

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**

**FACULTAD DE MERCADEO COMUNICACIÓN Y ARTES**

**MAESTRIA EN GERENCIA ESTRATÉGICA DE MERCADEO**

**TRABAJO DE TESIS**

**RETENCIÓN DE ESTUDIANTES INSCRITOS EN MODALIDAD VIRTUAL.  
ESTUDIO DE CASO: INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRAN  
COLOMBIANO**

**NUBIA ESTHER MURCIA AGUDELO**

**SANDRA PATRICIA ROJAS BERRIO  
ASESOR**

**Bogotá D.C. Julio de 2013**

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO TEORICO.....	¡Error! Marcador no definido.
MARKETING RELACIONAL.....	¡Error! Marcador no definido.
MOTIVACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
PREGUNTA INVESTIGATIVA .....	¡Error! Marcador no definido.
BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error! Marcador no definido.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy la economía mundial ha cambiado, los procesos se han vuelto más exigentes y los clientes esperan de sus proveedores servicio, agilidad y calidad teniendo claro que si un proveedor no cumple sus promesas de valor puede conseguir el mismo servicio y producto en otro oferente incluso con un precio menor. Ante esta avalancha de competitividad donde la web abre miles de oportunidades y por ende miles de competidores, la empresa que quiera subsistir requiere implementar procesos y procedimientos eficientes, con personal capacitado e identificado con los objetivos estratégicos corporativos.

Colombia no se escapa del cambio constante y de la competencia abrumadora, por ello nuestras empresas requieren personal comprometido, dispuesto a asumir retos y a fortalecer sus competencias. Por ello, quienes quieran desarrollar una carrera profesional, requieren estar en evolución constante, aprendiendo y actualizándose de forma continua. En consecuencia quien cuente con el personal calificado con mayores aptitudes y con mejores actitudes contará con buenas bases para afrontar los retos dentro y fuera de su mercado local.

En esta línea, quienes busquen oportunidades laborales también buscan líneas de estudio acordes a las oportunidades que les ofrece el mercado, sin embargo, esta variable está atada al crecimiento de nuestra economía la cual presenta mejores condiciones que muchos de los países europeos e incluso en mejores condiciones que Estados Unidos, nuestros referentes principales (ANDI, 2012). Colombia ha tenido un crecimiento en los últimos años del PIB; según el DANE desde el 2009 de 1.7%, en 2010 del 4%, en 2011 5,9% y 2012 3.8% (DANE, 2012) afrontando con éxito los impactos de las crisis económicas de sus socios tradicionales (Estados Unidos y Venezuela)

Desafortunadamente este progreso no se ha visto reflejado en todas las zonas del país donde la persistencia de las desigualdades del desarrollo regional: los departamentos de la Costa Caribe y Norte de Santander han llegado a mantener

una tendencia del PIB por debajo del promedio nacional desde 1980 hasta el 2007; incluso este panorama es más alentador que departamentos ubicados en Amazonía y Orinoquía. En Chocó hasta el 2007 continúa en NIB más alto por departamento (Necesidades Básicas Insatisfechas). (Galvis, 2010)

“el porcentaje de población por debajo de la línea de pobreza es de aproximadamente el doble del reportado a nivel nacional. En relación a educación, los índices de analfabetismo doblan los reportados para el país. Por último, con relación a la infraestructura, se encuentra que el trayecto entre Quibdó y un mercado importante como Medellín, que se calcula en 220 km, puede tomar aproximadamente 18 horas en realizarse”, mientras que el trayecto Bogotá-Cali, que es el doble de la distancia Quibdó-Medellín, puede tomar en promedio solo unas nueve horas”

Según el DANE aún en el 2005 esta tendencia es constante de acuerdo con un 79,19% en el NIB.

Las conclusiones son contundentes “La periferia del país enfrenta, pues, unas condiciones de pobreza estructurales a nivel regional, que la mantienen en un círculo vicioso de donde no ha sido fácil salir. También se concluye del análisis que esas condiciones de pobreza están acompañadas de inequidades tanto a nivel interregional como interpersonal” (Galvis, 2010)

Frente a este panorama menos optimista que las posturas mostradas en los noticieros, que alternativas se presentan para que esta población salga de estas llamadas “trampas de pobreza”, las políticas regionales son una parte de la respuesta. Sin embargo, ¿cuál sería la contribución del el sector privado?”

La Institución Politécnico GranColombiano, fiel a su misión: “... centro de estudios superiores, creado para contribuir decididamente al desarrollo socio-económico y cultural del país con programas universitarios de currículo integrado y por ciclos, para la formación de técnicos, tecnólogos, profesionales, especialistas y

magísteres, por medio de una educación basada en el respeto por los derechos humanos, el desarrollo integral de la personalidad humana, la formación para la autonomía intelectual, la inserción y la participación del país en los procesos socio-económicos internacionales, el avance de la tecnología, la formación y la aplicación de la investigación y la responsabilidad social, dentro de un proceso de autoevaluación permanente con el propósito firme de buscar la excelencia” (Institución Universitaria Politécnico GranColombiano, 1992) presenta una oferta en educación virtual de fácil acceso, la cual promueve al igual que lo afirma el Plan Decenal de Educación “la continuidad de los estudiantes en el sistema educativo” (Rincon, 2009), así Politécnico aporta al desarrollo social del país y fortalece el crecimiento individual de sus estudiantes.