecuado	10	8.1	8	6.5	9	7.3	14	11.3	82	66.1	0.8	1.5	2.3
13	No te ubicaste en el medio (si eres foráneo)	16	12.9	0	0.0	7	5.6	3	2.4	98	79.0	0.6	1.5	3.1
14	Problemas personales (indicar cuáles y detallar abajo)	10	8.1	6	4.8	5	4.0	9	7.3	93	75.0	0.6	1.4	2.6
15	Cambio de ciudad de residencia	15	12.1	3	2.4	2	1.6	3	2.4	98	79.0	0.5	1.6	3.3
16	Enfermedad	2	1.6	3	2.4	1	0.8	1	0.8	115	92.7	0.2	0.9	2.9



Motivos para la baja voluntaria definitiva de alumnos de licenciatura...

Francisco-Gerardo Barroso-Tanoira / pp. 19-40

Sección 2														
¿En qué grado habría evitado tu baja lo siguiente?														
17	Mayor contacto con el tutor	10	8.1	17	13.7	18	14.5	22	17.7	56	45.2	1.3	1.4	2.2
18	Mayor contacto con el director	8	6.5	11	8.9	21	16.9	17	13.7	67	54.0	1.1	1.4	2.2
19	Atención personalizada	22	17.7	13	10.5	8	6.5	25	20.2	55	44.4	1.4	1.7	2.5
20	Cursos de nivelación	19	15.3	14	11.3	5	4.0	19	15.3	65	52.4	1.3	1.6	2.6
21	Curso propedéutico antes de comenzar la carrera	13	10.5	15	12.1	4	3.2	15	12.1	77	62.1	1.1	1.7	2.6
22	Acceso a crédito monetario	11	8.9	9	7.3	6	4.8	9	7.3	89	71.8	0.8	1.3	2.6
23	Acceso a becas	12	9.7	7	5.6	4	3.2	8	6.5	91	73.4	0.7	1.3	2.7
24	Orientación vocacional	8	6.5	9	7.3	6	4.8	12	9.7	89	71.8	0.7	1.5	2.4
25	Mejor atención a foráneos (si es foráneo)	3	2.4	5	4.0	11	8.9	4	3.2	99	79.8	0.4	0.9	2.3
26	Facilidad en la carga de materias	7	5.6	12	9.7	6	4.8	15	12.1	84	67.7	0.7	1.3	2.3
27	Reformular Inglés, cómputo u otros requisitos	3	2.4	5	4.0	6	4.8	17	13.7	93	75.0	0.5	1.1	1.8
28	Vinculación con empresas	10	8.1	10	8.1	10	8.1	6	4.8	88	71.0	0.8	1.7	2.7
		Si		no										
29	¿Recomendarías a otros estudiar en tu institución?	113	91.1	11	8.9									
30	¿Volverías a estudiar en la misma institución?	77	62.1	47	37.9									
31	¿Obtuviste lo que esperabas de la institución?	81	65.3	42	33.9									
	Explica (escribir en Comentarios)													

Fuente: datos de la investigación.

En la sección 2 del cuestionario, descontando a los alumnos no afectados, los factores que habrían influido más para evitar la baja fueron la necesidad de atención personalizada (2.5), contacto con el tutor (2.2.) y el director (2.2), además de cursos de nivelación (2.6) y propedéuticos (2.6), destacando el acceso a becas (2.7), crédito monetario (2.6) y orientación vocacional (2.4). También se reportó que una mejor atención a foráneos (2.3) pudo haber evitado de manera “regular” la baja para los alumnos afectados. Llama la atención que la existencia de vinculación con empresas habría evitado la baja de manera “bastante”, ya que su promedio, descontando a los alumnos no afectados, fue de 2.7.

Al efectuar un análisis de varianza (ANOVA) se verificó que no hubo diferencia significativa entre la percepción de los alumnos foráneos y los locales, así como tampoco entre hombres y mujeres. También se realizó un análisis factorial por el método de componentes principales y rotación Varimax con los datos de los 124 cuestionarios respondidos, cargando los resultados (motivos de la baja voluntaria definitiva) en nueve factores, los cuales son responsables del 68.71% de la varianza explicada y que fueron denominados de la siguiente manera con sus correspondientes porcentajes de varianza explicada: relación con autoridades de la escuela (10.59%); factor económico (10.23%); bajo rendimiento académico (9.76%); falta de orientación vocacional (7.19%); falta de atención personalizada (6.66%); sobrecarga de materias (6.6%); el alumno no encontró lo que esperaba (6.6%); problemas por ser foráneo (6.31%) y problemas personales (4.77%).

Resultados por licenciatura

Al considerar a la totalidad de alumnos participantes, se realizó un comparativo de promedios y varianzas por licenciatura utilizando la escala. Aunque los promedios generales se situaron entre “poco” y “regular”, existe diferencia entre varios de los resultados por licenciatura. Según los participantes, el

factor económico influyó de manera “regular” en las carreras mencionadas, pero el bajo rendimiento académico fue factor de “bastante” influencia especialmente en Contaduría, seguida por Negocios Internacionales y Administración.

Las materias reprobadas influyeron “bastante” en Administración y Negocios Internacionales, al igual que la necesidad de orientación vocacional en Contaduría y en Negocios Internacionales. La necesidad de un mayor contacto con el tutor influyó “bastante” en la baja de los alumnos principalmente en Turismo y Negocios Internacionales, mientras que la relación con el director influyó de manera “regular” en Negocios Internacionales. Los problemas con profesores se manifestaron principalmente en Turismo, Negocios Internacionales y Administración. Las restricciones por inglés, cómputo u otras afectaron “bastante” a alumnos de Administración, pero los cursos académicos obligatorios influyeron en los alumnos de todas las carreras, aunque principalmente en Negocios Internacionales, Turismo y Administración. No hubo influencia significativa en las bajas definitivas de los alumnos por efecto de sobrecarga de materias en las instituciones en donde esto es posible.

Los problemas familiares influyeron “bastante” en los alumnos de Negocios Internacionales, carrera en la que también se observó un mayor promedio de bajas por considerar el estudiante que su perfil no era el adecuado para la carrera elegida. También fueron alumnos de esa licenciatura quienes reportaron haber tenido más problemas personales. El cambio de residencia afectó principalmente a alumnos de Negocios Internacionales y Administración, y los afectados por causa de enfermedad fueron principalmente los de Administración.

Los alumnos para quienes un mayor contacto con el tutor habría evitado la baja son de Negocios Internacionales, quienes también mencionaron la necesidad de mayor contacto con el director correspondiente, seguidos por los de Administración



y Turismo. La necesidad de atención personalizada influyó “bastante” en que los alumnos se dieran de baja principalmente en Mercadotecnia, Administración y Negocios Internacionales. Por otra parte, la existencia de los cursos de nivelación habría influido “bastante” en que no se dieran de baja los alumnos de Contaduría y Administración. La posibilidad de un curso propedéutico habría evitado la baja de alumnos de Contaduría, Administración y Negocios Internacionales, en ese orden, y sin importar la carrera, los cursos remediales obligatorios durante el periodo escolar no son efectivos, además de que los alumnos que los cursaron se sintieron marcados y retrasados en su avance curricular, por lo que dichos cursos remediales influyeron “bastante” en la decisión del alumno para optar por su baja definitiva.

El acceso a becas fue requerido de manera “regular” principalmente por los alumnos de Administración y Negocios Internacionales, pero ello no influyó

significativamente en la decisión de abandonar los estudios. Por otra parte, la adecuada orientación vocacional habría disminuido “bastante” las bajas de los alumnos, en especial en Mercadotecnia. En cuanto a la necesidad de vinculación con empresas, la cual influyó “poco”, no hay diferencia significativa entre los alumnos de las licenciaturas referidas.

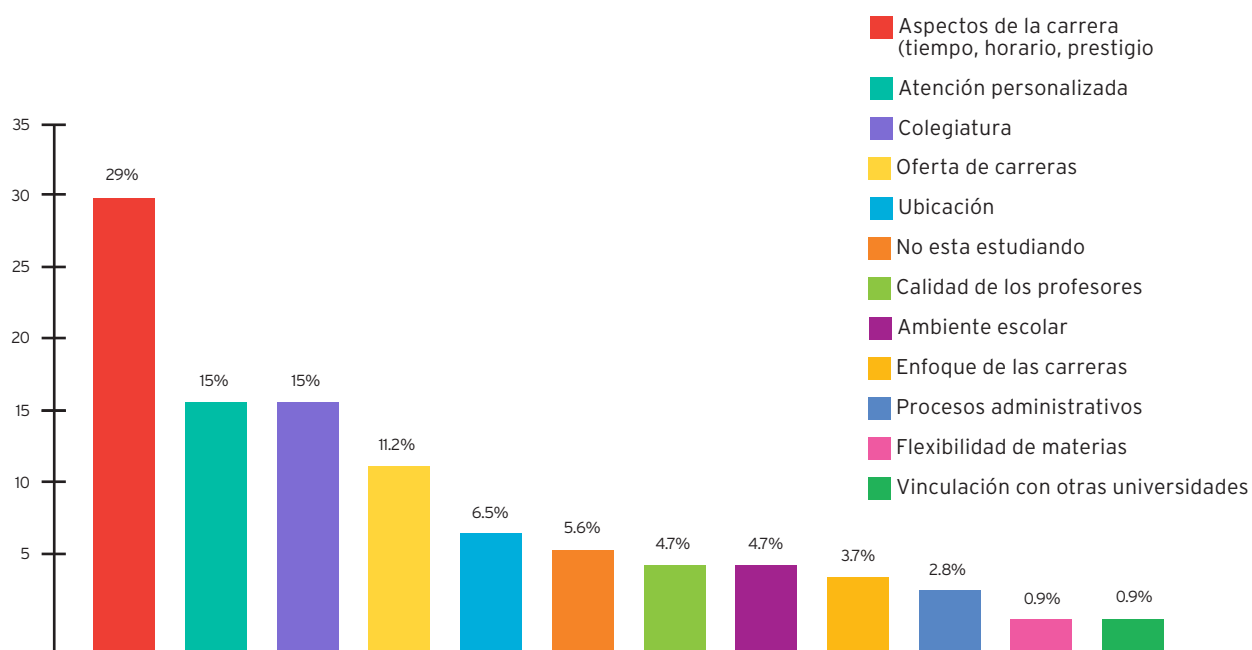
Respuestas a las preguntas abiertas del cuestionario

Como se expone en la figura 1, de los que contestaron la parte cualitativa al final de los cuestionarios, el 20% opina que la institución donde están estudiando actualmente les ofrece mejores horarios y que tiene más prestigio que aquella en la que estaban.

El 15% menciona que recibe más atención personalizada y que la colegiatura es más accesible, además de que el 11.2% se dio de baja porque la institución en la que estaban no contaba con la carrera

Figura 1. Lo que ofrece la institución en la que el alumno estudia actualmente

¿Qué te ofrece la institución en la estudias?



Fuente: datos de la investigación.

que originalmente decidieron estudiar. Además, un 6.5% manifestó que la institución en la que están tiene mejor ubicación física; el 4.7% consideró que la calidad de los profesores y el ambiente escolar son superiores; el 2.8% manifestó que los procesos administrativos son menos engorrosos; el 0.9% indicó que tienen mayor flexibilidad de materias y que cuentan con más actividades de vinculación con otras universidades. Se debe tomar en cuenta que el 5.6% de los ex alumnos no estaba estudiando al momento de realizarse la presente investigación.

En la figura 2 puede observarse que el 29.3% de los participantes percibe que tuvieron poca atención personalizada y que existe el mismo porcentaje de alumnos que se dieron de baja debido a que prefirieron un cambio de institución.

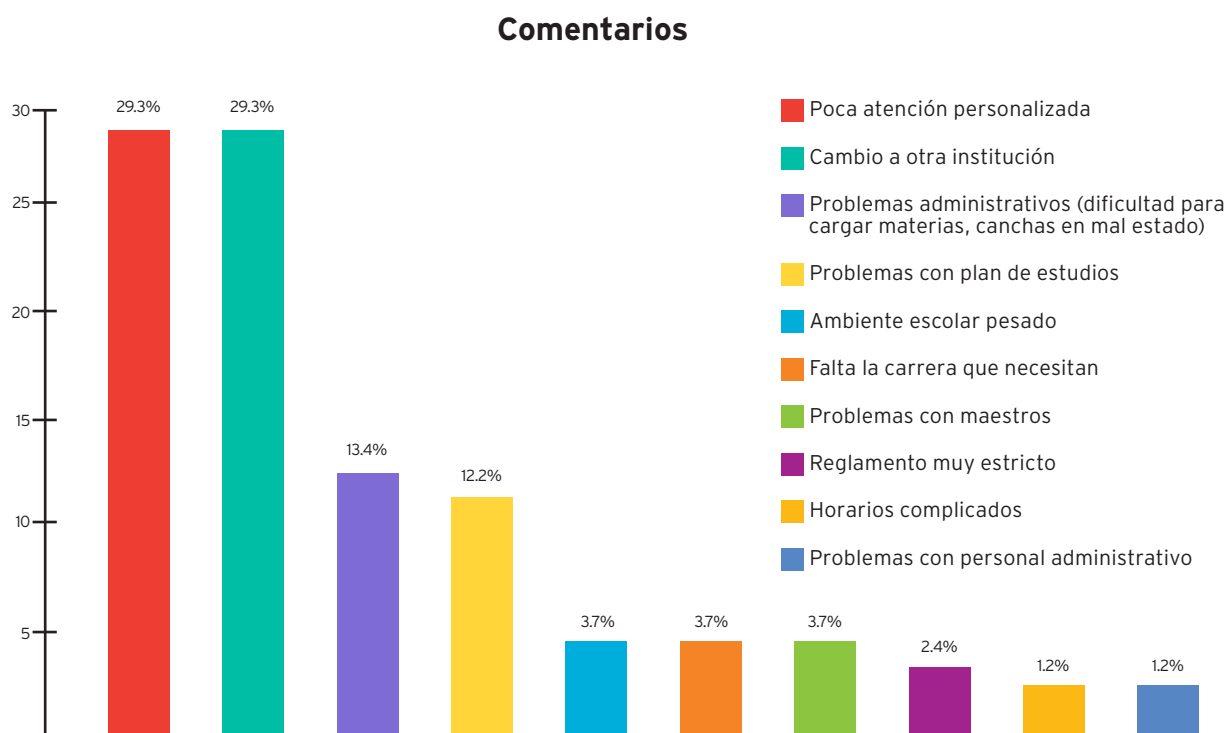
El 13.4% de los participantes refirió que es problemático hacer las cargas de materias y que las instalaciones deportivas no son las que esperaban. El

12.2% tuvo problemas con el plan de estudios y el 3.7% opinó que el ambiente escolar entre estudiantes era pesado para los alumnos foráneos, además de haber tenido problemas con profesores. El 2.4% manifestó que el reglamento es estricto, agregando el 1.2% que los horarios son complicados, así como que en algún momento tuvieron problemas con personal administrativo.

Discusión

De lo expuesto anteriormente, puede decirse que las razones principales del estudiante de escuelas particulares para recurrir a la baja son las de tipo académico, seguidas de aspectos financieros, personales y circunstanciales, lo cual concuerda con *Education Training* (1999), destacando la importancia del apoyo organizacional que sugiere Park (2007). Si bien existen causas inherentes al estudiante (bajo rendimiento académico y elevado número de materias

Figura 2. Comentarios generales



Fuente: datos de la investigación.



reprobadas), como indican Al-Majali y Al-Thneibat (2013), predomina la necesidad de contacto con el tutor, autoridades de la escuela y profesores que refieren McGaha y Fitzpatrick (2005), ya que la integración social y académica producen mayor compromiso de los estudiantes hacia las instituciones, como enfatiza Tinto (Park y Choi, 2009).

Los resultados cualitativos, así como los descriptivos y los resultantes del análisis factorial, apuntan a la importancia del apoyo de la estructura de la escuela (Park, 2007), particularmente de las autoridades, profesores y tutores. Sin embargo, llama la atención el que aunque dichos resultados señalen como motivos principales el bajo rendimiento académico y la falta de orientación vocacional por encima del factor económico, en el análisis factorial este último hubiera sido el segundo de acuerdo con su varianza. Esto puede ser explicado por Isthani y Desjardins (2003) quienes indican que las finanzas y otros constructos inherentes al alumno están relacionados entre sí. También es de notarse que lo expresado por las autoridades no siempre coincide con lo que comentan los alumnos actuales y los que se han dado de baja, lo cual sugiere la necesidad de que estén más cerca de sus alumnos y personal. Al parecer, la opinión de los directores y tutores constituyen un mejor predictor de las bajas voluntarias definitivas de los alumnos, que la opinión de autoridades y alumnos activos al momento de esta investigación.

De las teorías citadas por Picazo (2004) se cumplieron, en primer lugar, las organizacionales, seguidas por las interaccionistas y luego las de las fuerzas económicas, lo que sugiere que hay que trabajar más en el lado humano del estudiante en cuanto a sus aspiraciones personales y profesionales, en lugar de pensar primero en facilidades económicas. Es necesario atender las características personales y sociales que sugieren McGaha y Fitzpatrick (2005), además del mejoramiento del diseño curricular, los métodos de enseñanza y las relaciones con autoridades, tutores, profesores y alumnos (Isthani y Desjardins,

2003). Las formas de ayuda propuestas por Picazo (2004) son pertinentes y plenamente aplicables a los estudiantes para evitar la baja voluntaria. Y así como los beneficios de las tutorías deben aprovecharse, como indica Calderón (2003), también es necesario brindar atención especial a los foráneos, según lo expresado por UNESCO-IESALC (2004).

No se esperaba que, pese a darse de baja, la mayoría de los alumnos sí recomendarían a otros estudiar en la institución en la que estaban anteriormente, aunque muchos de ellos no volverían a matricularse allí si tuvieran la oportunidad. Esto sería un indicador de que, aunque reconocen el prestigio de la institución en la que estudiaban, sintieron que en aquella fueron un número más.

La necesidad de atención personalizada fue sentida en unas carreras más que en otras. En las instituciones en las que ahora están matriculados los alumnos, aunque pocos expresaron que hay mejores profesores, de manera mayoritaria mencionaron que reciben mejor atención que en donde estudiaban.

Conclusiones

Los alumnos de las escuelas de educación superior privadas saben de antemano que tendrán que pagar por sus estudios o conseguir becas y apoyos económicos desde antes de matricularse, por lo que el factor económico no es el más responsable de las bajas voluntarias definitivas. Es el apoyo del sistema organizacional lo que más influye en la baja, seguido de los problemas personales y los circunstanciales. Como menciona Bean (1985), citado por Isthani y Desjardins (2003), la baja definitiva de los alumnos es análoga a la rotación del personal de las empresas, por lo que es importante propiciar un clima organizacional adecuado que permita la satisfacción y superación del ser humano, así como el orgullo por su escuela. Esto incluye el apoyo y seguimiento para que el alumno permanezca y se desenvuelva exitosamente en la institución hasta su titulación, pero sin crear una dependencia hacia ésta, promoviendo una

auténtica formación integral. La forma de lograr esto es involucrando y comprometiendo al alumno en su propio proceso de formación, centrándose en el aprendizaje más que en la enseñanza.

La apertura hacia los alumnos, así como emprender acciones para solucionar sus problemas académicos y de atención personalizada, serán clave para disminuir las bajas voluntarias definitivas, logrando al mismo tiempo una mayor identificación de los educandos hacia las instituciones. No se trata de pensar en obtener más ingresos por colegiaturas, sino de proporcionar al alumno la experiencia educativa que busca, lo cual a la larga se traducirá en más estudiantes y, por añadidura, mayores recursos para la institución educativa. Desde este punto de vista, reducir las bajas voluntarias definitivas debe ser prioritario e integrarse en los planes estratégicos de toda institución educativa, considerando siempre como centro la formación integral del ser humano.

Recomendaciones

Ante lo expuesto anteriormente, se sugieren las siguientes actividades para reducir el número de bajas voluntarias:

- Verificar la posibilidad de cursos propedéuticos o tutorías académicas, sobre todo en materias relacionadas con matemáticas, economía y contabilidad.
- Implementar un programa de orientación vocacional o seguimiento en el que participen activamente especialistas, tutores y directores. Es necesario incrementar la comunicación entre éstos y sus alumnos, como sugieren Picazo (2004), Calderón (2003), McGaha y Fitzpatrick (2005), así como Ishtani y Desjardins (2003), citados en la revisión de la literatura. No se trata de hacer promoción de la institución y

sus carreras, sino de ayudar genuinamente al alumno en su camino hacia la formación de competencias profesionales en el marco de una educación integral (*Education and Training*, 1999).

- Menos alumnos por tutor y por profesor, para tener atención más personalizada.
- Resolver los problemas del alumno en lugar de darles largas y someterlos a trámites. Conveniría que cada tutor, profesor, autoridad y personal administrativo esté enterado de los procedimientos y trámites (altas, bajas, resoluciones, pagos, servicios escolares) para servir mejor al alumno y resolver sus problemas.
- Reconsiderar o reestructurar los cursos remediales o reemplazarlos por tutorías académicas.
- Mejorar la forma de enseñanza de algunos profesores y que sean más amigables y sensibles a los problemas del alumno, en un marco de formación de competencias profesionales e involucramiento del alumno en su propio aprendizaje.
- Potenciar la creatividad y la capacidad de profesores y administrativos para que sea realmente una institución de servicio excelente, más allá de conformarse con las certificaciones y acreditaciones.
- Implementar programas para que los alumnos foráneos se adapten mejor al medio según sus requerimientos.
- Aunque no es el factor que más influye, es necesario que las instituciones cuenten con esquemas de becas accesibles y atractivos (*Education and Training*, 1999).

Revisar y mejorar los esquemas de reclutamiento y selección de los alumnos en cuanto a perfil y antecedentes del nivel medio superior, ya que esto está relacionado con la permanencia del alumno en la institución de educación superior correspondiente. ■



Referencias

- Al-Majali, Yousef D. y Mohammad A. Al-Thneibat (2013), "Causes of students drop out in general education in the Directorate of Education Schools in Karak Governorate from the point of view of school", en *International Journal of Education*, vol. 5, núm. 2, pp. 155-179.
- Álvarez-Gayou, Juan Luis (2003), *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*, México, Plaza Edición.
- Breier, Mignonne (2010), "From 'financial considerations' to 'poverty': towards a reconceptualization of the role of finances in higher education student drop out", en *High Educ*, núm. 60, pp. 657-670.
- Calderón, Ma. Guadalupe (2003), *Propuesta para el establecimiento del Programa Institucional de Tutoría en el Nivel Licenciatura. Seminarios de diagnósticos locales*, Facultad de Estudios Superiores de Cuautitlán, <<http://www.unam.mx>> [consulta: agosto de 2006].
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (2013), *Tipo de cambio 1998-2013 pesos por dólar*, <www.cefp.gob.mx> [consulta: septiembre de 2013].
- Christle, Christine, Kristine Jolivet y C. Michael Nelson (2007), "School characteristics related to High School dropout rates", en *Remedial and Special Education*, vol. 28, núm. 6, pp. 325-339.
- Education and Training* (1999), "Why students drop out of further education", vol. 41, núm. 1, en *ProQuest*, p. 41.
- Hernández, R, C. Fernández y P. Baptista (2010), *Metodología de la investigación* (5ª ed.), México, Mc.Graw Hill.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (2010), *Panorama Educativo de México*, <http://www.inec.edu.mx/bie/mapa_indica/2010/PanoramaEducativoDeMexico/AT/AT02/2010_AT02__d-vinculo.pdf> [consulta: agosto de 2013].
- Ishtani, Terry y Stephen Desjardins (2003), "A longitudinal investigation of dropout from college in the United States", en *Journal of College Student Retention*, Proquest Research Library, vol. 4, núm. 2, pp. 173-201.
- McGaha, Valerie y Jacki Fitzpatrick (2005), "Personal and social contributors to dropout risk for undergraduate", en *College Student Journal*, Proquest Psychology Journals, vol. 39, núm. 2, pp. 287-297.
- Park, Ji-Hye (2007), "Factors related to learner dropout in online learning", en *Proceedings of the 2007 Academy of Human Resource Development Annual Conference*, Indianápolis, Indiana.
- Park, Ji-Hye y Hee Jun Choi (2009), "Factors influencing adult learners' decision to drop out or persist in on line learning", en *Educational Technology and Society*, vol. 12, núm. 4, pp. 207-217.
- Picazo, Alejandro Enrique (2004), *Causas de la baja voluntaria escolar en la carrera de Diseño Gráfico en la Universidad del Mayab*, Tesis de maestría no publicada, Universidad del Mayab Mérida, Yucatán.
- UNESCO-IESALC, (2004), <<http://www.iesalc.unesco.org.ve>> [consulta: marzo de 2009].

Cómo citar este artículo:

Barroso-Tanoira, Francisco-Gerardo (2014), "Motivos para la baja voluntaria definitiva de alumnos de licenciatura en instituciones de educación superior privadas. Un estudio en el sureste de México", en *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, UNAM-IISUE/Universia, vol. V, Núm. 14, pp. 19-40, <http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/388> [consulta: fecha de última consulta].

Apéndice A

Formatos de entrevista cualitativa (diagnóstico preliminar)

Formato 1

Entrevista a autoridades

- 1) ¿Cuáles son los motivos por los que los alumnos se dan de baja de la institución?
- 2) ¿Cómo podría la institución evitar que se dieran de baja?
- 3) ¿Qué está haciendo la institución para evitar las bajas?

Comentarios adicionales...

Formato 2

Directores, tutores, profesores

- 1) ¿Cuáles son los motivos por los que usted piensa que los muchachos se dan de baja de la institución?
- 2) ¿Qué motivos mencionan los muchachos al darse de baja?
- 3) ¿Los alumnos se acercan a ustedes para consultar antes de darse de baja?
- 4) ¿Qué les recomienda usted?
- 5) ¿Cómo podría la facultad o escuela evitar las bajas?
- 6) ¿Cómo podría la institución evitar las bajas?

Comentarios.....

Formato 3

Alumnos actuales

- 1) ¿Cuáles son los motivos por los que piensas que tus compañeros se dan de baja de la institución? (preguntarles acerca de la relación con profesores, familia, tutores, etc.)
- 2) ¿Qué es lo que dicen al darse de baja?
- 3) ¿Qué está haciendo la institución para evitarlo?
- 4) ¿Cómo se podría evitar que se dieran de baja?

Comentarios....

Formato 4

Alumnos ya de baja

- 1) ¿Por qué te diste de baja de tu escuela o universidad?
- 2) ¿Cómo se habría evitado que te dieras de baja?
- 3) ¿Cómo fue tu relación con los profesores? ¿Directores? ¿Tutores? ¿Compañeros? ¿Servicios y Administración?
- 4) ¿Recomendarías a otros amigos estudiar en la misma institución? ¿Por qué?

Comentarios....



Apéndice B

Matriz de convergencia

Categorías	Autoridades	Tutores, directores	Alumnos en el momento del estudio	Alumnos que recurrieron a la baja voluntaria	Resultado
Motivos por los que los alumnos se dan de baja	<ul style="list-style-type: none"> - Confusión al ser una nueva etapa - No saben por qué se dan de baja - Más que el aspecto económico, es la confusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Factor económico - Deficiencia académica que traen - Falsas expectativas - Los foráneos no se adaptan - Carga de materias pesada - Deficiente orientación vocacional - Problemas familiares - Inglés - Complementación académica - Profesores - El alumno no tiene el perfil requerido - Reglamento rígido 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajas calificaciones - Falta de dinero - No saben - La carrera que estudian es impuesta por sus padres - Problemas personales (riesgo de adicciones y embarazos) - Problemas con profesores - Sobrecarga de materias - Horarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Superó el límite de materias reprobadas - Cambio de residencia - El tutor no ayuda y solo sirve para cargar materias - Problemas con profesores (en el examen se pusieron puntos que no se habían estudiado en clase) - Por reprobado materias se fue a cursos remediales o de complementación - Por reprobado la misma materia tres veces - No tenía papeles de prepa 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajas calificaciones - Factor económico - Problemas familiares - Problemas con profesores - Reprobar materias - No cumplir requisitos como inglés o cómputo - Problemas con tutor - Complementación académica - Cambio de residencia - Sobrecarga de materias - Problemas personales - Confusión por nueva etapa - Falta de perfil adecuado - Falta de papeles (documentos)
Para evitar la baja	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor apoyo de tutores 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de tutores - Atención personalizada - Crear programas de Asesoría - Líneas telefónicas para foráneos - Personal joven para atención a foráneos - Convivencia con foráneos - Selección de alumnos por escuela - Ofrecer propedéuticos cursos a las prepas - Fomentar confianza con alumnos - Definición vocacional - Cercanía de la universidad con los padres - Menos alumnos por salón y por tutor - Reformular requisitos (inglés y cómputo) - Capacitación de profesores - Asignación justa de becas - Vinculación con empresas - Estudio estadístico de seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta apoyo de tutores - Cursos de nivelación - Crédito monetario - Facilidades en la carga de materias - Mayor apoyo del personal de la institución para evitar la baja 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar - Hay alumnos que de todas maneras se darán de baja - Cambio de tutor - Que den opciones o soluciones para no darse de baja - Empatía del director y/o tutores - Más atención del tutor y de la escuela - Curso de nivelación, no complementación - Mayor contacto con los padres de familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de tutores - Atención personalizada - Cursos de nivelación (no complementación) - Crédito monetario - Orientación vocacional - Menos alumnos por tutor - Mejorar atención a foráneos - Facilidades en carga de materias - Mayor contacto con director y tutores - Reformular requisitos (inglés y cómputo) - Asignación justa de becas - Vinculación con empresas

Apéndice C
Encuesta telefónica a alumnos que se han dado de baja de la institución

Instrucciones: marque con una "X" el cuadro que corresponda para la respuesta que el exalumno proporcione. Coménteles que es para la universidad y agradezca la participación.					
Carrera:		Promedio:			
Semestre:		Fecha:			
Periodo de estudios:		Origen:			
¿En qué grado afectaron tu baja los siguientes factores?	Totalmente 4	Bastante 3	Regular 2	Poco 1	Nada 0
1. El factor económico					
2. Tu rendimiento académico					
3. Las materias que reprobaste					
4. La falta de orientación vocacional					
5. Tu relación con tu tutor					
6. Tu relación con tu director					
7. Problemas con profesores					
8. Las restricciones por Inglés					
9. El remedial obligatorio					
10. La sobrecarga de materias					
11. Problemas familiares					
12. Consideras que tu perfil no era el adecuado					
13. No te ubicaste en el medio (si eres foráneo)					
14. Problemas personales (indicar cuáles y detallar abajo)					
15. Cambio de ciudad de residencia					
16. Enfermedad					



Motivos para la baja voluntaria definitiva de alumnos de licenciatura...

Francisco-Gerardo Barroso-Tanoira / pp. 19-40

¿En qué grado habrían evitado tu baja los siguientes factores?	Totalmente 4	Bastante 3	Indiferente 2	Poco 1	Nada 0
17. Mayor contacto con el tutor					
18. Mayor contacto con el director					
19. Atención personalizada					
20. Cursos de nivelación					
21. Curso propedéutico antes de comenzar la carrera					
22. Acceso a crédito monetario					
23. Acceso a becas					
24. Orientación vocacional					
25. Mejor atención a foráneos (si es foráneo)					
26. Facilidad en la carga de materias					
27. Reformular Inglés, cómputo u otros requisitos					
28. Vinculación con empresas					
Preguntas generales	Sí	No			
29. ¿Recomendarías estudiar en la misma institución?					
30. ¿Volverías a estudiar en la misma institución?					
31. ¿Obtuviste lo que esperabas de la institución? Explica (escribir en Comentarios)					
32. ¿Qué te ofrece la institución donde estudias, que no te haya brindado la institución? a) b) c)					
33. ¿Cuál es tu opinión general de los servicios de la institución?					
34. Comentarios:					

Muchas gracias por tu participación.