



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico
Público de Yauyucán - Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Castillo Mora, Mirtha Mirella (ORCID: [0000-0002-2405-8827](https://orcid.org/0000-0002-2405-8827))

ASESORA:

Dra. Saldaña Millán, Jackeline Margot (ORCID: [0000-0001-5787-572X](https://orcid.org/0000-0001-5787-572X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi creador por permitirme culminar con satisfacción esta meta anhelada, a mi hijo Lucas Joaquín fuente de inspiración en mi superación personal y profesional.

Mirtha.

Agradecimiento

A mis padres y a mi esposo por su apoyo constante en este proceso.

A mi asesora de tesis, Dra. Jackeline Margot Saldaña Millán, por su orientación y apoyo en la elaboración de la presente tesis.

La autora

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	15
3.2. Variables y operacionalización:	15
3.3. población, muestra y muestreo:.....	17
3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos:	18
3.5 Procedimientos:.....	19
3.6. Método de análisis de datos:.....	19
3.7. Aspectos éticos:	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI.CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1:	Baremos para medir las dimensiones de la variable deserción- variable deserción	18
Tabla 2:	Baremos para medir la variable fidelización	19
Tabla 3:	correlación entre fidelización y deserción	21
Tabla 4:	Correlación entre fidelización y el factor personal	21
Tabla 5:	Correlación entre fidelización y el factor económico	22
Tabla 6:	Correlación entre fidelización y el factor académico	23
Tabla 7:	Correlación entre fidelización y el factor institucional	23

Índice de gráficos

Gráfico 1:	Gráfico de dispersión de puntos de las variables fidelización y deserción.	24
Gráfico 2:	Nivel de Fidelización y de sus dimensiones, de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca	24
Gráfico 3:	Nivel de Deserción y dimensiones de los estudiantes del instituto superior tecnológico público de Yauyucán-Cajamarca	25

Resumen

El trabajo de investigación presentado tuvo como objetivo determinar la relación entre fidelización y deserción de los estudiantes de un instituto superior tecnológico público de Yauyucán, Cajamarca.

La metodología de la siguiente investigación corresponde al tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental puesto que las variables a estudiar no se manipularon, sólo se observaron debido a que son situaciones existentes. La muestra para la investigación estuvo constituida por 68 estudiantes del instituto superior tecnológico público de Yauyucán, el tipo de muestreo fue no probabilístico, donde se consideró la aplicación de la encuesta para la recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios con preguntas cerradas que permitió medir el nivel de fidelización y de deserción de los estudiantes de nivel superior, analizando dimensiones que me ayudaron a establecer esta relación. Además, se utilizó el Alfa Cronbach para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos tanto de fidelización como deserción obteniendo resultados igual a 0.909 y 0.992 respectivamente.

Se obtuvo como resultado que existe una correlación negativa alta entre la variable fidelización y la variable deserción, concluyendo que, a mayor nivel de fidelización, menor será el nivel de deserción en los estudiantes del instituto superior público de Yauyucán, Cajamarca.

Palabras claves: Fidelización, deserción, nivel superior.

Abstract

The research work presented aimed to determine the relationship between loyalty and dropout of students from a public higher technological institute in Yauyucán, Cajamarca.

The methodology of the following investigation corresponds to basic type, with a quantitative approach, non-experimental design since the variables to be studied were not manipulated, they were only observed because they are existing situations. The sample for the research consisted of 68 students from the Yauyucán public higher technological institute, the type of sampling was non-probabilistic, where the application of the survey for data collection was considered, two questionnaires with closed questions were applied that allowed to measure the level of loyalty and dropout of the higher level students, analyzing dimensions that helped me to establish this relationship. In addition, the Cronbach Alpha was used to determine the reliability of both the loyalty and attrition instruments, obtaining results equal to 0.909 and 0.992 respectively.

It was obtained as a result that there is a high negative correlation between loyalty variable and dropout variable. Concluding that, the higher the level of loyalty, the lower the dropout rate in students from a public higher institute of Yauyucán, Cajamarca

Keywords: Loyalty, dropout, higher level.

I INTRODUCCIÓN

La deserción estudiantil es un fenómeno muy complejo, que cada vez se hace más frecuente y que existe en todos los niveles socioeconómicos, esta situación hace reflexionar sobre el alcance y repercusión que tiene no solo en la vida del estudiante, cuando se enfrenta a esta situación y tomó la decisión de truncar sus proyectos, sino también de cómo puede esto afectar en el desarrollo de la sociedad. Investigaciones realizadas a nivel mundial nos evidencian datos con cifras que causan mucha preocupación “Se calcula que la deserción en Reino Unido es del 35%, en México del 38%, en Estados Unidos del 53%, en Italia del 55%, en Colombia está cerca al 45%. En Costa Rica la eficiencia de la titulación promedio en la educación universitaria es del 46% para los últimos cinco años, siendo mayor para las mujeres en un 51% mientras que para los hombres es de 49%” MEN (como citaron Peralta et al., 2016,p 118).

Rodríguez et al. (2019) consideran la deserción un problema de nivel mundial, afectando los esfuerzos de sociedades y estados en la mejora de la competitividad, además, mencionan que en Colombia los estudiantes que abandonan sus estudios de grado superior equivalen al 41,60% del total de ingresantes en un periodo académico, según datos obtenidos en el año 2015.

Es por eso por lo que se considera la deserción de estudiantes como una de las grandes dificultades que debe afrontar todos los niveles del sector educación y de manera particular las instituciones de nivel superior, dificultad que hasta la actualidad no se logra resolver. Arellano (2017) considera que la deserción genera un gran desperdicio manifestado en el aspecto económico, en el esfuerzo del estudiante, su familia, la institución y el presupuesto educativo del país. Además, menciona que en México en el 2014 un estudio indicó que casi un millón y medio de estudiantes de los diferentes niveles abandonaron los estudios donde la deserción en el nivel superior representaba el 7.6% del total repercutiendo de forma negativa en crecimiento del país. Así mismo Pineda et al. (como citaron Isaza et al., 2016) sostiene que la deserción implica la alteración de la estabilidad de muchos aspectos dentro de una institución educativa como en el ingreso, procesos administrativo y académicos que repercute en costo económicos y sociales. En tal sentido Vargas et al. (2019) nos señala que en América Latina, la deserción es un

problema que sigue vigente y que la tasa de deserción oscila entre el 40% y el 75%, de acuerdo al Banco mundial, México y Perú tiene una tasa de finalización igual al 65% y Colombia un 37% de estudiantes abandonan el sistema educativo.

Droguett & Celis, (2019) mencionan referente al porcentaje de deserción que presenta Chile en primer año del sistema de educación superior técnico profesional, supera el 30%, relacionándolo con factores académicos.

En el ámbito nacional Yzusqui (2020), comenta en el Diario "Perú 21" sobre deserción cifras preocupantes donde pone de manifiesto que el 15% de estudiantes no siguieron estudiando durante ese año, planteando una estimación para el segundo semestre del 2020 son 350 mil estudiantes de universidad y 250 mil estudiantes de institutos tecnológicos dejarían de estudiar, además ante esta situación menciona que se debe tomar decisiones donde el centro debe ser el estudiante para que enfrente un futuro con éxito. Además Medina et al. (2020) manifestaron que la deserción genera pérdida de tiempo, dinero, y esfuerzos. En el Perú la tasa de deserción estudiantil equivale a 17% generado por factores que influyen en el estudiante, institución y en el ámbito social.

A nivel local Ocaña et al.(2017) en una universidad de Lambayeque determinó la frecuencia de deserción y el factor influyente mostrando resultados del 53.3% abandonaron debido al rendimiento académico, 32.2% insatisfacción con la metodología de enseñanza y 27.6% relacionado con el aspecto económico, además se obtuvo que la promoción que presentaba más deserción solo el 26.4% lograron concluir sus estudios.

Además se encontraron trabajos donde relacionan la deserción con la fidelización considerando estrategias para contrarrestar la deserción, concerniente a fidelización Keller y Kotler(como citaron Peña Escobar et al., 2015) mencionan que el éxito de una empresa está en lograr evolucionar y no basarse solo en la venta de un producto o servicio, es decir tener una filosofía fundamentada básicamente en las buenas relaciones con las personas, conociendo a los clientes y generando una relación donde la comunicación sería la herramienta que nos permita generar un vínculo capaz retener clientes y por ende fidelizarlos. Podemos decir, entonces que la fidelización y deserción de estudiantes son puntos de suma importancia que las instituciones deben considerar para asegurar el éxito a largo plazo.

La Institución Superior Tecnológico Público de Yauyucán no es ajena a esta realidad, donde estudiantes matriculados en cada ciclo, con el transcurrir del tiempo se cambian de carrera o terminan abandonando los estudios frustrando su futuro de ser profesionales siendo la institución la que tiene que enfrentar esta situación, según lo mencionado la institución ha buscado analizar procesos para crear lazos de fidelización. Así, Alcaide (como citaron Duque et al., 2017) relaciona a la fidelización con la actitud positiva que se debe generar en los clientes de tal forma que se logre el consumo de manera permanente.

En consecuencia, la presente investigación plantea el siguiente problema general: ¿De qué manera la fidelización se relaciona con la deserción de los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán? Explicando la investigación a partir de la hipótesis general: existe relación entre la fidelización y la deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

La cual tiene como Justificación teórica: porque se han revisado y analizado diversas teorías que han orientado la investigación en base a las variables estudiadas fidelización y deserción estudiantil permitiendo incrementar los conocimientos de estas variables. La Justificación metodológica: Este proyecto permite desarrollarlo bajo el enfoque cuantitativo, aplicando encuestas de tal manera que se pueda conocer la relación de una variable sobre la otra. Además de una Justificación práctica: porque es importante para la comunidad del instituto superior tecnológico conocer cómo se relacionan las dos variables analizadas y a partir de los resultados se pueda tomar las decisiones acertadas.

Finalmente la investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca, planteándose como objetivos específicos: determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor personal de estudiantes, determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor económico de estudiantes, determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor académico de estudiantes, determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor institucional de estudiantes, determinar el nivel de fidelización de estudiantes, determinar el nivel de deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de la investigación se han considerado teorías de cada variable de estudio, donde se analizó investigaciones del ámbito internacional, nacional y local que se detalla a continuación:

De Guzmán Miranda (2014) destacó en su investigación realizada en Perú, el poder que tiene poner en práctica dentro de tu empresa estrategias de marketing relacional sobre la fidelización además consideró un diseño preexperimental, referente a la técnica se usó la encuesta de fidelización de clientes, basada en una muestra de 216 empleados de Lima. Concluyendo que existe una significativa mejora en la fidelización cuando se consideran estrategia donde la comunicación activa con el cliente es básica.

Cabana et al. (2016) desarrollaron una investigación en Chile donde se enfocaron en estudiar la fidelización, para la metodología empleada, consideraron el enfoque cuantitativo empleando la encuesta donde se consideró escalas politómicas tipo Likert, además consideraron como población a la comunidad estudiantil de Ingeniería Civil Industrial de la universidad de la Serena con tamaño de muestra igual a 177 estudiantes. Los resultados determinaron que la fidelización del estudiante está basada significativamente en la calidad del desempeño docente, la satisfacción del estudiante y la red de apoyo externo.

Díaz & Tejedor De Leó. (2017) desarrollaron una investigación en Panamá con diseño no experimental donde analizaron la deserción en instituciones de educación superior usando un instrumento llamado CADESUN, donde la población considerada para el estudio fue 214 desertores, seleccionando una muestra representativa conformada por 138 estudiantes, bajo un tipo de muestreo probabilístico aleatoria simple y por reposición, este cuestionario permitieron conocer los motivos de abandono de estudios, concluyendo que el orden de incidencia de los sigue en el siguiente orden: económico> organizacional > adaptación> psicológico> sociológico. para que los gestores tomen medidas correspondientes.

Franco (2017) realizó una investigación donde se abordó el problema de la deserción en la cual se analizaron los factores de deserción en una universidad, se consideró en la metodología el enfoque cualitativo- cuantitativo, se aplicó a la población entrevistas y cuestionarios donde los factores mostraron que la

deserción de estudiantes se genera por factor vocacional, administrativo, económico y profesores no capacitados, generándose así la disconformidad del estudiante optando por abandonar los estudios superiores. Además, se analizó aquellos factores evitarían esta deserción destacando que la identificación con la institución, donde el desarrollo de vínculos conlleva a la retención de estudiantes. Velázquez & González (2017) realizaron una investigación en México, en la cual precisaron cuales eran los principales motivos influyentes en los estudiantes para continuar con sus estudios y así evitar la deserción. Para este caso en metodología se consideró el enfoque cuantitativo, aplicándose una encuesta a 597 estudiantes universitarios. Los resultados mostraron que la integración académica, el compromiso institucional, las interacciones familiares y sociales y motivación externa permiten al estudiante seguir y no truncar sus estudios.

Duque et al. (2017) desarrollaron una investigación en Ecuador, donde priorizaron formalizar las pautas para fidelizar al estudiantado de pregrado de en la modalidad a distancia, analizando los vínculos de la institución con sus clientes, esta investigación se orientó en el enfoque cualitativo – cuantitativo por lo que utilizaron instrumentos como entrevistas dirigidas a directivos y encuestas donde se plantearon 10 preguntas a 395 estudiantes. Los resultados de la investigación contribuyeron para elaborar propuestas en base al marketing relacional estrategia que influye en la fidelización del estudiante. Concluyendo que la fidelización es un factor determinante en la deserción.

Ocaña et al. (2017) realizaron una investigación en Lambayeque donde determinaron la frecuencia de la deserción y reconocieron las causas que se presentaron en una escuela de medicina. La investigación se realizó en dos fases para identificar la frecuencia y las causas, tuvo un diseño retrospectivo-transversal y Diseño prospectivo-transversal, donde elaboraron un cuestionario de 13 preguntas cerradas aplicados a 15 estudiantes desertores y aplicaron entrevista a 105 estudiantes. Los resultados mostraron que son las mujeres que optan más por abandonar los estudios y las razones más frecuentes está relacionado con el rendimiento académico y el nivel de enseñanza. Además, se observó que más del 50% de los desertores tuvieron otra alternativa, continuando sus estudios en otra Universidad, lo cual muestra un bajo nivel de fidelización.

Canales (2017) en su investigación realizada en Perú procura determinar de qué

manera se está aplicando el marketing relacional en tres instituciones de Lima, donde considera que la fidelización de estudiantes entre otras perspectivas impacta de manera positiva en la empresa. Consideró un tipo de investigación no experimental y diseño transeccional, donde aplicó un cuestionario a los directivos de tres instituciones educativas. Los resultados mostraron que la fidelización además de generarse por beneficio económicos como becas, descuentos, etc. también se da por la calidad de servicio factor importante que hace que cada ciclo el estudiante opte por continuar en la institución, concluyendo que las instituciones que están aplicando las tácticas de marketing relacional logrando así la fidelización y por ende la reducción de la deserción.

Pascua (2016) en investigación realizada en una universidad en costa Rica, tuvo como objetivo determinar las causas que generan la deserción de los estudiantes, el estudio realizado fue mixto, del tipo cuantitativo de carácter descriptivo y una fase cualitativa con diseño fenomenológico, adoptando las teorías de Tinto y Spady. La información recolectada fue en base a datos brindados por departamento de registro de la universidad y mediante entrevista telefónica aplicada a estudiantes que desertaron. Los resultados mostraron que las expectativas insatisfechas, poca integración académica y social son los factores comunes que causan la deserción. González et al. (2018) explican en su investigación realizada en Venezuela los factores que generan la deserción, referente a la metodología se consideró el enfoque cuantitativo, donde la población fue de 1083 estudiantes desertores de la FCES de LUZ, utilizaron el cuestionario para recolectar los datos. Ellos clasificaron los factores en personales o individuales y psicológicos, académicos, socioeconómicos, institucionales y coyunturales. Concluyendo que los factores predominantes para la deserción en la universidad fueron los institucionales y los coyunturales acentuándose desde el año 2017.

Zamora & Villalobos (2018) describieron y determinaron en su investigación realizada en Costa Rica, algunos factores relacionados con la deserción del estudiante en la Universidad Nacional de Costa Rica, abarcando la problemática mediante entrevistas telefónicas a los desertores. El estudio realizado concluyó que los factores vocacionales, económicos, pedagógicos y las expectativas no satisfechas causan la deserción.

Ligán (2018) en su investigación en Perú analizaron y plantearon una propuesta

con estrategias que contribuyeron a superar las dificultades que genera la deserción considerando como hipótesis, al rendimiento académico como factor determinante para que el estudiante abandone los estudios universitarios, su investigación fue tipo descriptiva y realizada bajo los lineamientos del método de investigación científica, aplicando la observación, la entrevista directa e indirecta y el análisis documental. Los resultados muestran porcentajes donde comparan el promedio académico y deserción. donde el factor rendimiento académico de los estudiantes es una causa principal para la deserción, estos resultados les permitieron plantear estrategias de fidelización para contrarrestar la deserción.

(Ruiz, 2018) realizó una investigación en Lambayeque en la que indagó sobre los factores influyentes para deserción en estudiantes universitarios que cursan el primer ciclo en la modalidad a distancia, el estudio se basó en un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo utilizando la encuesta y el cuestionario para la obtención de datos, considerando una población conformada por 285 estudiantes desertores y una muestra calculada igual a 116 estudiantes. Los resultados mostraron que uno de los factores con mayor influencia en la deserción son los factores personales.

Por otro lado , Mujica et al. (2019) en su investigación analiza los factores individuales sobre la intención de permanencia. Aplico un diseño ex post-facto. Trabajó con 2741 estudiante de primer año de 6 universidades utilizando un past - análisis. Los resultados mostraron que los estudiantes permanecen en la institución, cuanto mayor sea la motivación intrínseca, mayor la satisfacción,

Yturregui (2018) investigó en Chiclayo las necesidades de los clientes para generar el incremento de ventas, en esta investigación utilizó un enfoque descriptivo-propositivo con un diseño no experimental, obteniendo como conclusión que la aplicación de estrategias donde se resalte la satisfacción del cliente permite captar y fidelizarlo.

Delgado (2019) desarrolló una investigación en Lambayeque donde se gestó una estrategia de fidelización capaz de contrarrestar la deserción académica. La investigación realizada es de tipo descriptiva donde aplicó una encuesta. Se consideró para el estudio una población compuesta por 3620 estudiantes y 424 colaboradores entre docentes y administrativos. Los resultados hallados revelaron que el nivel de deserción aumentó y que el grado de fidelización es bajo, mostrando

que se debe implementar procesos que mejore la fidelización, lo cual le permitió proponer estrategias en base a las dimensiones consideradas en la investigación y de esa manera permita fidelizar a los clientes y por ende disminuir la deserción.

Carhuancho et al. (2020) realizaron una investigación en Perú, donde establecieron los determinantes para lograr la lealtad del cliente, la metodología que emplearon tuvo enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, la técnica empleada fue la aplicación de cuestionarios para cada variable de estudio, considerando como población a 3518 estudiantes donde para elegir la muestra de 404 aplicaron la técnica de muestreo aleatorio. Los resultados mostraron que las condiciones para que un estudiante mantenga un buen grado de fidelidad con la institución están relacionados con factores institucionales.

Molina et al. (2020) en su investigación realizada en Ecuador tuvo como finalidad establecer cuáles eran los factores que influyeron a que los estudiantes de ingeniería informática pudieran concluir o postergar sus estudios. En este caso se aplicó un enfoque cualitativo realizado a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que los aspectos que más influye sobre la deserción son los personales y académicos; además que los factores institucionales tienen menor incidencia sobre la deserción.

Bravo (2020) desarrollo una investigación en Chiclayo, en la que se propuso estrategias de marketing relacional con el objetivo de fidelizar los universitarios. Se basó en un diseño descriptivo-propositiva, por tanto, para su investigación aplicó un cuestionario que permitió recoger datos cuantitativos, considerando una población constituida por 94 estudiantes del primer y segundo ciclo del semestre académico 2017-II y una muestra de 42 estudiantes con un 95% de confiabilidad y también se realizó un Focus Group con el fin de recepcionar las percepciones de los estudiantes. Los resultados mostraron un bajo nivel de satisfacción en el aspecto institucional originando opiniones como el no volver a adquirir el servicio, lo que conllevó al planteamiento de estrategias basadas en la mejora de este aspecto consolidando la fidelización de los estudiantes con la institución contribuyendo en la mejora de relaciones sólidas y duraderas lo que nos permitiría reducir la deserción.

Piedra (2019), realizó una investigación orientada a plantear una estrategia que permita a la universidad fortalecer relaciones con los estudiantes. Para la

realización de la investigación la metodología estuvo basada en un enfoque cuantitativo, del tipo aplicativo con un diseño pro experimental, donde se aplicó un pre test y un pos-test, donde plantearon usar una estrategia de CMR la mejora y fortalecer la fidelización del estudiante.

Además Zakari (2016) realizó una investigación basada en determinar el grado de percepción sobre la calidad de servicio, para poder lograr la fidelización. En base a un enfoque cuantitativo se recolectaron datos aplicando una encuesta realizada a 379 estudiantes de la universidad de Ghana, los resultados mostraron que identificar los efectos de la calidad del servicio es importante para predecir la satisfacción y fidelización del estudiante.

En la presente investigación se han establecido en base a teorías asociadas a las variables que abarca la problemática: fidelización y la deserción de estudiantes, que son conceptualizadas por diversos autores que se presentan a continuación:

Peralta et al. (2016) destaca que en la década de los años 70 se han realizado estudios considerándose pioneros los desarrollados por varios autores estadounidenses como Tinto, Spady, Kamens, Astin y Bean, quienes realizaron la explicación de deserción desde diferentes puntos de vista como el psicológico, social y económico.

Así mismo Velázquez & González (2017) destacan en su investigación modelos y teorías que permiten contrarrestar la deserción de estudiantes universitarios los cuales se mencionan a continuación: Modelo con enfoque psicológico, sociológico, organizacionales – interacción, teorías económicas y teorías de elección de carrera, cada uno de ellos orientados al análisis de la deserción y otros dirigidos a hacia las medidas de retención y que pueden ser aplicados por las instituciones. Respecto al enfoque psicológico, Velázquez & González (2017) mencionó que cada persona posee rasgos físicos y actitudinales que hacen que se diferencien de los demás, los cuales pueden ser beneficiosos o no para asegura la permanencia en aulas. En este modelo Fishbein y Azjen, Eccles et al., Bean y Eaton (como citaron Sánchez et al., 2017) propusieron la teoría de la acción razonada, el modelo de la acción académica y teorías que valoran la integración social y académica respectivamente, cada uno de ellos aportaron según su modelo que: la influencia de comportamientos previos influye en la deserción, el desempeño que muestre el estudiante

constituyen acciones para predecir la deserción o continuidad, y que los servicios que brinde la institución, como grupos de reforzamiento, generando su integración tendrían como consecuencia positiva la permanencia del estudiante. Respecto al enfoque sociológico que se centra en los factores externos al estudiante, Jaude (como citó González, 2016) manifiesta que uno de los factores sociológico influyentes en disminuir la deserción es la familia, menciona que una buena relación familiar tiene como consecuencia el éxito del estudiante en su desenvolvimiento académico.

Además Spady (como citó Viale, 2014) sostuvo en función a la teoría del suicidio de Durkheim, que se produce la deserción debido a diversos motivos como el no poder integrarse a la sociedad, bajo rendimiento académico los mismos que son producto del ambiente familiar, generando un bajo nivel de satisfacción y compromiso institucional obteniendo como resultado que el estudiante opte por abandonar los estudios. Concerniente al enfoque organizacional y de interacción, Tinto (como citaron Rueda et al., 2020) destacó la importancia de la integración académica y social a la vida universitaria el cual ha sido base para generar estudios posteriores, considerando que la relación del estudiante con el docente y con la institución a medida que sea buena implica mayor posibilidad de concluyan sus estudios. Bean, Pascarella & Terezini (como citaron Lázaro et al., 2020), Bean basa su modelo en la satisfacción que tiene el estudiante referente a los servicios que le brinda la institución, por otro lado Pascarella & Terezini centran su modelo en el involucramiento del estudiante con la institución, considerando a los aspectos organizativos y al ambiente institucional sumamente importantes y que generan impacto sobre la decisión de continuar los estudios.

Por otra parte Donoso y Schiefelbein (como citaron Sánchez et al., 2017) se basaron en el principio costo-beneficio, sustentando que el estudiante decide continuar o truncar sus estudios según la percepción que tiene sobre los beneficios que obtendrá por estudiar comparándolas con otras actividades. También, Ishitani y Des Jardins (como citaron Sánchez et al., 2017) se refieren a que el apoyo que se puede brindar al estudiante como becas aumentan posibilidades de que el estudiante opte por continuar sus estudios.

Respecto a la teoría de elección de carrera Velázquez & González (2017) menciona que si el estudiante ha elegido de forma consciente y madura, la probabilidad de

deserción disminuye. Por otra parte Himmel (como citaron Zamora & Villalobos, 2018) refiere que la deserción es el abandono temprano de los estudios sin haber obtenido un diploma o título, considerando el tiempo necesario para establecer la opción de que el estudiante se incorpore o abandone los estudios

Respecto a modelos teóricos, Álvarez Manrique en 1997 (como citó Moncada, 2014) clasificó los factores que determinan la deserción, dividiendo al abandono en dos grandes macro componentes, el primero relacionado a aspectos personales, familiares, social y económico; el segundo académico. Además, mejoró modelos de muchos autores como Cabrera Pérez, Hernández Cabrera, Álvarez Pérez y Gonzales los cuales presentaron cuatro modelos teóricos: adaptación, estructural, economista, psicoeducativo, los que agruparon en dos variables: la primera atribuible al estudiante y la segunda relacionado con el aspecto académico y social.

Además, Gardner, Dussán y Montoya (como citaron Zamora & Villalobos, 2018) consideraron en su investigación que son cuatro los factores que están relacionados con la deserción: los factores personales, académicos, económicos e institucionales. Donde los factores personales: según Gardner, Dussán y Montoya (como citaron Zamora & Villalobos, 2018) estos factores están relacionados con la poca motivación, con las expectativas que llegan los estudiantes y el apoyo familiar brindado. Además, Tinto (como citó Basurto, 2019) relaciona este factor con la energía, motivación y habilidades personales que muestra el estudiante y que le permiten lograr el éxito, también menciona como otro aspecto adicional influyente en la deserción, el desarrollo de las habilidades sociales que le permitirá crear un ambiente idóneo para el desarrollo de las actividades académicas mostrando agrado por pertenecer a la institución. Los factores académicos: referente a estos factores Vásquez, Castaño, Gallón y Gómez (como citó Basurto, 2019) consideran que son aquellos aspectos que están asociados con la educación, como los conocimientos previos y el desarrollo académico. Los factores económicos: para Gardner, Dussán y Montoya (como citaron Zamora & Villalobos, 2018) estos factores están relacionados con el nivel económico del estudiante ya que esto le permitirá tener la facilidad de obtener los recursos materiales y el financiamiento para no desertar. Asimismo Tinto (como citaron Peralta et al., 2016) percibe el aspecto financiero como factor importante, puesto que el apoyo económico que

recibe le permite al estudiante interactuar y poder integrarse sin percibir preocupación de este tipo, lo que permitiría alcanzar sus objetivos propuestos, y los factores institucionales: según la OCDE (como citaron Peralta et al., 2016) estos factores están relacionados con los servicios brindados por la institución como infraestructura, calidad del programa educativo, calidad del desempeño docente y las normas que rigen en la institución. Además Pérez et al. (2018) mencionaron que también forman parte del aspecto institucional características asociados a los programas, docentes, estrategias de pedagogía, compromiso y programas de apoyo para los estudiantes, destacando la interacción entre estos factores.

Carvajal & Cervantes (2018) categorizan las razones que generan la deserción de estudiantes, las cuales son: personales - situacionales, capital y rendimiento académico, situaciones fortuitas y adversas y experiencias con la oferta institucional cada uno de ellos deben ser analizados por las instituciones para poder aplicar estrategias de tal manera que aumente los niveles de fidelización.

En relación a la fidelización Suarez (citado por Cabana et al., 2016) en base a la teoría de la gestión de calidad, establece que al estudiante lo debemos de percibir como un cliente, es decir que si el cliente queda satisfecho con el servicio/producto la tendencia sería que este buscaría vivir una vez más la experiencia y de esa manera se fidelizaría la marca de la institución y cuando sucede esto pues se genera la publicidad de boca a boca.

Según Jones y Taylor (como citó López, 2020) sostienen que la fidelización se define en base a tres dimensiones: la conductual, actitudinal y cognitiva. Además, analizaron en la dimensión conductual, el comportamiento que tiene el cliente como repetir la compra, pocas intenciones de cambio y solicitar todas las compras a un solo proveedor de servicio; la dimensión actitudinal, refirieron se da cuando el cliente es capaz de recomendar el servicio a otras personas; la dimensión cognitiva, la basaron en la opinión que tienen los clientes como ser la primera opción para el cliente ocupando un espacio significativo en la mente del cliente.

Sarmiento (2018) identificó 3 variables las cuales consideró como antecedentes de la fidelización de clientes: la confianza, considerada según Pavlou (como citó Sarmiento, 2018) como la dimensión que ayuda a retener a los clientes cuando se trata de una relación a largo plazo; la satisfacción, según Mano y Oliver (como citó Sarmiento, 2018) como la posición o juicio que se tiene posteriormente al consumo

del producto; y el compromiso, según Dwyer, schurr y Oh (como citó Sarmiento, 2018) se refiere a una promesa implícita o explícita que permite continuar con la relación donde se ha realizado un intercambio.

Alcaide (citado por Horna, 2018) menciona que para fidelizar a un cliente se debe de considerar las siguientes dimensiones: la cultura organizacional, la gestión de áreas tienen que trabajar enfocados en satisfacer al cliente; donde la experiencia de éste, debe estar basada en la vivencia de un momento agradable de tal manera que sea recomendada; asimismo la estrategia relacional, la cual comprende obtener y mantener las relaciones con los clientes, enfocados en una mayor satisfacción.

De Guzmán Miranda (2014) en su investigación consideró que para la fidelización de los clientes se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones: compra, servicio y lealtad con las cuales pudo analizar la percepción que tuvieron sus compradores.

Según Padilla (Horna, 2018) la fidelización consiste en mantener un vínculo total con los clientes, donde se debe optimizar el producto (servicio) con la finalidad de atraerlos.

Así mismo Burbano et al. (2018) manifiestan que la fidelización es una pase abierto para generar la captación de más clientes, es decir que cuando un cliente queda satisfecho siempre va a tender a recomendar la empresa, además agrega que la fidelización es un objetivo primordial del marketing relacional, ya que a través de poder brindar confianza, mantener una relación emocional y satisfactoria, genera para la empresa distinguirse de las demás y lograr el éxito, producto de esta fidelización en el cliente.

(López, 2020) en su investigación considera 4 dimensiones que determinan el grado de fidelización: recomendación de los estudiantes, permanencia en la institución, consideración alternativa, comunicación boca a boca, considerados en la investigación.

Recomendación de los estudiantes: Alcaide (como citó Mendoza, 2018) hace referencia la experiencia agradable que debe sentir el cliente cuando experimenta las propiedades del producto o servicio, lo cual le genera un buen recuerdo compartiendo sus vivencias con sus familiares, y contactos más cercanos.

Permanencia en la institución: Sakari (como citó López, 2020) sostiene que la permanencia dentro de las instituciones educativas es una consecuencia relacionada con la calidad del servicio brindado, generando que el estudiante continúe sus estudios en la misma institución. En este sentido para Oliver (como citó Egyir, 2015) la fidelización se manifiesta como un alto compromiso de volver a adquirir un producto o servicio que ha sido requerido de manera constante pese a que existan otras empresas con buen marketing, relacionándolo con el ámbito educativo, se daría cuando el estudiante considere a su institución como primera opción en el momento de seguir otros estudios.

Consideración alternativa: según Sakari (como citó López, 2020) es la dimensión que mide la determinación que tiene los estudiantes al momento de buscar otra institución alternativa. Además, Fernández y Campiña (como citó Mendoza, 2018) expresaron que, los beneficios que se brindan a los clientes generan una sensación de satisfacción, deseando volver a experimentar, y así dejar a la competencia.

Comunicación “boca a boca”: Engel et al. (como citó López, 2020) define a la comunicación “boca a boca” como la forma de poder expresar opiniones, comentarios o información entre las personas. Además, Vieites (como citaron Duque et al., 2017) considera que si se tiene clientes satisfechos no solo se va a manifestar en un compra repetida, sino que obtendrá muchos beneficios entre ellos destaca que el cliente asumiría el papel de prescriptor generando la recomendación a personas de su entorno.

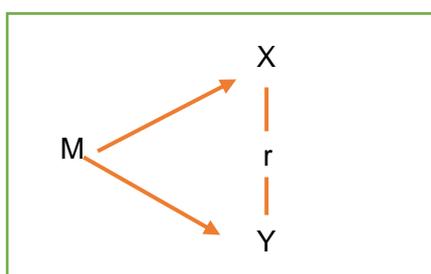
III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación que se realizará es de tipo básica, como menciona Arias (2017) ya que se refiere al tipo de investigación orientada a ampliar los enunciados teóricos de una ciencia utilizando el planteamiento de hipótesis, teorías y leyes científicas basada en la búsqueda de teorías. Además llamada básica porque es fundamento para la investigación aplicada o tecnología , para el progreso de la ciencia (Esteban, 2018).

El tipo de diseño es no experimental debido a que en este estudio las variables a estudiar no se manipularan sólo se observaran y analizaran debido a que son situaciones ya existentes (Hernández et al., 2014), con un alcance correlacional.

Asimismo, se considera el siguiente esquema de diseño descriptivo correlacional



Leyenda:

M: representa la muestra a estudiar.

X: representa la observación de la variable independiente(fidelización)

Y: representa la observación de la variable dependiente. (deserción).

r: es la posible relación entre la variable dependiente e independiente.

3.2. Variables y operacionalización:

Tamayo (como citó Niño, 2011) sostienen que la variable se define como aquella característica real que posee el objeto estudiado, delimitada mediante la observación, mostrando diferentes valores para cada unidad de observación. Además, agrega que cuando nos referimos a valores no solo debemos relacionarlo con el aspecto cuantitativo, sino también con el aspecto cualitativo. Por consiguiente, las variables del tipo cuantitativo son aquellas que son susceptibles a ser medidas en forma numérica y las variables cualitativas son aquellas referidas a los atributos de los objetos de estudios. (Monje, 2011).

Además, las variables pueden ser independiente o dependientes, para el primer caso sí esta variable sufre alguna variación esto influye en la variable dependiente, y para el segundo caso es la consecuencia atribuible a la variación de la variable independiente. (Niño, 2011).

En esta investigación las variables que se analizarán son la fidelización y deserción, ambas del tipo cualitativo, donde se puede identificar como variable independiente a la fidelización y dependiente a la deserción.

Definición conceptual:

Fidelización: se sustenta en una muy eficaz gestión de las comunicaciones empresa-clientes. Implica crear una fuerte connotación emocional con los clientes. La fidelización requiere ir más allá de la funcionalidad del producto o del servicio básico y más allá de la calidad interna y externa de los servicios que presta la empresa. (Alcaide, 2015).

Deserción: se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado, y considera un tiempo suficientemente largo como para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore. (Himmel, 2018).

Definición operacional:

Fidelización: Esta variable se analizará en base a las teorías revisadas, considerando las siguientes dimensiones: Recomendación de los estudiantes, Permanencia en la institución, Consideración alternativa y Comunicación "boca a boca", mediante un cuestionario de fue adaptado por la investigadora a partir del cuestionario para medir la fidelización tomado por Zakari (2016) de Rojas - Méndez, Adaptado por López (2020)

Deserción: Esta variable se analizará en base a las teorías revisadas, considerando las dimensiones Factor personal, económico, académico e institucional influyentes en la decisión de desertar, realizando un cuestionario de 21 ítems que validado por juicio de expertos.

Indicadores:

Para la variable fidelización, se considera los siguientes indicadores:

- Recomienda su institución a amigos y familiares, Considera a su institución como primera opción para continuar con estudios, Considera otras instituciones cuando necesita servicios de enseñanza, Comunica aspectos positivos de la empresa, Comunica aspectos negativos de empresa.

Para la variable deserción se considera los siguientes indicadores:

- Vocación, integración a las actividades realizadas por la institución, rendimiento académico, Interés por el estudio, carga académica, horarios adecuados, costos adecuados, sistema de becas, desempeño docente, Calidad de atención de servicio, beneficios.

Escala de medición: las variables que se analizarán son del tipo cualitativo es por eso por lo que la escala a utilizar será la ordinal.

3.3. población, muestra y muestreo:

Población: La población que se considerará en el estudio de esta investigación estará conformada por 100 estudiantes matriculados en las carreras de Administración de empresas, Enfermería Técnica, Producción Agropecuaria que ofrece el Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán

Criterios de inclusión:

- El estudiante debe estar matriculado de las carreras ofrecidas por la institución.
- Edad mínima: 18 años

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no asisten constantemente a clases.

Muestra y muestreo: Considerando la población finita de 100 estudiantes y que además las variables a analizar son cualitativas, la muestra requerida estuvo conformada por 68 estudiantes matriculados en las carreras de Administración de empresas, Enfermería Técnica, Producción Agropecuaria, en el periodo 2020-II, quienes decidieron participar en el llenado de la encuesta. Además la muestra es no probabilística, según Hernández et al. (2014) ya que los elementos elegidos dependen de las causas relacionadas con las características de la investigación o decisiones del investigador, en la muestra no se utilizó una fórmula estadística, puesto que se tomó la encuesta solo a los estudiantes que decidieron participar en el llenado de la encuesta.

Unidad de análisis: para el análisis de la investigación se considerará como unidad de análisis cada estudiante perteneciente a las diferentes carreras impartidas en un instituto superior tecnológico público de Yauyucán.

3.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se tomará en cuenta para la obtención de datos sobre las variables fidelización y deserción de estudiantes es la encuesta, la cual se aplicará a los 68 estudiantes de las distintas carreras y modalidades que ofrece el Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán, se elaborará dos cuestionarios con preguntas cerradas que permitirá medir el nivel de fidelización y deserción de los estudiantes. El cuestionario de deserción fue elaborado por la investigadora respectivamente validados bajo el juicio de expertos y aplicado a un grupo piloto de 11 estudiantes que poseían las mismas características de la muestra a analizar. Se utilizó el Alfa Cronbach para la determinación de la fiabilidad del instrumento el cual mostro un resultado igual a 0.992 indicando que el instrumento es confiable. Esta encuesta está orientada a evaluar el nivel intención de deserción analizando las cuatro dimensiones, y teniendo en cuenta que cada ítem tiene sentido negativo para la variable se dieron las siguientes valoraciones: Totalmente en desacuerdo= 5, En desacuerdo = 4, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3, De acuerdo =2 y Totalmente de acuerdo =1.

Para la baremación se consideró las siguientes puntuaciones transformadas a escala.

Tabla 1

Baremos para medir las dimensiones de la variable deserción- variable deserción

Nivel	F. personal	F. académico	F. económico	F. institucional	Deserción
Bajo	5 – 10	5 – 10	3 – 6	8 – 16	21-42
Regular	11 – 15	11 – 15	7 – 9	17 – 24	43-63
Alto	16 – 20	16 – 20	10 -12	25 – 32	64.84
Muy alto	21 – 25	21 – 25	13 -15	33 – 40	85-105

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

El cuestionario de fidelización fue tomado de Rojas y otros, por Zakari en el 2016 modificado y adaptado por el mismo investigador para su investigación, fue traducido del inglés al español, adaptado por la investigadora López venancio en el 2020, y fue adaptado según contexto por la investigadora de la presente investigación, se realizó su respectiva validación por juicio de expertos y se aplicó el cuestionario a un grupo de 11 estudiantes, se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad, obteniéndose como resultado un valor igual a 0.909 indicando que el instrumento es confiable.

Esta encuesta está orientada a evaluar el nivel de fidelización analizando las cuatro dimensiones, dando las siguientes valoraciones: Totalmente en desacuerdo= 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3, De acuerdo =4, y Totalmente de acuerdo =5

Para la baremación se consideró las siguientes puntuaciones transformadas a escala.

Tabla 2

Baremos para medir la variable fidelización

Nivel	Fidelización
Bajo	7 -14
Regular	15 -21
Alto	22 -28
Muy alto	29 -35

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

Además, ambos cuestionarios fueron aplicados a estudiantes del instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán, quienes respondieron preguntas en base a las dimensiones planteadas.

3.5 Procedimientos:

Para la recolección de los datos se realizará dos cuestionarios a los estudiantes matriculados en el primer ciclo académico de un instituto superior tecnológico de Chiclayo previo autorización de la institución en mención, evaluando en cada cuestionario el grado de fidelización y nivel deserción considerando para cada uno sus dimensiones respectivas, estos cuestionarios serán administrados de manera virtual, se le compartirá a cada estudiante un link a través de WhatsApp, debido problemática vivida actualmente por la pandemia

3.6. Método de análisis de datos:

Los datos recolectados se iniciaron solicitando el permiso para la aplicación de la encuesta, se compartió el formulario por medio de WhatsApp, a partir de la encuesta serán analizados en una base de datos del software Excel para la para convertir en escala los valores obtenidos, se realizó aplicación estadística de software libre SPSS versión 26 para el análisis de datos haciendo uso de tablas y

gráficos que me permitirá de manera ordenada sintetizar los resultados, para luego plantear conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos:

En el desarrollo de la investigación se consideraron diversas fuentes de información las cuales fueron referenciadas considerando las normas APA-UCV 2017. Así mismo se aplicará dos cuestionarios debidamente validado para su ejecución, considerando la autorización de la institución, lo que permitirá llevarla a cabo. Además, los resultados del estudio serán usados con fines de investigación:

Principio de autonomía. Los estudiantes participan libremente en la aplicación del instrumento de evaluación, colaborando por propia iniciativa, contando con la guía del investigador.

Principio de Beneficencia. la investigación que se desarrolla aportará un gran beneficio para el instituto superior tecnológico público, puesto que la información orientará para la toma de decisiones en función de la importancia de la fidelización.

Principio no maleficencia. En esta investigación se busca adquirir información, por tanto, se basará en no causar daño a los participantes implicados.

Principio de Justicia: Frente a la situación actual vivida, para poder lograr la confiabilidad de los datos se obtuvieron de forma virtual, logrando el apoyo de los participantes.

IV. RESULTADOS

Análisis correlacionales:

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca

Tabla 3

correlación entre fidelización y deserción

			Deserción	Fidelización
Rho de Spearman	Deserción	Coefficiente de correlación	1,000	-,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Fidelización	Coefficiente de correlación	-,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En la tabla N°3, se observa que el valor de coeficiente de correlación es negativa alta igual a -0.762, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna es decir la existencia de relación inversa entre las variables de estudio, por lo tanto, se sostiene a mayor fidelización menor es el nivel de deserción de los estudiantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor personal de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

Tabla 4

Correlación entre fidelización y el factor personal

			Fidelización	F. Personal
Rho de Spearman	Fidelización	Coefficiente de correlación	1,000	-,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	F. Personal	Coefficiente de correlación	-,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En la tabla N°4, se observa que el valor de coeficiente de correlación es negativa moderada igual a -0.598, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna es decir la existencia de relación inversa entre la variable fidelización y la dimensión factor personal, por lo tanto, se sostiene a mejor fidelización menor es el nivel en el factor personal de los estudiantes.

Objetivo específico 2: determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor económico de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

Tabla 5

Correlación entre fidelización y el factor económico.

			Fidelización	F. Económico
Rho de Spearman	Fidelización	Coeficiente de correlación	1,000	-,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
F. Económico	F. Económico	Coeficiente de correlación	-,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En la tabla N°5, se observa que el valor de coeficiente de correlación es negativa moderada igual a -0.662, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna es decir la existencia de relación inversa entre la variable fidelización y la dimensión factor económico, por lo tanto, se sostiene a mejor fidelización menor es el nivel en el factor económico de los estudiantes de un instituto superior público de Yauyucán.

Objetivo específico 3: determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor académico de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

Tabla 6:*Correlación entre fidelización y el factor académico.*

			Fidelización	F. Académico
Rho de Spearman	Fidelización	Coeficiente de correlación	1,000	-,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
F. Académico	F. Académico	Coeficiente de correlación	-,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En la tabla N°6, se observa que el valor de coeficiente de correlación es negativa moderada igual a -0.642, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna es decir la existencia de relación inversa entre la variable fidelización y la dimensión factor económico, por lo tanto, se sostiene a mejor fidelización menor es el nivel en el factor académico de los estudiantes.

Objetivo 4: Determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor institucional de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.

Tabla 7*Correlación entre fidelización y el factor institucional*

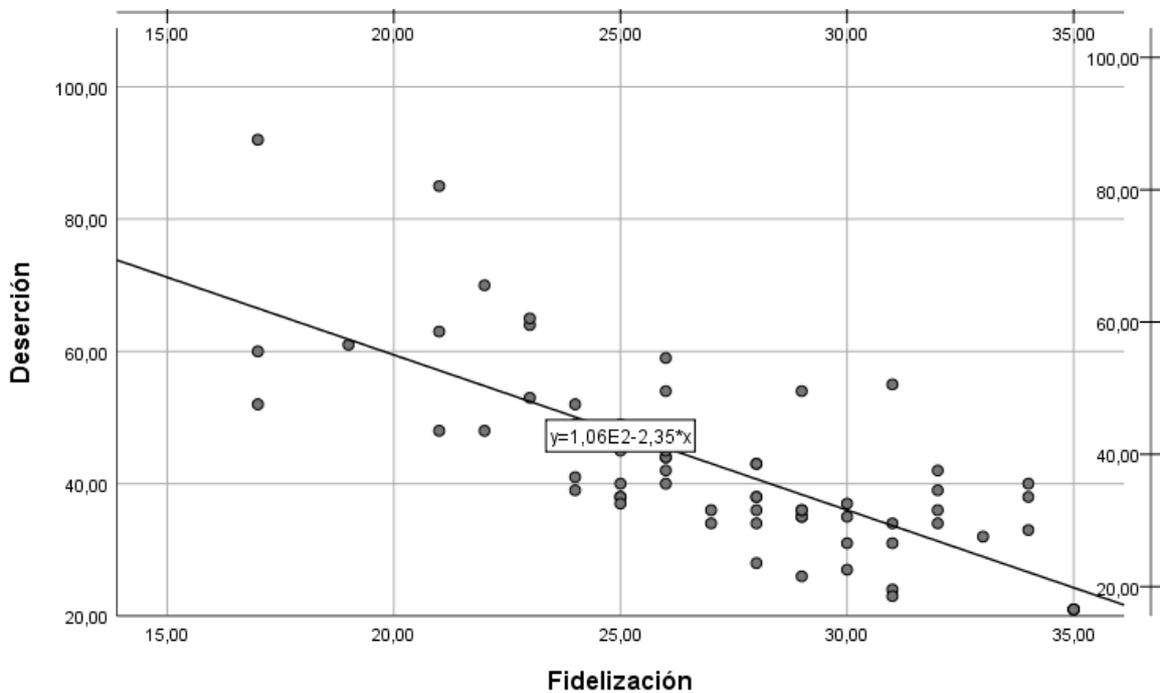
			Fidelización	F. Institucional
Rho de Spearman	Fidelización	Coeficiente de correlación	1,000	-,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
F. Institucional	F. Institucional	Coeficiente de correlación	-,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En la tabla N°7, se observa que el valor de coeficiente de correlación es negativa moderada igual a -0.741, con una significancia bilateral de 0.000 lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna es decir la existencia de relación inversa entre la variable fidelización y la dimensión factor económico, por lo tanto, se sostiene a mejor fidelización menor es el nivel en el factor institucional de los estudiantes del

Gráfico 1:

Gráfico de dispersión de puntos de las variables fidelización y deserción



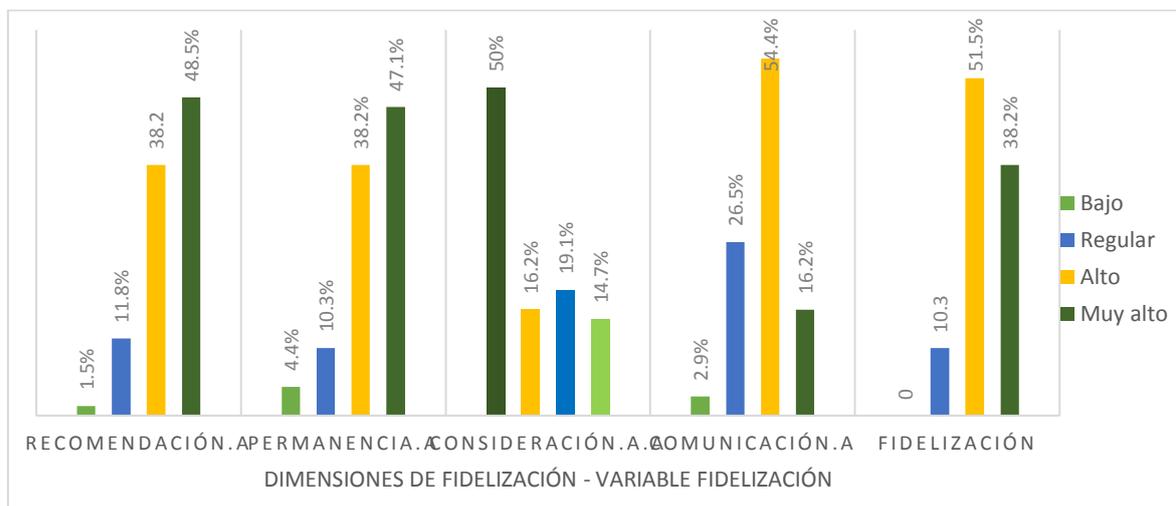
Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En el gráfico 1 muestra la relación existente entre las variables fidelización y deserción, donde la recta describe un comportamiento inverso entre las variables es decir conforme aumenta la variable fidelización, disminuye la variable deserción.

Resultados descriptivos

Gráfico 2

Nivel de Fidelización y de sus dimensiones, de los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca

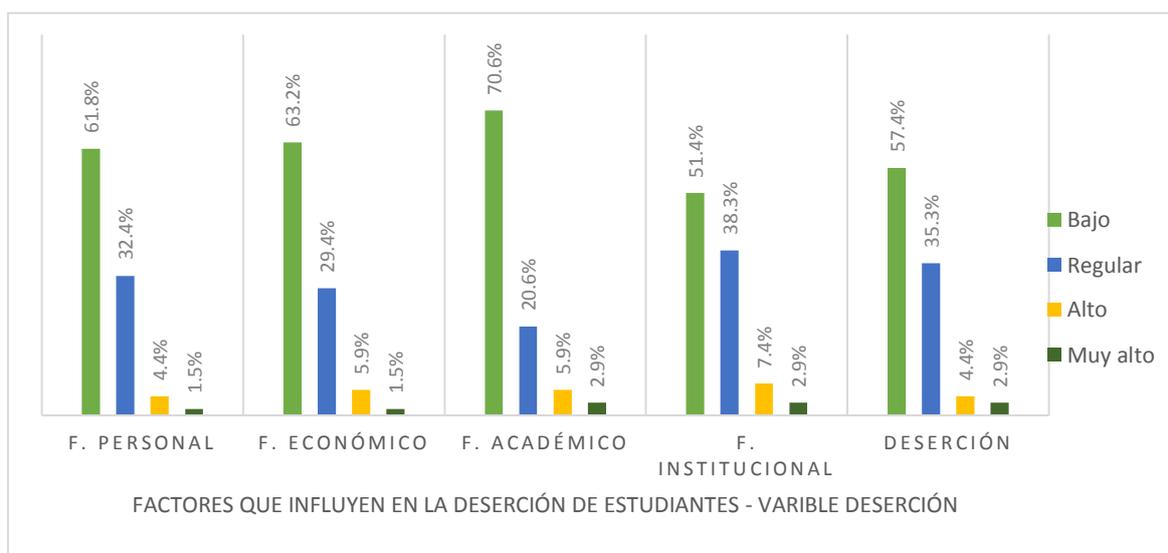


Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En el gráfico 2 muestra que el 51.5% de los estudiantes del instituto superior tecnológico público de Yauyucán tiene un nivel de fidelización alto, además, que el 38.2% de los estudiantes es muy alto, mientras que el 10.3% de los estudiantes es regular. También se puede observar que la dimensión con mayor influencia positiva para determinar el nivel de fidelización de los estudiantes es recomendación con 48.5%. y que la dimensión consideración alternativa alcanza un 50% generando de esta manera que el nivel de fidelización descienda.

Gráfico 3

Nivel de Deserción y dimensiones de los estudiantes del instituto superior tecnológico público de Yauyucán-Cajamarca.



Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

En el gráfico 3 muestra que el 57.4% de los estudiantes del instituto superior tecnológico público de Yauyucán posee un nivel de deserción bajo, además, que el 35.29% de los estudiantes es regular, mientras que en el 4.4% de los estudiantes es alto y 2,9% muy alto. También se puede observar que la dimensión con mayor influencia para determinar un nivel bajo de deserción es el factor académico, es decir un 70.6% de los estudiantes no presentaron problemas en la parte académica.

V. DISCUSIÓN

Para la investigación realizada se ha tomado estudios que fueron referentes para el desarrollo del presente trabajo, el cual tenía como objetivo general determinar la correlación entre fidelización y deserción de estudiantes de un instituto superior público de Yauyucán. Por tal motivo es que los resultados hallados se discutirán con los antecedentes considerados.

Analizando los resultados hallados donde se obtuvo un coeficiente de Spearman igual a -0.762 , y una significancia igual a 0.00 valor inferior a 0.05 , afirmamos que existe una correlación alta entre fidelización y deserción en los estudiantes instituto superior público de Yauyucán Cajamarca. Además, que la relación entre estas variables es inversa, es decir, a medida que el nivel de fidelización aumenta, el nivel de deserción en los estudiantes disminuye.

Estos resultados se relacionan con los que sostiene Delgado (2019) en su estudio realizado a estudiantes y colaboradores de una universidad, donde sus resultados revelaron que cuando el nivel de deserción aumentó, el grado de fidelización bajó, mostrando que estas dos variables se relacionan de manera inversa, esto le permitió implementar procesos que mejore la fidelización para proponer estrategias y de esa manera permita fidelizar a los clientes y por ende disminuir la deserción. Además, Canales (2017) en su investigación aplicado a estudiantes de tres instituciones en Lima, sustenta también que la fidelización y la deserción están relacionadas, donde a mejor nivel de fidelización, menor es el grado de deserción en los estudiantes. Lo cual concuerda con los resultados encontrados en la presente investigación.

Así mismo, Bravo (2020) en la investigación realizada sobre estrategias para fidelizar a estudiantes, obtuvo resultados, donde el bajo nivel de satisfacción, aspecto relacionado con la variable deserción, influye de manera significativa en no volver a adquirir el servicio, aspecto relacionado a la variable fidelización, es decir una buena fidelización, nos permite reducir la deserción.

Además Carvajal & Cervantes (2018) en su investigación encontró que los aspectos que generan deserción son personales, económicos, académicos e institucionales deben ser analizados por las instituciones para aplicar estrategias de fidelización de tal manera poder aumente los niveles de fidelización.

Entonces conforme a lo analizado en la hipótesis general podemos mencionar que las investigaciones consideradas obtuvieron resultados trabajados en la presente investigación en las que se evaluó las variables fidelización y deserción, que confirman la existencia de correlación entre las variables de estudio tratadas, donde se determinó que conforme aumente el nivel de fidelización, el nivel de deserción del estudiante disminuye, aseverando que la relación entre estas dos variables existe, es alta e inversa.

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados nos muestran que la fidelización y la dimensión factor personal que inciden en la deserción tiene una relación moderada e inversa equivalente a -0.598 , es decir a mejor sea el nivel de fidelización, menor es la influencia del factor personal en los estudiantes. Es así como, Duque et al. (2017) obtuvieron resultados en su investigación realizada a estudiantes de una universidad pública en la modalidad a distancia, donde el sentido de pertenencia y socialización del estudiante, aspectos considerados dentro del factor personal, influyen en la fidelización del estudiante, analizado desde otra perspectiva en la que se enfocan en mejorar estos aspectos, para mejora la fidelización.

Analizando la segunda hipótesis específica, donde muestra que la variable fidelización y la dimensión factor económico tiene una relación moderada e inversa equivalente a -0.662 , es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es la influencia del factor económico en los estudiantes. En este sentido es como, Franco (2017) mostró en sus resultados los factores que conllevan a la deserción, en los que menciona que el factor económico es uno de los que predominan y es analizado para ver en medida se puede mejorar y lograr la retención de estudiantes, lo que conlleva posteriormente a la fidelización.

Analizando la tercera hipótesis específica, nos muestra que la variable fidelización y la dimensión factor académico, tiene una relación alta e inversa equivalente a -0.642 , es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es la influencia del factor académico en los estudiantes. Es así como, Ocaña et al. (2017) obtuvieron resultados donde el rendimiento académico del estudiante, aspecto considerados dentro del factor académico de deserción, era un factor influyente en el estudiante para considerar otra institución alternativa observándose una baja fidelización del estudiante, Además Ligán (2018) analizó los factores que determinar la deserción

destacando el factor académico, de manera que permitió el planteamiento de estrategia que le permitan la fidelización del estudiante.

Analizando la cuarta hipótesis específica donde variable fidelización y la dimensión factor institucional tiene una relación alta e inversa equivalente a -0.741 , es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es la influencia del factor institucional en los estudiantes. Es así como, Cabana et al. (2016) obtuvieron resultados donde la satisfacción del estudiante, red de apoyo externo y calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje, aspectos considerados dentro del factor institucional, influyen significativamente en la fidelización del estudiante, en su investigación realizada a estudiantes de ingeniería de un centro de educación superior. Además Franco (2017) mostró que uno de los factores institucional analizados desde otra perspectiva, evitarían la deserción porque si estos analizados para logra su mejora entonces van a generar vínculos que conlleva a la retención de estudiantes y posteriormente a la fidelización. De la misma manera Mendoza et al.(2020), mostraron resultados donde la dimensión factor institucional en sus aspectos calidad académica y administrativa influye en la fidelización, manifestado en la consideración como primera opción de estudio cuando requieran los servicios.

Por tanto, referente a las hipótesis específicas, podemos mencionar la variable fidelización está relacionada con las 4 dimensiones consideradas en la variable deserción como son: factor personal, económico, académico e institucional, analizada a partir del coeficiente de correlación de Spearman que nos reveló resultados donde la correlación alta se da en las dimensiones factor económico, académico e institucional, y correlación moderada con la dimensión factor personal. Donde las dimensiones con correlación alta deben ser analizadas para lograr una “muy significativa correlación”.

Referente a los resultados descriptivos podemos mencionar que en la variable fidelización de los estudiantes de la institución tecnológica pública de Yauyucán de Cajamarca mostraron tener un nivel de fidelización alto con un 51.5% y muy alto con un 38.2 %. Además, que esta situación se presenta cuando los estudiantes poseen un nivel de recomendación y permanencia muy alto, el nivel de comunicación alta, a pesar de que el 50% tiene una segunda opción ni necesitara servicio de enseñanza superior.

Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Suarez (como citaron

Cabana et al., 2016) donde sostiene que la satisfacción que se genera en el estudiante al recibir el servicio provoca que éste vuelva adquirir el producto es decir permanezca fiel al servicio, fiel a la institución, lo que conllevaría a la publicidad boca a boca, convirtiéndolo en un captador de nuevos estudiantes.

Además, Jones y Taylor (como citó López, 2020) sostienen que las siguientes actitudes define una buena fidelización: tendencia de repetir la compra (permanencia), solicitar compras a un solo proveedor (consideración alternativa), recomendación, estas actitudes permiten que la institución ocupe un significativo lugar en la mente del cliente.

Así mismo Alcaide (citado por Horna, 2018) menciona para lograr la fidelización la institución debe enfocarse en la satisfacción del cliente, la cual se basa en experiencias agradables, lo que permite la recomendación. De la misma López (2020) planteó que para medir el grado de fidelización de los estudiantes de una universidad de Lima, debe de considerar las siguientes dimensiones : recomendación de los estudiantes, permanencia en la institución, consideración alternativa, comunicación boca a boca, dimensiones que fueron asumidas para determinar el nivel de fidelización.

En general, respecto a la variable fidelización podemos mencionar que los trabajos mencionados en la investigación consideran las dimensiones tratadas para esta variable como influyente para conocer el nivel o grado de deserción.

En cuanto a la variable deserción, la investigación realizada encontró que los estudiantes de la institución tecnológica pública de Yauyucán de Cajamarca, mostraron con un 57.4% tener un nivel de tendencia a la deserción bajo, además que las 4 dimensiones consideradas, factor personal, factor económico, factor académico y factor institucional muestran una gran influencia en este resultado obtenido, donde los estudiantes reflejaron poseer un nivel bajo de influencia de factores personal, económico, académico e institucional con porcentajes del 61.8%, 63.2%, 70.6% y 51.4% respectivamente, lo que muestra que a medida que menos se presenten estos factores en los estudiantes, la deserción va a disminuir. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Velázquez & González (2017) en su investigación realizada a estudiantes de una universidad de México, para encontrar aquellos variables que influya en la permanencia, encontrando en sus resultados que los factores personales y las condiciones económicas fueron

considerados dentro de los factores de riesgo, es decir que estos causarían la deserción en los estudiantes, es decir a mayor influencia de los factores en los estudiantes, mayor es el nivel de deserción. También Ocaña et al. (2017) encontró que el rendimiento académico 53.3%, el nivel de enseñanza 36.2% y es aspecto económico con un 27.6% son los motivos principales y causantes de deserción. de la misma manera González et al. (2018) encontraron en su investigación que los factores económicos e institucionales si influyen sobre la variable analizada y que los factores personales y académicos no tienen influencia en la decisión de desertar, estos resultados coinciden con la influencia de los factores económicos e institucionales, pero difieren en lo referente a los factores personales y académicos.

Además, Ligán (2018) obtuvo en sus resultados que el factor que más predominó para que desertaran los estudiantes de ingeniería de una universidad, es el factor Académico logrando obtener un porcentaje promedio del 26.2%, resultados que coinciden con los hallados en mi investigación.

Así mismo Ruiz (2018) mostró en sus resultados que el factor con mayor frecuencia en los estudiante son los personales con un 53% de los encuestados, Además, mencionó que los factores económicos, académicos e institucionales tiene poca influencia en la deserción. Con la misma importancia mencionaremos a Molina et al.(2020) donde muestra que los factores personales y académico tiene mayor incidencia sobre la deserción y que el institucional tiene una menor influencia. Los cuales difieren de los encontrados en la presente investigación.

Así mismo Eccles et al., Bean y Eaton (como citaron Sánchez et al., 2017) donde proponen que la acción académica, la integración social y académica influyen en los comportamientos previos que permiten predecir la decisión de deserción, donde podemos mencionar a Pascarella y Terenzini (como citó Velázquez & González, 2017) ya que sostienen que la integración académica y social depende del aspecto socioeconómico.

De forma similar tinto (como citaron Rueda et al., 2020)sostuvo que la integración académica y social es base para consolidar estudios superiores, además que la relación del estudiante tanto con el docente como con la institución tienen influencia en la decisión de deserción.

Además, Bean, (como citaron Lázaro et al., 2020) sostuvieron que los servicios

brindados por la institución son influyentes en la decisión de deserción. También, Ishitani y DesJardins (como citaron Sánchez et al., 2017) destacan al aspecto económico como uno de los factores influyente en la deserción, analizando que si los estudiante reciben el apoyo de becas, esta acción puede generar la decisión de no desertar.

De este modo se puede mencionar que un gran porcentaje de los autores referidos obtuvieron de manera similar que las dimensiones consideradas en la presente investigación tienen una gran influencia sobre la variable analizada y que los podemos tratar para analizar el nivel de influencia en la decisión de desertar.

VI.CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general de la presente investigación, se concluye que existe una correlación negativa y alta entre fidelización y deserción de los estudiantes del instituto superior público de Yauyucán, es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es el nivel de deserción.
2. Referente al primer objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que existe correlación negativa y moderada entre la fidelización y el factor personal de los estudiantes, es decir que es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es el nivel de influencia del factor personal en los estudiantes.
3. Referente al segundo objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que existe correlación negativa y alta entre la fidelización y el factor académico, es decir que es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es el nivel de influencia del factor académico en los estudiantes.
4. Referente al tercer objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que existe correlación negativa y alta entre la fidelización y el factor económico, es decir que es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es el nivel de influencia del factor económico en los estudiantes.
5. Referente al cuarto objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que existe correlación negativa y alta entre la fidelización y el factor institucional de los estudiantes, es decir que es decir a mayor sea el nivel de fidelización, menor es el nivel de influencia del factor institucional en los estudiantes.
6. En el quinto objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que el nivel predominante para la fidelización en los estudiantes es alto con un 51.5% y de muy alto con un 32.8%. Además, cabe mencionar que la dimensión recomendación influye de manera positiva con un 48.5%, sin embargo, la dimensión consideración alternativa influye de manera negativa con un 50% generando de esta manera que el nivel de fidelización descienda.
7. Referente al sexto objetivo específico planteado en la presente investigación se concluye que el nivel predominante para la deserción en los estudiantes es bajo con un 57.4 %Además, cabe mencionar que la dimensión factor académico es aquella que muestra menor influencia en la decisión de desertar.

VII RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación existente entre fidelización y deserción en estudiantes de un instituto superior público de Yauyucán, se considera seguir las siguientes recomendaciones:

1. En vista de que existe correlación alta entre las variables fidelización y deserción y sus respectivas dimensiones, se recomienda al director de la institución designar un equipo (área de marketing) para el planteamiento de estrategias de fidelización que permitan reducir el nivel de deserción.
2. El nivel de fidelización de los estudiantes se ha evaluado en base a 4 dimensiones obteniendo que el 50 % considera a otra institución como alternativa para seguir sus estudios, por tal motivo se recomienda plantear estrategias para mejorar los servicios acordes a las necesidades del estudiante.
3. Al personal docente y administrativo, seguir capacitándose en vías de la mejorar en la calidad de servicio, punto importante para crear buenos lazos de relación con el estudiante.
4. Se recomienda a los investigadores considerar la relación existente entre estas variables para realizar más trabajos relacionados, considerando otros indicadores como la coyuntura atravesada actualmente.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes 2ª*. ESIC Editorial.
<https://www.amazon.com/s?k=9788415986898&i=stripbooks&linkCode=qs>
- Arellano, M. U. (2017). *Análisis sobre la deserción de alumnos abocado a su retención, en una universidad privada*. Editorial Digital UNID.
<https://books.google.com.pe/books?id=WhYwDwAAQBAJ>
- Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *RECITIUTM Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 3(1), 64-83.
<http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/92>
- Basurto, S., Javier Ivan. (2019). *Factores asociados a la deserción estudiantil en la Universidad Norbert Wiener, periodo 2018* [Tesis, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3516>
- Bravo, C. (2020). ESTRATEGIA DE MARKETING RELACIONAL PARA LOGRAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ARTES & DISEÑO GRÁFICO EMPRESARIAL DE UNA UNIVERSIDAD. *TZHOECOEN*, 12(3), 334-347. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1331>
- Burbano, Á. B., Velástegui, E. B., Villamarin, J. M., & Novillo, C. E. (2018). El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Polo del Conocimiento*, 3(8), 579-590-590. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i8.683>
- Cabana, S., Cortés, F., Vega, D., & Cortés, R. (2016). Analysis of engineering student loyalty to his/her center of higher education: Education management challenges. *Formacion Universitaria*, 9(6), 93-104. Scopus.
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000600009>
- Canales, H. J. S. (2017). Influencia del marketing relacional en los resultados organizacionales de instituciones educativas privadas de Lima metropolitana (Perú). *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 19(1), 63-74.
<https://doi.org/10.18271/ria.2017.256>
- Carhuancho, I. M., Chávez, O. J. B., Labajos, F. A. N., Orbegoso, C. O. V., & Quiñonez, H. Q. (2020). Determinants of loyalty in a private university. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 4549-4554. Scopus.
- Carvajal, R. A., & Cervantes, C. T. (2018). Approaches to college dropout in Chile.

- Educação e Pesquisa*, 44. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634201708165743>
- De Guzmán Miranda, J. C. N. (2014). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, IV(2), 25-42.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646129002>
- Delgado, J. J. (2019). *ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN PARA DISMINUIR LA DESERCIÓN ACADÉMICA DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/6257>
- Díaz, P., & Tejedor De Leó, A. (2017). El CADESUN. Un instrumento para analizar la deserción estudiantil universitaria. *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 28(73), 199-216.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34056722012>
- Droguett, F., & Celis, S. (2019). Influence of the institutional context on mathematics teachers' work in technical and vocational higher education in Chile ; Influencia del contexto institucional en el trabajo de los profesores de matemáticas en la educación superior técnico-profesional en Chile. *Pedagogical Studies; Vol. 44 Núm. 3 (2018); 235-252*;
<https://doi.org/10.4067/S0718-07052018000300235>
- Duque, V. K., Abendaño, M. E., & Velásquez, A. V. (2017). Analysis of communication factors influencing customer loyalty among university students. *Revista Latina de Comunicacion Social*, 72, 751-764. Scopus.
<https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1190>
- Egyir, I. K. (2015). *The antecedents of student satisfaction and loyalty in higher education institutions: An empirical study of students of the University of Ghana* [Tesis]. <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/301292>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4.
- Franco, B. D. L. (2017). *Las causas de la deserción estudiantil durante los primeros dos años en las áreas de Ciencias Sociales y Humanidades en dos universidades de Guayaquil* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1164653>

- González, M. C., Miquilena, L., Rebolledo, A., & Vásquez, H. (2018). Deserción Estudiantil en la Universidad del Zulia ¿Problema Coyuntural? *Revista Venezolana de Gerencia, Esp(1)*, 403-431.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062781023>
- González, N. (2016). Social and educational factors associated with the students' dropout in seventh level at Liceo Francisco Herrera Amiguetti, North Huetar Region, in 2012. *Revista Electrónica Educare, 20(2)*, 142-162.
<https://doi.org/10.15359/ree.20-2.8>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
<http://64.227.15.180:8080/bitstream/handle/123456789/7/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Himmel, E. (2018). Modelo de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Calidad en la Educación*. <https://doi.org/10.31619/caledu.n17.409>
- Horna, D. I. (2018). *Calidad de servicio y fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias, Lima—2018* [Tesis, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22549>
- Isaza, L. G., Lubert, C. D., & Montoya, D. M. (2016). Caracterización De La Deserción Estudiantil En La Universidad De Caldas El Período 2009-2013. Análisis a Partir Del Sistema Para La Prevención De La Deserción De La Educación Superior –Spadies. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia), 12(1)*, 132-158.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134149742008>
- Lázaro, N., Callejas, Z., & Griol, D. (2020). *Factores que inciden en la deserción estudiantil en carreras de perfil Ingeniería Informática. 22(1)*.
<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2020.v22.i1.09>
- Ligán, G. yvette. (2018). *Deserción universitaria y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma San Francisco, Arequipa 2018* [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6986>
- López, L. (2020). *Calidad de servicio y fidelización en los estudiantes del programa online del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, 2019* [Tesis, Universidad Peruana Unión].

- <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3234>
- Medina, E. C., Armas-Aguirre, J., Chunga, C. B., & Grandón, E. E. (2020). Modelo predictivo para reducir el índice de deserción de estudiantes universitarios en el Perú: Redes Bayesianas vs. Árboles de Decisión. *Predictive model to reduce the dropout rate of university students in Perú: Bayesian Networks vs. Decision Trees.*, 1-7.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=147256181&lang=es&site=eds-live>
- Mendoza, R. (2018). *“Brand equity y fidelización de los usuarios de la corporación VEGA S.A.C., Comas, 2018”* [Tesis, Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19556>
- Molina, O. M. A., Asencio, J. L., Figueroa, T. S., & Hing, F. M. G. P. (2020). *Factors influencing low graduation efficiency rate in Computer Engineering degree: A qualitative analysis*. ACM International Conference Proceeding Series. Scopus. <https://doi.org/10.1145/3392561.3397587>
- Moncada, L. F. (2014). Academic integration of university students as a determining factor of student dropout in the short term. An analysis of the distance education system in Ecuador. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 173-196.
<https://doi.org/10.5944/ried.17.2.12683>
- Monje, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*. 217.
- Mujica, A. D., Villalobos, M. V. P., Gutierrez, A. B. B., Fernandez-Castanon, A. C., & Gonzalez-Pienda, J. A. (2019). Affective and cognitive variables involved in structural prediction of university dropout/VARIABLES afectivas y cognitivas implicadas en la predicción estructural del abandono universitario. *Psicothema*, 4, 429. <https://doi.org/10.7334/psicothema2019.124>
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación: Diseño y ejecución*. Ediciones de la U. <http://site.ebrary.com/id/10559875>
- Ocaña, Y. N., Condori, C. N., Echeandía, V. T., Valera, L. O., Carrasco, J. R., Dávila, A. G., & León-Jiménez, F. (2017). Frecuencia y características del abandono estudiantil en una Escuela de Medicina de Lambayeque, 2006-2014. *Revista Medica Herediana*, 28(3), 171-171.

- <https://doi.org/10.20453/rmh.v28i3.3184>
- Pascua, P. M. (2016). Factors Related to Dropping Out in the Freshman and Sophomore Years in the Career of Teaching Mathematics at Universidad Nacional de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 20(1), 96-118. <https://doi.org/10.15359/ree.20-1.5>
- Peña Escobar, S., Ramírez, G. S., & Osorio, J. (2015). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 14(26), 87-104. <https://doi.org/10.22395/rium.v14n26a6>
- Peralta, R., Mora, J., & Jimenez, S. (2016). Variables asociadas a la deserción estudiantil: Estudio de caso en la Fundación Universitaria Panamericana. *Escenarios*, 14(1), 117-129. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5676449>
- Pérez, A. M., Escobar, C. R., Toledo, M. R., Gutierrez, L. B., & Reyes, G. M. (2018). Prediction model of first-year student desertion at Universidad Bernardo O'Higgins (UBO). *Educação e Pesquisa*, 44. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634201844172094>
- Piedra, C. J. (2019). *Gestión de las relaciones con el cliente para fidelización de estudiantes del pregrado Facultad de Ingeniería de Sistemas Informática de UNMSM* [Tesis, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/6383>
- Rodríguez, J. I., Forero, L. D., & Piñeros, Y. F. (2019). Proposal of Architecture And Application of Machine Learning (MI) as A Strategy for the Reduction of University Desertion Levels Due to Academic Factors. *Propuesta de arquitectura y construcción de aprendizaje automático (AA) como estrategia para la reducción de los niveles de deserción universitaria debido a factores académicos.*, 15(29), 1-23. <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2019.03.06>
- Rueda, S. M., Urrego, D., Páez, E., Velásquez, C., & Hernández, E. M. (2020). Risk of desertion profiles in students of a Colombian university; *Revista de Psicología*, 38(1), 275-297. <https://doi.org/10.18800/psico.202001.011>
- Ruiz, M. A. (2018). Factors affecting the desertion of students of the first cycle of distance education in the school of administration, «University Señor de

- Sipán». Periods 2011-i to 2013-i: Guidelines for reduce the desertion. *Educación*, 27(52), 160-173.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.8A711FDE&lang=es&site=eds-live>
- Sánchez, G., Barboza, M., & Castilla, H. (2017). Análisis de la deserción y los factores asociados a la permanencia estudiantil en una universidad peruana. *Actualidades Pedagógicas*, 1(69), 169-191.
<https://doi.org/10.19052/ap.4075>
- Sarmiento, J. R. (2018). La fidelización como consecuente de la calidad de la relación en las organizaciones. *Anuario Jurídico y Económico*.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvlx&AN=edsvlx.776409189&lang=es&site=eds-live>
- Vargas, C., Parra, D. I., & Roa Díaz, Z. M. (2019). Factors relating to nurse students intending to drop out; Factores relacionados con la intención de desertar en estudiantes de enfermería.: Factors relating to nurse students intending to drop out. *Revista Ciencia y Cuidado*; 16 (1), 86-97.
<https://doi.org/10.22463/17949831.1545>
- Velázquez, Y., & González, M. A. (2017). Factors associated with student persistence: The case of the UAMM-UAT. *Revista de la Educacion Superior*, 46(184), 117-138. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2017.11.003>
- Viale, H. E. (2014). A Theoretical Approach to the College Student Drop Out. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 8(1), 59-76.
<https://doi.org/10.19083/ridu.8.366>
- Yturregui, L. M. (2018). *Estrategia de ventas para incrementar la captación de alumnos en la Escuela de Posgrado USS Chiclayo—2017* [Http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4375].
- Yzusqui, J. (2020). Un grave problema: La deserción estudiantil. *PERU21*.
<https://peru21.pe/opinion/un-grave-problema-la-desercion-estudiantil-noticia/>
- Zakari, B. (2016). *Students` Perception of Service Quality in Higher Educational Institutions in Ghana and Its Effects on their Loyalty* [Thesis, University of Ghana]. <http://ugspace.ug.edu.gh/handle/123456789/21134>

Zamora, J. A., & Villalobos, F. J. (2018). Factors associated with dropping out of the program for Bachelor's and Licentiate's Degrees in Mathematics Teaching at the Universidad Nacional de Costa Rica (UNA): Evidence from the 2016 Student Cohort. *Uniciencia*, 32(2), 111-126.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475958171008>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Fidelización	La fidelización se sustenta en una muy eficaz gestión de las comunicaciones empresa-clientes. Implica crear una fuerte connotación emocional con los clientes. La fidelización requiere ir más allá de la funcionalidad del producto o del servicio básico y más allá de la calidad interna y externa de los servicios que presta la empresa. (Alcaide, 2015)	La fidelización se analizará en base a las dimensiones: Recomendación de los estudiantes, permanencia en la institución, consideración alternativa, comunicación "boca a boca" mediante un cuestionario de 7 ítems	Recomendación de los estudiantes	Recomienda su institución a amigos y familiares.	1-2	La escala para la medición de los datos será según la escala ordinal: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	Cuestionario propuesto por Zakari (2016) Adaptado por López (2017) (Formulario de Google adaptado por la investigadora con 7 ítems)
			Permanencia en la institución	Considera a su institución como primera opción para continuar con estudios.	3-4		
			Consideración alternativa	Considera otras instituciones cuando necesita servicios de enseñanza.	5		
			Comunicación "boca a boca"	Comunica aspectos positivos de la empresa. Comunica aspectos negativos de empresa.	6-7		

Deserción	se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado, y considera un tiempo suficientemente largo como para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore. (Himmel, 2018).	La deserción analizará en base a las dimensiones: Factor personal, académico, económico e institucional mediante un cuestionario de 21 ítems	Factor personal-individual	Vocación. Integración a las actividades realizadas por la institución.	8-12	La escala para la medición de los datos será según la escala ordinal: 1=Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4= En desacuerdo 5= Totalmente en desacuerdo	Cuestionario (Formulario de Google con 21 ítems)
			Factor económico	Costos adecuados. Sistema de becas	13-17		
			Factor académico	Rendimiento académico. Interés por el estudio. Carga académica Horarios adecuados.	18-20		
			Factor institucional	Desempeño docente. Calidad de atención de servicio. Beneficios.	21-28		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre deserción

Esta encuesta es ANÓNIMA, por lo que solicito sea sincero(a) en sus respuestas. Ya que el compromiso de confidencialidad se respeta de acuerdo con los fines de la investigación.

Instrucciones: Responda las interrogantes, seleccionando la alternativa que se ajuste a la verdad. Para ello debe considerar los siguientes valores:

5= Totalmente en desacuerdo; 4= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 2= De acuerdo; 1= Totalmente de acuerdo

Nº	Dimensión: Factor personal	1	2	3	4	5
1	¿Te sientes motivado con la carrera que has elegido estudiar?					
2	¿Consideras que las experiencias adquiridas en la institución fortalecen tu vocación?					
3	¿Consideras las actividades académicas me permiten distribuir mis horarios para desarrollar otras actividades (Trabajo, descanso, ocio, familia)?					
4	¿consideras que se realizan actividades que permiten relacionarme de manera positiva con mi entorno?					
5	¿Consideras que la institución cubre tus expectativas?					
Nº	Dimensión: Factor académico	1	2	3	4	5
6	¿Las asignaturas son idóneas para tu desarrollo profesional?					
7	¿Consideras que los contenidos son prácticos y que existe equilibrio entre la formación teórica y profesional?					
8	¿Te sientes comprometido con cada una de las asignaturas?					
9	¿El horario elegido te permite un buen desenvolvimiento en clase?					
10	¿Tu rendimiento académico es acorde a tu desenvolvimiento?					
Nº	Dimensión: Factor económico	1	2	3	4	5
11	¿Los costos que implica la carrera son asumidos con responsabilidad?					
12	¿Te esfuerzas para ser beneficiado con el sistema de becas que ofrece la institución?					
13	¿Consideras que la institución establece estrategias que generan beneficios para los estudiantes (descuentos)?					
Nº	Dimensión: Factor institucional	1	2	3	4	5
14	¿El docente muestra experiencia en su curso?					

15	¿El docente se muestra asequible a resolver las preguntas relacionadas al curso?					
16	¿Se siente satisfecho con las clases virtuales impartidas?					
17	¿Comunicas tus dudas con la confianza que vas a ser escuchado?					
18	¿Consideras que los programas académicos brindados por la institución son de calidad?					
19	¿Consideras que el personal administrativo provee información con rapidez cuando es necesario?					
20	¿Consideras que el personal administrativo está disponible para ayudar a los estudiantes, es empático?					
21	¿Los beneficios (becas, biblioteca, convenios, etc) brindados por la institución te brindan seguridad?					

Cuestionario sobre fidelización

Esta encuesta es ANÓNIMA, por lo que solicito sea sincero(a) en sus respuestas. Ya que el compromiso de confidencialidad se respeta de acuerdo con los fines de la investigación.

Instrucciones: Responda las interrogantes, seleccionando la alternativa que se ajuste a la verdad. Para ello debe considerar los siguientes valores:

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

Nº	Dimensión: Recomendación del estudiante	1	2	3	4	5
1	¿Consideras a la institución un lugar adecuado para estudiar?					
2	¿Recomiendas a la institución a tus amigos y familiares?					
Nº	Dimensión: Permanencia en la institución	1	2	3	4	5
3	Si tienes la oportunidad de continuar con tus estudios superiores ¿considerarías a esta institución para realizarlo?					
4	Si pudiera elegir nuevamente dónde estudiar una segunda carrera o llevar cursos cortos ¿Te volverías a matricular en esta institución?					
Nº	Dimensión: Consideración alternativa	1	2	3	4	5
5	¿Si necesitara los servicios de enseñanza superior buscaría otras instituciones?					
Nº	Dimensión: comunicación “boca a boca”	1	2	3	4	5
6	¿Comunicas los aspectos positivos de la institución a mis amigos y familiares?					
7	¿Evitas comunicar aspectos negativos sobre los servicios brindados por la institución?					

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ESPICHE SANCHEZ SILVIA VIRGINIA
- 1.2. Grado académico que ostenta: MAGISTER
- 1.3. Institución donde trabaja: IE 11524 "GRF"
- 1.4. Experiencia laboral (años): 21 años
- 1.5. Título de la tesis: Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán - Cajamarca
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Mirtha Mirella Castillo Mora
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de deserción

2. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	1	1	2	2	3	35	40	4	5	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje usado es claro y adecuado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad sin representar sesgo.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento posee una organización lógica y coherente.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONAL-	Adecuado (a) para																				X

**INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 4.1. Apellidos y nombres del experto: ESPICHE SANCHEZ SILVIA VIRGINIA
- 1.1. Grado académico que ostenta: MAGISTER
- 1.2. Institución donde trabaja: IE 11524 GRF
- 1.3. Experiencia laboral (años): 21
- 1.4. Título de la tesis: Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca
- 1.5. Nombre del autor de la tesis: Mirtha Mirella Castillo Mora
- 1.6. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de fidelización.]

2. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE		BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	El lenguaje usado es claro y adecuado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad sin representar sesgo.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento posee una organización lógica y coherente.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para medir el grado de fidelización.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables,																					X

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo*
- 1.2. Grado académico que ostenta: *Doctor*
- 1.3. Institución donde trabaja: *Universidad "César Vallejo" Lima - Oeste*
- 1.4. Experiencia laboral (años): *20*
- 1.5. Título de la tesis: Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Publico de Yauyucán - Cajamarca
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Mirtha Mirella Castillo Mora
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de deserción

2. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		50	105	10	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje usado es claro y adecuado.																				✓
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad sin representar sesgo.																				✓
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				✓
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento posee una organización lógica y coherente.																				✓
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para medir el nivel de deserción.																				✓

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo*
- 1.2. Grado académico que ostenta: *Doctor*
- 1.3. Institución donde trabaja: *Universidad "César Vallejo" Lima - Oeste*
- 1.4. Experiencia laboral (años): *20*
- 1.5. Título de la tesis: Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Mirtha Mirella Castillo Mora
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de fidelización.

2. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje usado es claro y adecuado.																				✓
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad sin representar sesgo.																				✓
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				✓
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento posee una organización lógica y coherente.																				✓
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para medir el grado de fidelización.																				✓
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				✓

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Hernández Fernández Bertila
- 1.2. Grado académico que ostenta: Doctora en Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo
- 1.4. Experiencia laboral (años): 13 años
- 1.5. Título de la tesis: Fidelización y deserción de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucan – Cajamarca
- 1.6. Nombre del autor de la tesis: Mirtha Mirella Castillo Mora
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de fidelización.

2. ASPECTOS PARA VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	El lenguaje usado es claro y adecuado.																			x		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad sin representar sesgo.																				x	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				x	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento posee una organización lógica y coherente.																				x	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para medir el grado de fidelización.																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				x	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				x	

Confiabilidad de los instrumentos

Variable deserción

Tabla 8

Fiabilidad de instrumento de deserción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,992	21

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS 21versión 26

Variable fidelización

Tabla 9

Fiabilidad de instrumento de variable fidelización

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	7

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

<p>¿Cuál es la relación entre la fidelización y el factor económico de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fidelización y el factor institucional de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán?</p>	<p>Determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor académico de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.</p> <p>Determinar la relación entre la fidelización y la dimensión factor institucional de estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán.</p>					
---	---	--	--	--	--	--

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
"SANTOS VILLALOBOS HUAMÁN"
MUTUYRAMPA – YAUYUCÁN
SANTA CRUZ – CAJAMARCA
R. M. N° 0110-2004-ED



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Resolución Directoral N° 035- 2020/DRE-CAJ/ DG-IESTP "SVH"-Y.

Yauyucán, 24 de noviembre de 2020.

VISTO:

La solicitud presentada por la Lic. Mirtha Mirella Castillo Mora, con fecha 09 de noviembre del año 2020, solicitando la autorización correspondiente para ejecutar el trabajo de investigación denominado: "Fidelización y deserción de los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca"

CONSIDERANDO

Que, es política del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Santos Villalobos Huamán" de Yauyucán, incentivar la ejecución de trabajos de investigación, que coadyuven hacia la mejora de su formación profesional y por ende de los nuestros estudiantes;

Que, de conformidad con la Ley N° 28044, Ley General de Educación; Ley N°30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes; Decreto Legislativo N°1375, que modifica diversos artículos de la Ley General de Educación, sobre Educación Técnico- Productiva y dicta otras disposiciones; RVM N° 178-2018-MINEDU que aprueba los "Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica" y su modificatoria RVM N°277-2019- MINEDU; Resolución Directoral N°005-2020/DRE-CAJ/DG-IESTP "SVH"-Y que aprueba el Reglamento Interno del IESTP "Santos Villalobos Huamán" y, en uso de las facultades conferidas a esta Dirección;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR la ejecución del trabajo de investigación denominado: "Fidelización y deserción de los estudiantes de un Instituto Superior Tecnológico Público de Yauyucán – Cajamarca", el mismo que es presentado por la Lic. Mirtha Mirella Castillo Mora.

ARTÍCULO SEGUNDO: HACER EXTENSIVA la presente resolución para conocimiento de la parte interesada.

Regístrese, comuníquese y archívese.



CS/DG.IESTP "SVH"
ash/s