

IDENTIFICACIÓN DE INFLUENCIADORES EN EL PROCESO DECISORIO DE LOS CONSUMIDORES POTENCIALES DE LA OFERTA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS –DELEGACIÓN ESQUEL-UNPSJB

Autor/es: Trifaró, Nora; López, Silvia; Ramírez, Celeste; Casado, Norma; Blanchod, Patricia; Sendín, María Elena; Domínguez, Carlos.

Universidad: Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas - Observatorio Marketing Aplicado para la Patagonia Sur (M.A.P.A.S.)

Área Disciplinar: Administración

Correo electrónico: nora.trifaro@gmail.com

Palabras clave: Actores – Factores – Microentorno - Posicionamiento

Modalidad de Presentación: Ponencia

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

En el marco del proyecto de investigación “Actores y Factores del Microentorno de la Delegación Esquel de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco”, surge como prioridad analizar los procesos de decisión de los consumidores potenciales de la oferta de grado y pregrado de la institución.

El proyecto de investigación mencionado nace como inquietud por parte del equipo de gestión respecto al posicionamiento de la organización generado por la percepción de que la matrícula de ingresantes disminuye año a año. Por otro lado, existía la posibilidad de replicar un proyecto de microentorno realizado para la Facultad en el ámbito geográfico del Valle Inferior del Río Chubut y Puerto Madryn. En las primeras jornadas de investigación de la facultad realizadas durante el 2010, se dejó de manifiesto la necesidad de que el mismo sea replicado en las Delegaciones, de modo de unificar criterios de relevamiento y análisis de información útil para la toma de decisiones.

Identificar los actores sociales y factores del microentorno que intervienen en el proceso administrativo de la delegación Esquel resulta importante para mejorarlos en pos de garantizar la eficiencia de la organización. Desde la disciplina del marketing el Entorno está integrado por todos los actores y factores no controlables que afectan la capacidad organizacional en relación con su mercado meta y en las decisiones de la organización entendiendo como Microentorno, a aquellos actores y factores que ejercen una influencia inmediata a la organización, los cuales pretenden identificarse con el proyecto de investigación. El Microentorno hace referencia a la organización misma, los proveedores, los intermediarios, los diferentes tipos de clientes (consumidores reales y potenciales), los competidores y el público en general. Se consideran consumidores potenciales a aquellas personas que comparten la necesidad o deseo de demandar en un futuro próximo un servicio académico universitario/terciario una vez finalizados sus estudios secundarios. Los consumidores potenciales de la oferta académica de la Facultad representan uno de los actores más significativos de su entorno, razón por la cual fueron sujetos de análisis prioritarios en nuestra investigación.

En este sentido las hipótesis formuladas por el equipo en relación a estos actores fueron:

- Quienes consideran continuar sus estudios, primero eligen el lugar donde los realizarán y luego la carrera que seguirán.
- Los padres son influenciadores importantes en el proceso de decisión de este grupo y también sus profesores.
- La UNPSJB-FCE y su oferta académica no es reconocida como opción al momento de realizar estudios universitarios.
- Los consumidores potenciales se sienten limitados para decidir respecto a su futuro inmediato.

Son objetivos de la investigación:

- Conocer percepciones de consumidores potenciales de la oferta de la UNPSJB-FCE
- Identificar los actores y factores que influyen el proceso de decisión respecto a su futuro inmediato
- Indagar sobre el posicionamiento de la institución y la percepción en relación al estudio universitario y las ciencias económicas

Constituyen metas del primer año:

- Indagar fuentes de información secundaria para definir el universo
- Determinar el universo a analizar y diseñar la muestra
- Establecer canales de comunicación con las instituciones que nuclean a los consumidores potenciales para acordar actividades
- Generar instancias de información primaria respecto a los actores y factores que intervienen en el proceso de decisión
- Diseñar indicadores e instrumentos para recabar información vinculada con:
 - el lugar que ocupa la institución y su oferta académica respecto de otras organizaciones
 - la predisposición y valoración de los alumnos en relación al estudio universitario y las ciencias económicas.

METODOLOGÍA

La Unidad Ejecutora ha avanzado en diferentes etapas del proceso planeado adoptando una metodología que permitiera ir desde lo general hacia lo particular.

En una primera instancia se realizó un taller interno utilizando la técnica de visualización con tarjetas, en el que cada integrante del equipo identificó los actores específicos que a su criterio representaban el microentorno de la organización. Posteriormente se trabajó con la técnica de lluvia de ideas para identificar las necesidades de información de cada uno de los actores. En base a esto se identificaron los consumidores potenciales del microentorno. Esta información intuitiva que expresaba además los intereses del equipo, fueron contrastados con los resultados del proyecto replicado. También se revisó la metodología y los instrumentos del mismo, planificando y readaptando según las necesidades del proyecto nuevo.

Se recurrió al relevamiento de información interna de la Facultad correspondiente a los últimos 5 años de la Delegación Esquel, de modo de identificar indicadores de situaciones problemáticas relevantes y para determinar la cantidad de ingresantes por carrera y por año desde 2009 a 2014, edad, género y procedencia.

Se realizó, en el marco de una actividad de extensión, un relevamiento de carácter exploratorio para evaluar el perfil de los alumnos, en el que se encuestó a 82 alumnos de escuelas de nivel medio.

A finales del 2015 se relevó información sobre la cantidad de escuelas secundarias en Esquel y Trevelin, las cuales se contactaron para obtener la cantidad de cursos y alumnos correspondientes al último año con el objeto de tener una aproximación del universo a muestrear y sobre eso definir la muestra a realizar durante el 2016.

Se indagó la oferta académica de otras instituciones educativas para poder medir a posteriori el conocimiento y percepción por parte de los alumnos de manera de tener una perspectiva del posicionamiento de las mismas.

A principio de este año se tomó como base el instrumento diseñado en el proyecto anterior reformulando las preguntas de acuerdo a las necesidades locales de investigación. La revisión del instrumento fue trabajada internamente por el equipo, readaptando las preguntas a las hipótesis y a las necesidades de información planteadas. Para poder corroborar que el diseño del instrumento contemplara las posibles respuestas que los destinatarios podrían brindar, se desarrollaron dos talleres en dos escuelas de la ciudad de Esquel (una pública y una privada) con el fin de identificar las personas y los aspectos que alientan o limitan las decisiones respecto a su futuro inmediato. Los talleres se realizaron durante abril y mayo de 2016 y requerían la división en dos grupos, aplicando en uno de ellos la técnica gráfica “Mapa de Hoy de Mañana”, por la cual se solicita a los participantes que grafiquen cómo ven su realidad actual, por un lado y como perciben su realidad futura, por el otro. El otro grupo trabajó respondiendo a las preguntas: ¿Quiénes te limitan o alientan respecto a tu futuro? ¿Qué aspectos te limitan o alientan respecto a tu futuro?, para lo cual se utilizó la visualización con tarjetas. En una de las escuelas se contó con la participación de una psicóloga que mediante la técnica de observación recabó información sobre los comportamientos de los alumnos durante el proceso.

A partir de la información recabada en estos talleres y con el instrumento de base con el cual se contaba, se trabajó en el rediseño de un cuestionario auto administrado para realizar una muestra de la población. Para esta etapa se trabajó en conjunto con la cátedra de Estadística de la FCE quien realizó el diseño de la muestra. El trabajo de campo se llevó adelante con integrantes del equipo de investigación y

alumnos de la cátedra, quienes tuvieron a cargo el procesamiento estadístico de los datos.

Para obtener información sobre las percepciones que poseen hacia la posibilidad e interés en continuar con la educación formal en general y respecto a las ciencias económicas en particular se aplicó la técnica de Diferencial Semántico. Esta técnica consiste en pedirle al entrevistado que evalúe un concepto. Éste se encuentra ubicado en la parte superior de una tabla y debajo de él hay pares de adjetivos o frases opuestas que lo califican, generalmente separados por siete espacios dando lugar a una escala de medición. Quien responde debe utilizar uno de estos siete espacios para expresar el sentimiento que el concepto despierta en él.¹

RESULTADOS

El acuerdo del equipo respecto a las necesidades de información estuvo vinculado a la motivación por parte de los alumnos en cuanto a la decisión de estudiar o no, trabajar, elección de carrera, de Facultad y lugar de estudio, y preferencias por el área de Ciencias Económicas.

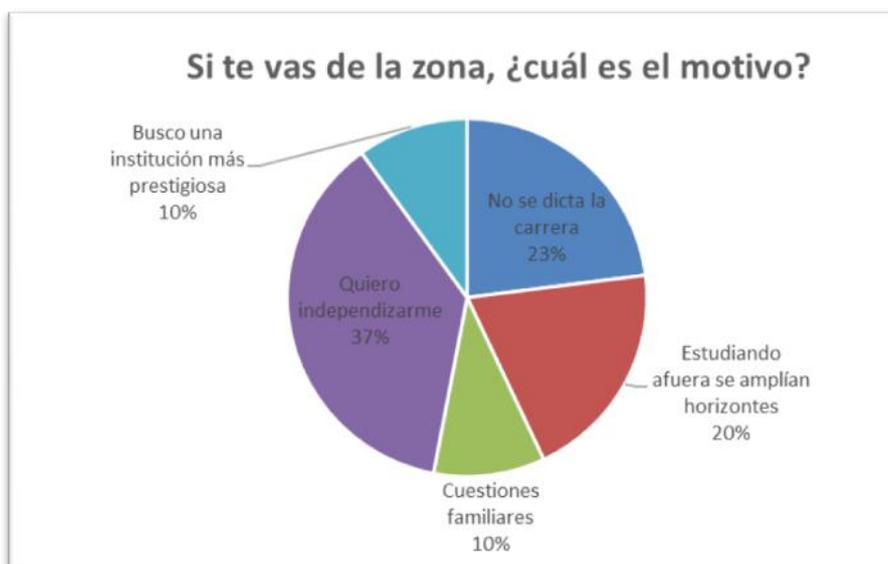
El análisis de información de los inscriptos a la Facultad de Ciencias Económicas Delegación Esquel entre 2009 y 2014, permitió detectar que la procedencia de los ingresantes es mayoritariamente de Esquel y de Trevelin y con casos aislados de alumnos procedentes de localidades cercanas como Tecka, Gobernador Costa, Cholila, Corcovado, El Bolsón, El Hoyo, Epuyén, Gualjaina, José de San Martín y Lago Puelo. Por otro lado el análisis de los últimos cinco años arrojó como resultado más significativo que la edad promedio del 34% de los ingresantes está entre los 17 a 19 años de edad. Por esta razón se decidió indagar a los alumnos que cursan el último año en las escuelas de enseñanza media de las localidades de Esquel y Trevelin.

Respecto a la preocupación por la baja matrícula de ingresantes se corroboró que la Facultad presenta ciclos con altas y bajas en los matriculados en base a los datos de los últimos años.

¹ Informe técnico- Escalas de Diferencial Semántico para captar expectativas y sentimientos de los estudiantes hacia la Facultad de Ciencias Económicas. Lic. María Elena Sendín

En el marco del Día del Graduado se realizó en Junio de 2015 una actividad de extensión en la que se recibieron a 82 alumnos del último año de escuelas de nivel medio a quienes se les entregó una encuesta auto-administrada. De los resultados de esta encuesta de carácter exploratorio se obtuvo que el 76% tiene 17 años y el 24% 18 años, en relación al género 32% son varones y 68% mujeres. En cuanto a su planificación respecto al año siguiente el 22% se encontraba indeciso y el 78% seguirá estudiando, eligiendo el área de Ingeniería e Informática el 18,3%, Económicas el 11%, Medicina y afines el 11%, entre otras. El 60% se abocará a estudiar, el 34% a estudiar y trabajar y el otro 6% se encontraba indeciso en este tema.

Entre quienes cursan en escuelas privadas, el 92,30% de los alumnos piensa irse de la zona y quienes asisten a la escuela pública también, aunque en menor grado 74%. Al momento de preguntarles a dónde se irán Buenos Aires (32,92%) y Córdoba (23,17%) son las dos provincias que más se destacan en las respuestas de los alumnos y resulta interesante que el 24, 40% no tiene definido el destino. Los motivos por los cuales se van de la zona se presentan en el siguiente gráfico:



Las razones principales por las cuales los jóvenes se van a estudiar a otro lugar recaen en primer lugar en la búsqueda de independizarse (37%), en segundo orden el factor que incide es que la carrera elegida no se dicta (23%) y como tercer motivo importante se encuentra el concepto de que estudiando afuera amplían horizontes (20%).

Este relevamiento exploratorio permitió al equipo contar con información orientadora sobre la realidad actual de los estudiantes secundarios de Esquel y en base a la misma poder reorientar los pasos de la investigación. Así es como se continuó avanzando en recopilar la información sobre las escuelas secundarias de Esquel y Trevelin, para lo cual se estableció contacto con el responsable de la Junta de Clasificación Docente. Por otro lado, se establecieron los primeros contactos con los directivos y referentes de las instituciones a fin de dar a conocer el proyecto y comenzar a establecer lazos que permitieran continuar con las acciones del proyecto.

Para relevar información de carácter cualitativo e indagar un poco más acerca de las percepciones de los estudiantes secundarios de cara a finalizar sus estudios secundarios, se realizaron sendos talleres de una hora de duración en una división de una escuela privada ubicada en el radio céntrico de la ciudad de Esquel, del turno mañana y en una división de una escuela pública del turno tarde, ubicada en un barrio alejado de la zona céntrica. La elección de estas escuelas se hizo con el objetivo de captar las percepciones de alumnos provenientes de hogares con diferentes niveles socioeconómicos y posibilidades a la hora de proponer alternativas a sus hijos una vez que finalizan el secundario.

De estos talleres se obtuvo información para ajustar el instrumento; entre los aportes se destacan respuestas tales como miedo al fracaso, no conocerme a mí mismo, falta de determinación, dudas sobre la capacidad a soportar presiones en relación a los factores limitantes, los cuales fueron traducidos en los ítems: miedo a no lograr mis objetivos personales e inseguridad en mis capacidades.

En relación a los aspectos que los alientan, las incorporaciones al instrumento se realizaron por respuestas tales como: ser reconocido por el trabajo que vayan a realizar e irse y conocer otras culturas y personas. Ante la pregunta acerca de los actores, fue relevante la respuesta de que “nadie” los limita a la hora de decidir, razón por la que se incorporó como nueva opción en el instrumento. Mientras que en la investigación del Valle del Río del Chubut los profesores aparecen como personas que influyen se esperó que el rol de los profesores fuera significativo entre los alumnos pero no fue significativa la cantidad de alumnos que los referenciaron. De todos modos se decidió dejar este actor como una de las opciones en la encuesta.

Para uno de los talleres se contó con la participación de una psicóloga que mediante la observación de los alumnos al momento del desarrollo del taller recabó

información sobre los comportamientos. En relación al dibujo que realizó uno de los grupos la psicóloga destacó que a raíz de la expresión de una de las alumnas: “*Me siento partida en dos, a la mitad*” haciendo alusión al momento que les toca vivir y a que muchos de sus compañeros respondieron que ellos también, el mapa de Hoy y Mañana se graficó en un dibujo partido al medio, que presenta ambas situaciones. Esto fue evidenciado claramente en el dibujo y en las explicaciones que compartieron posteriormente con el grupo en el plenario. En dicho dibujo el presente fue colorido y el futuro se realizó en blanco y negro bajo una tormenta y varios signos de preguntas (Ver figura 1).

De la Figura 1 se desprende claramente el temor que produce en los estudiantes el paso de la vida secundaria a la Universidad, manifestado por la presencia de color en la representación del presente, así como familia, amigos, sol, etc. El futuro aparece graficado sin color, con la representación de un rayo negro sobre los símbolos de la vida doméstica y un gran signo de interrogación en la Universidad. A su vez en esa vida futura aparecen el dinero y el tiempo, así como personas desconocidas. El avión en el medio de la figura indica que la mayoría de estos estudiantes se trasladará a vivir en otra ciudad para realizar sus estudios universitarios.

Figura 1: Mapas de Hoy y de Mañana, Colegio Céntrico



En relación a las limitaciones y motivaciones de los jóvenes se transcribe a continuación un párrafo del informe entregado por la Psicóloga Lic. María Estevez, quien nos acompañó en esa oportunidad:

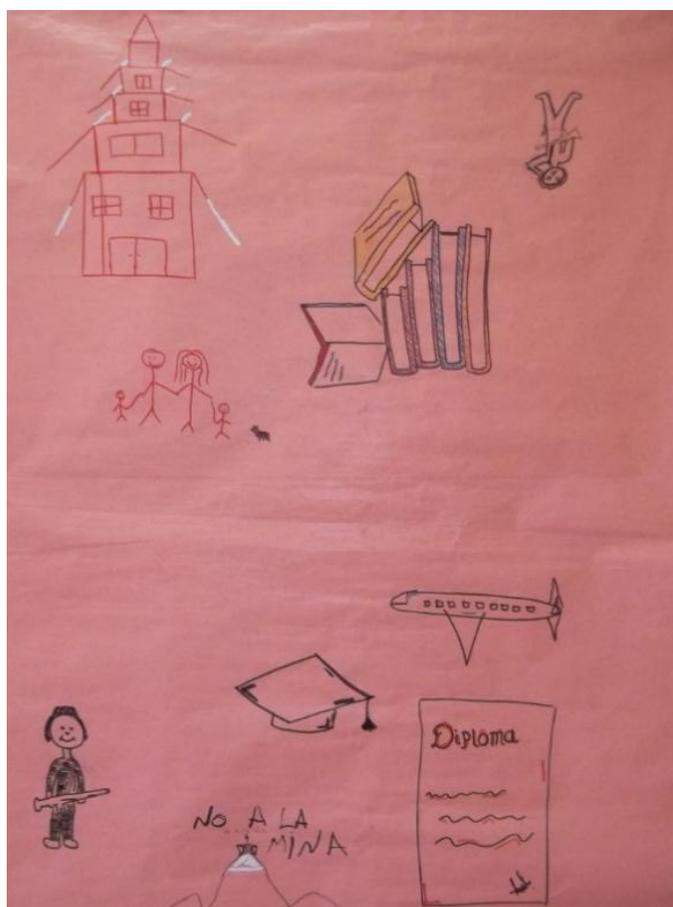
“Notamos que hay una fuerte motivación en relación a su futuro, es decir que existe una fuerza interna que impulsa hacia el logro de un objetivo determinado, en este caso el estudiar una carrera. De todos modos, frente a la pregunta sobre las cuestiones que limitan a la hora de pensar en su futuro, la mayoría señaló que se encontraban inseguros sobre qué carrera elegir. También mostraron gran desconocimiento sobre la oferta académica que hay en Esquel y sobre todo manifestaron que se encuentran muy presionados por sus padres. A modo de cierre de la actividad, una alumna manifestó que el taller fue muy fructuoso, ya que es muy importante para ellos sentirse acompañados y comprendidos y que esto disminuye el nivel de ansiedad”.

En el otro colegio (ubicado en un barrio periférico) el mapa de Hoy y de Mañana se dividió en dos afiches. Los alumnos fueron consensuando qué incorporarían al dibujo y se fueron distribuyendo las tareas de dibujo. En la Figura 2 se presentan los dibujos realizados por los alumnos quienes registraron las actividades que realizan: el juego de cartas de truco, unos libros que representan el estudio, un joven con una pala ya que todos luego de estudiar trabajan-incluso las chicas comentaron que ellas cuidan niños luego de la escuela-, un joven jugando al fútbol en el que tanto varones como mujeres realizan y que además reflejaba su actividad recreativa. Otro de los dibujos es una lagartija que lleva un hombre, símbolo que representa la actividad de escalada desarrollada en el marco de la misma escuela a la que asisten. Durante el proceso de la técnica no expresaron cómo se sienten en la realidad presente o sobre su futuro, sino que apelaron a una tarea más descriptiva; sí se pudo conversar sobre sus emociones al momento de socializar con todo el grupo sobre todo al compartir lo expresado con la técnica de visualización de tarjetas.

Figura 2 Mapa de Hoy – Colegio Barrio Periférico



Figura 3 Mapa de Mañana – Colegio Barrio Periférico



Respecto al mapa de mañana dibujaron la casa y la familia que desean formar a futuro, el estudio, se encuentran dos hombres del ejército ya que aspiran a formar parte de esta institución o alguna otra fuerza de seguridad, unos libros y un gorro de graduado, un joven en la montaña con un cartel de no a la mina.

Se pudo acceder a información cualitativa sobre los temores y expectativas de los alumnos ingresantes del año 2016. La misma fue suministrada por la Delegación de la Facultad. Si bien este grupo se encuentra en una etapa diferente, observado desde la óptica de que ya han resuelto, al menos por el momento, qué estudiar, si trabajarán y estudiarán al mismo tiempo, entre otros temas. De todos modos, se consideró oportuno comparar las percepciones.

El temor a fracasar, incluyendo en esta categoría respuestas donde se explicita textualmente y otras expresiones como: “no lograrlo”, “recursar”, “que me vaya mal”, “no

poder seguir” o “abandonar”, es el más preponderante en los resultados. También se encuentran inseguridades por dificultades en el aprendizaje, las relaciones interpersonales (con pares y docentes) y en la adaptación al cambio (nuevas responsabilidades –cargas de horarios, dinero para sostenerse- o problemas de horarios laborales y de estudio). Si bien las etapas que transitan ambos grupos son diferentes expresaron el miedo a equivocarse en la elección de la carrera, presentando no sólo inseguridad o indecisión por lo que eligen sino presión por el hecho de elegir mal. En una de las escuelas donde se realizaron los talleres la respuesta de un/a alumno/a fue: *“duda sobre la capacidad de soportar presiones”*. Por otro lado, se observaron algunas expresiones vinculadas a la ausencia de temores o inseguridades o de personas que los limiten. A diferencia de los alumnos del último año del nivel medio, no se observaron en los ingresantes declaraciones vinculados con una etapa posterior al estudio, tal como el desarrollo de la profesión o salida laboral, sino que sus respuestas se concentraron más en la etapa que están comenzando a transitar.

Las expectativas de los ingresantes y los aspectos que alientan a los jóvenes indagados en los talleres se relacionan con motivaciones orientadas al logro y la auto-realización (recibirme, terminar, demostrarse que se puede, crecimiento o desarrollo personal). Otra categoría de respuestas vincula esta etapa con una meta que les permite alcanzar una salida laboral, la continuación de sus estudios o la realización de otros planes personales. Se observa en este segmento (expectativas o aspectos que alientan) en relación con el anterior mayor cantidad de respuestas vinculadas al ámbito social (conocer otras culturas, personas, llevarme bien con docentes, compañeros).

Entre las acciones realizadas se destaca el trabajo conjunto realizado con la cátedra de Estadística, que permitió encuestar a 338 alumnos de las localidades mencionadas, lo que demandó al equipo un trabajo de diseño y revisión del instrumento, así como la participación en el muestreo acompañando a los alumnos de estadística a realizar el relevamiento. Las gestiones para el trabajo de campo evidenciaron que si bien existe buena predisposición para recibir a los integrantes del proyecto para recabar información mediante encuestas, la organización interna y sobre todo los canales de comunicación de las instituciones medias presentan dificultades ya que se debió recurrir a diferentes personas, horarios y a pedidos recurrentes para coordinar el trabajo.

Al equipo le interesó conocer la visión que poseen los estudiantes del nivel medio sobre la posibilidad de que ellos estudien en la Universidad y la de continuar específicamente una carrera de Ciencias Económicas como las ofrecidas en nuestra Facultad aplicando la técnica de Diferencial Semántico. Los conceptos utilizados para este segmento fueron:

Que yo continúe estudiando una carrera universitaria me parece...

Inútil									Útil
Sin Prestigio									Prestigioso
Imposible									Posible
Desagradable									Agradable
Intrascendent e									Importante
Obligatorio									Voluntario

Tabla 1

Estudiar una carrera relacionada con las Ciencias Económicas me parece...

Inútil								Útil
Desprestigioso								Prestigioso
Imposible								Posible
Desagradable								Agradable
Intrascendente								Importante
Sin futuro económico								Con futuro rentable
Poco reconocido socialmente								Socialmente respetada
Aburrido								Entretenido
Ordinaria / Común								Novedoso / Original
Muy teórica								Muy práctica
Difícil								Fácil
Que resta / perjudica								Que completa / perfecciona

Se consultó de continuar estudiando una carrera universitaria y estudiar una carrera relacionada con las ciencias económicas qué les parecía a través de la elección entre pares adjetivos tales como: útil-inútil, imposible-posible, tal como se exhibió en las tablas 1 y 2.

Los resultados y conclusiones de este apartado del trabajo realizado fueron analizados por un miembro de nuestra unidad ejecutora especialista en el tema quien expresó que algunos resultados obtenidos arrojaron la siguiente información: las medias van desde los 3 puntos (Estudiar una carrera relacionada con las Ciencias Económicas me parece **Fácil_CE**) a los 6,58 puntos (Que yo continúe estudiando una carrera universitaria me parece **Útil**). Esto deja en evidencia que estudiar una carrera de Ciencias Económicas parece más bien difícil a los ojos de los estudiantes mientras que el estudiar una carrera universitaria les resulta fundamentalmente útil. Estudiar una carrera universitaria está muy bien valorado por el estudiante del nivel medio. Útil, Importante y Posible son las cualidades mejor calificadas en todas las escuelas. Especialmente para la orientación de Ciencias Naturales. Estudiar una carrera relacionada con las Ciencias Económicas le resulta más útil e importante a quienes

siguen una orientación Comercial u otras similares. En todos los casos, escuelas y orientaciones, ven a las carreras de Ciencias Económicas como más bien difíciles, especialmente para quienes siguen Humanidades/Cs. Sociales. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas entre escuelas y orientaciones en los perfiles extraídos.

También se consultó respecto a si se sienten limitados o no para decidir sobre su futuro, cuya media de 5,8 evidencia que se sienten libres para elegir su futuro. En cuanto a la decisión de estudiar la media respecto a si se sentían preparados o no es de 4,99 y de 4,4 en relación a sentirse con o sin miedo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

La procedencia histórica de los alumnos que estudian en nuestra Facultad es mayoritariamente de Esquel y Trevelin y la edad más significativa con la que comienzan a estudiar se encuentra entre los 17 y 19 años. El análisis de las fluctuaciones en el valor de la matrícula de ingresantes evidencia que la percepción preliminar de que la disminución de matrícula era una problemática no era correcta.

En esta instancia puede observarse la comprobación de una de las hipótesis elaboradas por el equipo en cuanto que quienes deciden estudiar primer eligen el lugar y luego la carrera. En esta etapa a transitar parece tener más importancia el crecimiento madurativo a experimentar que el hecho de “estudiar” como medio para lograr una profesión. Por esta razón se obtuvo en la investigación exploratoria y en los talleres (sobre todo para el caso de la escuela céntrica) que la mayoría tiene decidido que se irá a estudiar, encontrando en este grupo destinos definidos como Córdoba o Buenos Aires y en otros casos indecisión al respecto. Como se presentó en los resultados de la investigación exploratoria más de la mitad exponen en sus motivos la búsqueda de independencia y ampliar horizontes. Es importante reconocer que el 23% argumentó que la carrera elegida no se encuentra en este lugar.

Tal como lo expresó la Psicóloga en su informe se percibe desconocimiento sobre la oferta académica de la Facultad y la Universidad, evidenciando falencias en las acciones de comunicación, pero queda planteada la inquietud respecto a que “...si en el proceso de decisión el factor preponderante no se focaliza en la oferta académica, ¿existen posibilidades al momento de intervenir para captar alumnos o escapa al accionar de la institución?”

Los aspectos limitadores que enfrentan los jóvenes en esta etapa denotan una fuerte presencia del sentimiento de temor al fracaso o a la equivocación, lo cual deja pendiente la reflexión y profundización sobre esta temática respecto a las repercusiones que presenta en el futuro y la valoración social que existe a la excelencia que debe existir en un proceso de decisión, dejando de reconocer la condición del ser humano respecto a su racionalidad limitada y la influencia que las emociones ejercen en el mismo. De todos modos, las motivaciones y el entusiasmo que se visualizan por el crecimiento personal, profesional, cultural y social posible a experimentar, así como la observación del estudio y la obtención de un título como una meta para otros desafíos y logros superan las inseguridades.

En la mayoría de las respuestas los alumnos evidencian que se sienten libres para elegir, aunque reconocen la presencia de miedos. La incidencia de los padres y familiares en su proceso de decisión es importante pero no así la de los profesores.

Estudiar una carrera universitaria está muy bien valorado por el estudiante y estudiar una carrera relacionada con las Ciencias Económicas le resulta más útil e importante a quienes siguen una orientación Comercial u otras similares.

La Unidad Ejecutora se halla abocada al análisis de información relevada referida al posicionamiento de la Institución en la población estudiada.

BIBLIOGRAFÍA

- Aaker, y Day, G. "Investigación de Mercados" Interamericana, México, 1983
- Adell, J. "Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. Edutec, Revista Electrónica de Tecnología Educativa N° 7, 1997
- Alonso Rivas, J. "Comportamiento del Consumidor". Decisiones y Estrategia de Marketing", ESIC EDITORIAL, Madrid, España, 1997
- Assael, H. "Comportamiento del Consumidor", Thompson, D.F., México, 1999
- Bauman, Z. y May, T. "Pensando sociológicamente" Nueva Visión, Buenos Aires, 2007
- Bertaux, D. "El enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades. Cuadernos de Ciencias Sociales: Historia Oral e Historia de vida, 18, 55-80" FLACSO. San José, Costa Rica, 1988 (versión original 1980)
- Brunner, J. "Mercados Universitarios" Ideas, Instrumentaciones y Seis Tesis en Conclusión" Trabajo en el marco del Proyecto FONDECYT N° 1050138: "Educación Superior Universitaria 1990-2004: Mercado y Regulaciones", Chile, 2006
- Coraggio, J. Ponencia presentada en el Seminario Internacional "La educación superior y las nuevas tendencias" organizado por el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP), UNESCO y el CIESPAL, Ecuador, 2002
- Dubois, B. y Rovira Celma, A. "Comportamiento del Consumidor" Prentice Hall, Madrid, España, 1999
- Echeverría, R. "El Observador y su mundo" Volumen I – GRANICA, Buenos Aires, 2009
- Echeverría, R. "El Observador y su mundo" Volumen II – GRANICA, Buenos Aires, 2010
- Etkin, J. "Gestión de la Complejidad en las Organizaciones" GRANICA, Buenos Aires, 2014
- Fernández López, S. "Vínculos entre Financiación y Organización Universitaria: Análisis Comparado de la Universidad Española". Archivos Analíticos de Políticas Educativas. Revista Académica evaluada por pares. Editor: Gene V. Glass. College of Education Arizona State University. España, 2004
- Frank, R. H. y Cook, P. "la batalla por el prestigio educativo". Vergara, Argentina, 1996.
- Galtung J. "Teoría y métodos de la investigación social" – EUDEBA, Argentina, 1978
- Guilford J. P. y Fruchter B. "Estadística aplicada a la psicología y la

educación” McGraw Hill, Madrid, España, 1984

Heise, D. R. “The Semantic Differential and Attitude Research”. Pearson Prentice Hall, Chicago, Estados Unidos, 1970.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. Y Baptista Lucio, P. “Metodología de la investigación”. Mc Graw Hill, México, 2008.

Jodelet, D. “Las representaciones sociales” Moscovici TII. Paris, Francia, 1985

Kliksberg, B. “Universidad y Desarrollo”. Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresaria – Universidad y Desarrollo Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la Academia Europea de Dirección y Economía, la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, la Universidad Rey Juan Carlos de España, y la Agencia Española de Cooperación Internacional. Argentina, 2006

Kotler, P. y Armstrong, G. “Marketing, Versión para Latinoamérica”. Ed. Pearson Prentice Hall, México, 2007

Krupatini, S. “¿Y ahora qué hacemos ante la complejidad?”, GRANICA SA, Buenos Aires, 2012

Lázara, J. “Guía de Estudios Universitarios y Terciarios de la República Argentina”. Lázara Grupo Editor S.A. Buenos Aires, Argentina, 2008

León, J. y Olabarría, E. “Conducta del Consumidor y Marketing” DEUSTO, Bilbao, España, 1991

Lohr, S., L. “Muestreo: Diseño y análisis”. 480 p. Thomson. México, 2000

Loudon, D. L. y Della Bitta, A. J. “Comportamiento del Consumidor: Conceptos y aplicaciones” Ed. MC GRAW HILL, México, 1995

Ministerio de Educación Presidencia de la Nación. Documento Metodológico Orientador para la Investigación Educativa. Buenos Aires, Argentina, 2008.

Ordorika, I. S. “Organización, Gobierno y Liderazgo Universitario: Una base conceptual para el análisis del cambio en la educación superior”. Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM.

Rahona López, M. “La demanda de educación universitaria en España: análisis de los factores que condicionaron su crecimiento en la segunda mitad del siglo XX. España, 2007

Rivas, J. I. y Calderón, I. “La escuela desde la experiencia de los alumnos. Biografías y experiencia escolar”. X Simposio Interamericano de etnografía educativa. Albuquerque, N. M., Estados Unidos, 2002

Robbins, S. P. “Comportamiento Organizacional” Prentice Hall, México, 1999

Saleme H. y Rosiga E.I. "Representación social de Universidad ajustada a los resultados de una diferencial semántico", RIDEP • Vol. 9 • N° 1 • Argentina, 2000

Saltalamacchia, H. R. "Los datos y su creación". Kryteria. Puerto Rico, 1997

Samaja, J. "Epistemología y Metodología. Elementos para una teoría de la investigación científica." EUDEBA –Parte V- Bs. As. Argentina, 1983

Sampieri, R. y Fernández Collado, C. Baptista Lucio, P. "Metodología de la Investigación" Mc Graw Hill 2ª edición. Bogotá, Colombia, 1998

Santesmases Mestre, M., Sánchez de Dusso, F., Kosiak de Gesualdo, G. "Marketing. Conceptos y Estrategias". Ed. Pirámide 2000 Versión Argentina Cúspide España, 2004

Scheaffer, R.; Mendenhall III, W.; Lyman Ott, R. "Elementos de muestreo", 6° ed. 462 p. Ed. Thompson. Madrid, España, 2007

Schiffman, L.G. y Lazar Kanuk, L. "Comportamiento del Consumidor", Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México, 1991

Sendín, M. y Trifaró, N. "Diagnóstico de Posicionamiento", Editorial Académica Española, Alemania, 2012

Solomon, M. R. "Comportamiento del Consumidor", Pearson – Prentice Hall, México, 2008

Stern, J., Testorelli, G., Vicente, M. "Las Claves del Marketing Actual" Ed. Norma - Argentina, 2005

Suárez Pasos, M. "La reconstrucción de la memoria escolar a través de las autobiografías". Ponencia en el seminario sobre memoria, Girona, España, 2005

Suárez, D. "Formación docente e indagación pedagógica del mundo escolar. La construcción social del conocimiento escolar". Universidad de Buenos Aires, Argentina, 2006

Tamarit, J.; Di Pietro, S.; Cabrera, M. E., "El sentido común del maestro" 213 p. Ed. Miño y Dávila. Buenos Aires, Argentina. 2002

Vain, P. "La evaluación de la docencia universitaria, un problema complejo". Universidad Nacional de Misiones. Argentina, Octubre 1998.

Vicente, M. y Otros "Marketing y competitividad. Nuevos enfoques para nuevas realidades" Pearson-Prentice Hall. Buenos Aires, Argentina, 2009

Wainerman, C. "La trastienda de la Investigación" Editorial de Belgrano. Argentina, 1997

Weiers R. "Investigación de Mercados" Prentice Hall p 96 – 137. México, 1986

Páginas WEB:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/fenton_a_k/capitulo1.pdf

http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/2007/03/mercados_universitarios_los_nu.html

http://www.coraggioeconomia.org/jlc_publicaciones_e.htm

<http://www.cedus.cl/?q=taxonomy/term/145>

<http://canales.larioja.com/ur/plan.pdf>

<http://www.uchile.cl>

<http://www.facea.uchile.cl>

<http://www.frdelpino.es/documentos.pdf>

<http://www.eumed.net/tesis/2007/merzr/>

Consultadas en diversas oportunidades desde abril de 2014 en adelante.