



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTUDIO PARA DETERMINAR LAS CAUSAS DE DESERCIÓN DE LOS  
ALUMNOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS A NIVEL DE  
BACHILLERATO Y LICENCIATURA EN EL TECNOLÓGICO DE COSTA  
RICA**

**Proyecto de graduación para optar por el grado de Licenciatura en  
Administración de Empresas, énfasis Mercadeo**

**Realizado por:**

**Johanna Barboza Robles**

**Rodolfo Díaz Ramírez**

**Mariana Pacheco Vega**

**Diana Reyes Sancho**

**Luis Federico Vargas Lépez**

**Profesor:**

**MAE. Rafael A. González Chaves**

**San José, I Semestre 2015**

# Contenidos

Introducción.....	1
Capítulo I. Generalidades del TEC.....	4
1.    Marco de Referencial Institucional.....	4
1.1 Historia .....	4
1.2 Misión .....	4
1.3 Visión .....	5
2.    Escuela de Administración de Empresas del TEC .....	5
2.1 Historia .....	5
2.2 Misión.....	5
2.3 Visión.....	6
2.4 Valores de la Escuela.....	6
Capítulo II. Generalidades de la Investigación.....	7
1.    Tema o problema del estudio y su importancia .....	7
2.    Objetivo General.....	7
3.    Objetivos específicos .....	7
4.    Alcances del proyecto.....	8
5.    Limitaciones del estudio .....	9
Capítulo III. Marco Teórico .....	11
1.    Administración.....	11
Figura N° 3.1.....	14
2.    Administración de la calidad.....	14
3.    Control .....	15
4.    Valor .....	15
5.    Mercadotecnia.....	15
6.    Mercado.....	16
7.    Mezcla de mercado.....	17
Figura N° 3.2.....	18
8.    Bienes y servicios .....	18
9.    Servicio.....	20

10.	Mal servicio .....	20
11.	Administración de la relación con el cliente .....	20
12.	Supervisión.....	21
13.	Cadena de valor .....	21
14.	Estudio de mercadeo .....	22
15.	Etapas del estudio de mercado.....	23
16.	El consumidor .....	23
17.	Métodos cualitativos .....	24
18.	Tipos de investigación de mercados.....	25
19.	Muestreo.....	26
20.	Determinación de variables .....	26
21.	Investigación por encuesta .....	27
22.	Universidad .....	28
	Figura N° 3.3.....	29
	Figura N° 3.4.....	30
	Figura N° 3.5.....	30
23.	Deserción universitaria .....	31
	Capítulo IV. METODOLOGÍA.....	33
1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
1.1	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	33
1.2	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	34
2.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	34
2.1	FUENTES PRIMARIAS.....	34
3.	POBLACIÓN .....	34
4.	UNIDAD DE ESTUDIO .....	35
5.	MÉTODO DE CENSO .....	35
6.	MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	35
7.	PLAN PILOTO.....	37
8.	TRABAJO DE CAMPO.....	38
9.	CODIFICACIÓN Y DIGITACIÓN DE LOS DATOS.....	39
10.	ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	39

Capítulo V. Descripción de los datos .....	40
1. Datos del entrevistado.....	40
2. Motivos de escogencia del TEC.....	43
3. Sede de estudio y percepción de la misma .....	46
4. Carrera cursada y grado académico .....	49
5. Factores de deserción.....	53
6. Percepción de otras universidades.....	55
7. Comparación TEC con otras universidades.....	59
8. Posibilidad de Reingreso.....	68
Capítulo VI. CONCLUSIONES .....	71
Capítulo VII. RECOMENDACIONES.....	73
Bibliografía .....	75
Deserción Estudiantil Universitaria .....	75
ANEXO 1.....	76
CUESTIONARIO.....	76
ANEXO 2.....	82
<i>CUADROS</i> .....	82
Cuadro N° 1 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN GÉNERO .....	82
Cuadro N° 2 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN OCUPACIÓN PRINCIPAL.....	82
Cuadro N° 3 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ESTADO CIVIL .....	83
Cuadro N° 4 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN EDAD .....	83
Cuadro N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN TENENCIA DE HIJOS .....	84
Cuadro N° 6 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN CONDICIÓN ECONÓMICA.....	84
Cuadro N° 7 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN AÑO DE INGRESO .....	85
Cuadro N° 8 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ESTADO LABORAL AL INGRESAR AL TEC .....	85
Cuadro N° 9 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MEDIOS POR LOS QUE OBTIENEN INFORMACIÓN DEL TEC .....	86

Cuadro N° 10 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SUS PRINCIPALES RAZONES PARA ELEGIR EL TEC.....	86
Cuadro N° 11 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN FORMA DE FINANCIAR ESTUDIOS EN EL TEC .....	87
Cuadro N° 12 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN LA SEDE MATRICULADA .....	87
Cuadro N° 13 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZÓN PARA ELEGIR LA SEDE .....	88
Cuadro N° 14 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN VENTAJAS DE LA SEDE .....	89
Cuadro N° 15 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN DESVENTAJAS DE LA SEDE .....	89
Cuadro N° 16 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SASTIFACCIÓN GENERAL CON EL TEC.....	90
Cuadro N° 17 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZON PARA ELEGIR ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS .....	90
Cuadro N° 18 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MEDIOS POR LOS QUE OBTENÍA INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN EL TEC .....	91
Cuadro N° 19 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZONES PARA ELIGIR AE EN EL TEC Y NO OTRA UNIVERSIDAD.....	92
Cuadro N° 20 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN AÑO EN QUE SE RETIRÓ DEL TEC.....	92
Cuadro N° 21 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN GRADO ACADÉMICO TERMINADO EN EL TEC.....	93
Cuadro N° 22 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MOTIVOS PARA RETIRARSE DEL TEC .....	93
Cuadro N° 23 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ACERCAMIENTO A UN FUNCIONARIO ANTES DE RETIRARSE.....	94
Cuadro N° 24 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN TRASLADO DE UNIVERSIDAD .....	94
Cuadro N° 25 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN UNIVERSIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ .....	95
Cuadro N° 26 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN LOS MOTIVOS PARA ELEGIR LA NUEVA UNIVERSIDAD .....	95

Cuadro N° 27 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ÚLTIMO GRADO ACADÉMICO CURSADO EN LA OTRA UNIVERSIDAD .....	96
Cuadro N° 28 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN PERMANENCIA EN LA OTRA UNIVERSIDAD .....	96
Cuadro N° 29 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN HORARIO DE LA UNIVERSIDAD ACTUAL .....	97
Cuadro N° 30 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN FORMA DE FINANCIAMIENTO DE NUEVA UNIVERSIDAD .....	97
Cuadro N° 31 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SATISFACCIÓN GENERAL OTRA UNIVERSIDAD .....	98
Cuadro N° 32 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SATISFACCIÓN GENERAL TEC VS UNIVERSIDAD ACTUAL .....	98
Cuadro N° 33 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN UBICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD .....	99
Cuadro N° 34 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD .....	99
Cuadro N° 35 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA UNIVERSIDAD .....	100
Cuadro N° 36 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN MOBILIARIO DE LA UNIVERSIDAD .....	100
Cuadro N° 37 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN COMEDOR DE LA UNIVERSIDAD .....	101
Cuadro N° 38 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD .....	101
Cuadro N° 39 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD .....	102
Cuadro N° 40 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD .....	102
Cuadro N° 41 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SERVICIO DE FOTOCOPIADO DE LA UNIVERSIDAD .....	103
Cuadro N° 42 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SEGURIDAD DE LA UBICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD .....	103
Cuadro N° 43 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SERVICIO DE PARQUEO DE LA UNIVERSIDAD .....	104
Cuadro N° 44 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN AGILIDAD EN TRÁMITES DE LA UNIVERSIDAD .....	104

Cuadro N° 45 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE.....	105
Cuadro N° 46 NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN ACCESO A ACTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD.....	105
Cuadro N° 47 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD ACTUAL.....	106
Cuadro N° 48 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS QUE ESPERARÍA DEL TEC.....	106
Cuadro N° 49 DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS POR LOS QUE REGRESARÍA AL TEC.....	107

## Introducción

La deserción universitaria constituye un problema importante en el sistema educativo costarricense, ya que incide negativamente en el desarrollo del país. Es necesario llevar a cabo estudios que determinen las causas de esta deserción, con el fin de buscar posibles soluciones y fortalecer la retención, evitando al máximo el abandono de las aulas.

Actualmente, existe un desconocimiento importante acerca de las causas de la deserción estudiantil en la carrera de Administración de Empresas del TEC. Si bien es evidente que esta deserción ha llamado la atención de la Escuela de Administración de Empresas con el pasar de los años, hasta la fecha se desconocen las causas del abandono de la carrera.

El buscar las causas que llevan a la deserción de la carrera va más allá del momento en que el estudiante abandona la misma, ya que es importante tomar en cuenta los motivos por los cuales decidió cursarla en primer lugar. Muchas veces las metas dispuestas por los alumnos al inicio de la carrera pueden variar por circunstancias directamente relacionadas con la misma o por circunstancias externas fuera de su control. Muchos desertores abandonan la institución para cambiarse a otras universidades, suspenden sus estudios para renovarlos posteriormente o simplemente renuncian indefinidamente. Siempre es importante que la institución invierta en recursos adecuados para la orientación académica de todos los estudiantes, así podrá ayudarlos a dirigir sus objetivos acorde a lo que la universidad puede ofrecerles.

Así, el sentido final de este estudio es determinar las causas de la deserción, realizar un perfil de los desertores de la carrera AE TEC y plantear posibles recomendaciones mediante planes para la fidelización y retención de estudiantes, conjuntamente con otro plan para disminuir y eventualmente evitar la deserción de los alumnos; con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas tanto de los estudiantes como la institución.

Dicha investigación se dividió en siete capítulos:

El capítulo I presenta las generalidades del TEC, en las que se incluye la historia, misión y visión tanto de la institución como de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.

En el capítulo II se identifica el problema de la investigación, los objetivos, la justificación, los alcances del estudio y limitaciones del mismo.

En cuanto al capítulo III se abordan los aspectos teóricos de la investigación las cuales permiten facilitar el entendimiento del proyecto para cualquier lector. Entre lo más relevantes se definen aspectos de administración, mercadeo, mezcla de mercado, servicio al cliente, tipos de investigación, así como datos específicos del sistema educativo relacionado con las universidades.

El capítulo IV describe detalladamente la metodología utilizada en la investigación, donde se define el tipo de investigación desarrollada, el método de recopilación de la información, la población y la unidad de estudio utilizada, el método de censo, así como el trabajo de campo que se realizó por medio de la entrevista telefónica y finalmente el proceso para el análisis de los datos obtenidos.

El capítulo V se centra en la presentación de la descripción de los datos, para ello se utilizan gráficos como instrumentos estadísticos, que permiten la explicación de los hallazgos encontrados a través de la aplicación del instrumento de la entrevista telefónica. El informe contiene soporte cuantitativo así como un resumen cualitativo detallado de la información proporcionada por cada variable estudiada.

Finalmente en los capítulos VI y VII se presentan las conclusiones y recomendaciones fruto de la investigación, es decir los planes más estratégicos y viables para implementar a corto y largo plazo en la Escuela de Administración del TEC, orientado a la fidelización y retención de los estudiantes, así como la

disminución de la deserción de los mismos. También se incluyen la bibliografía consultada y algunos anexos que se consideran de vital importancia.

# **Capítulo I. Generalidades del TEC**

En el presente capítulo se dará a conocer la reseña histórica del TEC, así como los antecedentes, misión, visión de la Escuela de Administración de Empresas de dicha institución.

Para hacer mención de la historia y datos relevantes del Tecnológico de Costa Rica se va a utilizar las siglas de TEC, como una forma de abreviar y simplificar su significado.

## **1. Marco de Referencial Institucional**

### **1.1 Historia**

El TEC es una universidad perteneciente al Estado. Su fundación data del año 1971, mediante la ley No. 4777 y bajo la administración del gobierno del ex presidente José Figueres Ferrer. A partir del año 2010 se realiza un cambio de imagen oficial y la Universidad pasa a ser conocida como Tecnológico de Costa Rica o TEC.

Actualmente cuenta con un Campus Central ubicado en la ciudad de Cartago y sedes en San Carlos, San José y Limón.

### **1.2 Misión**

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional."

### **1.3 Visión**

"El TEC será una Institución de reconocido prestigio nacional e internacional, que contribuirá decididamente a la edificación de una sociedad más solidaria, incluyente, respetuosa de los derechos humanos y del ambiente, mediante la sólida formación de recurso humano, la promoción de la investigación e innovación tecnológica, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los sectores sociales y productivos. ”

## **2. Escuela de Administración de Empresas del TEC**

### **2.1 Historia**

La Escuela de Administración de Empresas cuenta con más de treinta años de experiencia. Es una opción académica especializada en negocios, proyectando su excelencia a nivel nacional e internacional.

Su variada oferta académica incluye los niveles de Bachillerato, Licenciatura, Maestría y Doctorado en funciones de diversas áreas disciplinarias tales como:

- Administración General
- Recursos Humanos.
- Contabilidad.
- Finanzas.
- Mercadeo

### **2.2 Misión**

"Alcanzar la excelencia en la academia, investigación y extensión en el campo de la administración de empresas, utilizando procesos de investigación y tecnologías de punta, siempre con un alto criterio de equidad que nos conviertan

en un agente para el desarrollo equilibrado y sostenible y nos permita brindarle al mercado nacional e internacional, un profesional con liderazgo y capacidad emprendedora, orientado a resultados, competitivo, y con responsabilidad social, con excelentes habilidades para la resolución de problemas mediante la investigación".

### **2.3 Visión**

"Ser la mejor Escuela de Administración de Empresas a nivel nacional e internacional caracterizada por su excelencia académica y su liderazgo en investigación y extensión".

### **2.4 Valores de la Escuela**

- Compromiso social
- Compromiso ambiental
- Excelencia académica
- Comportamiento ético y moral
- Trabajo en equipo
- El individuo centro de la organización.
- Actitud de cambio.

## **Capítulo II. Generalidades de la Investigación**

### **1. Tema o problema del estudio y su importancia**

Actualmente, se desconocen los motivos por los cuales se da la deserción de los estudiantes de la escuela de Administración de Empresas del TEC. De igual manera, no se saben cuáles son las variables que se podrían mejorar para lograr tener una estrategia integral de reintegración, retención y fidelización de los alumnos de la Escuela en todas las sedes del TEC en los niveles de bachillerato y licenciatura.

### **2. Objetivo General**

Determinar las causas más comunes de deserción, en los últimos seis años (2008-2014) de los estudiantes de grado de Bachillerato y Licenciatura de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.

### **3. Objetivos específicos**

3.1 Proponer un plan de acción para disminuir la deserción de los estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas del TEC.

3.2 Proponer un plan de acción para incentivar el re-ingreso de estudiantes desertores de la carrera de Administración de Empresas del TEC.

3.3 Obtener información estratégica para buscar la mejora en los servicios, según las necesidades de los estudiantes del TEC del año 2015.

3.4 Determinar las razones por las que los estudiantes luego de concluir sus estudios en nivel de bachillerato de Administración de Empresas del TEC, optan por cursar el grado de licenciatura en otras universidades.

3.5 Definir una estrategia para la fidelización de los estudiantes actuales y evitar su deserción.

#### **4. Alcances del proyecto**

El presente proyecto se enfoca en un análisis e investigación acerca de posibles causas de deserción de los estudiantes de bachillerato y licenciatura del TEC en los últimos seis años (2008-2014). El proyecto busca identificar lo siguiente:

- Motivos comunes que llevan a los estudiantes a desertar de la carrera de Administración de Empresas.
- Aspectos de mejora que podría ofrecer la Escuela de Administración de Empresas para retener a los estudiantes.
- Establecer un perfil de los estudiantes desertores.
- Determinar qué ofrecen otras universidades que el TEC no ofrece y que hace que sean más atractivas para los estudiantes (en el caso de aquellos estudiantes que deciden cambiar de universidad).
- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes actuales de la carrera de Administración de Empresas del TEC, así como de los que han abandonado esta carrera en el TEC para cursarla en otra Universidad.
- Realización de estrategias de mercadeo para fortalecer la fidelización de los estudiantes actuales.
- Con base en el estudio realizado, se busca proponer una estrategia de fidelización para el TEC que logre retener a sus actuales estudiantes y atraer a nuevos estudiantes a la carrera de Administración de Empresas.

Así mismo, se busca responder a interrogantes como:

- ¿Cuáles son los motivos comunes que hacen que los estudiantes abandonen la carrera de Administración de Empresas del TEC?
- ¿Qué ventajas competitivas poseen otros oferentes que el TEC no tiene?
- ¿Cuáles son los puntos de mejora más urgentes para el TEC?
- ¿Cuáles son las fortalezas que presenta el TEC frente a sus competidores?
- ¿Qué puede ofrecer el TEC a los estudiantes para retenerlos?

- El beneficio del estudio es directamente para el TEC, específicamente para la carrera de Administración de Empresas a nivel de bachillerato y licenciatura. Hasta la fecha se desconoce la realización de un estudio con los mismos propósitos en el TEC.
- Tomando en cuenta las recomendaciones y realizando cambios a su estrategia mercadológica, la institución puede esperar:
  - Mejora de la información utilizada para trazar su estrategia mercadológica de retención de estudiantes.
  - Obtener históricos de la situación actual para comparaciones cronológicas posteriores.
  - Información para crear planes de mejora previos a la necesidad de acciones correctivas.

## **5. Limitaciones del estudio**

Existieron algunas limitaciones que obstaculizaron el desarrollo del estudio. Estas limitaciones fueron superadas por el grupo de trabajo de manera de que el proyecto planteado no solo se pudiera terminar de la manera correcta, pero en el tiempo establecido.

A continuación se detallan las limitaciones más relevantes:

- El tiempo con el que se dispone para realizar el estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de Administración de Empresas a nivel de Bachillerato y Licenciatura en el TEC, está comprendido entre el periodo del 13 de Febrero al 13 de Junio del presente año.
- Para poder iniciar con la recopilación de datos mediante el trabajo de campo, se requería obtener la base de datos de los estudiantes que desertaron la carrera AE del TEC del periodo 2008 al 2014 lo antes posible. Esta base de datos, fue proporcionada por el departamento de Registro luego de que se firmaran y cumplieran una serie de requisitos y documentos, por lo que la adquisición de la misma tomó un poco de más de un mes, tiempo

comprendido entre el 1ero de Abril al 7 de Mayo; viéndose así afectada la investigación debido a que el tiempo disponible para realizar las llamadas telefónicas a la población en estudio fue mucho más limitado.

- La base de datos suministrada por el departamento de registro abarca un periodo muy amplio, sin embargo carece de actualización reciente por lo que mucha de la información ahí contemplada se encuentra obsoleta, dificultando el contacto con la unidad de estudio. Por ejemplo, en muchos de los casos se tenían records de teléfonos de casa de habitación y las personas ya no residían en ese lugar.

- En cuanto al trabajo de campo, a pesar de que se poseía con una población amplia de 1500 estudiantes, y se lograron realizar 600 llamadas, se lograron completar tan solo 85 encuestas debido a diferentes factores, incluidos el tiempo y disponibilidad de los encuestadores y de las personas contactadas. Para lograr la localización de los encuestados y realizar las llamadas telefónicas se contó con la limitante de tiempo por horas de trabajo y de descanso, y no en tiempo continuo.

- Los resultados conseguidos y sugerencias aportadas al final de la investigación son condicionados a la veracidad y congruencia en la información obtenida a través de encuestas realizadas en el periodo del 11 de Mayo al 24 de Mayo a los estudiantes localizados mediante datos de la base de datos brindada.

- La carencia de información previa sobre el tema a indagar, obliga a realizar estudios más amplios a lo largo de la investigación para lograr obtener información veraz tanto teórica como práctica y así desarrollar el trabajo de la manera más objetiva.

## Capítulo III. Marco Teórico

El presente capítulo busca facilitar el entendimiento por parte de cualquier persona, del estudio realizado. Para dicho efecto, se definen a continuación los conceptos claves.

### 1. Administración

“La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.”(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

“La tarea de la administración pasó a ser la de interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada.” (Chiavenato, 2007)

Para que la administración del TEC y de sus escuelas sea efectiva, se debe poner en práctica una correcta planeación, dirección y control de sus intereses. Es importante tomar en cuenta que los intereses más importantes de esta organización son los estudiantes, ya que ellos crean el sentido de existencia de la misma.

Así mismo, es importante tener en cuenta las habilidades requeridas para un desempeño administrativo exitoso, según Robert L. Katz, existen tres:

1. Habilidades técnicas: incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos.
2. Habilidades humanas: se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal.
3. Habilidades conceptuales: implican la visión de la organización o de la unidad organizacional en conjunto, la facilidad de trabajar con

ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas. Representan las capacidades cognitivas más sofisticadas del administrador, que le permiten planear el futuro, interpretar la misión, desarrollar la visión y percibir oportunidades.

Funciones de la administración:

### **1) Planeación**

Se define la planeación como la acción de elegir misiones y objetivos y las acciones para llevar a cabo aquéllas y alcanzar éstos, y requieren que se tomen decisiones (Koontz y Wehrich, 2004).

Implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Va de lo más simple a lo complejo, implica priorizar y va dependiendo del medio a aplicarse.

Anteriormente, la planificación era conocida como un proceso que venía de arriba hacia abajo, es decir que la alta dirección de la empresa la dictaminaba y daba instrucciones a los niveles inferiores. Sin embargo, actualmente no es una función exclusiva de la alta dirección ya que todos los niveles de la organización deben planificar también.

### **2) Organización**

La organización implica asignar funciones, recursos y responsabilidades entre los colaboradores de la empresa. Las actividades deben ser coordinadas entre las personas, con tiempos definidos y un plan de trabajo adecuado con el fin de alcanzar los objetivos empresariales. Los organigramas son la representación gráfica de la estructura organizativa.

Robbins y Coulter (Robbins, 2004) definen la organización como la función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién

las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

### **3) Dirección**

La dirección se refiere a llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar.

Dirigir corresponde a la tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización. Definida la dirección como: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver mucho con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa, ya que tiene como fin motivar a las personas para lograr la obtención de las metas organizacionales (Chiavenato, 2007)

### **4) Control**

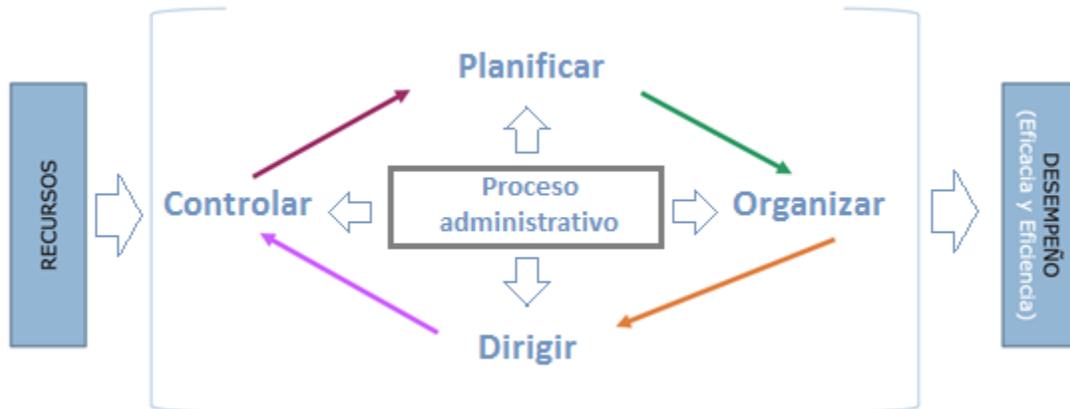
El control es la función de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes, a fin de asegurarse que se cumpla con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos (Koontz y Wehrich, 2004).

Es importante la labor de controlar dentro de la empresa, ya que permite validar si las acciones realmente se cumplieron según los planes que se plantearon al principio.

El resultado del proceso de control es la capacidad para medir el desempeño con exactitud y regular la eficiencia y eficacia de la organización (Jones y George, 2010 ).

## Figura N° 3.1

Esquema de proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia, con base en Fernández (2010).

## 2. Administración de la calidad

La administración de la calidad busca atender todos los aspectos que se relacionan con el producto y servicio que la compañía brinda a sus clientes de manera que éstos, estén lo más satisfechos que sea posible. Para tal efecto, se utilizan diferentes estrategias administrativas como políticas, métodos y procedimientos sistemáticos (Collier & Evans, 2009).

La calidad puede definirse como el conjunto de características y atributos de un producto o servicio que reflejan la satisfacción de las necesidades del consumidor. La calidad está directamente relacionada a la competitividad de una empresa, ya que entre más calidad tengan sus bienes o servicios más competitiva será la empresa ante las demás.

La administración de la calidad involucra dos tipos de decisiones: las estratégicas y las operacionales. Las decisiones estratégicas son las que están relacionadas con el nivel de calidad que se desea ofrecer a los consumidores. Las decisiones operacionales están relacionadas con el control y cumplimiento de las especificaciones de calidad que se han establecido como parte de la estrategia del mercado

### **3. Control**

El control es un mecanismo que se utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores y la empresa. Al aplicar métodos de control es posible que se encuentren disconformidades por ende se deben aplicar medidas correctivas. Es de suma importancia que tanto los colaboradores como la empresa para la cual estos trabajan, aprendan de los errores cometidos, apliquen ese conocimiento para no cometer el mismo error y se mejoren los procedimientos respectivos.

Así mismo, es importante llevar un control constante de hacia dónde va la empresa, de esta manera se podrá estar seguro de ir de acuerdo a sus propósitos y objetivos sin desviarse del plan original.

### **4. Valor**

Cada vez es más común que a la hora de comprar un bien o servicio, los consumidores esperen un valor agregado del mismo, es decir, que pueda no solo adquirir el artículo, sino que reciban un extra con el bien o servicio que adquieren. Según Collier & Evans (2009) “valor es la percepción de los beneficios asociados con un bien, servicio o grupo de bienes y servicios (es decir, el paquete de beneficios para el cliente) en relación con lo que los compradores están dispuestos a pagar por ellos”.

El valor agregado que posee un bien llega a marcar una diferencia significativa en el cliente a la hora de elegir entre las opciones que encuentre. En el caso de un servicio es aún más importante que esta diferenciación este presente.

### **5. Mercadotecnia**

Es un proceso social y administrativo por el que individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y de valor con otros (Kotler & Armstrong, 2003)

Hoy en día, las empresas están muy enfocadas en el cliente y por tanto, se encuentran comprometidas con la mercadotecnia. Se busca establecer relaciones

duraderas con el cliente y un mayor grado de satisfacción del mismo. El punto de partida de la disciplina de la mercadotecnia es determinar las necesidades y deseos humanos. El ser humano busca satisfacer estas necesidades en su vida diaria y la mercadotecnia se encarga de ofrecer bienes y servicios que cubran estas necesidades (Fischer, Laura y Espejo, Jorge. 2003).

El sistema de mercadotecnia tiene dos implicaciones significativas:

- Enfoque: el sistema debe orientarse al cliente, los deseos de los clientes deben reconocerse y satisfacerse.
- Duración: el sistema de mercadotecnia no debe terminar hasta que las necesidades de los clientes estén completamente satisfechas. (Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. 2007)

## **6. Mercado**

Para efectos de la mercadotecnia, un Mercado se define como los sujetos u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y deseo de hacer el intercambio. (Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. 2007).

Por tanto, un Mercado se establece por los consumidores reales y potenciales del bien o servicio ofrecido. Esta definición se complementa con los siguientes tres elementos:

- La presencia de uno o varios individuos con necesidades y deseos por satisfacer.
- La presencia de un bien o servicio que pueda satisfacer esas necesidades.
- Las presencia de personas que ponen los productos a disposición de los individuos con necesidades, a cambio de una remuneración. (Fischer, Laura y Espejo, Jorge. 2003).

## **7. Mezcla de mercado**

### **7.1 Servicio**

Cualquier cosa que se pueda ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso; y que se pueda satisfacer una necesidad o deseo. (Kotler & Armstrong, 2003)

### **7.2 Precio**

Cantidad de dinero pedida a cambio de un servicio, o suma de valores que los consumidores intercambian por los beneficios de tener o utilizar el servicio. (Kotler & Armstrong, 2003). Se establece en términos de demanda, competencia, costos y rentabilidad.

### **7.3 Plaza**

Se refiere al canal de distribución del producto. “Conjunto de empresas o individuos que tienen propiedad o intervienen en la transferencia de dicha propiedad, sobre un servicio conforme pasa del productor al consumidor o usuario final (Kotler & Armstrong, 2003). Se distribuye de acuerdo a los hábitos de compra de los clientes, la competencia y el costo-beneficio (Arellano Cueva, Rolando 2000).

### **7.4 Promoción**

Mezcla específica de publicidad, ventas personales, promoción de ventas y relaciones públicas que una compañía utiliza para conseguir sus objetivos de publicidad y mercadotecnia. Estas actividades de promoción tienen el objetivo de dar a conocer el producto y sus características al mercado meta. El bien o servicio es el centro del mensaje y la comunicación.

## Figura N° 3.2

Mezcla de mercado



Fuente: elaboración propia con base en Kotler, Philip, Armstrong, Gary. (2007)

## 8. Bienes y servicios

### 8.1 Producto

El producto es un bien tangible cuyo fin es satisfacer las necesidades de los clientes. Se habla de línea de productos cuando tienen alguna relación y quedan dentro de algún intervalo de precios.

### 8.2 Bienes sustitutos

“Son aquellos bienes que satisfacen una necesidad similar a la del bien del proyecto y, por tanto, el consumidor podrá optar por el consumo de ellos en lugar de consumir el bien del proyecto si este subiera de precio”. (Kotler & Armstrong, 2003)

### **8.3 Bienes complementarios**

“Son aquellos que se consumen de manera conjunta y, por tanto, si aumenta la cantidad consumida de uno de ellos, necesariamente aumenta la cantidad consumida del otro y viceversa”. (Kotler & Armstrong, 2003, pág. 51)

### **8.4 Bienes independientes**

“Son aquellos que no tienen ninguna relación entre sí. De modo que un cambio en el precio de un bien independientemente no afectará la demanda del otro bien”. (Kotler & Armstrong, 2003, pág. 51)

### **8.5 Clasificaciones de producto**

- “Producto de consumo: Producto que un consumidor final adquiere para su consumo personal.
- Producto de conveniencia: Producto de consumo que suele adquirirse con frecuencia, de forma inmediata y con un esfuerzo mínimo de comparación y compra.
- Producto de compras: Producto de consumo que el cliente, en el proceso de selección y compra, por lo regular compara en términos de idoneidad, calidad, precio y estilo.
- Producto de especialidad: Productos de consumo con características únicas o identificación de marca por el cual un grupo importante de compradores está dispuesto a efectuar un esfuerzo de compra especial.
- Producto no buscado: Producto de consumo que el consumidor no conoce, o que conoce pero que normalmente no piensa comprar.
- Producto industrial: Producto comprado por individuos y organizaciones para un procesamiento posterior o para usarse en la conducción de un negocio”. (Kotler & Armstrong, 2003, págs. 282-283)

## **8.6 Marca**

Un atributo de mucho valor es la marca, pues por medio de ella se buscan identificar el bien o servicio y lograr diferenciarlo de los competidores. Se define como el “nombre, término, signo, símbolo, diseño o combinación de estos elementos, que buscan identificar los bienes o servicios de un vendedor o grupo de vendedores y diferenciarlos de los de sus competidores” (Kotler & Armstrong, 2003)

## **9. Servicio**

Un servicio es cualquier actividad primaria o complementaria que no produce un artículo físico de manera directa. (Collier & Evans, 2009). El servicio al ser intangible debe dar al usuario el sentimiento de satisfacción de igual manera que lo hace con un bien tangible tomando en cuenta que la mayoría de las veces es imposible probar el servicio previo a la desembolso de un importe.

## **10. Mal servicio**

Un mal servicio es cualquier tipo de problema que tenga un cliente, real o percibido, con el sistema de suministro del servicio, e incluye términos tales como falla, error, defecto, equivocación o crisis del servicio. (Collier & Evans, 2009).

Un mal servicio no siempre está acompañado de una queja, puede ser que el cliente prescinda del mismo. Es por esta razón que cualquier empresa debe poner especial atención y definir claramente nivel aceptable de servicio. Existen diferentes sistemas de control, desde la supervisión directa del trabajo de los colaboradores hasta servicios de chequeo sorpresa o pos venta.

Como se ‘enmiende’ un error, depende mucho del tipo de error y como afectó el mismo al cliente.

## **11. Administración de la relación con el cliente**

La relación con el cliente, por sus siglas en Inglés CRM (Customer Relationship Managment) busca generar una estrategia que se base en los gustos y preferencias de los clientes, entender los comportamientos y generar lealtad, de

manera que exista lealtad del cliente (recompra) y se generen ingresos y utilidades (Collier & Evans, 2009).

Es determinante que se haga un estudio del cliente, del mercado y se evite mediante una estrategia específica y dirigida, perder clientes. Se debe de trabajar en programas de retención.

## **12. Supervisión**

La supervisión busca el aseguramiento de la calidad en los procesos y servicios, el correcto seguimiento de normas y la asistencia al desarrollo de los colaboradores. Mediante métricas, evaluar el desempeño, buscar medidas de corrección a errores y proveer retroalimentación.

El rol de la supervisión implica un grado más elevado de compromiso y conocimiento para quienes se desempeñan en este rol. Quien supervise la operación debe, de igual forma, ser supervisado pero en menor medida debido a que es empleado de confianza.

## **13. Cadena de valor**

Collier y Evans (2009) indican la cadena de valor como una red de procesos que describen el flujo de bienes, servicios, información y transacciones financieras de los proveedores, a través de las instalaciones y procesos que crean los bienes y servicios que se entregan a los clientes.

Gracias a la existencia de la cadena de valor es que se acortan tiempos de producción o servicio, se reducen costos, se disminuyen excesos de inventario, se asegura que se dispondrá de los bienes en el momento oportuno con la cantidad adecuada con la mejor calidad; y se logra un mejor seguimiento y tiempo de respuesta antes acciones de mejora.

Dentro de la cadena de valor está la cadena de suministros, que es la parte que se centra sobre todo en el movimiento físico de los bienes y materiales y da apoyo a los flujos de información y transacciones financieras, mediante procesos de suministros, producción y distribución.

## **14. Estudio de mercadeo**

Como indica Sapag, los objetivos particulares del estudio de mercado serán:

- Ratificar la posibilidad real de colocar el producto o servicio que elaboraría el proyecto en el mercado.
- Conocer los canales de comercialización que podrían usarse.
- Determinar la cantidad de demanda que podría esperarse y conocer la composición.
- Conocer las características y la ubicación de los potenciales consumidores.

Para este estudio es importante reconocer los que tendrán algún grado de influencia sobre las decisiones que se tomaran al definir la estrategia comercial. Son cinco los submercados que se reconocerán al realizar un estudio de factibilidad: proveedor, competidor, distribuidor, consumidos y externo (Sapag, 2008).

En el estudio de mercado proveedor deben de estudiarse las todas las alternativas de obtención de materias primas, incluyendo costos, condiciones de compra, sustitutos, durabilidad, disponibilidad, etcétera.

El mercado de competidor directo son empresas que elaboran y venden productos similares, es significativo conocer las estrategias que desarrollan, para enfrentar la competencia de una mejor manera.

Dentro del mercado consumidor, lo relevante es definir al consumidor real, conociendo sus hábitos y motivaciones de compra.

El mercado externo, puede estudiarse de forma separada o insertado en los otros estudios, aplica cuando se hacen consideraciones y estudios especiales que se diferencian del mercado local, como abastecimiento de materias primas por medio de fuentes externas, puede aplicarse también para los mercados de competidor, distribuidor y consumidor.

## **15. Etapas del estudio de mercado**

En función al carácter cronológico de la información que se analiza Sapag define tres etapas:

### **15.1 Un análisis histórico del mercado**

Pretende reunir información estadística que pueda servir y evaluar el resultado de algunas decisiones tomadas por otros agentes de mercado, para identificar aspectos negativos y positivos que se lograron. Es trascendental conocer la participación que han tenido las empresas en el mercado, las características y la oferta de productos similares y sustitutos y la evolución de la demanda.

### **15.2 Un análisis de la situación vigente**

Es la base de cualquier predicción, pero al ser permanente la evolución del mercado, puede tener cambios sustanciales cuando se implemente el proyecto.

### **15.3 Un análisis de la situación proyectada**

Es el más importante para evaluar el proyecto, es proyectado según los históricos y la situación actual, suponiendo el mantenimiento de un orden de cosas que con la implementación del proyecto se debería modificar.

Estas tres etapas ayudan a identificar y proyectar todos los mercados. La participación que pueda lograr el proyecto será determinada por la reacción del consumidor y la estrategia comercial que siga la empresa.

## **16. El consumidor**

Según Sapag, la imposibilidad de conocer los gustos y necesidades de los individuos que pueden transformarse en demandantes para el proyecto, hace necesaria la agrupación de éstos de acuerdo con algún criterio lógico, que dependen del tipo de consumidor y existen dos grandes grupos:

### **16.1 Consumidor institucional**

Generalmente toma decisiones racionales, basadas en variables técnicas de producto, calidad, precio, entre otros factores. Su demanda se simplifica a considerar al considerar que depende de factores económicos.

### **16.2 Consumidor individual**

Se basa en consideraciones de carácter emocional, para la clasificación de este consumidor son importantes las variables demográficas, que clasifican al consumidor según su edad, nivel ocupacional, profesión, nivel de ingreso, entre otros.

## **17. Métodos cualitativos**

Los métodos cuantitativos basados en información histórica no pueden explicar por si solos el comportamiento esperado de alguna de sus variables, por lo que la opinión de los expertos es una de las formas subjetivas más comunes para estudiar el mercado (Sapag, 2008).

Uno de los métodos más sistemáticos y objetivos es la investigación de mercados, se utiliza principalmente en la toma recolección de información para ayudar a la toma de decisiones o para aprobar o refutar hipótesis sobre un mercado específico, mediante encuestas, experimentos u otras formas.

La investigación de mercados estudia características de productos, empresas o consumidores. La muestra puede realizarse mediante muestreo probabilístico, en el que cada elemento elegible tiene la misma probabilidad de ser muestreado y el no probabilístico, en el que la probabilidad de ser elegible no es igual para toda la población muestral.

Cuando la investigación es basada en muestreo no probabilístico se pueden encontrar tres categorías:

### **17.1 Muestreo de estratos:**

Se predetermina un estrato de la población, según intereses particulares de la población (ingresos, edad, sexo, entre otros)

### **17.2 Muestreo de conveniencia:**

Se predetermina el lugar donde se aplicará la encuesta, según donde se estima está presente el objeto de interés del estudio.

### **17.3 Muestreo de bola de nieve:**

Se encuesta en una primera instancia al azar, usando las respuestas obtenidas como referencia para una encuesta posterior más dirigida.

## **18. Tipos de investigación de mercados**

### **18.1 Investigación exploratoria**

“Se realiza para aclarar situaciones ambiguas o descubrir ideas potenciales para oportunidades de negocio” (Zikmund y Babin, 2009).

Este tipo de investigación ayuda en la creación de nuevos productos y se pueden generar hipótesis a partir de las mismas.

### **18.2 Investigación descriptiva**

Según Zikmund y Babin tiene como propósito describir las características de los objetos, personas, grupos, organizaciones o entornos. Y se enfoca de preguntas de quien, que cuando, donde y como, con las cuales se muestra el perfil de los segmentos de mercado.

### **18.3 Investigación casual**

Permite que se hagan inferencias casuales, identifica las relaciones entre causa y efecto.

## **19. Muestreo**

“Es la selección de una pequeña parte estadísticamente determinada, para inferir el valor de una o varias características del conjunto”(Zikmund y Babin, 2009).

## **20. Determinación de variables**

“Una variable es cualquier cosa que varía o cambia de una instancia a otra” (Zikmund y Babin, 2009).

Dentro de las investigaciones se encuentran distintos tipos de variables:

### **20.1 Variable continua**

Es la que asume diversos valores que corresponden a una cantidad, como por ejemplo el volumen de ventas, utilidades y márgenes entre otros.

### **20.2 Variable categórica o discreta**

Indica la membresía en algún grupo, como por ejemplo cuando se califica como hombre o mujer.

### **20.3 Variable dependiente**

Resulta de un proceso o se explica por otras variables.

### **20.4 Variable independiente**

Influye en las variables dependientes, se determinan fuera del proceso en estudio.

## **21. Investigación por encuesta**

“El propósito de la investigación por encuestas es recabar datos primarios, reunidos y estructurados en específico para el proyecto en cuestión.” (Zikmund y Babin, 2009).

Algunas de las ventajas que mencionan Zikmund y Babin son el bajo costo de su aplicación, es eficiente y preciso para evaluar información sobre una población y dentro de las desventajas más comunes es la existencia de errores de diferente tipo como lo son:

### **21.1 Error de muestreo aleatorio**

Se refiere a fluctuaciones estadísticas que ocurren debido a variaciones de oportunidad en los elementos seleccionados. Es en función del tamaño de la muestra.

### **21.2 Error sistemático**

Son de factores ajenos al muestreo, primordialmente de la naturaleza del diseño de un estudio y lo correcto de su ejecución.

### **21.3 Error de no respuesta**

Son las diferencias estadísticas entre una encuesta que incluye solo a quienes respondieron y otra que incluye también a los que no respondieron.

### **21.4 Error en procesamiento de datos**

Es el resultado de un manejo impropio de la investigación, provocado por descuido, confusión, omisión o alguna otra falta.

### **21.5 Error en selección de muestra**

Se deben a la falla en la selección de una muestra representativa, puede ser por un error en el diseño o en la ejecución del procedimiento de muestreo.

### **21.6 Error del encuestador**

Ocurre cuando se registran las respuestas pero se marcan erróneamente.

## **22. Universidad**

La Universidad es un sistema de enseñanza superior e investigación que otorga grados académicos y títulos profesionales a nombre de la nación. El término “universidad” se deriva del latín *universitas magistrorum et scholarium*, que significa ‘comunidad de profesores y académicos’.

### **22.1 Universidades de América**

Las primeras universidades del continente americano fueron creadas por el Imperio Español en la etapa colonial y fueron fundadas de acuerdo a la normativa jurídica impuesta por la monarquía española. La primera universidad fundada en América fue la Real y Pontificia Universidad de San Marcos, que actualmente se le conoce como Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima, Perú.

### **22.2 Universidades de Costa Rica**

La educación superior en Costa Rica data del Siglo XIX con la inauguración de la Casa de Estudios de Santo Tomás en el año 1814. En 1843 se creó la primera universidad del país, la Universidad de Santo Tomás, fundada sobre la base de la preexistente casa de enseñanza. De esta universidad se graduaron los principales líderes políticos de Costa Rica de finales del siglo XIX y principios del XX. En el año 1888 se decidió cerrar la Universidad por problemas de organización y no es hasta el año 1941 que se crea la Universidad de Costa Rica como sucesora de la Universidad de Santo Tomás.

El ente encargado de la regulación de la educación costarricense es el Ministerio de Educación Pública. Actualmente, se cuenta con cinco universidades públicas en el país: Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, UNED, TEC y la Universidad Técnica Nacional de Costa Rica. Por otra parte, existen más de

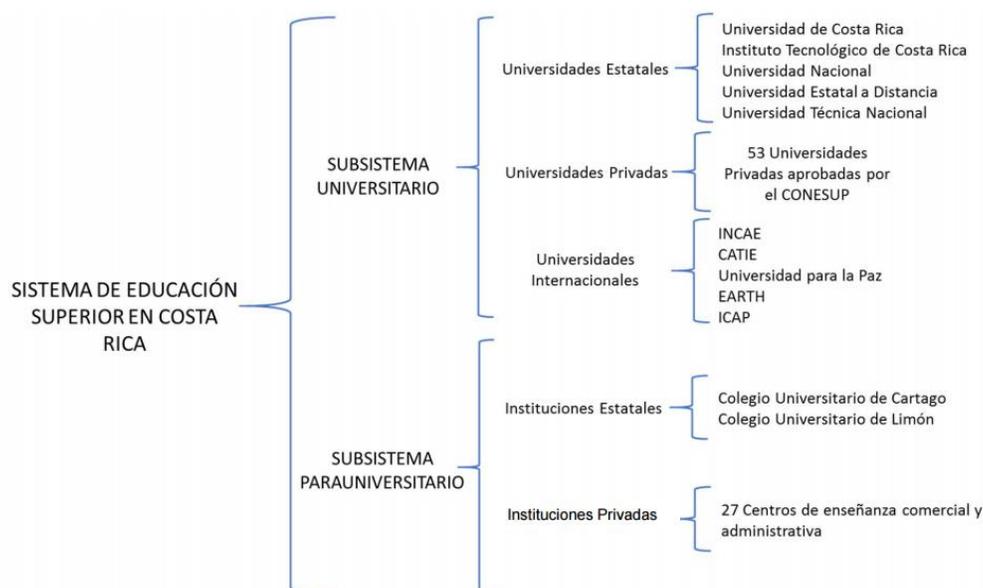
cincuenta universidades privadas (las cuales en su mayoría cuentan con poco tiempo de funcionamiento) y seis centros para universitarios.

Debido a la proliferación de las universidades estatales y privadas en el país, en el año 1974 se estableció el Convenio de Coordinación de la Educación Superior a través del cual se crearon organismos de coordinación de educación superior tales como: el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES), el Consejo Nacional de la Educación Superior Universitaria Privada (CONESUP) y la Unión de Rectores (UNIRE). Los grados académicos que brindan las instituciones de educación superior de Costa Rica se agrupan en tres niveles:

<b>Primer nivel</b>	Pregrado Diplomado (2 años)
	Profesorado (3 años)
<b>Segundo nivel</b>	Grado Bachillerato (4 años)
	Licenciatura (5 años)
<b>Tercer nivel</b>	Postgrado Especialidad Profesional (6 años)
	Maestría (6-7 años) y Doctorado (8-9 años)

### Figura N° 3.3

Estructura del sistema de educación superior en Costa Rica



Fuente: CONARE-OPES. División de Sistemas y CONESUP (Octubre, 2013).

### Figura N° 3.4

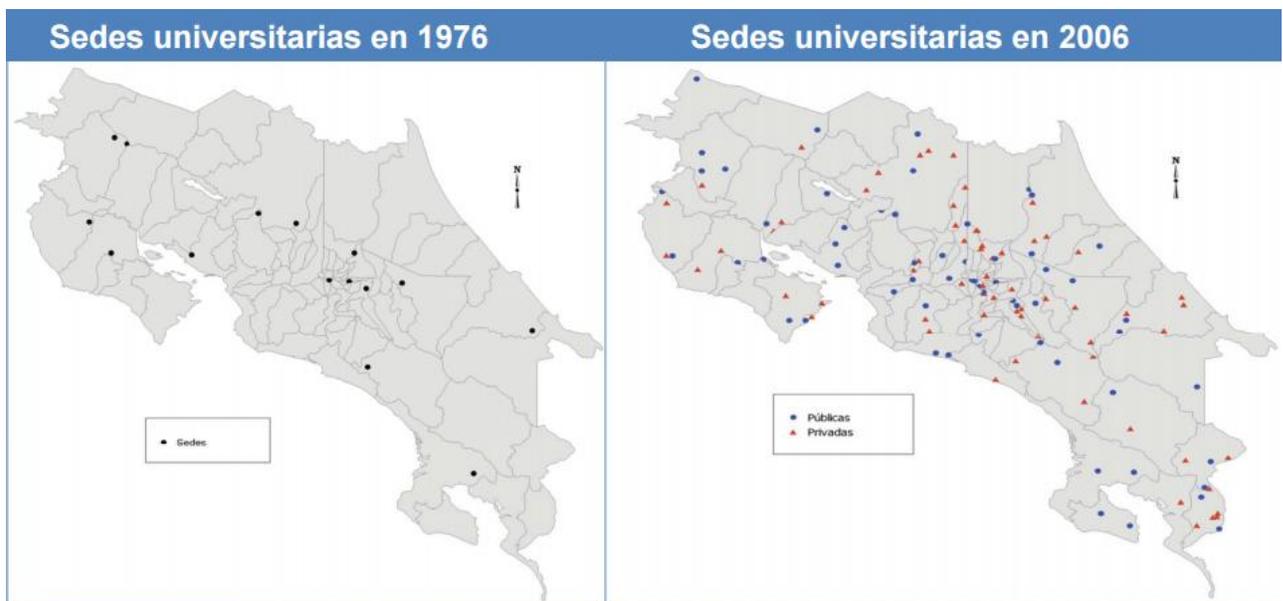
Cantidad de instituciones de educación superior en Costa Rica

<b>Instituciones Universitarias</b>	<b>63</b>
Estatales	5
Privadas	53
Internacionales	5
<b>Instituciones Parauniversitarias</b>	<b>29</b>
Estatales	2
Privadas	27
<b>Total de Instituciones de Educación Superior (IES)</b>	<b>92</b>

Fuente: CONARE-OPES. División de Sistemas y MEP (2013).

### Figura N° 3.5

Cobertura de sedes universitarias en Costa Rica



Fuente: CONARE-Programa Estado de la Nación. II Informe, Estado de la Educación (2008).

La educación superior en Costa Rica ha ido expandiendo su oferta académica en el país, tal como se muestra en la imagen anterior. Si bien la mayoría de Universidades se concentran en la Gran Área Metropolitana, también

se ha presentado un incremento significativo de sedes en las zonas rurales de nuestro país.

Las áreas de la educación en donde se enfoca la oferta académica son Ciencias Sociales, Ciencias Económicas y Educación. Las Universidades Estatales son las que tienen la mayor parte de los estudiantes matriculados y la mayoría de sus alumnos proviene de colegios del sector público (79% de los ingresos en 2009 de acuerdo con el informe del Estado de la Educación).

Las universidades tienen un papel fundamental en el desarrollo de Costa Rica, ya que educa a las personas que asumen el mando de las empresas del sector público y privado; así mismo, las universidades estatales son la base de la investigación científica y tecnológica del país.

Cada año asciende el número de diplomas universitarios otorgados, de mediados de los años noventa al 2011 este número se triplicó. De acuerdo al Censo de Población 2011 de Costa Rica, un 27,7% de la población nacional con edades que van de los 18 a los 24 años asiste a la educación universitaria. Se estima que las tres principales universidades estatales del país (UCR, UNA e TEC) absorben casi el 50% de los estudiantes que finalizan el bachillerato de secundaria.

## **23. Deserción universitaria**

La deserción, en general, es una forma de abandono. Cuando se habla de deserción estudiantil se habla del abandono de la formación académica por parte del estudiante, y esto se puede dar por circunstancias tanto internas como externas.

La deserción estudiantil universitaria puede darse de varias maneras:

- **Deserción institucional** se da cuando el alumno se mueve hacia otras universidades.

- **Deserción temporal** es la interrupción de manera temporal de los estudios.
- **Deserción definitiva** es el abandono absoluto del plan de estudios.

(Briones Morales, 2010)

En el caso de deserción institucional, el alumno puede seguir su programa de estudios original en esta otra universidad o puede cambiarlo por un programa distinto.

La deserción afecta negativamente las universidades ya que el propósito de estas es graduar la mayor cantidad de alumnos con un buen nivel académico y así representar la eficiencia y superioridad de su institución educativa ante otras de la misma índole.

Así mismo, no es bien visto cuando la cantidad de alumnos matriculados difiere enormemente de la cantidad de alumnos graduados.

## **Capítulo IV. METODOLOGÍA**

El presente capítulo pretende describir detalladamente el tipo de metodología que se utilizó para desarrollar dicha investigación.

### **1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Sobre el tema de investigación existían muy pocos estudios realizados a la fecha. El más reciente fue efectuado en el año 2005 (Varela, 2005), elaborado por la oficina de la planificación de la educación superior (O.P.E.S) del Ministerio de Hacienda, en el cual se lograron recabar importantes documentos e ideas, sin embargo el objetivo de la investigación difería en algunos aspectos de la investigación actual. Por lo que se decidió realizar una investigación exploratoria con el fin de examinar y obtener más información requerida para el posterior desarrollo de los objetivos, de igual manera familiarizarse con opiniones y situaciones hasta ahora desconocidas por la institución.

Además del estudio mencionado anteriormente es importante recalcar que el TEC como universidad estatal no realiza encuestas de manera frecuente para conocer el punto de vista de sus estudiantes, por lo que a la hora de iniciar la investigación se carecía de mucha información general y actualizada acerca del TEC en ese sentido.

El TEC si mantiene una base de datos de todos los estudiantes y sus respectivas carreras a través de los años lo que permitió iniciar la investigación de manera eficiente. De igual manera, la actual investigación permitió recopilar información útil para futuras pesquisas o estudios.

Según Kinnear & Taylor (2000) “La investigación exploratoria es usualmente el paso inicial en una serie de estudios diseñados para suministrar información para la toma de decisiones”, al proporcionarse un ‘punto de partida’ para el TEC se debe tener en consideración que tanto la Escuela de Administración de

Empresas como la Institución misma deben realizar estudios posteriores en miras a tener un panorama claro y actualizado.

## **1.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Además de la investigación exploratoria se realizó una investigación descriptiva, debido a la necesidad de medir y evaluar aspectos más específicos de la población en estudio designados para el desarrollo de la investigación.

Por medio de una entrevista se seleccionó una serie de variables y se midió cada una de ellas de manera independiente, la cual permitió de forma más extensa y clara recabar datos más concretos que permitieron conocer el sentir y pensar de los estudiantes egresados del TEC. El objetivo fue determinar los principales motivos por los cuales los estudiantes del TEC decidieron en determinado momento de sus estudios desertar y prescindir del TEC, y optar por un diferente centro de estudio para continuar con su carrera.

De igual manera, por medio de la investigación descriptiva se pudieron identificar características que definen el perfil de los estudiantes del TEC, así como sus necesidades y deseos.

## **2. FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **2.1 FUENTES PRIMARIAS**

La fuente primaria que se utilizó es la base de datos de los estudiantes del TEC de los periodos del 2008 al 2014 misma que fue proporcionada por el Departamento de Registro de la institución, así como los datos e información que se obtuvo al aplicar la encuesta a la población en estudio. Dicha población constituye una parte significativa del total de los estudiantes retirados del TEC de la carrera de Administración de Empresas.

## **3. POBLACIÓN**

Dicha investigación está constituida por una población que corresponde a “Todos los estudiantes que ingresaron al TEC durante el periodo del 2008 al 2014,

a la carrera de Administración de Empresas, de las sedes de San José, Cartago y San Carlos y que abandonaron la carrera durante algún momento en ese mismo lapso de tiempo”

#### **4. UNIDAD DE ESTUDIO**

En este caso la unidad de estudio se constituyó como “El estudiante que ingreso al TEC durante el periodo del 2008 al 2014, a la carrera de Administración de Empresas, de las sedes de San José, Cartago y San Carlos que abandonaron la carrera durante algún momento en ese mismo lapso de tiempo”

#### **5. MÉTODO DE CENSO**

Para el presente estudio se realizó un censo, lo que permitió conocer los gustos y preferencias de la población específica. A diferencia de otras herramientas de la estadística, en este caso no se trabajó con muestras, sino con la población total. Dado que en la presente investigación se contaba con la base completa de los estudiantes egresados del TEC entre los años 2008 y 2014, se decidió aplicar a toda la población objetivo por medio de entrevista telefónica la cual permitió medir todos los elementos de dicha población.

Según Kinnear y Taylor (Kinnear T. &, 1998) “los datos de los censos no están libres de defectos. De la misma manera que los datos secundarios, éstos tienen la limitación de no ser recolectados para las necesidades específicas de información de un proyecto de investigación”, y aunque esto es completamente cierto en el censo que se realizó, la información recolectada fue muy específica y por ende garantizó que los resultados de la investigación, son concluyentes para la Escuela de Administración de Empresas del TEC.

#### **6. MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario por medio de una entrevista telefónica, el cual es respaldado por medio de la examinación de dos o más variables. Dicho cuestionario consta tanto de preguntas cerradas, las cuales

dan como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme; así como de preguntas abiertas, las cuales posibilitan adquirir respuestas más profundas que pueden crear relaciones nuevas con otras variables y respuestas. El cuestionario se aplicó vía telefónica, y se intentó contactar al total de la población constituida por un total de 661 estudiantes del TEC (egresados del bachillerato, desertores de bachillerato y desertores de licenciatura), matriculados en la institución en el periodo del 2008 al año 2014.

El cuestionario se conformó por 43 preguntas (dependiendo de la respuesta de ítems específicos este número puede variar, según el sujeto de estudio), las cuales se utilizaron para obtener la información y cumplir con los objetivos generales y específicos.

Dicho instrumento se dividió en siete partes, las cuales consistían en:

I Parte: Motivos de escogencia del TEC

II Parte: Sede de estudio y percepción de la misma

III Parte: Datos sobre carrera cursada y grado académico

IV Parte: Factores de deserción

V Parte: Percepción de otras universidades

VI Parte: Posibilidades de reingreso

VII Parte: Datos generales del entrevistado

En el desarrollo se establecieron ciertos parámetros para la secuencia del cuestionario, sin embargo, se buscó formar un ambiente de confianza entre estudiantes para lograr mayor empatía y respuesta de la población.

Otro punto importante es la formulación de las preguntas. Estas se revisaron con antelación, para esto se establecieron parámetros específicos:

1. Se debe de estar completamente familiarizado con el cuestionario

2. Formular las preguntas exactamente como aparecen escritas en el cuestionario
3. Formular las preguntas en el orden que aparecen en el cuestionario
4. Formular cada una de las preguntas específicas en el cuestionario
5. Utilizar técnicas de indagación para lograr que el encuestado conteste la pregunta.

Es decir, se buscó que el entrevistador, lograra de manera exitosa pero a la vez amable, recolectar los datos.

Es recomendable que se apliquen los cuestionarios desde un mismo punto de trabajo, es decir centralizado para poder tener control sobre la situación, lo que ocurre y se puedan atender los problemas de la misma manera. La calidad de la entrevista, el tono de la voz, los modales para con el entrevistado, entre otros factores, deben de ser homogéneos dentro del grupo de trabajo. Para los contactos que se realizan en el estudio, cada estudiante lleva a cabo entrevistas por separado.

Los retrasos en el tiempo establecido de trabajo se pueden dar por varias razones:

- Una lista inadecuada de la población
- Una tasa más alta de llamadas de seguimiento requeridas
- Entrevistas que se extienden debido a su complejidad, dificultades de conexión telefónica o del entrevistado.
- Un cuestionario o entrevista mal planteado

## **7. PLAN PILOTO**

Una vez concluida la elaboración del cuestionario, se procedió a realizar un plan piloto con 4 estudiantes egresados, de los cuales 2 habían concluido la carrera de Administración de Empresas a nivel de Bachillerato, sin embargo no continuaron con la carrera de Licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica y los

otros 2 encuestados iniciaron la carrera de Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica pero no finalizaron la totalidad de los cursos requeridos para graduarse.

El fin del plan piloto fue identificar errores, tanto de forma como de contenido, y así poder descartar cualquier ambigüedad entre las preguntas.

Durante el desarrollo del plan piloto se desarrollaron cambios en la ortografía y redacción de las preguntas, se modificó el orden de los apartados de ser necesario y se revisó que la encuesta se pudiera aplicar de manera fluida, asegurando que a la hora de la aplicación masiva no se tuviera que detener el proyecto por un problema de los antes mencionados.

## **8. TRABAJO DE CAMPO**

Posterior al plan piloto, se realizaron las mejoras y se procedió al trabajo de campo del 11 de Mayo hasta el 24 de Mayo.

El tiempo estimado por los estudiantes para completar la entrevista que se les realizó vía telefónica, tardó aproximadamente entre 20 y 25 minutos. Para algunos de los casos, la cantidad de tiempo fue mayor debido a diferentes variables e inclusive, puntos que se detallaron dentro de las “Limitaciones del estudio”.

Las encuestas se aplicaron en diferentes horarios: Medio día, horas de la tarde (después de las 4pm) y noche (entre 6 pm y 8 pm), de lunes a viernes. Asumiendo que los entrevistados accedieran a contestar en sus momentos de ocio o descanso, al igual que los horarios donde habían finalizado la jornada laboral.

Dicha encuesta, también se aplicó en horarios de mañana, tarde y noche los días sábado y domingo, tomando en cuenta la posibilidad de poder localizar la mayor cantidad de encuestados en sus días de descanso.

## **9. CODIFICACIÓN Y DIGITACIÓN DE LOS DATOS**

Una vez finalizado el trabajo de campo, se procedió a codificar y digitar los datos de las 85 cuestionarios que fueron aplicadas exitosamente. Este procedimiento se realizó por medio del programa estadístico SPSS, el cual es un sistema estadístico avanzado que permite, obtener una perspectiva precisa de las actitudes, preferencias y opiniones de las personas, por medio de la codificación de variables y registro según la necesidad de la investigación.

Procesados los datos, por medio del sistema SPSS, se continuó con la elaboración de cuadros asistidos por el mismo programa, así como, por el programa Microsoft Excel. Una vez elaborados los cuadros se procedió con la creación de los gráficos, los cuales se componen de variables simples y de cruces de variables, permitiendo así obtener más resultados que consideren diferentes circunstancias y situaciones.

## **10. ANÁLISIS DE LOS DATOS**

La información recopilada fue analizada por medio de la codificación de los datos, que en conjunto con los cuadros y gráficos, permitió generar los resultados de la investigación, logrando llegar a conclusiones para recomendar mejoras a la institución con base en los objetivos previamente planteados en la parte inicial de la investigación.

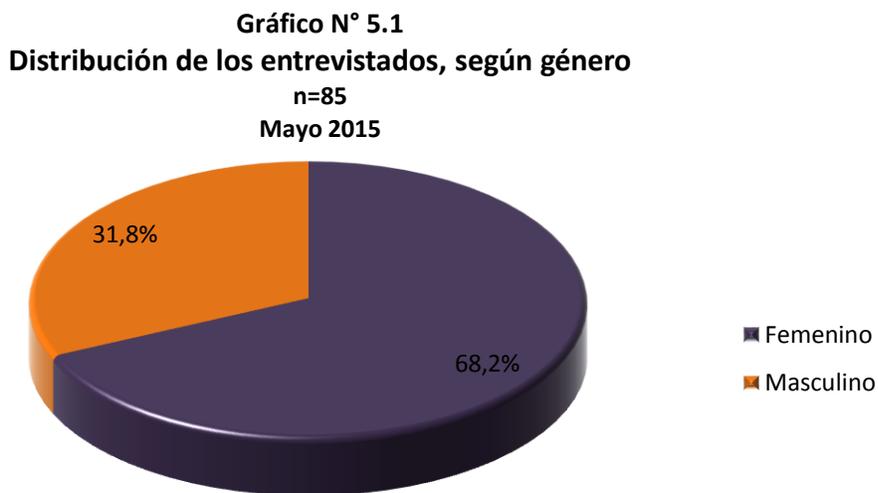
## Capítulo V. Descripción de los datos

El siguiente capítulo presenta la descripción de los datos obtenidos mediante el trabajo de campo, los cuales son representados por medio de cuadros y gráficos, logrando una mejor interpretación de la información.

Los resultados obtenidos contienen información relevante y relacionada con la opinión de los estudiantes de administración de empresas del TEC, que desertaron desde el 2008 hasta el 2014.

### 1. Datos del entrevistado

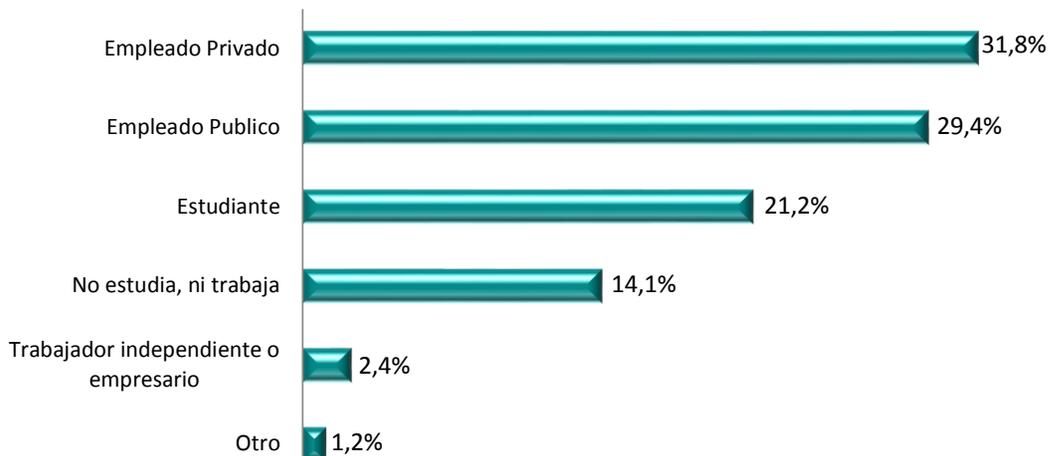
Del total de encuestados, un 68.2% corresponde al sexo femenino y el restante 31.8% corresponde al sexo masculino.



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 1

Un 31.8 % del total de las personas encuestadas se desempeñan trabajando dentro del sector privado, seguido de un 29.4% que trabajan para el sector público y sólo un 21.2 % son estudiantes.

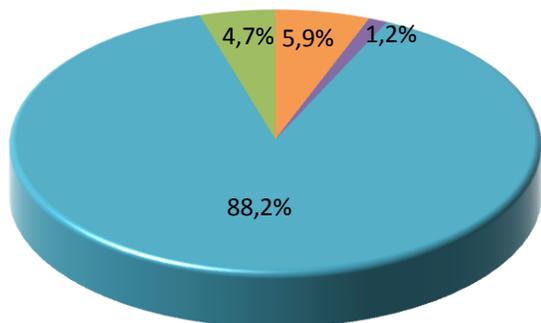
**Gráfico N° 5.2**  
**Distribución de los entrevistados, según ocupación principal**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 2

Mayor parte de la población encuestada son personas solteras, con un 88.2% son solteros, el 5.9% casados y un 4.7% en unión libre.

**Gráfico N° 5.3**  
**Distribución de los entrevistados, según estado civil**  
n=85  
Mayo 2015

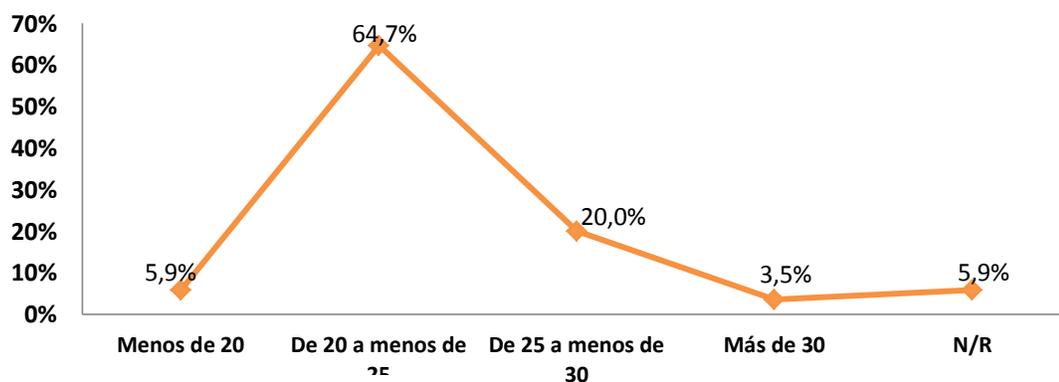


■ Casado/a ■ Divorciado/a ■ Soltero/a ■ Union Libre

Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 3

El 90.6% de los estudiantes encuestados se encuentran en edades entre los 20 y 30 años.

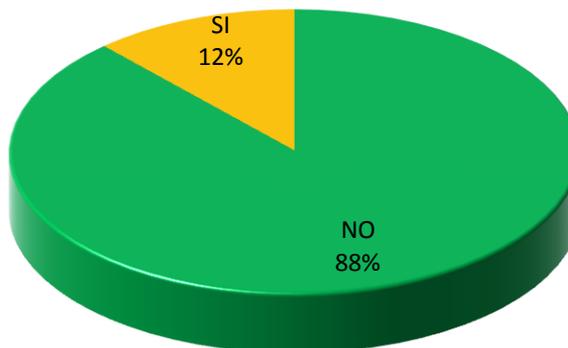
**Gráfico N° 5.4**  
**Distribución de los entrevistados, según edad**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 4

El 88% de la población analizada no tienen hijos y un 12 % que mencionó si tenerlos.

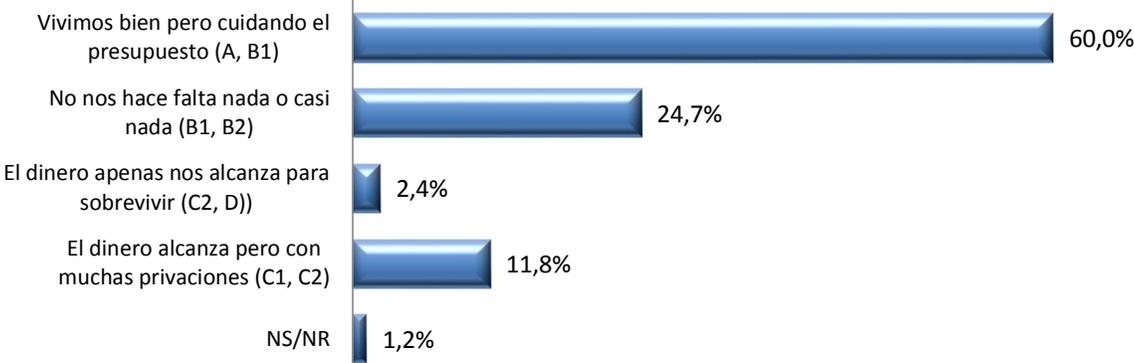
**Gráfico N° 5.5**  
**Distribución de los entrevistados, según tenencia de hijos**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 5

El 60% de los entrevistados afirma que vive bien, pero cuidando el presupuesto y un 24.7% afirma que no les hace falta nada o casi nada para vivir, por lo que se infiere que cerca del 85% pertenece a la clase media.

**Gráfico N° 5.6**  
**Distribución de los entrevistados, según condición económica**  
 n=85  
 Mayo 2015

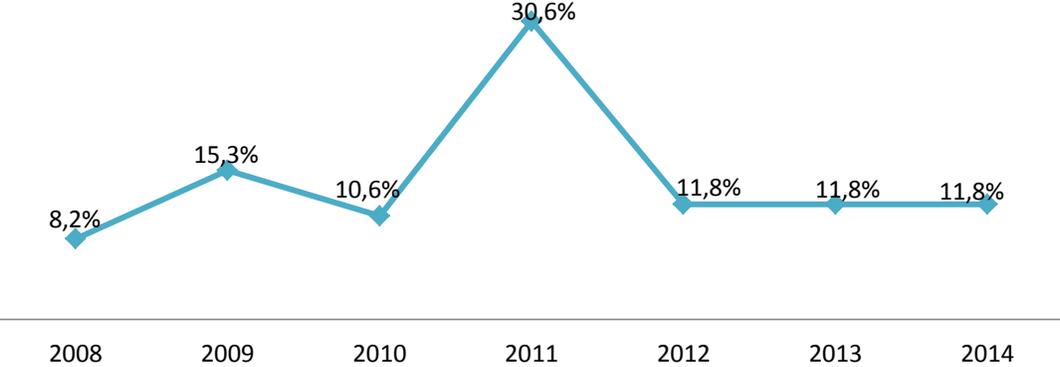


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 6

**2. Motivos de escogencia del TEC**

Se entrevistaron estudiantes que ingresaron desde el año 2008 hasta el 2014, de los cuales el 30.6% ingresaron durante el 2011 y el segundo grupo con más frecuencia ingresó en el 2009 con un 15.3%.

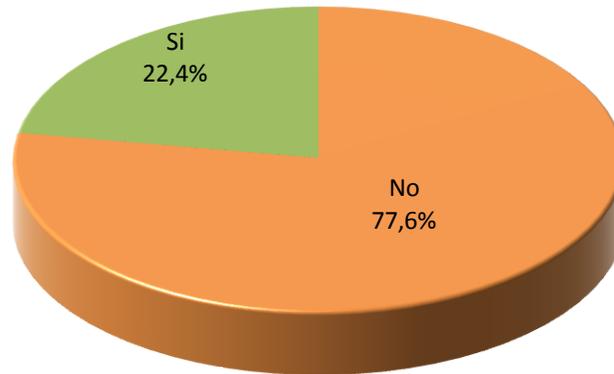
**Gráfico N° 5.7**  
**Distribución de los entrevistados, según año de ingreso al TEC**  
 n=85  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 7

El 78.6% de los estudiantes encuestados no trabajaba en el momento en que ingresaron al TEC, contrario a un 22.4% que si lo hacía.

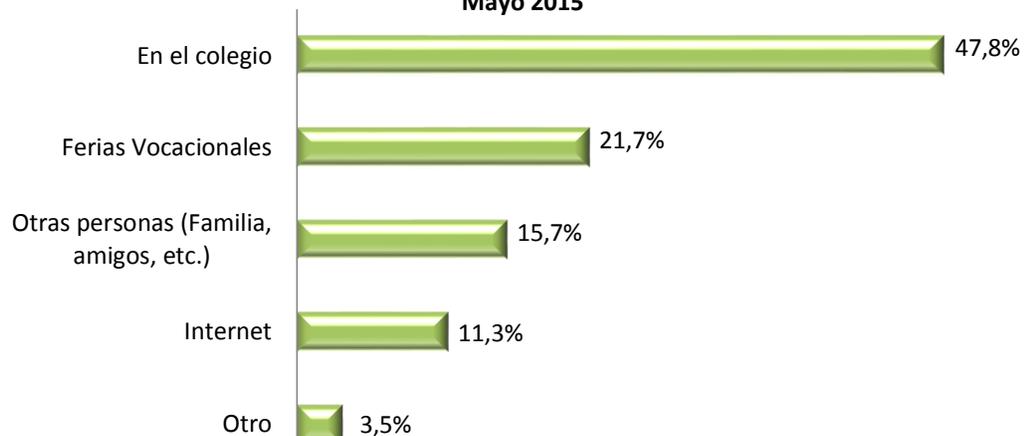
**Gráfico N° 5.8**  
**Distribución de entrevistados, según estado laboral al ingresar al TEC**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 8

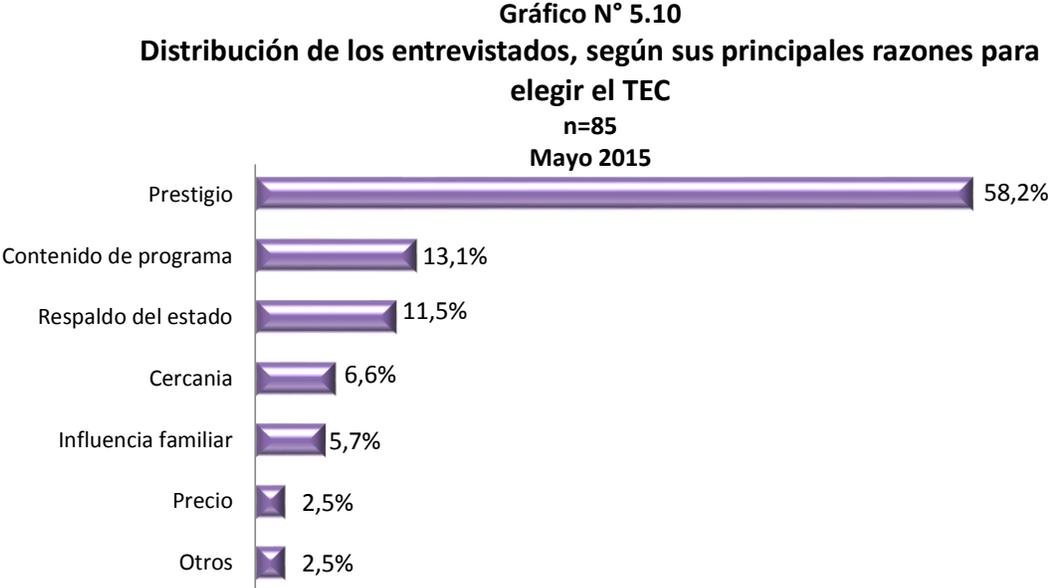
El colegio es el principal medio por el cual los estudiantes encuestados reciben información acerca del TEC, con un 47.8%, seguido por un 21.7% en ferias vocacionales.

**Gráfico N° 5.9**  
**Distribución de los entrevistados, según medios por lo que obtienen información del TEC**  
n=85  
Mayo 2015



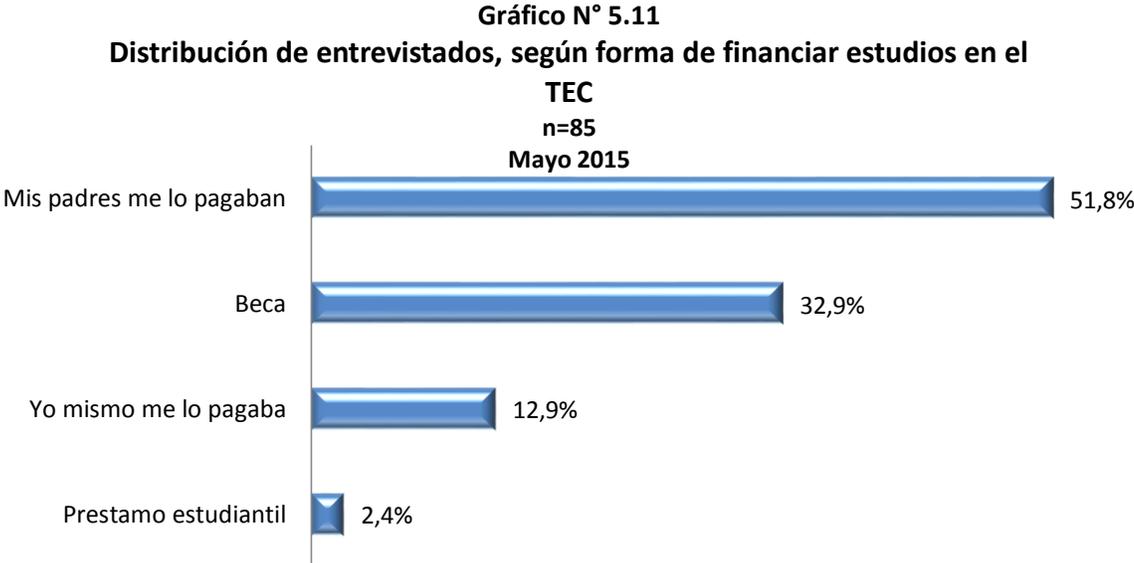
Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 9

El 58.2% de los estudiantes entrevistados afirman que la principal razón para elegir el TEC es el prestigio que tiene la institución, seguido por un 13.1% que asegura que su razón principal fue el contenido del programa.



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 10

Existe cerca de un 85% de los entrevistados que no tenían la responsabilidad de pagar la universidad, ya que el 51.8% indica que sus padres hacían el pago de la misma y el 32.9% obtuvo algún tipo de beca.

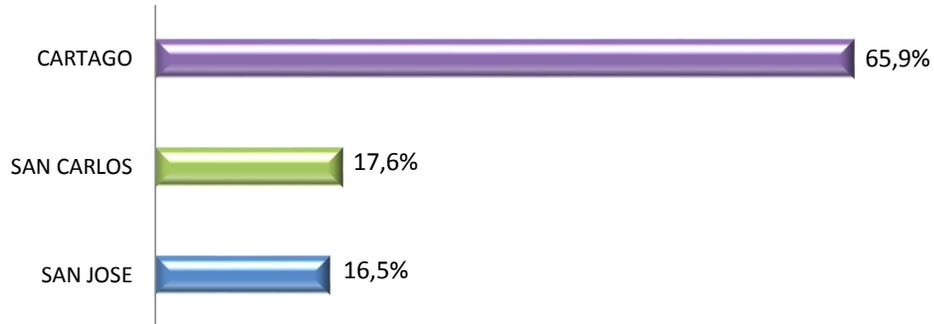


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 11

### 3. Sede de estudio y percepción de la misma

El 65.9% de los entrevistados estaba matriculado en la sede de Cartago y otro 34.1% en las sedes de San Carlos y San José.

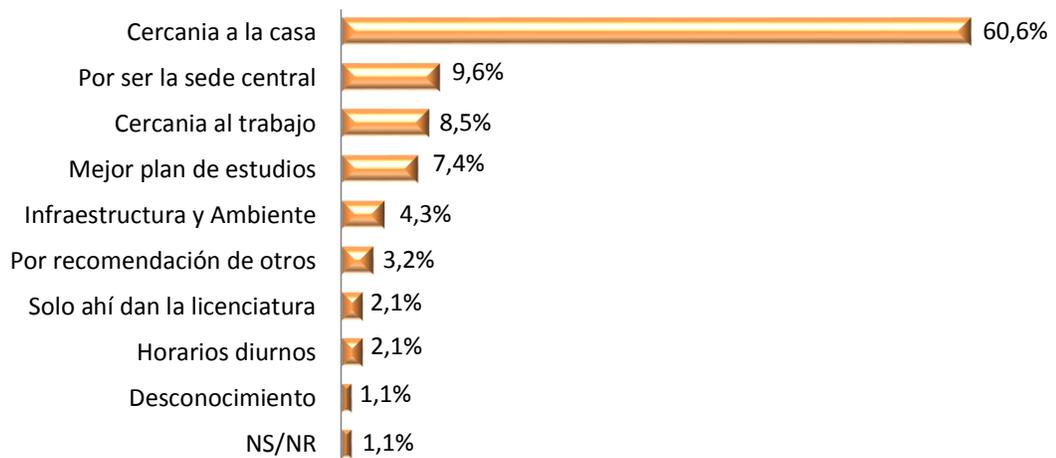
**Gráfico N° 5.12**  
**Distribución de entrevistados, según la sede matriculada**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 12

La principal razón para seleccionar la sede, fue la cercanía al lugar donde viven en un 60.6%. El 39.4% restante se divide en 8 razones más con resultados menores al 10% cada una.

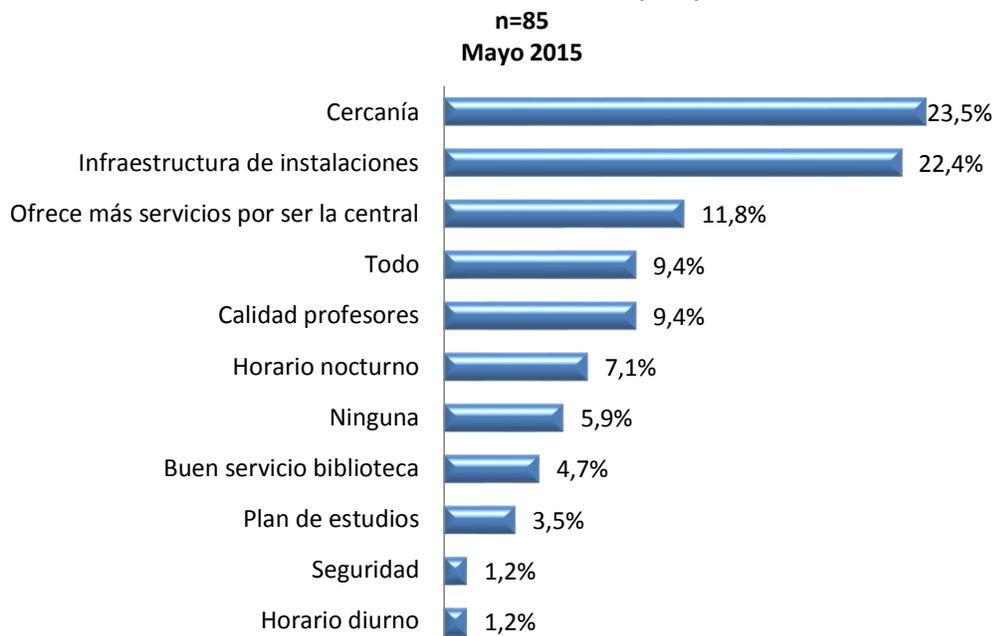
**Gráfico N° 5.13**  
**Distribución de entrevistados, según razón para elegir la sede**  
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 13

El 23.5% de los encuestados aseguró que la cercanía (al trabajo o la casa) es una de las ventajas de la sede donde matriculó, mientras que un 22.4% indica que la infraestructura de las instalaciones de la universidad es una de las principales ventajas.

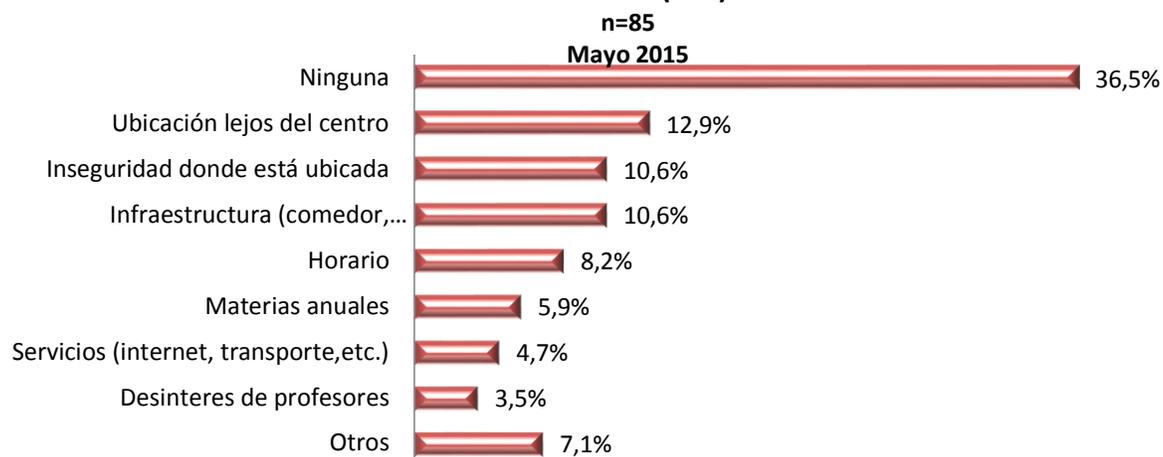
**Gráfico N° 5.14**  
**Distribución de los entrevistados, según las ventajas de la sede donde matriculó (TEC)**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 14

La mayoría de los entrevistados se encuentra muy conforme con la sede, ya que el 36% afirma que la sede donde estudió no tiene ninguna desventaja, un 13% indica que la principal desventaja es que la ubicación es lejos del centro de la ciudad.

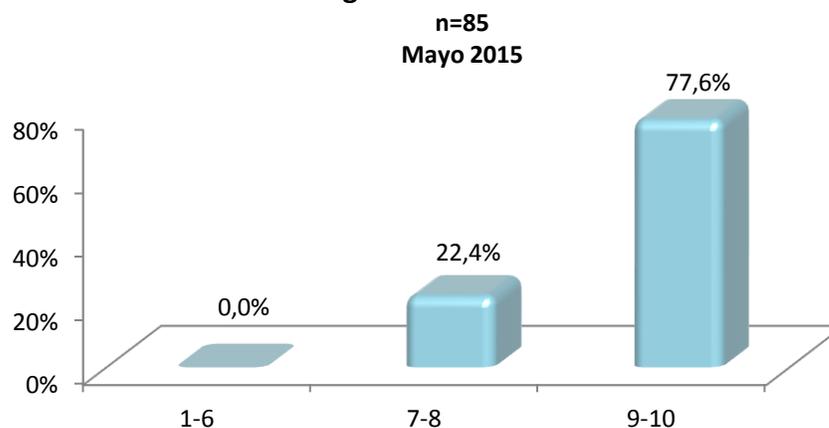
**Gráfico N° 5.15**  
**Distribución de los entrevistados, según desventajas de la sede donde matriculó (TEC)**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 15

El 77.6% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechos con el TEC en general.

**Gráfico N° 5.16**  
**Distribución de los entrevistados, según satisfacción general con el TEC**



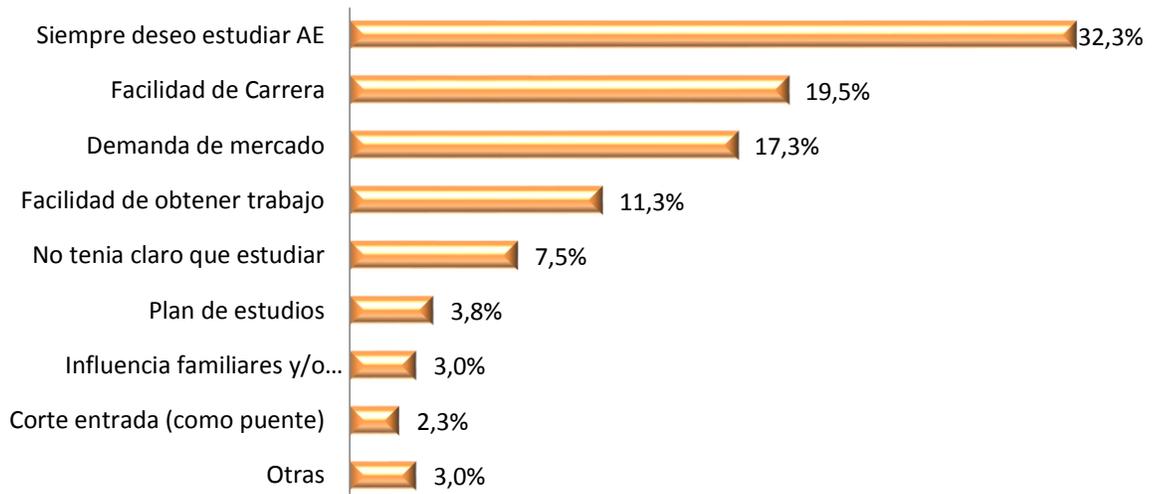
Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 16

#### 4. Carrera cursada y grado académico

La principal razón para elegir estudiar la carrera de administración de empresas que mencionaron los entrevistados es que siempre desearon estudiar esa carrera, en un 32.3%, un 19.5% indican que la eligieron por la facilidad de la carrera.

**Gráfico N° 5.17**  
**Distribución de los entrevistados, según razones para elegir**  
**Administración de Empresas**

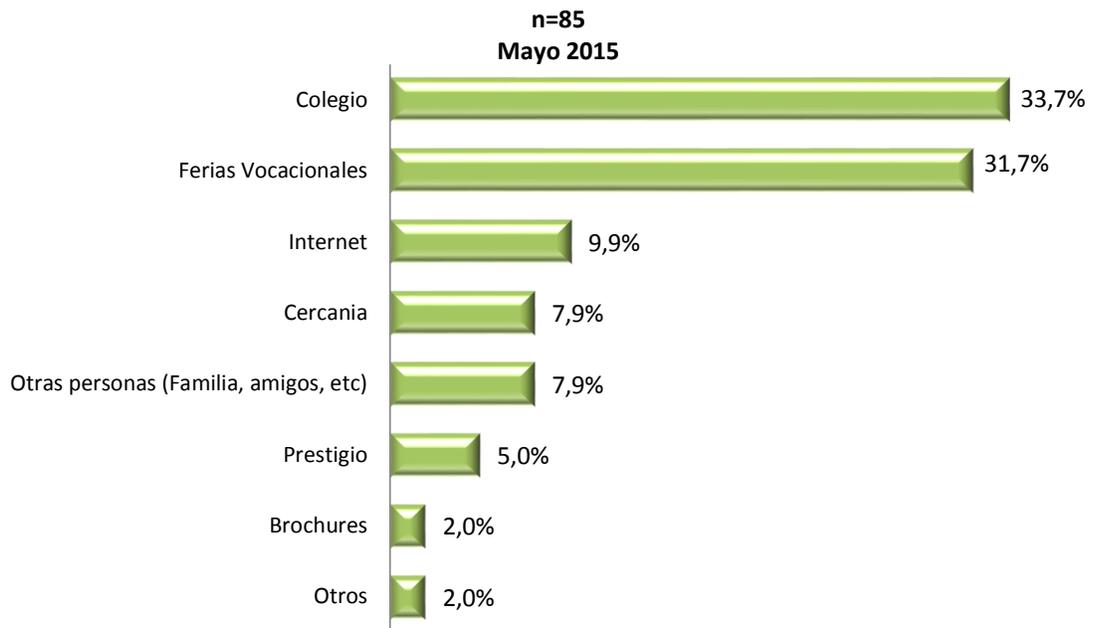
n=85  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 17

Cuando se les consultó acerca de las fuentes de información mediante las cuales escucharon sobre administración de empresas, un 33.7% indicaron haber recibido la información en sus colegios. En segundo lugar, un 31.7% de los encuestados afirmó recibir la información de la carrera en ferias vocacionales.

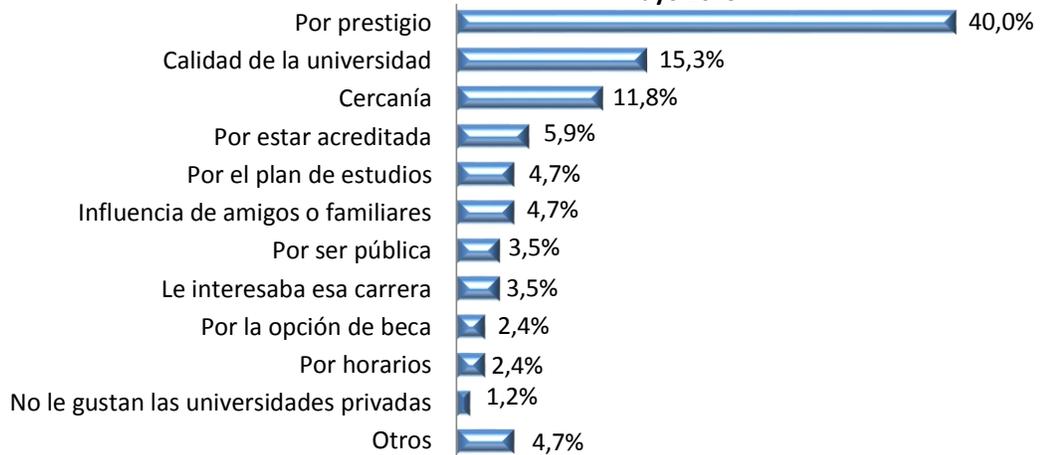
**Gráfico N° 5.18**  
**Distribución de los entrevistados, según medios por los que obtenía información de Administración de Empresas en el TEC**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 18

El 40 % de los entrevistados mencionó que el prestigio de la universidad es la razón por la que eligieron estudiar Administración de Empresas en el TEC, seguido de un 15.3% que indica que fue por la calidad de la misma.

**Gráfico N° 5.19**  
**Distribución de entrevistados, según razones para elegir AE en el TEC y no en otra universidad**  
**N=85**  
**Mayo 2015**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 19

Un 24% de los estudiantes estudiados se retiró para el año 2015 y un 21% a pesar de que no había matriculado en años anteriores para el 2015 volvieron a ingresar al TEC, seguidos de un 32% que se retiraron entre el 2013 y 2014 (16% cada año).

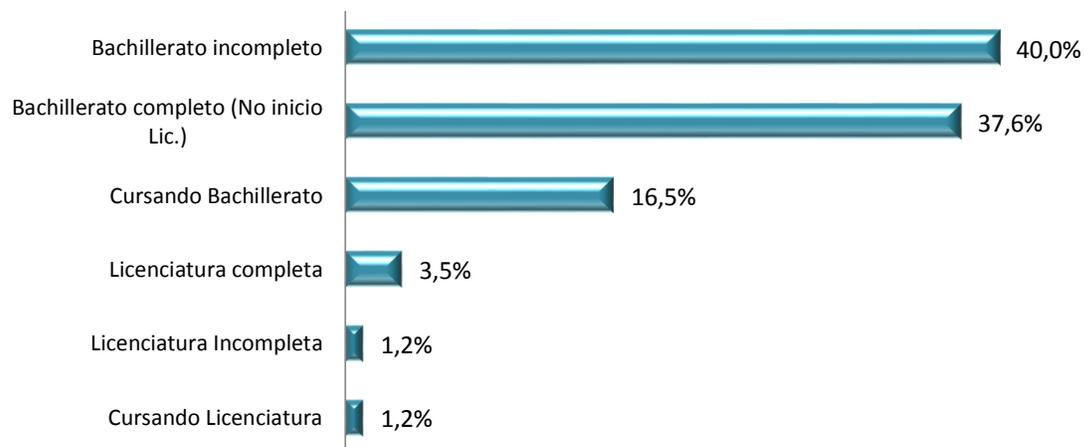
**Gráfico N° 5.20**  
**Distribución de entrevistados, según año en que se retiró del TEC**  
**n=85**  
**Mayo 2015**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 20

La mayoría de los estudiantes encuestados tienen un grado de bachillerato incompleto terminado en el TEC (un 40%), en segundo lugar, con un 37.6% se encuentran los estudiantes que tienen el bachillerato completo, pero no iniciaron la licenciatura.

**Gráfico N° 5.21**  
**Distribución de los entrevistados, según grado acedémico terminado en el TEC**  
n=85  
Mayo 2015

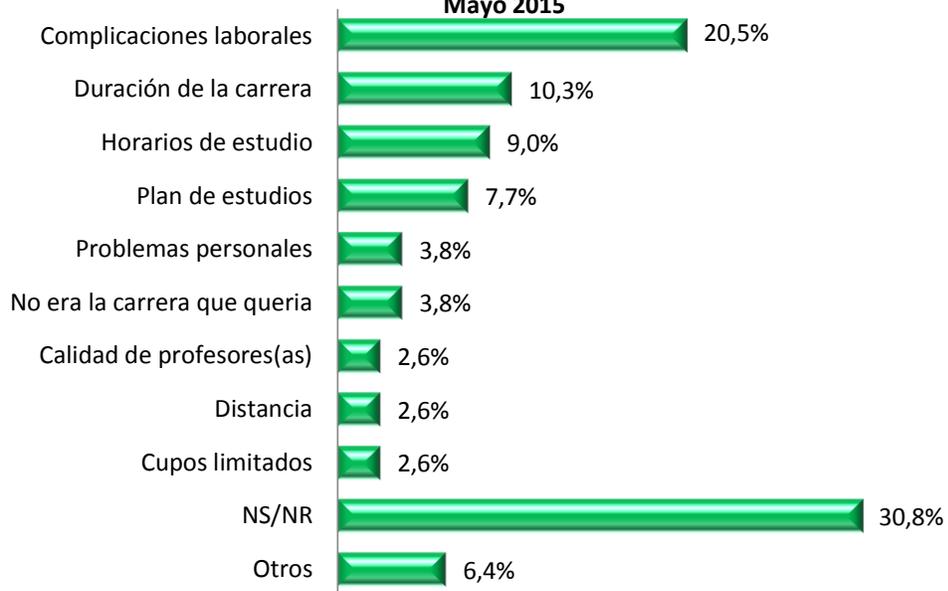


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 21

## 5. Factores de deserción

De las 67 personas que indicaron que se han retirado del TEC, un 30.8% no dio motivos específicos, el 20.5% tiene como motivo principal las complicaciones laborales (la mayoría indicaron que no tenían permiso para retirarse antes para asistir a clases) y un 10.3% se retiró debido a la larga duración de la carrera.

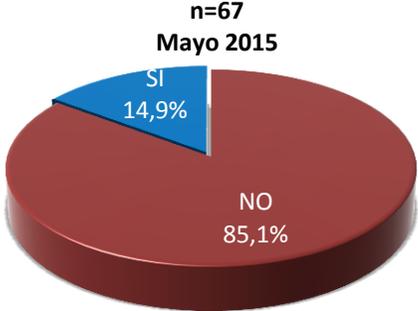
**Gráfico N° 5.22**  
**Distribución de los entrevistados, según motivos para retirarse del**  
**TEC**  
**n=67**  
**Mayo 2015**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 22

Solamente el 14.9% de las personas entrevistadas, que se retiraron del TEC si hablaron con un funcionario de la institución, mencionaron al director de carrera y al área de trabajo social como los principales contactos para comunicarles sobre su retiro.

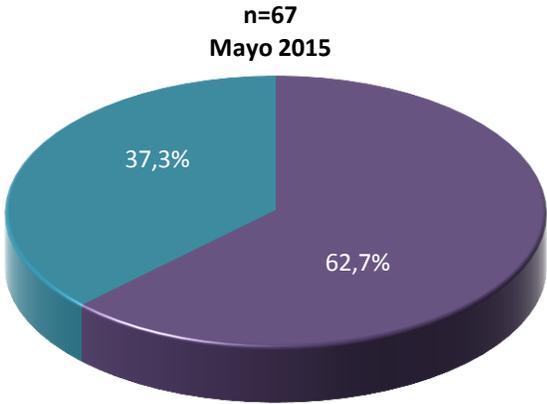
**Gráfico N° 5.23**  
**Distribución de entrevistados, según acercamiento con algún funcionario antes de retirarse**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 23

Dentro de la población estudiada, existe un 62.7% que abandonó por completo los estudios universitarios y solamente un 37.3% retomó sus estudios en otra universidad.

**Gráfico N° 5.24**  
**Distribución de los entrevistados, según traslado de universidad**



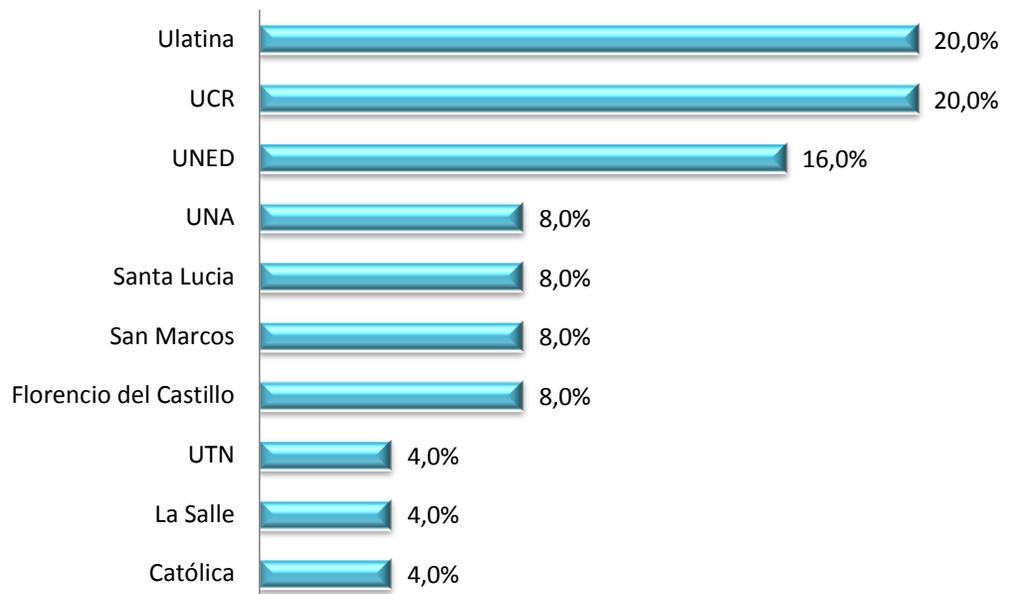
■ No, abandone por completo los estudios universitarios. ■ Sí, me traslade.

Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 24

## 6. Percepción de otras universidades

El 40% de las personas entrevistadas se trasladó para las universidades de Costa Rica y la Latina (20% en cada una), el 16% de la población que se trasladó lo hizo para la UNED y el otro 44% se divide en otras 7 universidades.

**Gráfico N° 5.25**  
**Distribución de los entrevistados, según la universidad a la que se trasladó**  
n=25  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 25

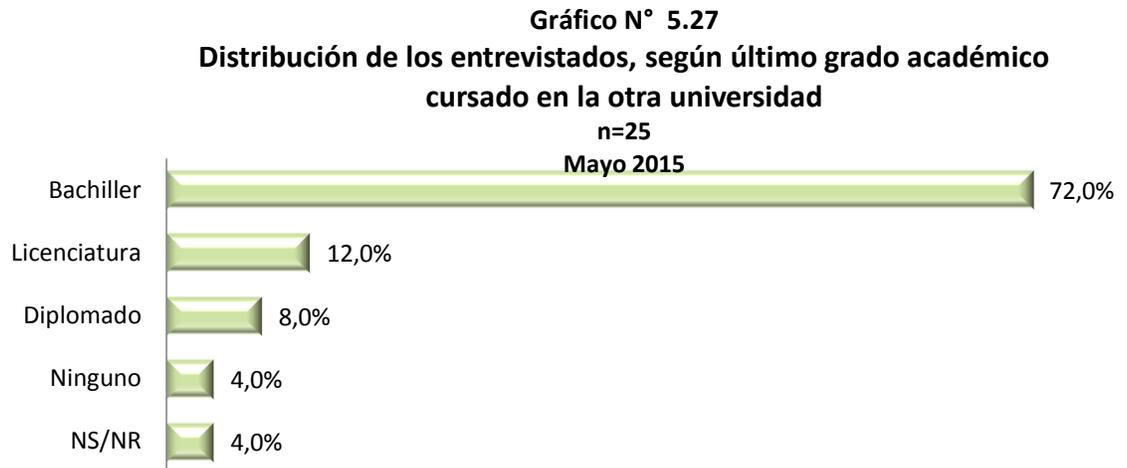
El 29 % de la población estudiada indican que el principal motivo para elegir la nueva universidad es la cercanía (al trabajo y/o a la casa), seguido de un 20% que la escogió por el prestigio y otro 20% mencionó que su motivo era la corta duración de la carrera en la otra universidad.

**Gráfico N° 5.26**  
**Distribución de los entrevistados, según motivos para elegir la nueva universidad**  
n=25  
Mayo 2015



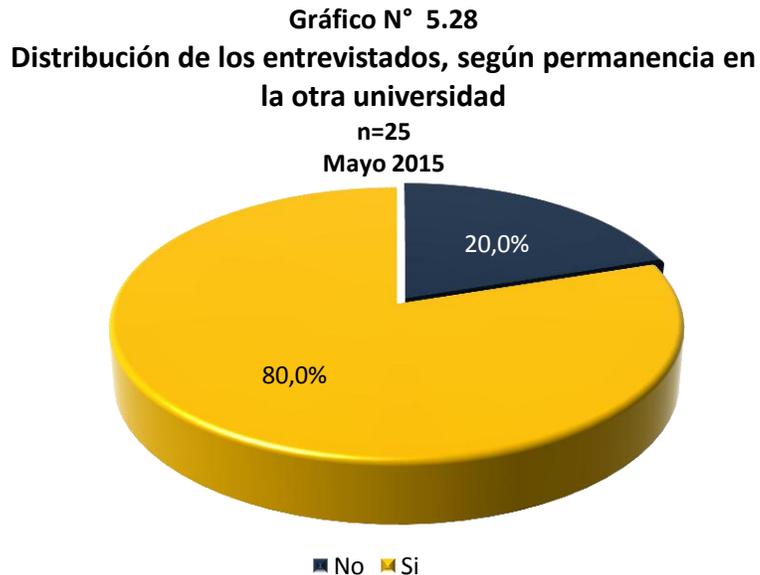
Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 26

De las personas encuestadas que se trasladaron de universidad, el 72% ya completó el bachillerato y un 12% ya terminó su programa de licenciatura.



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 27

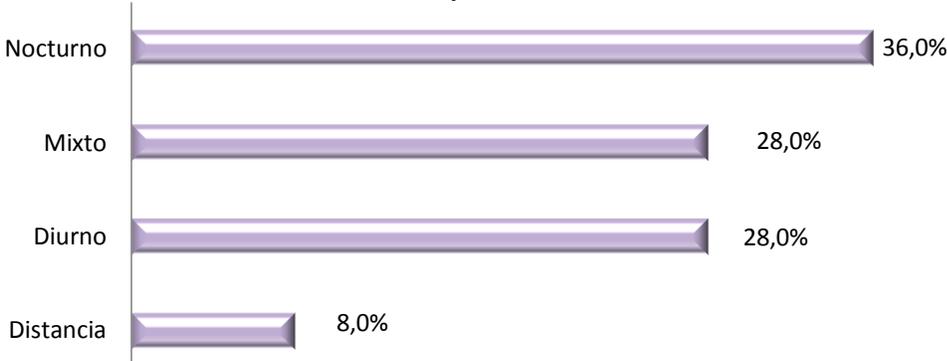
Existe un 80% de las personas que se cambiaron de universidad que todavía se mantiene en ese mismo centro educativo y el otro 20% ya no está en esa misma universidad.



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 28

De las personas que estudiaron en otra universidad el 36% se mantuvo en un horario de clases nocturno, seguido por un 28% de horario diurno y otro 28% que tenía un horario mixto, donde iban a clases tanto de día como de noche.

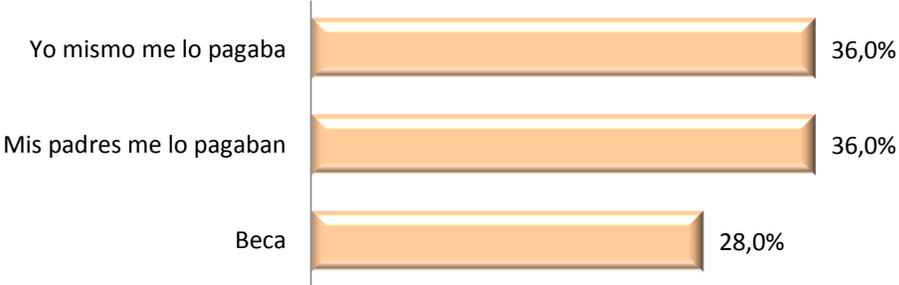
**Gráfico N° 5.29**  
**Distribución de los entrevistados, según horario de la universidad actual**  
n=25  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 29

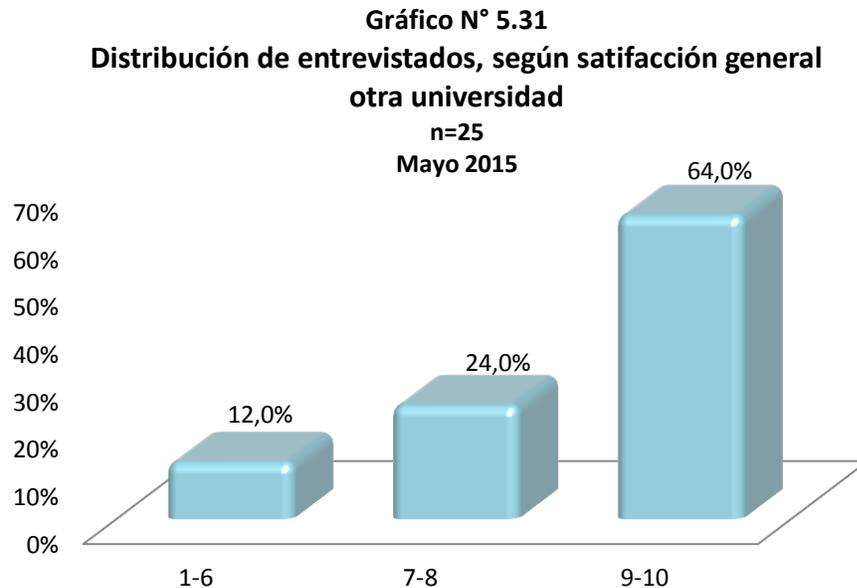
El 36% de las personas que realizaron el cambio de universidad costeaban los estudios ellos mismos, mientras que a otro 36% sus padres le pagaban la universidad y solamente un 28% obtuvo una beca en ese centro de estudio.

**Gráfico N° 5.30**  
**Distribución de los entrevistados, según forma de financiamiento de la nueva universidad**  
n=25  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 30

En términos generales, de las personas que se trasladaron a otra universidad, el 64% se encuentra muy satisfecho con los nuevos servicios del nuevo centro de estudio, un 24% tienen una satisfacción regular y solamente el 12% se encuentran insatisfechos.



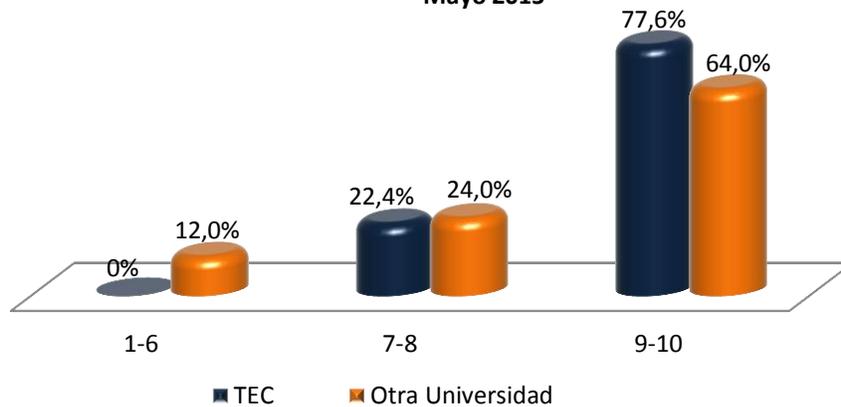
Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 31

## 7. Comparación TEC con otras universidades

Al momento de comparar el TEC con la universidad actual, la población estudiada calificó con mayor satisfacción a la otra universidad en cada una de las variables mencionadas, especialmente hay diferencias mayores en factores como seguridad (diferencia de 35%), instalaciones y mobiliario (23%).

De las 85 personas que se entrevistaron, el 77.6% indicó que estaba muy satisfecha con el TEC, de estas personas 25 indicaron que se trasladaron de universidad de las cuales el 64% están muy satisfechos con el nuevo centro académico.

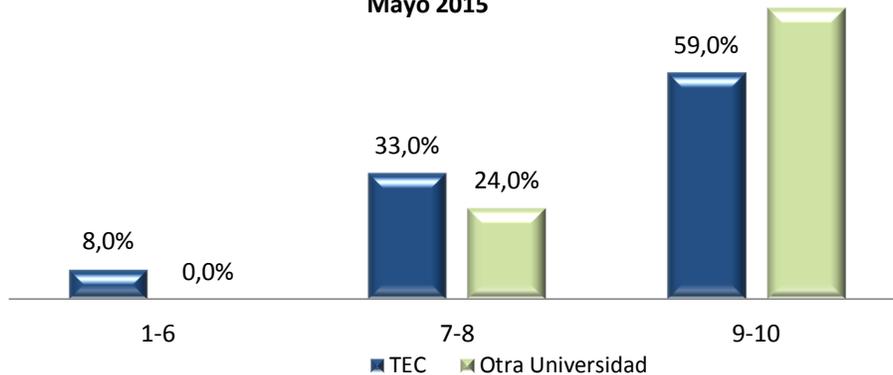
**Gráfico N° 5.32**  
**Distribución de los entrevistados, según satisfacción**  
**General TEC vs universidad actual**  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 32

Con respecto a la ubicación, el 76% indicó estar muy satisfecho con la otra universidad, mientras que solamente el 59% está satisfecho con la ubicación del TEC. Además el 8% que está insatisfecho con las instalaciones del TEC, contra un 0% de insatisfacción con la otra universidad.

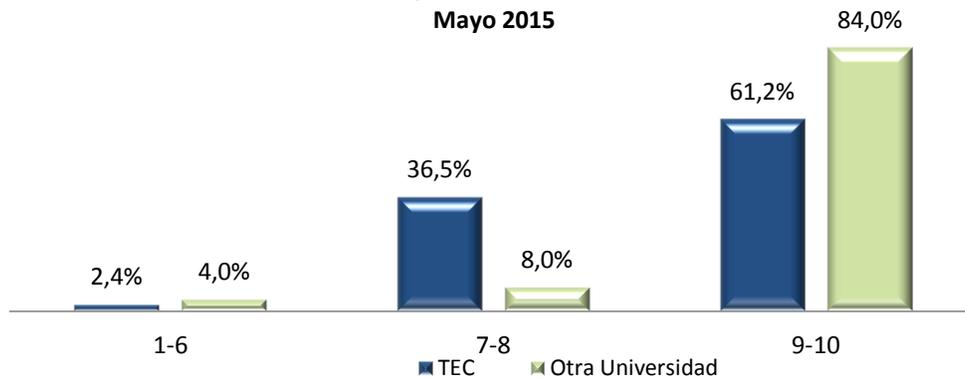
**Gráfico N° 5.33**  
**Nivel de satisfacción, según ubicación de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 33

El 84% de las personas entrevistadas que se encuentran muy satisfechas con las instalaciones de la nueva universidad, contra un 61.2% de muy satisfechas con las instalaciones del TEC.

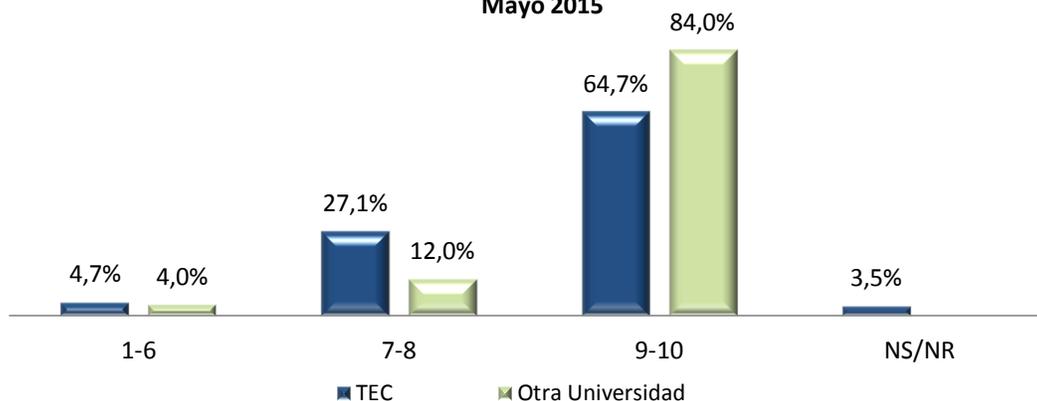
**Gráfico N° 5.34**  
**Nivel de Satisfacción, según instalaciones de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 34

Un 84% de las personas estudiadas opinaron que estaban completamente satisfechos con el equipo de cómputo de la otra universidad y un 64.7% lo estaban con el equipo del TEC.

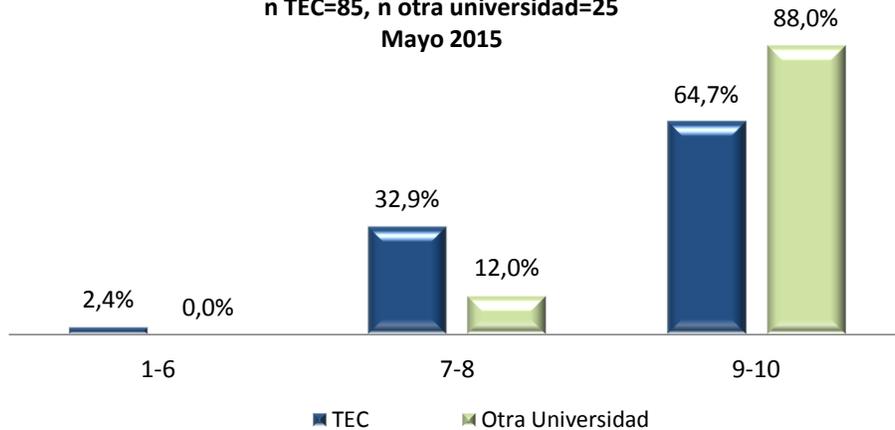
**Gráfico N° 5.35**  
**Nivel de satisfacción, según equipo de cómputo de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 35

El 88% de las personas que evaluaron otras universidades se encuentran muy satisfechos con el mobiliario, mientras que en el TEC existe un 64.7% de satisfacción.

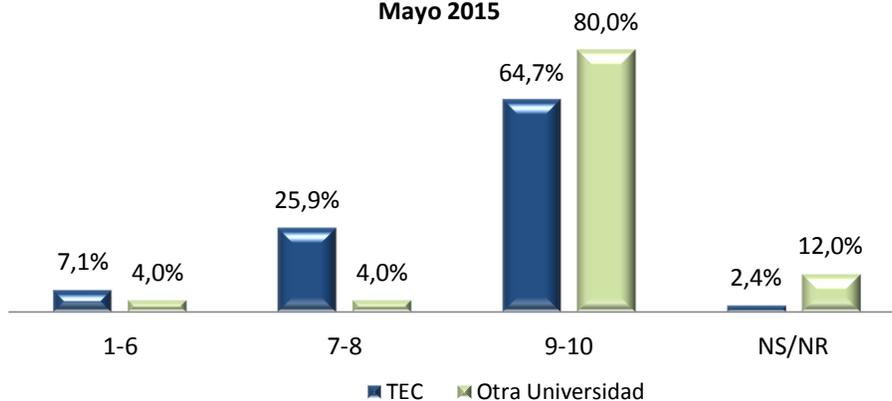
**Gráfico N° 5.36**  
**Nivel de satisfacción, según mobiliario de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 36

Con respecto al comedor, se mantiene mayor satisfacción en las otras universidades con un 80% y en el TEC el 64.7% se encuentra muy satisfecho y un 25.9% con una satisfacción regular.

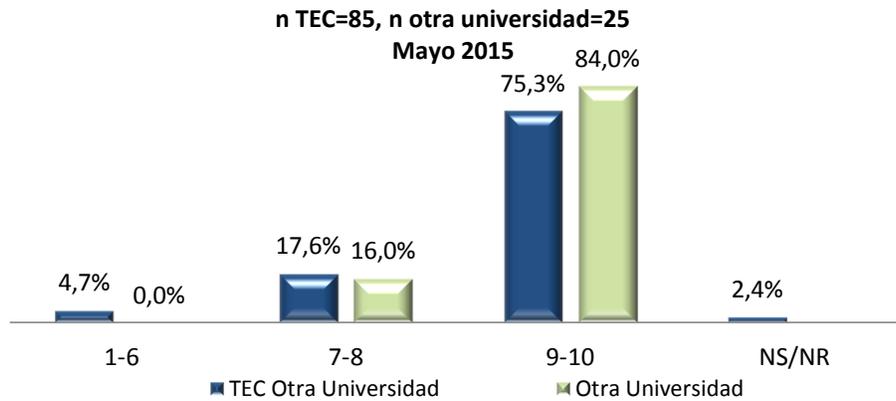
**Gráfico N° 5.37**  
**Nivel de satisfacción, según comedor de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 37

El 84% de los entrevistados se encuentran muy satisfechos con el personal administrativo de las otras universidades. Con el TEC el 75.3% se encuentran muy satisfechos y un 4.7% insatisfechos.

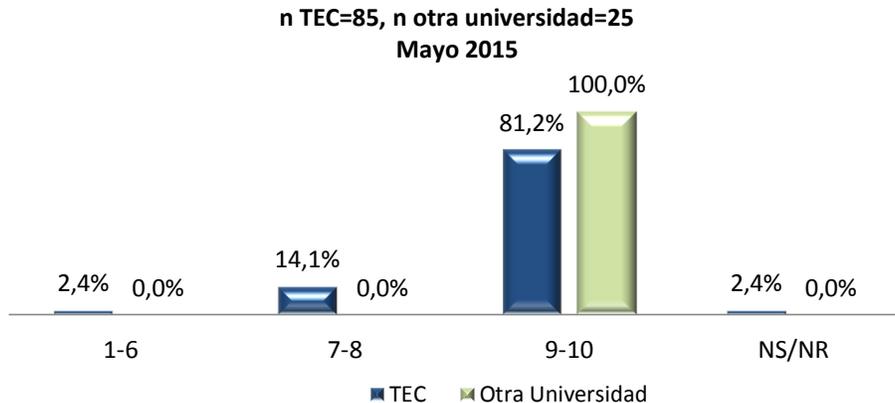
**Gráfico N° 5.38**  
**Nivel de satisfacción, según personal administrativo de la universidad**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 38

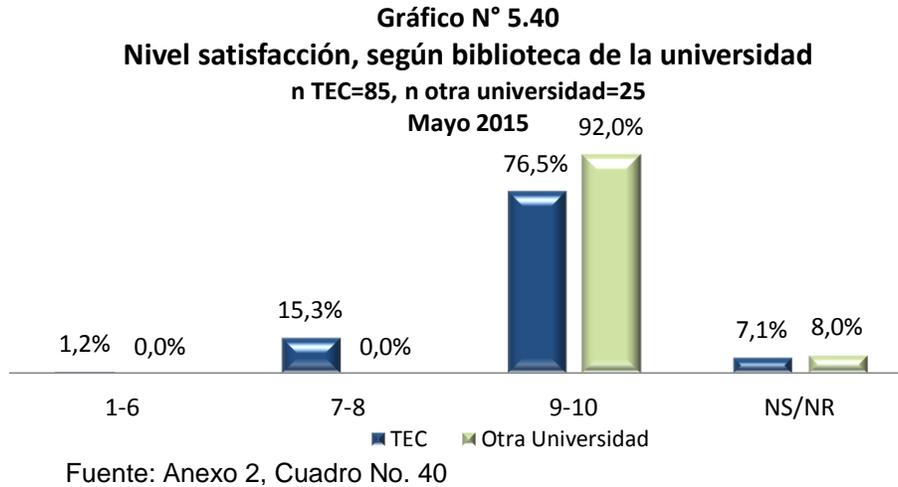
En ambas universidades se encontró una alta satisfacción con la limpieza de la universidad, en otras universidades en un 100% y en el TEC un 81%.

**Gráfico N° 5.39**  
**Nivel de satisfacción, según limpieza de la universidad**

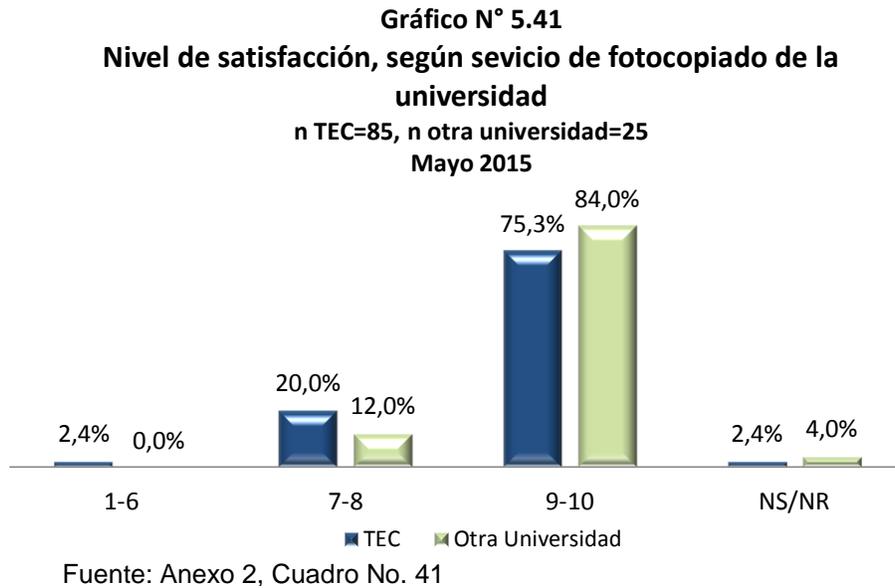


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 39

La biblioteca de la universidad, fue evaluada con un 92% de satisfacción en las otras universidades, en el TEC, el 76.5% de las personas se encuentran muy satisfechas con el servicio de la biblioteca.

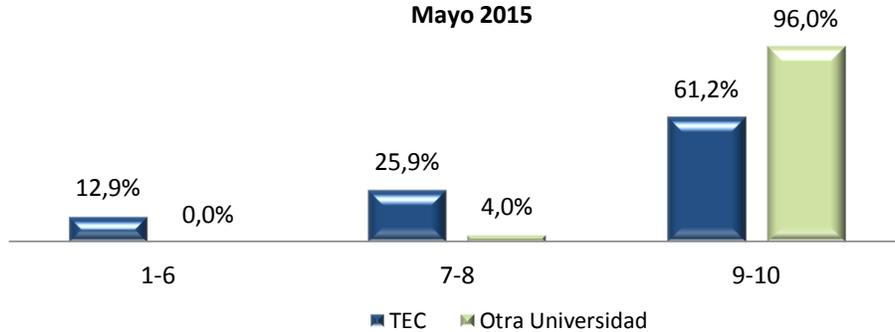


El 84% de las personas entrevistadas indican que están muy satisfechas con el servicio de fotocopiado de la otra universidad y un 75.3% está muy satisfecho con el servicio en el TEC.



La seguridad es una de las mayores oportunidades de mejora en el TEC, ya que solamente el 61% se encuentra muy satisfecho y en las otras universidades hay un 96% de satisfacción con respecto a este factor.

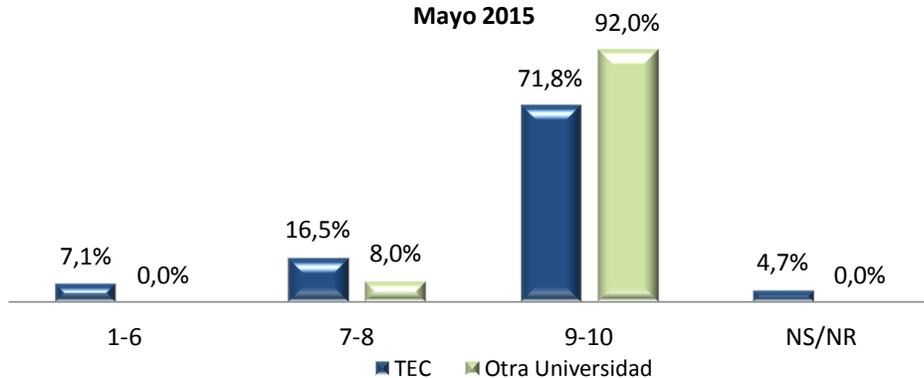
**Gráfico N° 5.42**  
**Nivel de satisfacción, según seguridad de la ubicación de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 42

Un 92% de los encuestados que se trasladaron a otras universidades se encuentran muy satisfechos con el parqueo de la universidad, mientras que en el TEC el 72% se encuentra muy satisfecho, un 16% con satisfacción regular y un 7% insatisfecho.

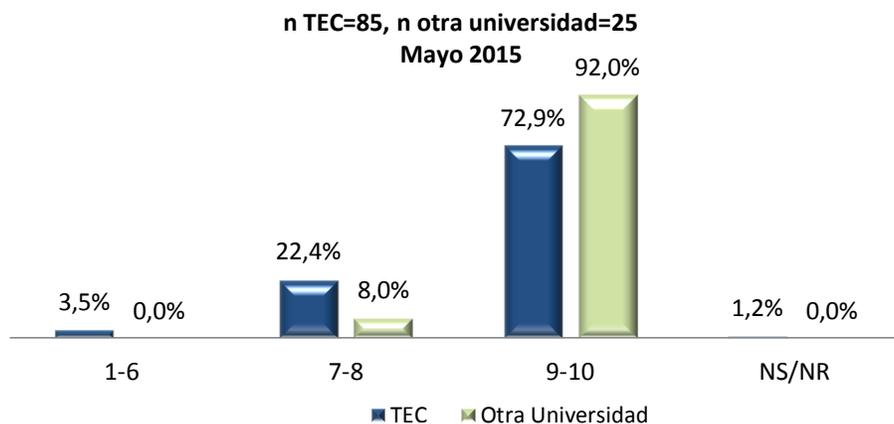
**Gráfico N° 5.43**  
**Nivel de satisfacción, según servicio de parqueo de la universidad**  
 n TEC=85, n otra universidad=25  
 Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 43

El 92% de las personas que se trasladaron a otras universidades que se encuentran muy satisfechas con la facilidad de los trámites del centro de estudios, en el TEC el 73% de las personas entrevistadas se encuentra muy satisfecha y el 22% tiene una satisfacción regular.

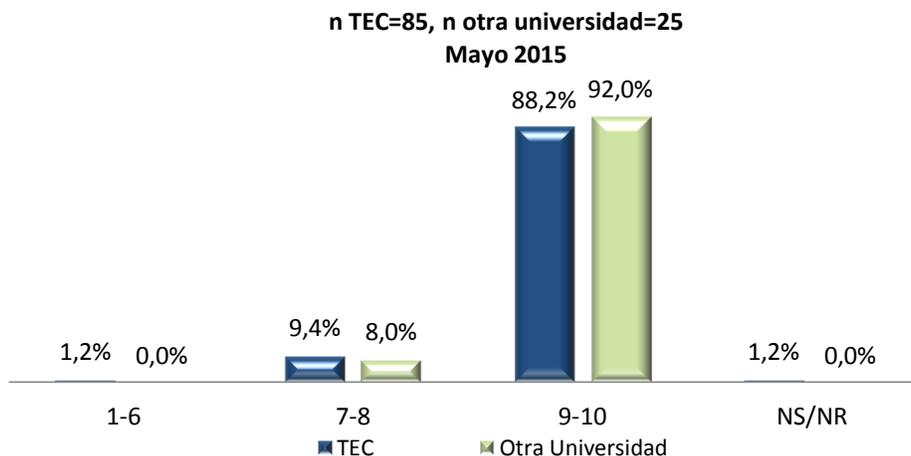
**Gráfico N° 5.44**  
**Nivel de satisfacción, según agilidad en trámites de la universidad**



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 44

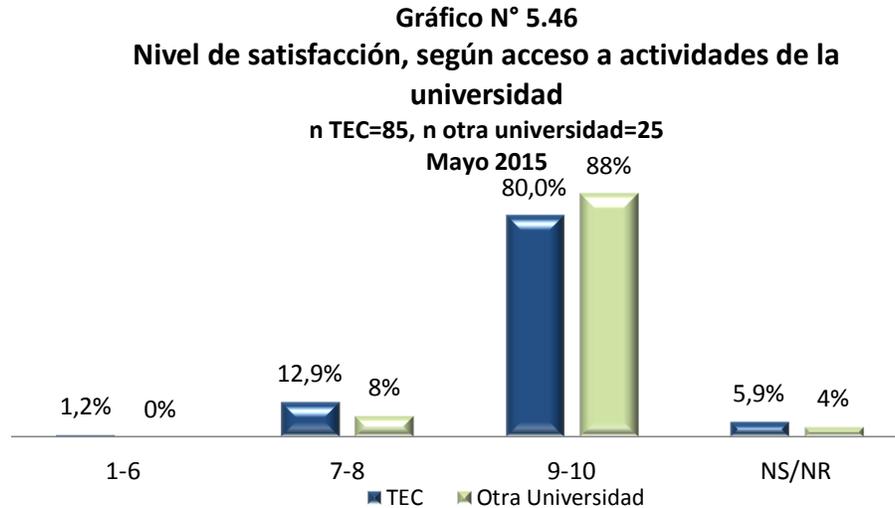
Con respecto a la calidad de los docentes, el 92% indicó estar muy satisfecho con los profesores en otras universidades y un 88% está muy satisfecho con los docentes del TEC.

**Gráfico N° 5.45**  
**Nivel de satisfacción, según calidad de personal docente de la universidad**

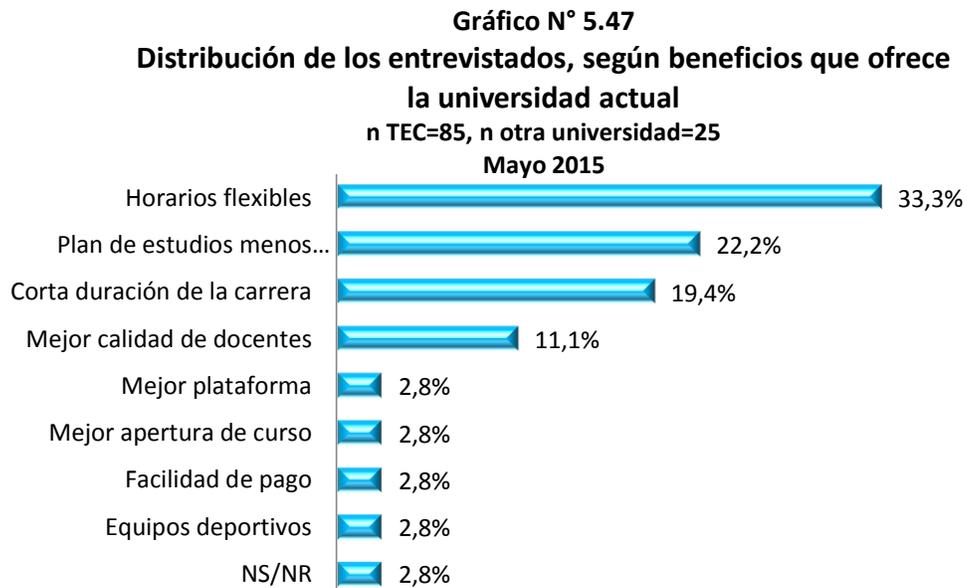


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 45

De las personas que se entrevistaron que se cambiaron de universidad, el 88% está muy satisfecho con el acceso a las actividades de la otra universidad, el 80% mencionó estar muy satisfecho con el acceso a las actividades del TEC.



El principal beneficio de la universidad actual, indicado por un 33.3% son los horarios flexibles, seguido por un 22.2% que mencionó el beneficio de un plan de estudios menos extenso y un 19.4% que indica una corta duración de la carrera.

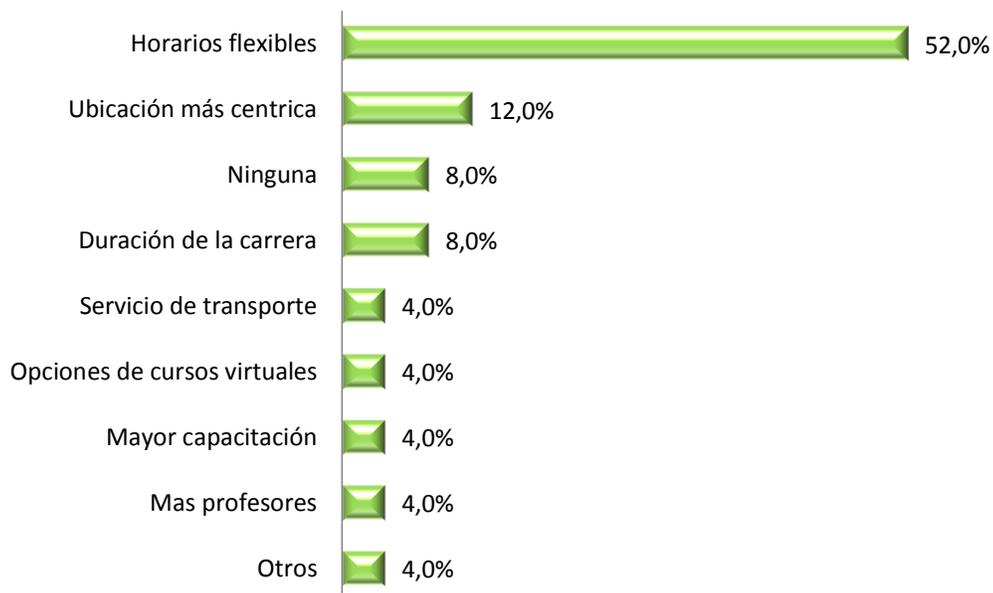


Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 47

## 8. Posibilidad de Reingreso

El 52% de las personas encuestadas indicó que uno de los principales cambios que hubiera esperado del TEC para no retirarse eran los horarios flexibles, en segundo lugar un 12% mencionó que le gustaría una ubicación más céntrica de las instalaciones de la universidad.

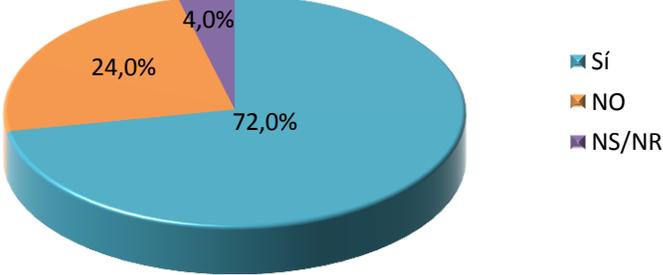
**Gráfico N° 5.48**  
**Distribución de los entrevistados, según beneficios que**  
**esperarían del TEC**  
n TEC=85, n otra universidad=25  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 48

El 72% de las personas indicó que si le dieran los beneficios antes expuestos si considerarían volver al TEC y un 24% mencionó que aunque recibiera los beneficios anteriores no volverían.

**Gráfico N° 5.49**  
**Distribución de los entrevistados, según beneficio por los que regresaría al TEC**  
n TEC=85, n otra universidad=25  
Mayo 2015



Fuente: Anexo 2, Cuadro No. 49

A continuación se muestran algunas recomendaciones para la escuela de Administración de Empresas del TEC por parte de los entrevistados:

**Tabla No. 1**  
**RECOMENDACIONES DE LOS ENCUESTADOS**  
**Mayo 2015**  
**-valores absolutos y relativos-**  
**n = 85**

<b>Recomendación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Aplicar conocimiento de cómputo y tecnología dentro del programa	1	1%
Ayuda para las madres	1	1%
Horarios	1	1%
Licenciatura en otras sedes	1	1%
Más becas al extranjero	1	1%
Mejorar servicio buses y horarios	1	1%
Realizar más seminarios	1	1%
Reforzar el ingles	1	1%
Cambiar el programa de estudio, más práctico	2	2%
Equipo de cómputo e infraestructura	2	2%
Igualdad de participación en actividades en todas las sedes	2	2%
Docentes más capacitados	3	4%
Mantener informado a los estudiantes	3	4%
Mejoras en curso de contabilidad	4	5%
Ninguna	24	28%
NR/NS	37	44%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

## Capítulo VI. CONCLUSIONES

El siguiente capítulo pretende recapitular las principales conclusiones obtenidas durante el desarrollo de la presente investigación de mercados, primordialmente a través del análisis de los datos resultado del estudio que se llevó a cabo en el TEC, en el primer semestre del año 2015:

- La inflexibilidad de los horarios presentados en la carrera de Administración de Empresas del TEC fue una de las causas fundamentales que llevó a los estudiantes a tomar la decisión de desertar. El problema de la inflexibilidad de los horarios radica en que muchos estudiantes trabajan durante el periodo lectivo, por lo que deben balancear el horario establecido en sus trabajos y el de las clases del TEC. Así mismo, otro factor determinante fue el hecho de que muchas materias de la carrera de Administración de Empresas solo se imparten anualmente, hecho que causa el atraso en el plan de estudios de aquellos estudiantes a los que se les imposibilita cursarlo en el tiempo establecido.

Se afirma que al obtener el beneficio de horarios flexibles (clases sábados e inicio de clases después de las 6 p.m.) considerarían reingresar a la carrera de Administración de Empresas del TEC. Tal como se mencionaba anteriormente, el balance entre los horarios de estudio y trabajo es uno de los factores fundamentales para los estudiantes.

- A la hora de seleccionar la universidad para cursar su carrera, el prestigio y calidad del TEC fueron factores decisivos en la toma de decisión. El TEC cuenta con más de 40 años de trayectoria y afirma que independientemente de la condición socioeconómica de los aspirantes, se les ofrece condiciones para asegurar su integración, bienestar y desarrollo. Así mismo, la Escuela de Administración de Empresas del TEC cuenta con más de treinta años de trayectoria y es una opción

académica que pretende proyectar la excelencia de su enseñanza tanto a nivel nacional como internacional.

- Los beneficios que ofrece la Sede Central de Cartago a sus estudiantes (infraestructura de las instalaciones, calidad de los profesores, servicio de la biblioteca, etc.) son superiores a los ofrecidos en Barrio Amón o San Carlos.
- Al tomar la decisión de desertar la carrera de Administración de Empresas del TEC, la mayoría de los estudiantes optó por no discutir el asunto con ningún funcionario de la institución educativa. No se buscó algún tipo de orientación que pudiera servir de soporte para los implicados.
- Si bien muchos de los estudiantes desertores eligieron seguir cursando sus estudios en otra universidad (mayoritariamente a la UCR y ULatina) la mayoría abandonó por completo sus estudios luego de desertar del TEC. Aquellos estudiantes que eligieron seguir cursando sus estudios en otra universidad alegan que los motivos que los llevaron a tomar esta decisión fueron la cercanía a su hogar o trabajo, horarios más flexibles y un plan de estudios menos extenso.

## Capítulo VII. RECOMENDACIONES

Como complemento final de la investigación, el siguiente capítulo pretende citar las recomendaciones más adecuadas y viables para la institución en estudio, considerando como objetivo primordial incrementar la satisfacción de los estudiantes matriculados en el TEC y por ende disminuir la deserción de los mismos a lo largo de sus carreras tanto en el grado de bachillerato como de licenciatura.

- **Plan para la fidelización y retención de estudiantes**

La Escuela de Administración de Empresas puede aprovechar los programas de acompañamiento a escuelas que imparte el Departamento de Orientación y Psicología del TEC. En estos programas se pretende analizar de manera conjunta (participa tanto el docente como el estudiante) las problemáticas asociadas al aprendizaje y rendimiento académico del alumno en la carrera que cursa. De esta manera, se busca poder generar e implementar propuestas remediales para la permanencia exitosa del alumno.

Extender los planes de acompañamiento ante la comunidad TEC, de manera que todos los alumnos se sientan resguardados por el mismo y conozcan su existencia, mediante campañas de comunicación, por medio de pizarras, medios digitales, la asociación, federación de estudiantes y cuerpo docente.

Utilizar medios de mercadeo (publicidad) para exponer ventajas competitivas, como la acreditación de carrera de Administración de Empresas del TEC por el SINAES en la sede de Cartago y en San Carlos y San José se encuentra acreditada por el mismo sistema.

Flexibilizar los horarios, para incentivar el regreso de aquellos estudiantes que por motivos laborales no pueden asistir a las clases en el horario asignado. Evaluar la opción de dar lecciones los días sábado y apertura de cursos en horarios diferentes (mismo curso en días diferentes).

Se recomienda a la Escuela de Administración de Empresas actualizar la base de datos de los estudiantes regulares y mejorar los métodos de recolección de datos de los nuevos ingresos. De esta manera y trabajando en conjunto con sistemas de información, se puede tener un mejor manejo de la información de sus estudiantes, sus contactos e información personal, facilitando posteriores estudios y ayudando a conocer.

Aplicar un examen de aptitud a los egresados de bachillerato que se encuentren indecisos del énfasis en licenciatura a cursar, para motivar a que continúe con sus estudios.

- **Plan para el reingreso de estudiantes desertores**

Localizar a cada uno de los estudiantes que no han matriculado en el último semestre en el momento que aparezcan en la base de datos de desertores, con la finalidad de conocer las razones de deserción, una vez expuesto su caso se debe determinar de qué forma se brindará la ayuda, en caso de que se encuentre dentro del alcance de la escuela.

Reducir los trámites para el empadronamiento de la licenciatura, incluyendo dentro del proceso de graduación de bachillerato el empadronamiento al énfasis seleccionado, ya que es una situación que afecta la motivación de los estudiantes.

## Bibliografía

2015, T. d. (9 de Abril de 2015). *Tecnológico de Costa Rica*. Recuperado el 2015, de Tecnológico de Costa Rica: <http://www.tec.ac.cr/>

Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.

Kinnear, T. &. (1998). *Investigación de Mercados* (Quinta ed.). (L. S. Arévalo, Ed.) Santafé, Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Kinnear, T. C., & Taylor, J. R. (2000). *Investigación de mercados* (Quinta ed.). (L. S. Arévalo, Ed.) Santafé, Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Education.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed., Vol. 10). (E. Q. Duarte, Trad.) México: Pearson Educación. Recuperado el 9 de 5 de 2015

Varela, M. I. (09 de Setiembre de 2005). *Hacienda*. Obtenido de Hacienda: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Noticia/Rezago%20y%20desercion%20en%20la%20educacion%20superior%20universitaria-CR.pdf>

Deserción Estudiantil Universitaria

Martin Salvador Briones Morales Universidad Pedagógica

Nacional21/12/2010

<http://es.scribd.com/doc/31744436/Desercion-Estudiantil-Universitaria#scribd>

# ANEXO 1

## CUESTIONARIO

<b>CUESTIONARIO N°</b>	
------------------------	--

DATOS DEL ENTREVISTADO (información previamente obtenida de la base de datos)

<b>CARNÉ</b>		<b>FECHA</b>	/ / 2015
<b>NOMBRE DEL ENTREVISTADO</b>		<b>SEDE</b>	1. CARTAGO 2. SAN JOSE 3. SAN CARLOS
<b>INCIDENCIAS</b>	1. Localizado 2. No Localizado 3. Número no pertenece		
<b>OBSERVACIONES</b>			

*Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ soy estudiante del Tecnológico de Costa Rica, estamos realizando una investigación acerca de varios aspectos de la Universidad, le agradecemos que nos conteste algunas preguntas. La información que nos brinde es confidencial y será utilizada sólo para la investigación. MUCHAS GRACIAS*

### PARTE I. MOTIVOS DE ESCOGENCIA DEL TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

1. ¿Usted fue estudiante del Tecnológico de Costa Rica?
  1. Si
  2. No (Muchas gracias, Fin de la entrevista)
  99. NS/NR (Fin de la entrevista)
  
2. ¿Podría indicarme en qué año ingresó usted al Tecnológico de Costa Rica?
  1. 2000 2. 2001 3. 2002 4. 2003 5. 2004 6. 2005 7. Otro \_\_\_\_\_ 9. NS/NR
  
3. ¿Cuándo ingresó al Tecnológico de Costa Rica usted trabajaba?
  1. Sí ¿Donde?: \_\_\_\_\_ 2. No 9. NS/NR
  
4. ¿Podría indicarme cual(es) fueron los medio(s) por los que obtuvo información acerca del Tecnológico de Costa Rica? **(RM) (NO LEER)**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Televisión</li> <li>2. Periódicos</li> <li>3. Charlas</li> <li>4. Ferias Vocacionales</li> <li>5. En el colegio</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Radio</li> <li>7. Internet</li> <li>8. Brochures</li> <li>9. Otras personas (familia, amigos, compañeros)</li> <li>10. Otros (Indique) _____</li> <li>99. NS/NR</li> </ol>
--	--
  
5. ¿Cuáles fueron las principales razones por las que usted eligió el Tecnológico de Costa Rica para cursar sus estudios? **(RM) (NO LEER)**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestigio</li> <li>2. Precio</li> <li>3. Influencia de familiares</li> <li>4. Contenido de los programas de carrera</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Respaldo del estado</li> <li>6. Por acreditación del SINAES</li> <li>7. Otro _____</li> <li>9. NS/NR</li> </ol>
--	---
  
6. ¿Podría indicarme de que forma financiaba sus estudios? **(RM) (NO LEER)**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mis padres me lo pagaban</li> <li>2. Beca</li> <li>3. Préstamo estudiantil</li> <li>4. Yo mismo me lo pagaba</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. CONAPE</li> <li>6. Otro _____</li> <li>9. NS/NR</li> </ol>
---	--

**PARTE II. SEDE DE ESTUDIO Y PERCEPCIÓN DE LA MISMA**

7. ¿Podría indicarme en cuál sede estuvo o está matriculado? (RM)

1. Centro Académico en San José      2. Sede Central en Cartago      3. Sede San Carlos      99. NS/NR

8. ¿Por cuál(es) razón(es) escogió esa sede? (RM) (NO LEER)

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| 1. Cercanía al trabajo | 6. Menos gastos de traslado   |
| 2. Cercanía a la casa  | 7. Ofrecen Residencias        |
| 3. Plan de Estudios    | 8. Por recomendación de otros |
| 4. Corte de ingreso    | 9. Otros (Indique) _____      |
| 5. Horario Nocturno    | 99. NS/NR                     |

9. Para usted, ¿Cuáles son las principales **ventajas** de la sede en la que se encuentra/encontraba matriculado/a? **INDIQUE CLARO**

---



---

10. Y alguna **desventaja** de la sede? **INDIQUE CLARO**

---



---

11. En una escala del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra/encontraba usted con los siguientes aspectos relacionados con la sede?

<u>VARIABLE</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ubicación de la Universidad										
2. Instalaciones físicas										
3. Equipos de computo										
4. Mobiliario de las aulas										
5. Servicios de comedor										
6. Atención del Personal Administrativo										
7. Limpieza/aseo										
8. Disponibilidad de libros Biblioteca										
9. Centro de Fotocopiado										
10. Ubicación de la Universidad Segura										
11. Disponibilidad de Parques										
12. Agilidad en la tramitología										
13. Calidad de los Profesores										
14. Acceso Actividades extracurriculares										

12. En una escala del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra/encontraba usted con la Universidad?

- 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

### PARTE III. DATOS SOBRE CARRERA CURSADA Y GRADO ACADÉMICO

13. ¿Cuál fue la carrera(s) cursó en el Tecnológico de Costa Rica?

1. Administración de Empresas
2. Administración de Empresas y después curso otra. Otro \_\_\_\_\_
3. Otro \_\_\_\_\_
99. NS/NR

14. ¿Por qué razón (es) escogió estudiar la carrera de Administración de Empresas?

- |                                      |                                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Facilidad                         | 6. Corte de entrada (como puente) |
| 2. Plan de estudios                  | 7. Siempre deseo estudiar AE      |
| 3. Demanda del mercado               | 8. Facilidad de obtener trabajo   |
| 4. Bajo costo                        | 9. No tenía claro qué estudiar    |
| 5. Influencia de familiares o amigos | 10. Otro _____                    |
|                                      | 99. NS/NR                         |

15. ¿Por cuál medio o forma se enteró sobre la carrera de Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica? **(RM) (NO LEER)**

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Televisión          | 6. Radio  |
| 2. Periódicos          | 7. Internet                                     |
| 3. Charlas             | 8. Brochures                                    |
| 4. Ferias Vocacionales | 9. Otras personas (familia, amigos, compañeros) |
| 5. En el colegio       | 10. Otros (INDIQUE) _____                       |
|                        | 99. NS/NR                                       |

16. ¿Por cuál(es) medio(s) se enteraba de las actividades de la Escuela de Administración de Empresas de SU sede de estudio? **(RM) (NO LEER)**

- |                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. Anuncios impresos          | 5. Profesores/as            |
| 2. Afiches                    | 6. Sitio Web del TEC        |
| 3. Personal de escuela o sede | 7. TEC-digital              |
| 4. Compañeros de clase        | 8. Noticias externas        |
| 9. Correo Electrónico         | 10. (Otros (INDIQUE) _____) |
|                               | 99. NS/NR                   |

17. ¿Por qué razón escogió Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica y no en otra Universidad? **INDIQUE CLARO**

---

---

18. ¿Podría indicarme en qué año se retiró del Tecnológico de Costa Rica?

1. 2009
2. 2010
3. 2011
4. 2012
5. 2013
6. 2014
7. **Aún estoy cursando**
8. Otro \_\_\_\_\_
99. NS/NR

19. ¿Qué grado académico obtuvo en el Tecnológico de Costa Rica?

1. Bachillerato incompleto
2. **Cursando Bachillerato (Pase a PREGUNTA N°38)**
3. Bachillerato completo (No inicio Licenciatura)
4. Licenciatura Incompleta
5. **Cursando Licenciatura (Pase a PREGUNTA N°38)**
6. **Licenciatura completa (Pase a PREGUNTA N°38)**
7. **Maestría incompleta (Pase a PREGUNTA N°38)**
8. **Maestría completa (Pase a PREGUNTA N°38)**
9. Otro \_\_\_\_\_ (Pase a PREGUNTA N°38)
99. NS/NR (Pase a PREGUNTA N°38)

#### PARTE IV. FACTORES DE DESERCIÓN

20. ¿Cuáles fueron los principales motivos por los cuales decidió retirarse del Tecnológico de Costa Rica? (RM) (NO LEER)

- |                               |                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Duración de la carrera     | 5. Calidad de Profesores/as         |
| 2. Plan de estudio            | 6. Costo de los derechos de estudio |
| 3. Personal de escuela o sede | 7. Complicaciones Laborales         |
| 4. Compañeros de clase        | 8. Horarios de estudio              |
| 99. NS/NR                     | 9. Otros (INDIQUE) _____            |

21. Antes de retirarse del Tecnológico, ¿Converso SU caso con algún funcionario?

1. Si ¿Con quién? \_\_\_\_\_ 2. No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

22. ¿Se trasladó a otra universidad o abandono por completo los estudios universitarios?

1. Sí, me traslade.  
2. No, abandone por completo los estudios universitarios. (Pase a PREGUNTA N°35)

#### PARTE V. PERCEPCIÓN DE OTRAS UNIVERSIDADES

23. ¿Podría indicarme a cual universidad se trasladó?

- |            |                         |
|------------|-------------------------|
| 1. Ulatina | 5. UNA                  |
| 2. ULACIT  | 6. Fidelitas            |
| 3. UAM     | 7. Hispanoamericana     |
| 4. UCR     | 9. Otro (INDIQUE) _____ |

24. ¿Cuáles fueron los principales motivos que consideró al momento de seleccionar la universidad en la que quería matricularse? (RM) (NO LEER)

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. Bajo costo              | 5. Prestigio              |
| 2. Duración de la Carrera  | 6. Cercanía               |
| 3. Aprobar examen admisión | 7. Recomendación de otros |
| 4. Que sea pública         | 10. Otro (INDIQUE) _____  |
|                            | 99. NS/NR                 |

25. ¿Podría indicarme el último grado académico obtenido en esta universidad?

- |                 |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| 1. Ninguno      | 5. Bachillerato Universitario |
| 2. Bachiller    | 6. Maestría                   |
| 3. Licenciatura | 7. Técnico                    |
| 4. Diplomado    | 8. Otro (Indique) _____       |
|                 | 9. NS/NR                      |

26. ¿Aún está cursando los estudios en esta universidad?

1. Si                      2. No (Pase pregunta 28)                      99. NS/NR (Pase pregunta 28)

27. ¿Cuál grado académico está cursando en esta universidad?

- |                 |                               |
|-----------------|-------------------------------|
| 1. Bachiller    | 4. Bachillerato Universitario |
| 2. Licenciatura | 5. Maestría                   |
| 3. Diplomado    | 6. Técnico                    |
|                 | 99. Otro (INDIQUE) _____      |

28. ¿Podría indicarme en cual jornada lleva o llevó sus cursos en esta universidad?

1. Diurno    2. Nocturno    3. Mixto    99. NS/NR

29. ¿Se le han presentado dificultades para cursar la carrera?

1. Si ¿Cuáles? \_\_\_\_\_ 2. No

30. ¿Podría indicarme de que forma financiaba sus estudios en este centro de estudios? **(RM) (NO LEER)**

- |                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| 1. Mis padres me lo pagaban | 5. CONAPE     |
| 2. Beca                     | 6. Otro _____ |
| 3. Préstamo estudiantil     | 9. NS/NR      |
| 4. Yo mismo me lo pagaba    |               |

31. En una escala del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra/encontraba usted con los siguientes aspectos relacionados con la sede?

<u>VARIABLE</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ubicación de la Universidad										
2. Instalaciones físicas										
3. Equipos de computo										
4. Mobiliario de las aulas										
5. Servicios de comedor										
6. Atención del Personal Administrativo										
7. Limpieza/aseo										
8. Disponibilidad de libros Biblioteca										
9. Centro de Fotocopiado										
10. Ubicación de la Universidad Segura										
11. Disponibilidad de Parqueos										
12. Agilidad en la tramitología										
13. Calidad de los Profesores										
14. Acceso Actividades extracurriculares										

32. En una escala del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. ¿Qué tan satisfecho se encuentra/encontraba usted con la Universidad? **INDIQUE CLARO**

- 1                      2                      3                      4                      5                      6                      7                      8                      9                      10

33. ¿Podría indicarme algunos beneficios que le ofrece SU nuevo centro de estudio que no recibió en el Tecnológico de Costa Rica? **(RM) (NO LEER)**

- |                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 1. Duración de la carrera | 4. Profesores/as                    |
| 2. Plan de estudio        | 5. Costo de los derechos de estudio |
| 3. Horarios Flexibles     | 6. Otros (INDIQUE) _____            |
|                           | 99. NS/NR                           |

**VI. PARTE: POSIBILIDADES DE REINGRESO**

34. ¿Qué recomendaciones le daría usted a la Escuela de Administración de Empresas Tecnológico de Costa Rica para mejorar?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

35. ¿Y alguna recomendación al Tecnológico de Costa Rica en general?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

36. En caso de que el Tecnológico de Costa Rica aplicará esas recomendaciones, ¿Estaría usted interesado retomar sus estudios en esta Universidad?

1. Sí (Pase a PREGUNTA N°38)

2. No

99. NS/NR (Pase a PREGUNTA N°38)

37. ¿Bajo qué condiciones retomaría SU carrera de Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica?

---

---

---

## VII. PARTE: DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

38. ¿Genero? (NO PREGUNTAR, SOLO MARCAR)

1. Masculino

2. Femenino

39. ¿Podría indicarme cual es ocupación principal?

1. Estudiante  
2. Empleado Público  
3. Empleado Privado

4. Trabajador independiente o empresario  
5. No estudia ni trabaja  
99. NS/NR

40. ¿Cuál es SU estado civil?

1. Soltero/a  
2. Casado/a  
3. Unión libre

4. Divorciado/a  
5. Viudo/a  
9. NS/NR

41. ¿Podría indicarme dentro de cual rango de edad se ubica usted?

1. Menos de 20  
2. De 21 a 25  
3. De 2 a 30  
4. De 31 a 35

5. De 36 a 40  
6. De 41 a 45  
7. Más de 45  
99. NS/NR

42. ¿Usted tiene hijos?

1. Sí ¿Qué edad(es)? \_\_\_\_\_

2. No

99. NS/NR

43. ¿Podría indicarme con cuál de las siguientes frases se identifica más según la condición en la que se vive en SU hogar?

1. Vivimos bien pero cuidando el presupuesto  
2. No nos hace falta nada o casi nada  
3. El dinero nos alcanza para sobrevivir  
4. El dinero alcanza pero con algunas privaciones  
5. Otros \_\_\_\_\_  
99. NS/NR

44. ¿Cuál es SU lugar de residencia actual?

Provincia: \_\_\_\_\_ Cantón: \_\_\_\_\_

OBS: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### CUADROS

Cuadro N° 1

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN GÉNERO

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Género	Frecuencia	Porcentaje
Sí	58	68.2
NO	27	31.8
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

Cuadro N° 2

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN OCUPACIÓN PRINCIPAL

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Empleado Privado	27	31.8
Empleado Publico	25	29.4
Estudiante	18	21.2
No estudia, ni trabaja	12	14.1
Trabajador independiente o empresario	2	2.4
Otro	1	1.2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 3**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ESTADO CIVIL**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero/A	75	88.2
Casado/A	5	5.9
Union Libre	4	4.7
Divorciado/A	1	1.2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 4**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN EDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 20	5	5.9
De 20 a menos de 25	55	64.7
De 25 a menos de 30	17	20.0
Más de 30	3	3.5
NS/NR	5	5.9
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 5**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN TENENCIA DE HIJOS**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Hijos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
NO	75	88.2
SI	10	11.8
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 6**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN CONDICIÓN ECONÓMICA**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Enunciado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
El dinero alcanza pero con muchas privaciones (C1, C2)	10	11.8
El dinero apenas nos alcanza para sobrevivir (C2, D))	2	2.4
No nos hace falta nada o casi nada (B1, B2)	21	24.7
Vivimos bien pero cuidando el presupuesto (A, B1)	51	60.0
NS/NR	1	1.2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 7

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN AÑO DE INGRESO

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

<b>Año</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
2008	7	8.2
2009	13	15.3
2010	9	10.6
2011	26	30.6
2012	10	11.8
2013	10	11.8
2014	10	11.8
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 8

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ESTADO LABORAL AL INGRESAR AL TEC

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

<b>Trabajaba</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	66	77.6
Si	19	22.4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 9

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MEDIOS POR LOS QUE OBTIENEN INFORMACIÓN DEL TEC

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Medios	Frecuencia	Porcentaje
En el colegio	55	47.8
Ferías Vocacionales	25	21.7
Otras personas (Familia, amigos, compañeros)	18	15.7
Internet	13	11.3
Otro	4	3.5
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 10

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SUS PRINCIPALES RAZONES PARA ELEGIR EL TEC

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Razones	Frecuencia	Porcentaje
Prestigio	71	58.2
Contenido de los programas de carrera	16	13.1
Respaldo del estado	14	11.5
Cercanía	8	6.6
Influencia de familiares	7	5.7
Precio	3	2.5
Otros	3	2.5
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 11**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN FORMA DE**  
**FINANCIAR ESTUDIOS EN EL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Medios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mis padres me lo pagaban	44	51.8
Beca	28	32.9
Yo mismo me lo pagaba	11	12.9
Prestamo estudiantil	2	2.4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 12**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN LA SEDE**  
**MATRICULADA**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Sede</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cartago	56	65.9
San Carlos	15	17.6
San Jose	14	16.5
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 13**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZÓN PARA**  
**ELEGIR LA SEDE**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Razones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cercanía a la casa	57	60.6
Por ser la sede central	9	9.6
Cercanía al trabajo	8	8.5
Mejor plan de estudios	7	7.4
Infraestructura y Ambiente	4	4.3
Por recomendación de otros	3	3.2
Horarios diurnos	2	2.1
Solo ahí dan la licenciatura	2	2.1
Desconocimiento	1	1.1
NS/NR	1	1.1
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 14

## DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN VENTAJAS DE LA SEDE

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Ventajas	Frecuencia	Porcentaje
Cercanía	20	23.5
Infraestructura de las instalaciones	19	22.4
Ofrece más servicios por ser la central	10	11.8
Todo	8	9.4
Calidad de los profesores	8	9.4
Horario nocturno	6	7.1
Ninguna	5	5.9
Buen servicio de biblioteca	4	4.7
Plan de estudios	3	3.5
Seguridad	1	1.2
Horario diurno	1	1.2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 15

## DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN DESVENTAJAS DE LA SEDE

Mayo 2015  
-valores absolutos y relativos-  
n = 85

Desventajas	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	31	36.5
Ubicación lejos del centro	11	12.9
Infraestructura (comedor, parqueo, etc.)	9	10.6
Inseguridad donde está ubicada	9	10.6
Horario	7	8.2
Materias anuales	5	5.9
Servicios (internet, transporte, guardería)	4	4.7
Desinterés de profesores	3	3.5
Otros	6	7.1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 16**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SASTIFACCIÓN**  
**GENERAL CON EL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

Satisfaccion	Frecuencia	Porcentaje
9 - 10	66	77.6
7 - 8	19	22.4
1 - 6		.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 17**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZON PARA**  
**ELEGIR ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

Razón	Frecuencia	Porcentaje
Siempre deseo estudiar AE	43	32.3
Facilidad de la carrera	26	19.5
Demanda del mercado	23	17.3
Facilidad de obtener trabajo	15	11.3
No tenia claro que estudiar	10	7.5
Plan de estudios	5	3.8
Influencia de familiares y/o amigos	3	3.0
Corte de entrada (como puente)	4	2.3
Otros	4	3.0
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 18**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MEDIOS POR LOS**  
**QUE OBTENÍA INFORMACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**EN EL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Medios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En el colegio	34	33.7
Ferias Vocacionales	32	31.7
Internet	10	9.9
Otras personas (Familia, amigos, compañeros)	8	7.9
Cercanía	8	7.9
Prestigio	5	5.0
Otros	2	2.0
Brochures	2	2.0
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 19**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN RAZONES PARA**  
**ELIGIR AE EN EL TEC Y NO OTRA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

Razones	Frecuencia	Porcentaje
Por prestigio	34	40.0
Calidad de la universidad	13	15.3
Cercanía	10	11.8
Por estar acreditada	5	5.9
Influencia de amigos o familiares	4	4.7
Por el plan de estudios	4	4.7
Le interesaba esa carrera	3	3.5
Por ser pública	3	3.5
Por horarios	2	2.4
Por la opción de beca	2	2.4
No le gustan las universidades privadas	1	1.2
Otros	4	4.7
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 20**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN AÑO EN QUE SE**  
**RETIRÓ DEL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

Año	Frecuencia	Porcentaje
2010	4	4.7
2011	2	2.4
2012	7	8.2
2013	14	16.5
2014	14	16.5
2015	20	23.5
AUN ESTOY CURSANDO	18	21.2
NS/NR	6	7.1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 21**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN GRADO**  
**ACADÉMICO TERMINADO EN EL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85

<b>Grado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bachillerato incompleto	34	40.0
Bachillerato completo (No inició Lic)	32	37.6
Cursando Bachillerato	14	16.5
Licenciatura completa	3	3.5
Licenciatura Incompleta	1	1.2
Cursando Licenciatura	1	1.2
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 22**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN MOTIVOS PARA**  
**RETIRARSE DEL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 67

<b>Motivo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Complicaciones laborales	16	20.5
Duración de la carrera	8	10.3
Horarios de estudio	7	9.0
Plan de estudios	6	7.7
Problemas personales	3	3.8
No era la carrera que quería	3	3.8
Calidad de profesores(as)	2	2.6
Distancia	2	2.6
Cupos limitados	2	2.6
NS/NR	24	30.8
Otros	5	6.4
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 23

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ACERCAMIENTO A UN FUNCIONARIO ANTES DE RETIRARSE

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 67

Acercamiento a funcionario	Frecuencia	Porcentaje
NO	57	85.1
SI	10	14.9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 24

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN TRASLADO DE UNIVERSIDAD

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 67

Traslado	Frecuencia	Porcentaje
No, abandoné por completo los estudios universitarios.	42	37.3
Sí, me trasladé.	25	62.7
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 25**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN UNIVERSIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Universidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
UCR	5	20.0
Ulatina	5	20.0
UNED	4	16.0
Florencio del Castillo	2	8.0
San Marcos	2	8.0
Santa Lucia	2	8.0
UNA	2	8.0
Católica	1	4.0
La Salle	1	4.0
UTN	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 26**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN LOS MOTIVOS PARA ELEGIR LA NUEVA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 41

<b>Motivos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cercanía	12	29.3
Duración de la carrera	8	19.5
Prestigio	8	19.5
Que sea pública	5	12.2
Bajo costo	2	4.9
Horarios	2	4.9
Recomendación de otros	2	4.9
Acreditada	1	2.4
Ambiente	1	2.4
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 27**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN ÚLTIMO GRADO**  
**ACADÉMICO CURSADO EN LA OTRA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Grado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bachiller	18	72.0
Licenciatura	3	12.0
Diplomado	2	8.0
Ninguno	1	4.0
NS/NR	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 28**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN PERMANENCIA EN**  
**LA OTRA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Se mantiene</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	80.0
No	5	20.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 29**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN HORARIO DE LA**  
**UNIVERSIDAD ACTUAL**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Horario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nocturno	9	36.0
Diurno	7	28.0
Mixto	7	28.0
Distancia	2	8.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 30**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN FORMA DE**  
**FINANCIAMIENTO DE NUEVA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Jornada</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mis padres me lo pagaban	9	36.0
Yo mismo me lo pagaba	9	36.0
Beca	7	28.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 31**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SATISFACCIÓN**  
**GENERAL OTRA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1-6	3	12.0
7-8	6	24.0
9-10	16	64.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 32**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN SATISFACCIÓN**  
**GENERAL TEC VS UNIVERSIDAD ACTUAL**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 85 n = 25

<b>Rango</b>	<b>TEC</b>		<b>Otra universidad</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1-6	0	0.0	3	12.0
7-8	19	22.4	6	24.0
9-10	66	77.6	16	64.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 33

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN UBICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	7	8.0	0	0.0
7-8	28	33.0	6	24.0
9-10	50	59.0	19	76.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 34

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	2	2.4	1	4.0
7-8	31	36.5	2	8.0
9-10	52	61.2	21	84.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 35

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN EQUIPO DE CÓMPUTO DE LA UNIVERSIDAD

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	4	4.7	1	4.0
7-8	23	27.1	3	12.0
9-10	55	64.7	21	84.0
NS/NR	3	3.5	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 36

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN MOBILIARIO DE LA UNIVERSIDAD

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	2	2.4	0	0.0
7-8	28	32.9	3	12.0
9-10	55	64.7	22	88.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 37****NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN COMEDOR DE LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	6	7.1	1	4.0
7-8	22	25.9	1	4.0
9-10	55	64.7	20	80.0
NS/NR	2	2.4	3	12.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 38****NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	4	4.7	0	0.0
7-8	15	17.6	4	16.0
9-10	64	75.3	21	84.0
NS/NR	2	2.4	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 39****NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN LIMPIEZA DE LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	2	2.4	0	0.0
7-8	12	14.1	0	0.0
9-10	69	81.2	25	100.0
NS/NR	2	2.4	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 40****NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	1	1.2	0	0.0
7-8	13	15.3	0	0.0
9-10	65	76.5	23	92.0
NS/NR	6	7.1	2	8.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 41**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SERVICIO DE FOTOCOPIADO DE**  
**LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	2	2.4	0	0.0
7-8	17	20.0	3	12.0
9-10	64	75.3	21	84.0
NS/NR	2	2.4	1	4.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 42**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SEGURIDAD DE LA UBICACIÓN DE**  
**LA UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	11	12.9	0	0.0
7-8	22	25.9	1	4.0
9-10	52	61.2	24	96.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 43**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SERVICIO DE PARQUEO DE LA**  
**UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	6	7.1	0	0.0
7-8	14	16.5	2	8.0
9-10	61	71.8	23	92.0
NS/NR	4	4.7	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 44**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN AGILIDAD EN TRÁMITES DE LA**  
**UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

Rango	TEC		Otra universidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-6	3	3.5	0	0.0
7-8	19	22.4	2	8.0
9-10	62	72.9	23	92.0
NS/NR	1	1.2	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 45**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN CALIDAD DEL PERSONAL**  
**DOCENTE**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

<b>Rango</b>	<b>TEC</b>		<b>Otra universidad</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1-6	1	1.2	0	0.0
7-8	8	9.4	2	8.0
9-10	75	88.2	23	92.0
NS/NR	1	1.2	0	0.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 46**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN, SEGÚN ACCESO A ACTIVIDADES DE LA**  
**UNIVERSIDAD**

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 85

n = 25

<b>Rango</b>	<b>TEC</b>		<b>Otra universidad</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1-6	1	1.2	0	0.0
7-8	11	12.9	2	8.0
9-10	68	80.0	22	88.0
NS/NR	5	5.9	1	4.0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 47

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD ACTUAL

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 25

<b>Beneficios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Horarios flexibles	8	33.3
Plan de estudios menos extenso	6	22.2
Corta duración de la carrera	5	19.4
Mejor calidad de docentes	3	11.1
Equipos deportivos	1	2.8
Facilidad de pago	1	2.8
Mejor apertura de curso	1	2.8
Mejor plataforma	1	2.8
NS/NR	1	2.8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

### Cuadro N° 48

#### DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS QUE ESPERARÍA DEL TEC

Mayo 2015

-valores absolutos y relativos-

n = 25

<b>Beneficios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Horarios flexibles	13	52.0
Ubicación más centrada	3	12.0
Duración de la carrera	2	8.0
Ninguna	2	8.0
Más profesores	1	4.0
Mayor capacitación	1	4.0
Opciones de cursos virtuales	1	4.0
Servicio de transporte	1	4.0
Otros	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.

**Cuadro N° 49**  
**DISTRIBUCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS, SEGÚN BENEFICIOS POR**  
**LOS QUE REGRESARÍA AL TEC**

Mayo 2015  
 -valores absolutos y relativos-  
 n = 25

<b>Regresaría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	18	72.0
NO	6	24.0
NS/NR	1	4.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Estudio para determinar las causas de deserción de los alumnos de administración de empresas a nivel de bachillerato y licenciatura en el Tecnológico de Costa Rica.