



Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia 



<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Perceptions of students about careers and services by School of Management Science of Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya¹

fsanabria@uned.ac.cr

Francisco Mora-Vicarioli²

fmora@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)

Volumen 9, Número 2

30 de noviembre de 2018

pp. 1 - 29

Recibido: 02 de abril de 2018

Aprobado: 16 de mayo de 2018

¹ Máster en Administración de Empresas con énfasis en mercadeo gerencial de la USL y licenciaturas en docencia y mercadeo de la UNED y TEC, respectivamente, bachillerato en administración de empresas TEC. Profesor universitario desde el año 1998 tanto en universidades privadas como estatales, así como del programa de técnicos en Administración del TEC por 4 años consecutivos. Profesor de la UNED desde el año 2008 y, actualmente, encargado de la Cátedra de Mercadeo de la UNED.

² Máster en Tecnología Educativa, Licenciatura en Docencia y Bachiller en Enseñanza de la Matemática, todos estos obtenidos en la UNED, Posgrado de Especialización en Entornos Virtuales de Aprendizaje, de Virtual Educa Experto en *e-learning*, de la Fundación para la Actualización Tecnológica de Latinoamérica (FATLA). Tiene más de diez años de experiencia en docencia a distancia y virtual. Desde hace más de 7 años se desempeña como asesor del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) de la UNED y en el ámbito de la docencia en la educación a distancia y virtual.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la percepción que tienen los estudiantes respecto a las diferentes carreras y énfasis que ofrece la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA), de la Universidad Estatal a Distancia (UNED). El proceso de investigación fue descriptivo, y así conocer la opinión general de los consultados sobre varios elementos de la demanda en la oferta académica de sus carreras. Dicha información se obtuvo mediante una encuesta dirigida a los estudiantes matriculados durante el segundo cuatrimestre del 2015, tanto en el Centro Universitario (CU) de San José como en el Liceo Anastasio Alfaro, utilizando un método de muestreo por conveniencia, por la facilidad para consultar a los estudiantes que asisten a las tutorías que se imparten en ambos recintos. Destacó que la carrera de mayor demanda es la de Contaduría Pública, seguida de Dirección de Empresas, Banca y Finanzas y Recursos Humanos. Un comportamiento similar se mantiene con respecto a las carreras que más les motiva estudiar, pues Contaduría y Recursos Humanos encabeza la preferencia de los estudiantes. Así, es importante mejorar la imagen de los demás énfasis con el fin de que obtengan un mejor posicionamiento entre los gustos e intereses de la población estudiantil de la ECA, que optan por matricular alguno de sus énfasis.

Palabras clave: Educación a distancia; formación a distancia; estudiante universitario; universidad a distancia; percepción; ciencias administrativas.

Abstract

This research was carried out with the objective of analyzing the perception that students have regarding the different careers and emphasis offered by the School of Management Sciences (ECA), of the State Distance University (UNED). The research process was descriptive, to know the general opinion of the consulted about various elements of the demand in the academic offer of their careers. This information was obtained through a survey addressed to students enrolled during the second semester of 2015, both at the University Center (CU) of San José, and at the Anastasio Alfaro High School, using a convenience sampling method, for the ease to consult the students who attend the tutorials that are taught in both venues. He stressed that the career of greatest demand is Public Accounting, followed by Business Management, Banking and Finance and Human Resources. Similar behavior is maintained with respect to the careers that most motivate them to study because Accounting and Human Resources, leads the preference of students. Thus, it is important to improve the image of others in order to obtain a better position among the tastes and interests of the student population of the ECA, who choose to enroll some of their emphasis.

Keywords: Distance education; distance learning; university students; distance university; perception; administrative sciences.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Introducción

Este artículo presenta los resultados de la investigación realizada por la Cátedra de Mercadeo, sobre la percepción de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), respecto a las diferentes carreras que se ofrecen durante el segundo cuatrimestre del 2015.

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) es una institución pública de enseñanza superior de Costa Rica y la única del Estado que tiene la modalidad de estudio a distancia, por lo que es muy accesible para muchos estudiantes alejados del Gran Área Metropolitana (GAM). Cuenta con 37 centros universitarios a lo largo y ancho del territorio nacional, al servicio de las necesidades de los estudiantes de las diferentes localidades del país.

La UNED, por su misión y visión de brindar acceso y ser líder en el modelo a distancia (UNED, s.f.), debe garantizar la prestación de un servicio educativo y de formación profesional que busque mejorar la calidad académica de sus carreras, y con ello, la satisfacción de su población estudiantil, a la vez el Modelo Pedagógico de la UNED marca la ruta sobre el rol de los materiales didácticos, evaluación de los aprendizajes, el docente y cómo el estudiante asume el estudio a distancia (UNED, 2004). Esto se consigue mediante la acreditación de las diferentes carreras de las ciencias de la administración, que exige la constante revisión de los procesos académicos y servicios, para cumplir con los estándares de calidad que deben tener sus énfasis, según el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) de Costa Rica, como ente único y oficial encargado de acreditar las carreras universitarias del país. Es importante anotar que, la mayoría de carreras de la ECA cuentan con la acreditación de SINAES, solo el énfasis de Cooperativas y Asociativas no cuenta con esta certificación.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La opinión de los estudiantes respecto a las diferentes carreras de la ECA tiene un lugar importante dentro de los procesos de acreditación, con el propósito de considerar las recomendaciones, e incorporarlas en los planes de mejoras al que debe someterse dicha dependencia, todo enmarcado dentro del modelo educativo a distancia de la UNED y sus características particulares de entrega de la docencia, servicios a los estudiantes, evaluación de los aprendizajes y rol que asume el estudiantado.

Por ello, es importante determinar algunos elementos de la percepción de los estudiantes como una variable amplia que depende de la realidad, así concebida por cada ser humano, su entorno y otros elementos que la configuran. En el caso de las carreras de las ciencias de la administración que se imparten en la UNED, son muchas las necesidades de información que se desean conocer para mejorar su calidad, tales como: carreras de mayor demanda laboral, calidad de las asignaturas, propuestas de evaluación de los aprendizajes, posicionamiento, credibilidad, flexibilidad horaria, servicios administrativos, uso de las tecnologías de la comunicación e información (TIC), infraestructura física, entre otras.

Dicha información, se obtuvo a través de una investigación descriptiva donde el interés fue, conocer a profundidad las opiniones de los estudiantes respecto a las necesidades de información mencionadas. La forma de medir las variables implicadas en este proceso de investigación fue por medio de la entrevista directa, así como el uso de la técnica del cuestionario. La operacionalización de las variables contenidas en los objetivos específicos, servirán para identificar los indicadores para su respectiva medición.

De esta manera, se requirió obtener información sobre los elementos mencionados a fin de buscar solución a un problema identificado en la demanda; específicamente, en la

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

percepción de los estudiantes con respecto a las carreras que afectan su decisión de elección para matricular en uno u otro énfasis en el área de la administración.

Los resultados de la investigación servirán de insumo para la ECA, con el fin de mejorar o mantener la calidad de las carreras que ofrece a partir de la opinión de los estudiantes de la institución, quienes son los usuarios finales del servicio y demandan una educación con los elementos necesarios para su desarrollo profesional. Además, la información obtenida contribuirá a identificar los programas y cátedras que han realizado un buen trabajo; y de esta forma, poder replicar los factores de éxito que las hacen merecedoras de una mejor percepción ante los estudiantes. Es importante señalar, como la ECA presenta un segundo lugar en cantidad de personas graduadas, según datos institucionales del 2017, solamente superada por las carreras de la Escuela de Ciencias de la Educación de la UNED (UNED, 2018).

Con el propósito de obtener la información necesaria de los estudiantes para el proceso de toma de decisiones que afectan a la ECA, se propone una orientación específica para este artículo, por medio de los objetivos que se mostrarán a continuación.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar la percepción del servicio que brinda la Escuela de Ciencias de la Administración (ECA) con respecto a sus diferentes carreras, dirigidas hacia la población estudiantil del Centro Universitario San José, durante el segundo cuatrimestre del 2015.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Objetivos específicos:

1. Determinar las carreras de mayor demanda de la ECA.
2. Identificar las carreras mejor posicionadas de la ECA, en términos del servicio académico brindado.
3. Valorar la infraestructura que ofrece la UNED para impartir tutorías y su influencia en la calidad de las asignaturas.
4. Determinar el servicio horario que ofrece la UNED acorde al perfil de los estudiantes de administración.

Estado de la cuestión

Son muchas las investigaciones que se realizan en diversas universidades del mundo, para determinar una serie de factores relacionados con sus estudiantes. Identificar aspectos perceptuales, se torna en una variable de interés, debido a la gran magnitud de aspectos que se pueden medir a través de esta. Así, en el artículo denominado *Percepción personal y cualidades para la elección de una carrera profesional en negocios. Un caso concreto*, de los autores Farías, García, Monforte y Prott, (2014), se muestra el perfil del estudiante que ingresa a una carrera de negocios, desde el punto de vista conductual, demográfico y de rasgos de personalidad. El estudio revierte gran importancia, ya que facilita los procesos de orientación y elección de carrera profesional, que permite una decisión más responsable por parte de los estudiantes y más efectiva, desde el punto de vista de las universidades.

Otros referentes investigativos en relación con el estudiante universitario y su satisfacción, con investigación realizada por Pérez, Martínez y Martínez (2015), donde se debate la percepción del rol del profesorado y el servicio de la institución de educación superior. Por otra parte, otro estudio a nivel internacional es el realizado por Murcia y Torregrosa (2015) referente a la satisfacción y motivación del estudiante universitario. Finalmente, otro ejemplo

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

investigativo es el aportado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), donde destaca como aspectos relevantes para la satisfacción del estudiante universitario: el plan de estudios, papel del docente, servicios de apoyo y administrativos, ambiente e infraestructura, donde destaca entre lo más relevante, la labor docente para efectos de la satisfacción.

Por otra parte, este artículo tiene como propósito, conocer los rasgos de personalidad y los criterios asociados con la elección de una carrera profesional en negocios, desde la percepción personal del estudiante. Además, proporciona información sobre la opinión del estudiante, sus características de personalidad y las cualidades asociadas con la elección de una carrera profesional en negocios. Ello, puede servir de complemento para reforzar algunos resultados del estudio original del presente artículo, y contar con argumentos paralelos a la investigación realizada para la ECA, en torno a la percepción de los estudiantes de sus carreras.

También, se revisó una tesis denominada *Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela graduada de Administración Pública de la universidad de Puerto Rico, Recinto de Rio Piedras de Blanco* (2004). En este estudio se muestra la satisfacción del estudiante de administración Pública, basado en una serie de indicadores que denotan el nivel de importancia que tienen las premisas educativas para esta población. Básicamente, busca mejorar en aquellas áreas en las que esta rama de la administración encuentra sus principales falencias, en cuanto a la percepción de sus alumnos. Esta tesis tuvo como propósito, identificar la satisfacción del educando de Administración Pública, en la que se miden algunas variables de interés como: sus actitudes, variedad de servicios que reciben, programas de estudio, entre otros. Además, los servicios complementarios que reciben los educandos de la Universidad, de donde se realizó este documento, pueden servir de ejemplo para determinar los aspectos que mueven al estudiante a preferir una carrera,

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

complementando aún más, el análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada para la Escuela de Ciencias de la Administración sobre la percepción de sus carreras.

Marco teórico

En relación con la educación a distancia, modelo en el que se circunscribe esta investigación, López y Martínez (2006), aportan que: "Aunque existen antecedentes desde la Revolución industrial, se puede enfocar que la educación abierta y a distancia a tomado fuerza a partir de la segunda mitad del siglo XX, siendo más significativo en los últimos 20 años" (p. 59). El aporte de la educación a distancia tiene que ver con el mejor acceso a la educación para poblaciones que no pueden acceder fácilmente a la educación tradicional y presencial, lo cual tiene que ver con la inclusividad:

[...] es pensar no nada más en personas discapacitadas, es también hacerlo en los que viven en la pobreza y la marginalidad, en los que pertenecen a etnias no mayoritarias, en los que hablan lenguas minoritarias, en los que viven en zonas remotas, en los que son marginados por cuestión de género, y en los que se encuentran privados de libertad o en situación de custodia. Es centrarnos, por tanto, en todos los alumnos, especialmente, en los más vulnerables, es decir, a los que se tiende a excluir del sistema educativo. (Cabero, 2016, p. 2)

Apoyando las ideas anteriores sobre educación a distancia, esta puede ser vista como: "[...] una alternativa frente a las barreras que dificultan el ingreso y la permanencia en la educación universitaria convencional, tales como la dedicación horaria, la autogestión de los tiempos de estudio, la localización de los centros universitarios de estudio, entre otras" (Escanés, Herrero, Merlino y Ayllón, 2014, p. 46)

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Por otra parte, Kotler y Armstrong (2015a) definen la percepción como “el proceso mediante el cual los seres humanos seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen intangible del mundo” (p. 148). La percepción es algo muy personal y es normal que los individuos tengan opiniones distintas de la misma cuestión o ante la misma estimulación.

La UNED, como institución de educación superior con más de 40 años de experiencia, debe garantizar la prestación de un servicio de calidad que busca la satisfacción de la mayoría de sus estudiantes. De este modo, Kotler y Armstrong (2015a), definen la calidad como: las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades que expresan sus clientes. En este caso, para garantizar la calidad de las carreras que se ofrecen en la ECA, y lograr así la satisfacción de la población estudiantil, se debe someter a los procesos de acreditación ante el SINAES.

Otro importante concepto es definir la demanda, y este término, según Hair, Bush y Ortinau (2010), consiste básicamente, en la cantidad de individuos que prefieren una oferta de producto o servicio de acuerdo con ciertos motivos del consumidor. Esta demanda es la que hace que cualquier organización logre desarrollarse en su mercado; pues entre más clientela, mayor será el éxito económico y crecimiento a nivel organizacional.

Aunado a este concepto, está el posicionamiento, el cual según Kotler y Armstrong (2015b) consiste en el lugar claro y preciso que ocupa un determinado producto o servicio en la mente del consumidor. De manera que, entre mayor sea la demanda mayor va a ser el grado de posicionamiento del servicio prestado por la organización de que se trate. Para la ECA, es muy importante ocupar este lugar claro y distintivo en la mente de sus estudiantes, a través

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

de las diferentes carreras que ofrece. Determinar cuál será el orden de preferencia, dependerá del gusto que manifiesten por alguno de los énfasis que ofrece la ECA.

Es importante recalcar, que, en investigación de mercados existen diferentes métodos para investigar; como el exploratorio, que según Kinneer y Taylor (2004) está diseñado para obtener información preliminar de la situación en el reconocimiento y definición del problema a investigar. Para esta investigación, tanto el problema como los objetivos del estudio quedan definidos desde el inicio, por lo que el tipo descriptivo se acopla más a este trabajo. Según los autores mencionados, la investigación descriptiva se usa cuando se trata de describir características de fenómenos de mercado y su frecuencia de ocurrencia, así como para determinar la asociación de variables. Este es el método utilizado en el desarrollo de esta investigación, para identificar comportamientos de los estudiantes, en relación con su percepción, ante la oferta de servicios que brinda la Escuela de Ciencias de la Administración a esta población.

Metodología y materiales

A continuación, se detallan los aspectos concernientes a la metodología aplicada para esta investigación.

Tipo de investigación

En el marco de la investigación de mercados, los dos tipos más utilizados son la investigación exploratoria, Hernández, Fernández y Baptista (2010); este tipo de investigaciones “Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (p. 85).

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](https://doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Por otra parte, la investigación concluyente; la cual, a su vez, se divide en descriptiva y causal. Describe en forma gráfica los fenómenos de mercados y determina su frecuencia de ocurrencia. También, en este tipo de investigación se buscan las características y propiedades de lo que se somete a investigación, así como información sobre las variables en estudio. Según Malhotra (2008), la investigación descriptiva aplica en situaciones en las que se necesita determinar la percepción de los encuestados con respecto a las características de los productos o servicios, como es el caso que nos ocupa.

De esta manera, dado que el objetivo de la investigación es describir la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio ofrecido por la ECA de la UNED, con respecto a ciertas características específicas de sus diferentes carreras; se basará exclusivamente, en un alcance descriptivo.

Fuentes de información

Para efectos de esta investigación, se tuvo como fuente primaria a la población estudiantil, de la cual se obtuvo la información por medio de una encuesta aplicada de manera personal, que constituyó información de primera mano para el proceso de toma de decisiones que afecta a la ECA; a la vez, que ofrece ventajas como las de obtener gran cantidad de información y una mayor cooperación por parte de la persona encuestada, entre otras. Las encuestas fueron validadas por expertos en el área de la administración y con experiencia profesional y académica, las observaciones fueron integradas en la mismas, así mismo, se pilotearon antes de ser aplicadas a la población, con el fin de detectar posibles ambigüedades en las preguntas, para tal fin, se recurrió a cinco estudiantes que colaboraron en el proceso de validación de manera voluntaria vía correo electrónico, por medio del contacto del encargado de la cátedra. Lo anterior, con el fin de garantizar el éxito a la hora de recabar la información por medio del instrumento.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Por otro lado, se utilizaron otras fuentes como la observación directa; aunque esta técnica no constituye un instrumento formal como es el caso de la encuesta, en la que se detalla un cuestionario para recabar la información. La misma se empleó en algunos casos, en los que la observación podía ser un complemento adecuado a las preguntas aplicadas a los encuestados y contribuir de manera confiable a los resultados obtenidos en el proceso de recolección de la información.

Entre las fuentes secundarias, se consultó bibliografía pertinente al tema, consulta de artículos relacionados, información referente a la UNED y la ECA, entre otros documentos, que vienen a apoyar el proceso de investigación de mercados realizado.

Sujetos de información y caracterización

De acuerdo con Malhotra (2008), la población de estudio se define en términos de los siguientes elementos:

- a. Población meta: como el conjunto de elementos que proporcionarán la información solicitada. En este caso, son los estudiantes universitarios de la UNED que se encuentran cursando alguna carrera de las que ofrece la ECA.
- b. Unidad de muestreo: definida como la unidad que contiene el elemento. Para esta investigación, la unidad de muestreo es el Centro Universitario de San José y el Liceo Anastasio Alfaro, de donde se tomaron los elementos para formar parte de la muestra a consultar.
- c. Extensión: límites geográficos donde se llevará a cabo el proceso de encuesta. Aquí se tomaron en cuenta a los estudiantes matriculados en el centro universitario de San José y que provienen de zonas aledañas.
- d. Tiempo: referente al periodo considerado para la investigación. La misma se desarrolló durante el II cuatrimestre del 2015.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Considerando los datos anteriores, la población bajo estudio para esta investigación se definió de la siguiente manera:

Los estudiantes matriculados en alguna de las carreras de la ECA, pertenecientes al Centro Universitario de San José y zonas aledañas, que son atendidas en las instalaciones del Liceo Anastasio Alfaro durante el II cuatrimestre del 2015. La población seleccionada corresponde a aquellos que cursan el área disciplinar que imparte la ECA, el periodo académico corresponde con el periodo en el que ya se cuenta con la investigación presente de manera perfilada, así como el instrumento de investigación en versión final.

Muestra

Para la presente investigación se seleccionó un método no probabilístico, específicamente, el muestreo por conveniencia debido a la disponibilidad y facilidad del elemento a ser encuestado, tal como lo señala Hernández y Fernández y Baptista (2010), la muestra no probabilística o dirigida se utiliza cuando: "selecciona participantes por uno o varios propósitos y no pretende que los casos sean representativos de la población". (p. 171). De esta forma, se encuestaron a los estudiantes que, en el momento de recolectar la información solicitada, se encontraron asistiendo a la tutoría presencial o bien retirando algún instrumento de evaluación en las instalaciones del centro universitario de San José o en las instalaciones del Liceo Anastasio Alfaro, el cual se utiliza también para la región metropolitana. Se aplicaron un total de 56 encuestas, las cuales fueron analizadas para esta investigación.

Para esta investigación, se utilizó el procedimiento de recolección conocido con el nombre de método de comunicación, con el fin de registrar la información de los encuestados por medio

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

de una técnica estructurada directa, en la que se aplican las mismas preguntas a todos los estudiantes seleccionados.

Para la realización de la encuesta, se elaboró un cuestionario con un total de 17 preguntas, 16 de estas fueron cerradas y una última abierta, con el fin de que el estudiante realizara alguna observación o comentario sobre las carreras de administración que imparte la ECA, en cuanto a infraestructura, servicios académicos, horarios de atención, flexibilidad, entre otros factores. La estructura por medio de preguntas cerradas permitió una aplicación ágil y rápida, brindando más posibilidades de colaboración, ya que el tiempo de respuesta se disminuía.

Se entrevistaron solo a estudiantes que se encontraban recibiendo tutorías en alguna de las asignaturas pertenecientes a las diferentes carreras de la ECA. En caso de que fueran estudiantes activos de alguna de esas carreras, se procedió a aplicarles el cuestionario para que procedieran a responderlo.

El análisis de datos se llevó a cabo mediante la interpretación de gráficos y cuadros estadísticos que resumen los datos obtenidos del proceso de encuesta, y se sometieron a su respectivo análisis y discusión. Esto se hizo en cada una de las preguntas aplicadas a los encuestados y en los casos en los que no amerita la construcción de un cuadro estadístico se utiliza la forma textual para la interpretación de los datos.

Metodología de aplicación

Toda investigación merece que sus resultados tengan veracidad a través de los recursos empleados para obtenerlos. En este sentido, cobran gran importancia las personas que de una u otra manera tuvieron que ver con el proceso de investigación, los instrumentos y

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

materiales que se utilizan para recoger la información, así como los procedimientos utilizados que dan credibilidad al estudio realizado. En detalle, se amplía cada uno de estos puntos.

Entre los principales participantes del proceso de investigación, se contó con estudiantes que realizaron la configuración del estudio con ayuda de la Cátedra de Mercadeo, quien les brindó el apoyo logístico y conceptual para obtener resultados coherentes y así mantener un hilo conductor de pensamiento. Por otra parte, tanto el personal del Centro Universitario de San José como del Colegio Anastasio Alfaro apoyaron la labor del investigador prestando las instalaciones e informaron sobre el día y hora más concurrido de estudiantes para llevar a cabo las encuestas con la participación necesaria que implica este proceso.

Se obtuvo una colaboración total de 60 participantes, pero luego del análisis se descartaron 4 por motivos de la manipulación errónea y mala transcripción de respuestas, con lo cual se contó con 56 instrumentos para el análisis.

Procedimiento

Como parte del trabajo de campo, se programó la aplicación de las encuestas para un fin de semana que coincidiera con tutoría presencial (día de mayor convergencia de estudiantes) y así aplicar las 56 encuestas en los recintos antes mencionados. Para ello, se contó con la ayuda de dos personas más, aparte del investigador. Las encuestas se aplicaron durante la mañana y la tarde del sábado 1ero de agosto, recogiendo la mayor cantidad de respuestas durante las horas de la tarde. Los estudiantes fueron seleccionados para formar parte de la muestra de acuerdo con su fácil disponibilidad, o sea, mientras esperaban ingresar a su tutoría o salían de esta.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Cabe destacar que, la anuencia por parte de los estudiantes abordados fue muy buena, la gran mayoría accedió a colaborar, fueron muy pocos los que se negaron. Esto hizo que el trabajo de campo resultara bastante sencillo y por eso solo se requirió de un día para aplicar las 60 encuestas.

Variables del estudio

A continuación, se hace el análisis de las variables de los objetivos específicos de la investigación. El análisis se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Análisis de variables

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Indicadores	Definición instrumental
1. Determinar la carrera de mayor demanda de la Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED	Carrera de mayor demanda de la ECA.	Se refiere a la carrera o profesión que más estudiantes quieren cursar.	1. Gusto y preferencia. 2. Motivación. 3. Percepción positiva.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál carrera le gusta más? • ¿Cuál carrera lo motiva más? • ¿Cuál cree que es la carrera de mayor demanda?
2. Identificar las carreras mejor posicionadas de la Escuela de Ciencias de la Administración de la UNED	Carrera mejor posicionada de la ECA.	Se refiere a la profesión o carrera que cuenta con una mejor posición en el mercado laboral y que buscan más los empleadores.	1. Credibilidad 2. Remuneración económica. 3. Rapidez para conseguir empleo.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál carrera le genera mayor credibilidad en cuanto a la calidad de la oferta? • ¿Cuál es la carrera que ofrece un mejor salario a nivel de empleadores? • ¿En cuál carrera se consigue trabajo más rápido?

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

<p>3. Valorar la infraestructura que ofrece la UNED para impartir tutorías y su influencia en la calidad de las asignaturas.</p>	<p>Infraestructura de la UNED.</p>	<p>Se refiere a los medios técnicos e instalaciones físicas para el desarrollo del servicio que ofrece la UNED.</p>	<p>1. Tecnología. 2. Instalaciones. 3. Sedes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿El uso de tecnología ayuda a la calidad de las asignaturas de la ECA? • ¿La infraestructura de la UNED influye en la calidad de los cursos de la ECA? ¿Las instalaciones influyen en la calidad del servicio de la ECA? • ¿Cuenta con las sedes necesarias para atender la población estudiantil?
<p>4. Determinar el servicio horario que ofrece la UNED acorde al perfil de estudiantes de administración.</p>	<p>Servicios y horarios, tanto en las tutorías presenciales, aplicación de exámenes, entrega de tareas, así como atención a estudiantes, que ofrece la UNED.</p>	<p>Se refiere a la oferta horaria en cuanto a flexibilidad, accesibilidad y conveniencia para los estudiantes de la ECA.</p>	<p>1. Horarios flexibles 2. Accesibilidad horaria. 3. Conveniencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que la ECA cuenta con horarios flexibles? • ¿Son accesibles los horarios de la ECA? • ¿Son convenientes los horarios de la ECA?

Fuente: Elaboración propia.

Resultados y discusión

Seguidamente, se presenta la información más relevante, resultado de la aplicación de la encuesta a los estudiantes matriculados, en alguna de las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración. A continuación, se presentan los resultados más importantes que generaron el estudio y su correspondiente análisis.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>

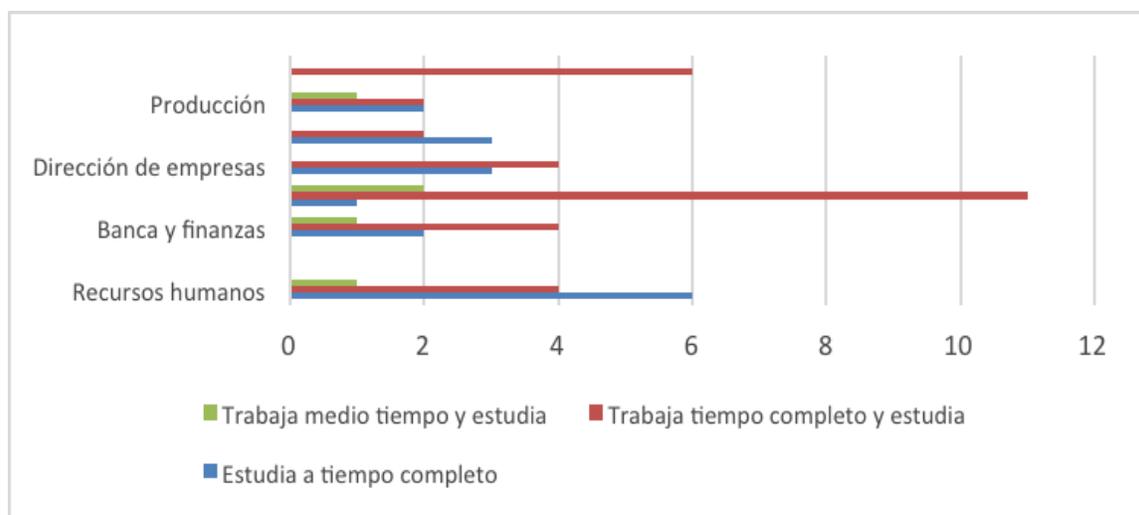


Artículo protegido por licencia Creative Commons

Ante la pregunta ¿cuál de las carreras de la ECA le gusta más?, el 25 % de la muestra consultada señaló la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría, seguida por Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos con un 21,43 %.

Esta información se aprecia en la Figura 1. Puede observarse, además, que a los estudiantes que solo estudian les gusta más el énfasis en Recursos Humanos, 10,71 %, caso contrario pasa con los que trabajan tiempo completo que prefieren el énfasis en Contaduría Pública, 19,64 %.

Figura 1. Distribución de la muestra de estudiantes de acuerdo con la carrera de la ECA que más les gusta en el 2015



Fuente: Elaboración propia.

Complementario a la pregunta anterior, se les preguntó a los estudiantes sobre la carrera de mayor demanda de la Escuela de Ciencias de la Administración, y según la información suministrada, se obtuvo que el énfasis de Contaduría Pública es la que encabeza esta

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

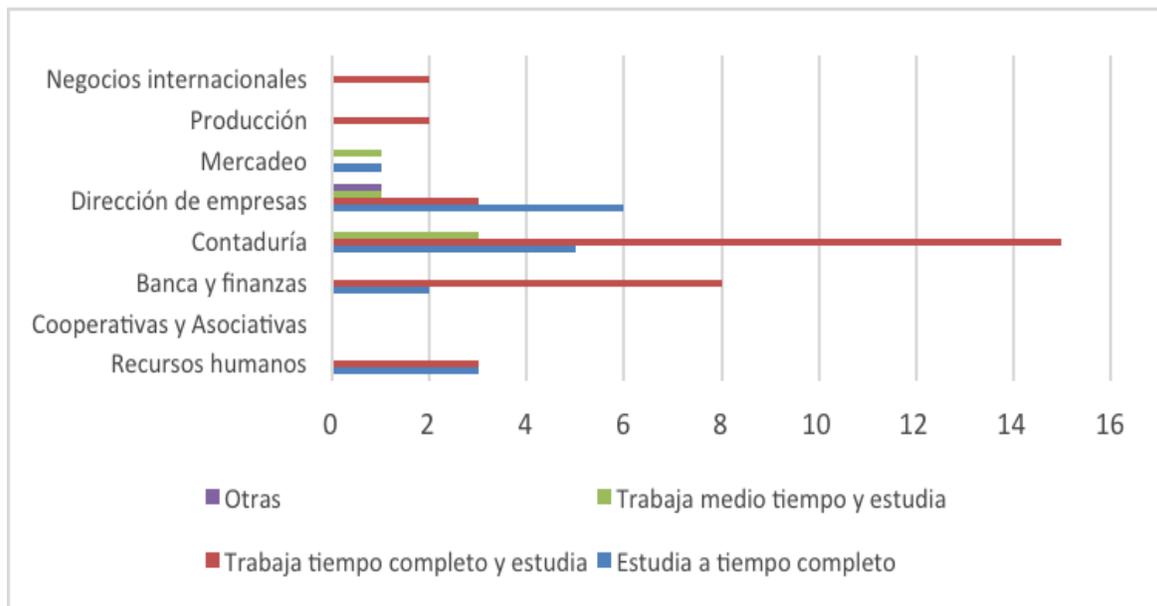
Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

categoría con un 41,07 %, en tanto, Dirección de Empresas ocupó el segundo lugar con un 19,64 % de los encuestados. Esta información se puede corroborar en la Figura 2, que se muestra a continuación, se presenta la cantidad de respuestas en cada caso.

Figura 2. Distribución de la muestra de estudiantes de acuerdo con la carrera de la ECA de mayor demanda para el año 2015



Fuente: Elaboración propia.

Además, se consultó a los estudiantes sobre cuál de las diferentes carreras que ofrece la ECA les motiva más estudiar, y los resultados se muestran en la Figura 3. En este caso también se agrupan los resultados de acuerdo con la situación laboral y de estudio. Como se observa en la figura, a los estudiantes les motiva estudiar los énfasis en Contaduría Pública y Recursos Humanos, ya que, del total de los encuestados en ambos casos, trece personas eligieron estas carreras, lo que corresponde a un 23,21 % para cada una, quedando en tercer lugar el énfasis de Dirección de empresas con un 14,29 %.

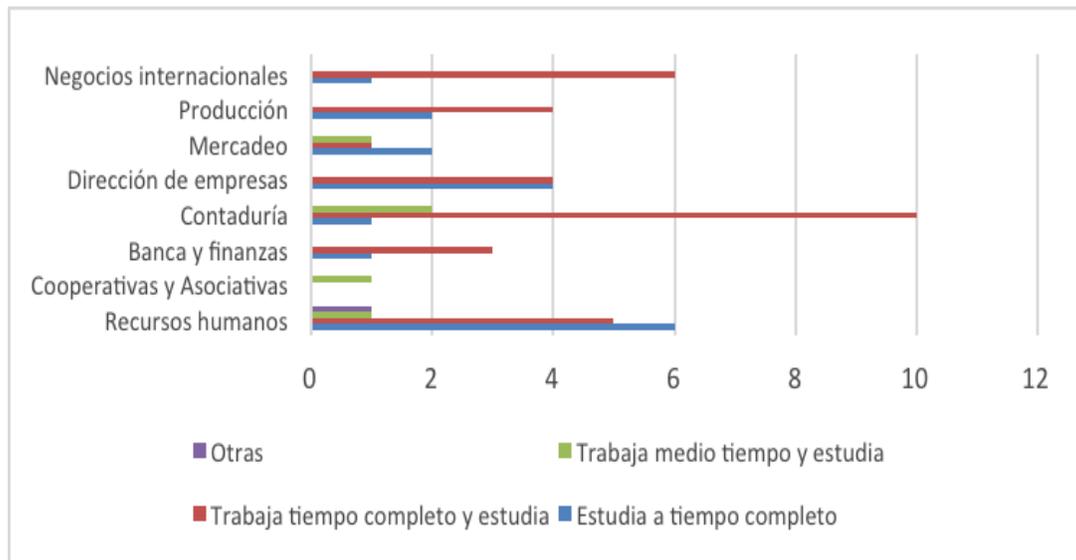
Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 3. Distribución de la muestra de estudiantes de acuerdo con las carreras de la ECA, que más les motiva estudiar para el 2015



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a lo anterior, se infiere que a una persona le motiva estudiar el énfasis de Cooperativas y Asociativas, sin embargo, este sigue estando en los últimos lugares de preferencia de los estudiantes abordados.

Respecto a las carreras que se encuentran mejor posicionadas de la ECA, Contaduría Pública encabeza la lista con un 26,79 %, en segunda posición, se tiene a Dirección de Empresas con un 23,21 %; seguido de Banca y Finanzas, con un 19,64 % de los estudiantes consultados.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

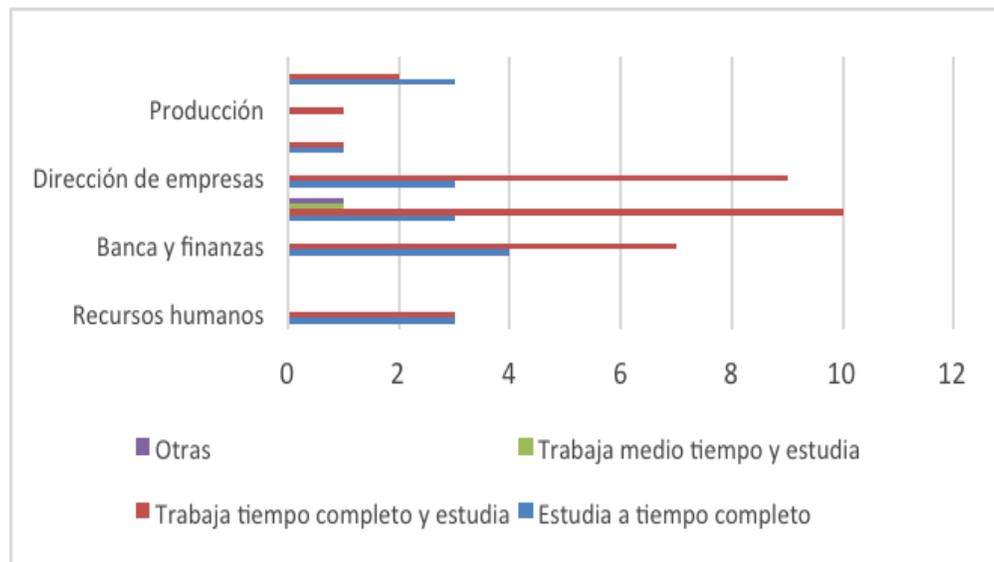
[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Se destaca el hecho de que siendo los énfasis de Mercadeo, Producción y Negocios Internacionales de gran auge a nivel comercial y laboral, los estudiantes los posicionan en los últimos lugares. La Figura 4 muestra esta información.

Figura 4. Distribución de la muestra de estudiantes de acuerdo con la carrera de la ECA que está mejor posicionada para el año 2015

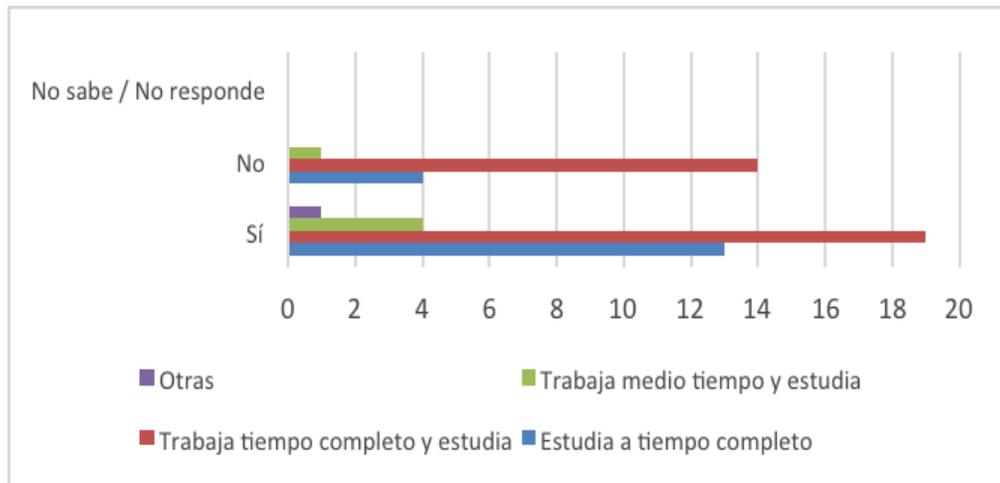


Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la influencia de las instalaciones, en la calidad de las asignaturas que se ofrecen en la ECA, principalmente, para impartir las tutorías presenciales, la gran mayoría de los encuestados (66,07 %) opina que las mismas influyen en la calidad de los cursos que matriculan pese a que la UNED es una institución de educación a distancia; no obstante, el 33,93 % consideran lo contrario. En la Figura 5 se muestra tal resultado:



Figura 5. Clasificación de la muestra de estudiantes, de acuerdo con la influencia de las instalaciones de la UNED en la calidad de los cursos para el 2015



Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se pudo apreciar en la Figura 5, se contó con estudiantes, según la muestra, que opinan que la infraestructura en general no influye en la calidad de los cursos, sin embargo, constituyen la minoría con casi con 34 %.

Se procedió a analizar la oferta horaria de la ECA, en términos de la accesibilidad, flexibilidad y conveniencia para el estudiante.

Relativo a la accesibilidad de los horarios que ofrece la ECA, lo cual se refiere a la conveniencia de las tutorías presenciales, aplicación de exámenes presenciales y entrega de tareas. La mayoría de los estudiantes consultados (64,29 %) piensan que los horarios son accesibles. Por otra parte, el 33,93 % considera que los horarios no son accesibles para ellos. Es importante resaltar, que los horarios para los estudiantes que trabajan tiempo completo son considerados en mayoría como accesibles, quizás por la oportunidad que se

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

les brinda, de poder trabajar y estudiar al mismo tiempo y en horarios accesibles a sus necesidades.

Con relación a la conveniencia de los horarios, entendidos como las opciones para atención de estudiantes, tutorías presenciales, aplicación de exámenes, entrega de tareas o proyectos, el 73,21 % de los encuestados consideran que los horarios son convenientes para la situación en que se encuentran. Solamente, el 26,79 % consideran que no lo son. Otro dato importante, es que en el grupo de estudiantes que labora tiempo completo, el 41,07 % considera convenientes los horarios, según su situación laboral.

Sobre la flexibilidad de los horarios, el 66,06 % (37 de 56) considera que los horarios efectivamente son flexibles; sin embargo, el 28,57 % considera lo contrario. Se destaca el hecho de que los estudiantes que laboran tiempo completo son los que opinan positivamente sobre la flexibilidad horaria en mayor porcentaje, 39,29 % de los encuestados.

Conclusiones y recomendaciones

Después del análisis de los resultados obtenidos en el proceso de investigación se llega a las siguientes conclusiones.

Al analizar los resultados, desde el punto de vista de la situación laboral y de estudio de los estudiantes consultados, se dan dos situaciones distintas, a los estudiantes de la muestra que no se encuentran trabajando les gusta más el énfasis en Recursos Humanos, seguido por Dirección de Empresas y Mercadeo. Mientras que los que trabajan tiempo completo y estudian, les gusta más la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y, en segundo lugar, se encuentra la carrera de Negocios Internacionales. Esto nos muestra

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

que acá podría existir alguna correlación con respecto a la situación laboral y la necesidad de mercado que brinda pautas para futuros estudios.

Para el caso de las personas que solo estudian, la carrera de mayor demanda es Administración de empresas con énfasis es Dirección de Empresas, y en segundo lugar colocan al énfasis en Contaduría. Sin embargo, para los estudiantes que trabajan tiempo completo, la carrera de mayor demanda corresponde a Administración de empresas con énfasis en Contaduría, y en segundo plano, consideran a la carrera en Banca y Finanzas. Por otro lado, la carrera de menor demanda es el énfasis en Cooperativas y Asociativas ya que ninguna de las personas encuestadas la mencionó. La ECA y los diferentes énfasis deberían analizar y tomar decisiones en cuanto a los requerimientos de los estudiantes y empleadores, de manera que se pueda ubicar la oferta en relación con sus necesidades.

Se destaca que las carreras que más les motiva estudiar a los estudiantes consultados, son los énfasis en Recursos Humanos y Contaduría Pública, quizás por ser, además, las que mayor población estudiantil atienden, entre otros aspectos, que las hacen atractivas para los estudiantes. En este sentido, es adecuado analizar dichos énfasis, para ubicar qué aspectos de sus modelos evaluativos y de forma de trabajo pueden permear a otras carreras, lo cual redundaría en un beneficio para la población estudiantil.

Considerando al grupo de personas que se dedican a estudiar tiempo completo, estos tienen una percepción distinta a quienes trabajan, debido a que consideran que la carrera mejor posicionada es el énfasis en Banca y Finanzas. En un segundo plano, se dan resultados muy similares entre cuatro de las carreras de administración que ofrece la UNED, debido a que los énfasis de Negocios Internacionales, Dirección de Empresas, Contaduría y Recursos Humanos obtuvieron tres respuestas positivas. Una vez más, Administración de Empresas

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

con énfasis en Cooperativas y Asociativas obtuvo cero respuestas, por lo que se encuentra en último lugar de acuerdo con la perspectiva de los estudiantes abordados. Cabe señalar que, por el modelo de la UNED, debe existir siempre una consideración para que sean aquellas poblaciones con menos opciones de acceso a la educación superior presencial, las que se vean más beneficiadas por la educación a distancia.

Al analizar los datos de acuerdo con la situación laboral del estudiante, la mayoría de los que integran cada grupo (los que solo estudian, trabajan tiempo completo y estudian y trabajan medio tiempo y estudian) están de acuerdo en que las instalaciones de la UNED influyen en la calidad de los cursos que imparte la Escuela de Ciencias de la Administración. El 66,07 % de los encuestados opina que las instalaciones influyen en la calidad de los cursos, para futuras investigaciones es importante valorar el hecho de que se le asigne tanto peso a esta percepción, dado que la UNED es una institución a distancia. Se debería revisar si la concepción de institución a distancia que tiene la población estudiantil es la correcta, pues al no ser una institución presencial la parte física nunca será comparable con otras instituciones de educación superior tradicionales.

Para una institución a distancia y para su oferta académica, es adecuado que los horarios sean flexibles y accesibles para los estudiantes, en este sentido el 64,29 % de los encuestados piensa que lo son, y sobre esto mismo el 73,21 % opina que son convenientes. Esta flexibilidad está en concordancia con un modelo de educación a distancia que debería ajustarse a las necesidades del público meta, de igual forma, la institución debe seguir velando por ofrecer una gama amplia de opciones de horarios de tutorías, atención telefónica, presencial y electrónica.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

De acuerdo con los tres grupos en que se clasificaron a los estudiantes, tomando en cuenta los resultados obtenidos, desde el punto de vista de estudio y su condición laboral, mayoritariamente en cada uno de estos, se considera que los horarios (atención a estudiantes, tutorías, aplicación de exámenes, entrega de proyectos, entre otros) que ofrece la ECA son accesibles, convenientes y flexibles. Esto debido a que, por la misma naturaleza de la UNED, de ser una institución de educación a distancia, favorece todo su planteamiento y oferta de asignaturas a los intereses y disponibilidad horaria de su población estudiantil, tomando en cuenta particularidades de responsabilidades familiares y laborales.

Como recomendaciones, se debe dar mayor apoyo en divulgación a las carreras menos demandadas por los estudiantes, como es el caso de Cooperativas y Asociativas, Mercadeo, Producción y Negocios Internacionales. Así también, analizar la mejor forma de realizar esta divulgación, pensando en las características de la población meta de la UNED.

Deben promocionarse mejor las carreras numéricas o con contenido más matemático, pues al parecer, existe una inclinación por las carreras con una orientación más teórica como Recursos Humanos, dejando en un segundo y hasta tercer plano las que llevan mayor peso matemático, es por esto, que se deben revisar las metodologías seguidas, para verificar si existe alguna dificultad a nivel del estudio de las mismas, o bien, si la población meta requiere de alguna nivelación para afrontarlas.

La carrera de Banca y Finanzas es la mejor posicionada, según los parámetros analizados, por lo que se debe realizar una campaña que integre las principales fortalezas encontradas hacia todas las carreras a fin de socializarlas con los estudiantes para que valoren otras opciones que puedan acoplarse mejor a sus vocaciones y habilidades.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Los énfasis de Mercadeo, Producción y Negocios Internacionales no son posicionados adecuadamente en la preferencia de los estudiantes, pese a que a nivel de mercado existe gran demanda de los mismos. Para lo anterior, sería adecuado a nivel investigativo, para futuros estudios, profundizar en los motivos por los cuales se tiene esta valoración por parte del estudiantado, además, integrar preguntas sobre el uso de las tecnologías y en particular el uso de la virtualidad en algunas asignaturas, esto con el fin de brindar más insumos a la academia para la toma de decisiones en las carreras analizadas.

Referencias

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 13(2), 5-26. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/668275>
- López, F. y Martínez, L. (2006). Educación a Distancia. *Cultura, Ciencia y Tecnología (CULCyT)*, Año 3, No 16-17. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/499/478>
- Blanco, R. (2004). *Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la escuela graduada de administración pública de la universidad de Puerto Rico recinto de Río Piedras* (Tesis inédita de Maestría). Universidad de Puerto Rico, Río Piedras.
- Cabero, J. (2016). La educación a distancia como estrategia de inclusión social y educativa. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 8(15), 1-6. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/34247>
- Escanés, G., Herrero, V., Merlino, A. y Ayllón, S. (2014). Deserción en educación a distancia: factores asociados a la elección de modalidad como desencadenantes del abandono universitario. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 5(9), 45-55. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/9549>

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Farías, G., García, M., Monforte, G. y Prott, L. (2014). Percepción personal y cualidades para la elección de una carrera profesional en negocios. Un caso concreto. *Revista Panamericana de Pedagogía Saberes y quehaceres del pedagogo*, 21, 17-36. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=16650557&AN=101641308&h=M3rJa64iZX3G2JQG8sWW3YCHWpMzSLdZRpLH7UTuMGP4v2gJuiZ2vP08UJmV8930geBDXTx3aPq%2Fpis1RpfjWw%3D%3D&crl=c>
- Hair, J., Bush, R. y Ortinau, D. (2010). *Investigación de mercados. En un ambiente de información digital* (4ªed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/20202793/Investigacion_de_Mercados_Hoseph_F._Hair
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Kinnear, T. y Taylor, J. (2004). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado* (4ªed.). México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2015a). *Marketing* (3ª ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2015b). *Marketing. Factores psicológicos* (3ªed.). Madrid: Pearson Educación.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5ªed.). México: Pearson. Recuperado de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Murcia, J. y Torregrosa, Y. (2015). Perfiles motivacionales de estudiantes universitarios. Procesos de estudio y satisfacción con la vida. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(3), 169-181. Recuperado de <http://revistas.um.es/reifop/article/view/200441>
- Pérez, F., Martínez, P., y Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida/University Student Satisfaction with Tutoring Designing and Validation of an Evaluation Instrument. *Estudios sobre educación*, 29(81). Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/f7886f1a89a7184194eaca07c4a4d28b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1216371>

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- UNED. (s.f.). *Misión y visión de la UNED*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/rectoria/myv>
- UNED. (2004). *Modelo Pedagógico de la UNED*. Recuperado de https://www.uned.ac.cr/conuniversitario/images/docs_cu/politicas_academicas/ModeloPedagogico_000.pdf
- UNED. (2018). *Infografía, datos personas graduadas 2017*. Vicerrectoría de Planificación de la UNED.

Percepción de los estudiantes sobre las carreras y servicios de la Escuela de Ciencias de la Administración de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica
Fabio Sanabria-Araya, Francisco Mora-Vicarioli
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v9i2.2217>



Artículo protegido por licencia Creative Commons