



Recomendaciones que garanticen la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo

*Viviana Vásquez Chaves, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología de Costa Rica*¹

Resumen

La calidad educativa es y será un tema de interés en todo tiempo y lugar. En el contexto actual, con la aparición de la pandemia, la transformación del sector educativo ha venido creciendo, lo que ha obligado a las instituciones a impartir sus carreras de manera virtual. Precisamente, esto representa una oportunidad para desarrollar e implementar mejoras en la calidad de la educación que los estudiantes reciben.

Tomando en cuenta lo mencionado, se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿cuáles son las recomendaciones idóneas que garantizan la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo?

El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo con un enfoque cuantitativo. Como instrumento se aplicó un cuestionario a una población finita de estudiantes universitarios que reciben clases de manera virtual. Su muestra es no probabilística de conveniencia de 59 personas con un rango de edad de 18 a 45 años.

Los resultados obtenidos de esta investigación evidencian que un porcentaje pequeño de estudiantes se encuentra satisfecho con la educación virtual recibida. Además, se muestra que si bien existe una variedad de herramientas tecnológicas, hay deficiencia en las plataformas virtuales que actualmente se utilizan. Asimismo, la investigación resalta una incertidumbre ante momentos de crisis, ya que esta obliga a anticipar cambios que puedan requerir de innovación y, por tanto, exige considerar si se está preparado para afrontarlos.

Por consiguiente, entre las recomendaciones se sugirió utilizar la metodología *Supply Chain Management* (SCM) para mejorar aspectos determinantes en procesos y herramientas, de este

¹ Bachiller en Administración de Empresas Hoteleras, Universidad Latina de Costa Rica. Gerente de Portafolio de Programas Ejecutivos de INCAE Business School. Finalizando MBA en Gerencia de Operaciones en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología de Costa Rica.
Email: vivianavasquezchz@gmail.com

modo, conseguir una mayor competitividad en el mercado, escuchar al estudiante, adaptar el producto al cliente- y no a la inversa- y recibir sugerencias por medio de evaluaciones de satisfacción que permitirán identificar oportunidades de mejora.

Palabras clave

Proceso, calidad, transformación digital, educación virtual, *supply chain*.

Abstract

Educational quality is and will be a topic of interest at all times and in all places. In the current context, with the emergence of the pandemic, the transformation of the education sector has been growing, which has forced institutions to teach their careers virtually. Precisely, this represents an opportunity to develop and implement improvements in the quality of education that students receive.

Taking into account the aforementioned, the research problem has been raised: What are the ideal recommendations that work for quality in virtual private university education in the province of San José from the student perspective based on the Supply Chain Management methodology in the short term?

The type of research that is developed is descriptive with a quantitative approach. As an instrument, a questionnaire is applied to a finite population of university students who receive classes virtually. His sample is a non-probabilistic convenience sample of 59 people with an age range of 18 to 45 years.

The results obtained from this research show that a small percentage of students are satisfied with the virtual education received. In addition, it is shown that although there is a variety of technological tools, there is a deficiency in the virtual platforms that are currently used. Likewise, the research highlights an uncertainty in times of crisis, since it forces us to anticipate changes that require innovation and, therefore, consider whether we are prepared to face them.

Therefore, among the recommendations, it was suggested to use the Supply Chain Management (SCM) methodology to improve determining aspects in processes and tools, in this way, achieve greater competitiveness in the market, listen to the student, adapt the product to the client and not to the reverse - and receive suggestions through satisfaction evaluations that will allow identifying opportunities for improvement.

Keywords

Process, quality, digital transformation, virtual education, supply chain.

1. Introducción

Los mejores resultados tienen lugar cuando las empresas satisfacen necesidades auténticas de los clientes de un modo totalmente nuevo. Al respecto, el sector de la educación se ha visto obligado a reinventarse debido a la transformación digital que año con año incrementa con más fuerza. De este modo, la incorporación de nuevas tecnologías dentro de las universidades ha cambiado los métodos educativos a tal grado que se abren espacios para la cultura digital en salones de clases *online*.

Ahora bien, esto ha traído consigo incertidumbre en aspectos relacionados con la manera en cómo se presenta y se recibe el producto, que en este caso es la formación académica. En este contexto, tanto el proveedor del servicio como el estudiante, quien aprovecha las ventajas de recibir formación desde la comodidad de su casa, buscan un costo reducido, atención personalizada y ritmos más favorables que se adapten a sus necesidades personales.

Con respecto a ello, la presente investigación se justifica respondiendo a cuatro preguntas clave. La primera de ellas es ¿por qué y para qué el tema? Porque la educación es un factor que influye en el avance y el progreso de las personas y la sociedad. El tema expuesto es relevante para que las instituciones que brindan oportunidades de formación virtual identifiquen si el servicio que ofrecen cumple con estándares que les permita posicionarse en su industria y, de este modo, ser reconocidas por su calidad.

La segunda pregunta es ¿para quién es útil el tema? Para la industria de educación superior de la provincia de San José. Existen muchas escuelas de negocio, universidades, institutos, entre otros, que imparten los mismos cursos; no obstante, podrían hacer la diferencia quienes manejen bien el producto y los procesos para brindar un mejor servicio.

La tercera pregunta, ¿cuáles son los beneficios de realizar dicha investigación? Detectar oportunidades de **innovación y aplicar principios del modelo de *Supply Chain Management* en el servicio de educación virtual, con el fin de mejorar su calidad desde que se crea, su proceso, atención y producto recibido**. En este sentido, un especialista determina la mejor forma de diseñar, suministrar y hacer operar los procesos (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009).

La cuarta y última, ¿cuáles aportes ofrece? Herramientas para gestionar la eficiencia y la excelencia del servicio de formación por medio de recomendaciones que permitan posicionarse como una institución que promete educación de primer nivel. Cabe señalar que esta investigación no pretende ver la educación como un producto intangible, sino esencial, medible y disponible para todo aquel que desee obtener beneficios a un corto y largo plazo.

Por lo tanto, el problema de investigación planteado se ha definido en torno a la siguiente interrogante: ¿cuáles son las recomendaciones idóneas que garantizan la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo? Para cumplir este tema, se plantea un objetivo general, el cual es la base de la investigación al definir las recomendaciones idóneas que garanticen la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basados en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo; por medio de un enfoque en el producto, la gestión, evaluación comparativa y las iniciativas de mejora de calidad.

Asimismo, se han definido tres objetivos específicos que ayudarán a responder y brindar soluciones al problema planteado. El primero es describir los criterios de calidad en la educación virtual universitaria basados en la perspectiva estudiantil que sean necesarios en el corto plazo. El segundo es identificar los elementos de la metodología de *Supply Chain Management* que sean aplicables a la calidad en la educación virtual universitaria privada. Finalmente, el tercero es sugerir recomendaciones que garanticen la calidad de la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José en el corto plazo.

De este modo, al basarse en uno de los métodos de la Administración de Operaciones, se sugieren maneras de garantizar que los bienes o servicios se proporcionen de manera exitosa a los clientes. Esto permitirá que la investigación establezca soluciones que mejoren, el servicio ofrecido por este tipo de instituciones.

2. Revisión bibliográfica

Ante la emergencia sanitaria a nivel global que ha ocasionado el COVID-19, se hizo más evidente e importante que ciertos sistemas deban transformarse a una era digitalizada para dar continuidad a la educación. Para tal fin, la tecnología se ha convertido en la opción más conveniente, pues facilita el acceso más seguro y expedito para que las personas avancen en su formación académica, desde un nivel de primaria hasta su educación superior.

En relación con este punto, según Karla Barquero (2018), Costa Rica es el país de la región latinoamericana que posee mayor porcentaje de personas con estudios superiores. En el artículo “Costa Rica encabeza países latinoamericanos con más universitarios”, publicado en el periódico *La República*, Barquero indica que esto es “gracias a que el 23% de su población de entre 25 y 64 años ha completado algún tipo de educación terciaria en título de dos o cuatro años, o ha realizado algún programa vocacional”.

Por otro lado, en cuanto a la educación virtual, en su artículo “¿Transformación digital o transformación educativa?” (2020), Willy Castro menciona que existen cambios organizacionales de primer y segundo orden, dentro de este último ubica la educación. Tales transformaciones o cambios guían a las organizaciones en la búsqueda de nuevas metas, estructuras y maneras de

actuar. Esto ha impulsado, por consiguiente, que las instituciones se reinventen para crear valor y posicionamiento en el mercado.

De este modo, las transformaciones que está experimentando el ámbito educativo deben ir de la mano con la calidad. Al respecto, cabe señalar que:

La calidad es un concepto histórico y que como tal ha sufrido transformaciones asociadas a necesidades e intereses de carácter social. No se puede desconocer que, en un principio, calidad se utilizaba para referirse a productos materiales y tangibles, como una llave, un martillo o una herramienta, es así que socialmente se decía por ejemplo “esta nevera es de buena calidad” (Gallego, Peláez, Pino, González y Arroyave, 2020, p.10).

Por su parte, Copérnico Pereyra (2016) menciona que, a partir de 1950, el término calidad fue adoptado por el sector educativo con la intención de aplicar estándares empresariales a la escuela y, de esta manera, fomentar una educación de calidad. Asimismo, en los últimos años, el concepto de calidad se ha ido adaptando al ámbito educativo y se han generado definiciones operativas que posibilitan y mejoran la calidad de la educación.

Para tales fines, el uso de la **Tecnología Educativa** (TE) se ha convertido en una importante estrategia. León et al. (2019, p.1450) definen TE como “el conjunto de aparatos, recursos y sistemas que permiten aplicar la ciencia, de una forma racional y planificada, a situaciones de trabajo, ocio y comunicación”. En este sentido, la TE ofrece una amplia variedad de herramientas que, empleadas de manera correcta, permiten el logro de los objetivos y alcance de las metas académicas en las instituciones educativas (León et al., 2019). Por lo tanto, el diseño de entornos y contenidos digitales debe facilitar no solo la parte formativa, sino también los medios instructivos con los que se dispongan.

A continuación, en la Figura 1, se presenta un modelo propuesto por Mildred López et al. (2017), donde se integran elementos del modelo de adopción de la TE que dan sentido a una institución. Al respecto, cabe apuntar que si esta es capaz de adoptarlos, puede incluso convertirse en generadora de nuevas tecnologías.



Figura 1. Modelo para la adopción de TE.

Fuente: López, M. et al.,2017.

En la actualidad, las expectativas de los usuarios y tendencias aumentan cada día. Estos exigen una mayor variedad de servicios con características nuevas, mejoradas y de fácil acceso; asimismo, demandan un soporte excepcional. Por ello, es importante vincular el capital humano en ambientes de alto desempeño, de forma que ayude a cumplir la misión y la visión de las organizaciones. En consonancia, para enfrentar una transformación, deben desarrollarse no solo los aspectos pedagógicos y tecnológicos, sino también otros subsistemas, como el administrativo, el cual debe también estar preparado. Justamente, esa es la clave de esta investigación: lograr a través de un modelo de Administración de Operaciones, el *Supply Chain Management* (SCM), **optimizar procesos, maximizar beneficios y generar una ventaja competitiva que ayude a las universidades a garantizar su calidad**. Los conceptos y métodos de la Administración de Operaciones se pueden usar en cualquier trabajo, sin importar el área funcional de negocio o de industria, para crear y ofrecer un servicio de valor para los clientes internos (dentro de la organización) y para clientes externos (fuera de la organización) (Collier y Evans, 2016).

Supply Chain Management, también conocido como **Gestión de la Cadena de Suministros**, permite a las compañías generar un valor de más alto rango en el mercado. El artículo de Tiempo Minero (2019) menciona que SCM es la cadena que une la estructura gestional de una empresa, que va desde la adquisición de las materias primas hasta la entrega del producto terminado al cliente y, luego, su posterior seguimiento. En este sentido, acompaña el ciclo de vida de un **producto o servicio**; es decir, desde que se concibe hasta que se expende.

Por mucho tiempo, el SCM ha sido utilizado en compañías para la distribución y logística de sus productos, algunos de ellos fabricantes, minoristas, empresas de transporte, empresas de logística de terceros, agencias gubernamentales y empresas de servicios. Esto por cuanto los bienes y servicios comparten muchas similitudes, una de ellas es que están motivados por los clientes, de tal forma que su objetivo es ofrecer valor y satisfacción a quienes consumen sus productos.

En esta dinámica, los bienes se consumen y los servicios se experimentan. Siguiendo esta línea, para la investigación, el bien sería la oferta educativa y el servicio corresponde a la atención, las facilidades y los medios por medio de los cuales se brindaría el bien adquirido. Así pues, con el fin de vincular el SCM con el ámbito educativo, en la siguiente Figura 2 se muestran las fases comunes originales que sigue el SCM y de las cuales se tomarán algunas para definir el proceso para generar una mejor eficiencia dentro de las instituciones privadas que imparten educación virtual.



Figura 2. Fases del proceso de *Supply Chain Management*.

Fuente: Tiempo Minero, 2019.

El **proceso** es una secuencia de actividades que pretenden crear cierto resultado, como un bien físico, un servicio o información (Collier y Evans, 2016), tal cual se ve en la figura anterior. Ahora bien, el proceso es un elemento del SCM que si no se maneja correctamente puede afectar la calidad del producto o el bien que ofrece la empresa.

En cuanto a la **medición** que se dan en estos procesos, Collier y Evans (2016), en su libro *Administración de Operaciones*, la definen como el acto de cuantificar el desempeño de las unidades organizacionales, bienes y servicios, procesos, personas y otras actividades de negocio. En este sentido, es una base objetiva para tomar decisiones que conducirán a resultados más exitosos, pues una vez identificados los vacíos de desempeño, se formulan soluciones o recomendaciones. Algunas mediciones se basan en encuestas de satisfacción a través de las cuales se evalúa el tiempo, la flexibilidad, el contenido, la atención, disponibilidad y el valor agregado.

Existen cuatro elementos fundamentales en el SCM: integración (todos los involucrados en el proceso de fabricación se comunican y colaboran), operación (cadena sólida, supervisar el proceso

y evaluarlo), compras (se asegura que la empresa tenga todos los suministros para fabricar un bien) y distribución (cómo llega el bien al cliente). Cada una depende de la otra para su finalización.

En relación con ello, en primera instancia se retomará el tema de la integración. Esta comprende todas las partes que deben trabajar en conjunto dentro de la institución para cumplir un objetivo en común. Las áreas involucradas son ventas, *marketing*, comunicación, *business intelligence*, operaciones, finanzas y facultad.

Asimismo, un concepto importante por mencionar es la productividad, la cual se maneja por medio de una ecuación fácil de aplicar:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de salida}}{\text{Cantidad de entrada}}$$

La productividad es la base que permite reconocer si la empresa está aplicando correctamente los elementos anteriormente descritos y, además, el resultado de esta ecuación refleja la respuesta del mercado por el bien que se ofrece.

Es imprescindible conocer cómo se manejan actualmente **los procesos** (su operación), el **producto** que se ofrece y, asimismo, cómo se **mide** el nivel de respuesta de los clientes. En este sentido, es importante escuchar y entender cuáles son las necesidades de los clientes a los cuales desean llegar las instituciones educativas, pues todas poseen variables específicas de acuerdo con la metodología adecuada para el desarrollo de las habilidades de sus estudiantes.

Aunado a lo expuesto anteriormente, el retorno de inversión es un factor importante que provoca la toma de decisión para un interesado, así como las facilidades de pago, la plataforma digital, el contenido, tiempo para invertir y la facultad. En suma, la búsqueda de la calidad que se desea obtener se basará en cómo se emplea la tecnología, la metodología, el contenido y el servicio.

3. Metodología de la investigación

El estudio que se presenta en este apartado es una aproximación a la realidad, en tanto invita a analizar situaciones que han surgido a raíz de una necesidad educativa en un contexto de crisis a nivel global. El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo, ya que expone y descubre el comportamiento de la población en la que se enfoca esta investigación. En este sentido, no se explicará por qué ocurre el fenómeno, sino que se limitará a describir las características relacionadas con una excelente calidad de la educación virtual en el sector universitario privado, y cómo a través de buenas prácticas del *Supply Chain* se pueden mejorar los elementos y procesos que intervienen en el producto.

Para lograr el análisis sobre la calidad de la educación superior virtual, el estudio se fundamenta en el enfoque cuantitativo, pues se “privilegia la información o datos numéricos que son interpretados para dar noticia fundamentada del objeto de investigación” (Muñoz, 2015, “Sección Investigación cuantitativa”, párrafo 1). La recopilación de datos cuantitativos permitirá el análisis del objeto de estudio y, a partir de este, se emitirán las recomendaciones enfocadas en temas de calidad.

Dicha investigación tendrá definida la población, la cual se define como “el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan características similares y puede referirse a personas o unidades” (Lerma, 2016, “Sección Población”, párrafo 1). En este caso, la población será finita y abarca al menos 59 estudiantes de universidades reguladas por el **Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)** que imparten clases virtuales. La muestra abarca hombres o mujeres con edades que van desde los 18 a los 45 años y que están laborando o solo estudiando.

La muestra será no probabilística de conveniencia, ya que no existe un acceso a una lista completa de los individuos que conforman la población; por lo tanto, no se conoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra (Ochoa, 2015).

El instrumento que se utilizará para recolectar la información es un cuestionario. Jorge Maldonado (2018) lo define como un “conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”(p.115), y señala que “la medición se puede considerar efectiva cuando el instrumento aplicado representa las variables que le ayudarán a conseguir los objetivos” (p. 115). Es por esto que las preguntas planteadas estarán basadas en los tres objetivos específicos con el fin de dar respuesta directa a los dolores que pueden tener los estudiantes. De este modo, se determinarán las deficiencias del sistema de educación virtual de las universidades y, a partir de ello, se propondrán soluciones que conduzcan a mejorar la calidad del servicio. La técnica de recolección de datos será por medio de la encuesta en línea, lo que permitirá llegar a una mayor cantidad de personas, de distintas edades con perfiles que muestren la realidad en cuánto a género, nivel educativo, oportunidad laboral e ingresos de quienes tienen la oportunidad de seguir invirtiendo en desarrollo profesional.

4. Análisis de la investigación

Luego de aplicar la encuesta a estudiantes activos universitarios, según la muestra, se determina que el perfil más involucrado con la modalidad virtual son jóvenes entre los 18 y 25 años con un porcentaje de participación de 62.7%; en segundo lugar, los participantes de 26 a 35 años para un porcentaje de 35.6% y, por último, personas que van desde los 36 a 45 años para un 1.7%. Los resultados se resumen en 59 personas que llenaron el cuestionario aplicado en un periodo de 1 semana por medio de la herramienta *Google Forms* (Anexo 2).

En relación con otros aspectos como el género y la escolaridad, del total de encuestados, un 50.8% son mujeres y un 49.2% son hombres. Además, esta muestra representa una realidad vinculada con los niveles académicos que los costarricenses actualmente se encuentran completando. Al respecto, el 59.3% se encuentra cursando el bachillerato universitario, el 27.1 % ya lo completó, mientras que el 8.5% cuenta con una licenciatura o maestría.

Por otro lado, los tiempos han cambiado y los profesionales ven la importancia de ir adquiriendo experiencia mientras se desarrollan en un área. Esto se refleja en los resultados, pues el 59.3% respondió que se encuentra laborando; en cambio, el 40.7% afirmó no estar laborando, lo cual podría deberse a diferentes factores, como la pandemia que provocó el despido masivo de trabajadores, la demanda y poca oferta de empleos o, también, pueden ser personas que están completamente dedicadas al estudio.

Otro punto relevante es el poder adquisitivo de los estudiantes. En relación con esto, la encuesta evidenció que el nivel de ingresos varía, donde el 54.2% obtiene un ingreso menor a los 500 mil colones, el 23.7% tiene un ingreso entre 500 mil y 800 mil colones, el 6.8% cuenta con un salario entre 800 mil y 1 millón de colones, y el 15.3% cuenta con un ingreso de más de 1 millón de colones. Aunado a lo anterior, es determinante comprender si la muestra posee alguna otra obligación, y analizando el estado civil de este grupo de personas se aprecia que más de la mitad son solteros, específicamente el 81.4%, mientras que el 11.9% representa el rango de personas casadas, quienes posiblemente podrían tener una familia y deudas; por su parte, el 5.1% son divorciados y el 1.7% se encuentra en unión libre. Los resultados se grafican a continuación.

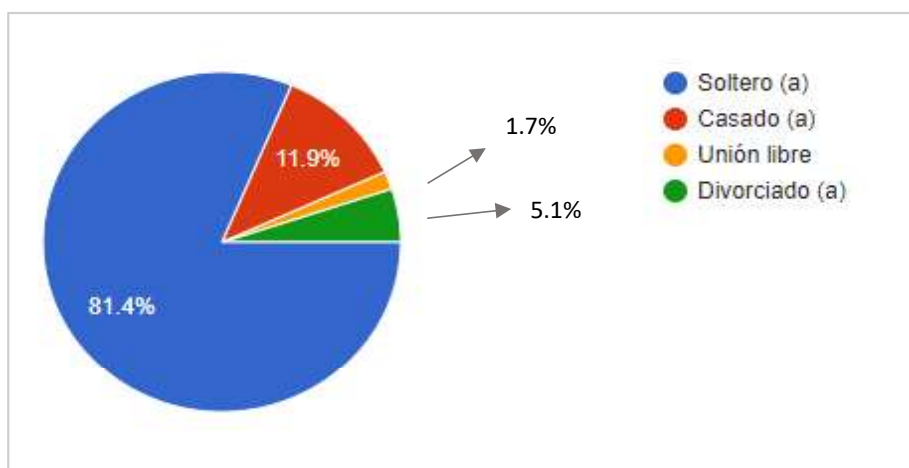


Gráfico 1. Estado civil de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Todos estos datos recopilados del tipo de perfil, permiten determinar que los individuos que hoy en día viven esta transformación digital de la educación, en su gran mayoría, pertenecen a la **Generación Z**; es decir, los **nacidos entre 1994 – 2010**, y ¿qué los caracteriza? Aprenden rápido y de forma autodidacta; asimismo, es la generación más emprendedora, por lo que siempre están

motivados buscando la forma de educarse de manera eficiente para iniciar su negocio, son nativos digitales y aprovechan esta ventaja para desarrollar nuevas salidas profesionales en un mercado laboral cada vez más cambiante. (Concejo, 2018).

Siguiendo el análisis, con la finalidad de responder a los objetivos propuestos, se han planteado preguntas clave que ayudarán a comprender cuáles son las inquietudes y necesidades de los estudiantes, lo que permitirá definir sus verdaderas preocupaciones y qué es lo que buscan. De este modo, se establecerán las bases que las universidades deberán seguir en este nuevo reto en formación académica virtual. Así pues, para llevar a cabo el análisis del **primer objetivo** se establecieron **cuatro** interrogantes, de las cuales una de ellas se manejó en formato de pregunta abierta para obtener la mayor cantidad de información con libertad de exponer sus opiniones y, al ser anónimo, darles la confianza de expresarse.

Tal como se mencionó, la población participante estudia en universidades avaladas o autorizadas por el Consejo Nacional de Educación Superior Privada (CONESUP). Este ente rector es el encargado de la inspección y fiscalización de las universidades privadas del país. Los resultados mostraron que el 22% pertenece a la ULACIT, seguido del 19% correspondiente a la Universidad Latina (UNILAT), la Universidad Fidélitas y Universidad Santa Lucía, cada una con un 12%. Por otro lado, la Universidad Hispanoamericana (UH) y la U Lead cuentan con un 7% de los encuestados cada una, la Universidad Santa Paula con un 5%, la Universidad de las Ciencias y el Arte (UNICA) cuenta con un 3% de los encuestados y, por último, CENFOTEC, Universidad Americana (UAM), Universidad Internacional de la Américas (UIA), Universidad Libre de Costa Rica (ULICORI), Universidad Federada de Costa Rica (FEDERADA) y Universidad Veritas cuentan con un 2% cada una, tal y como se detalla en el siguiente gráfico.

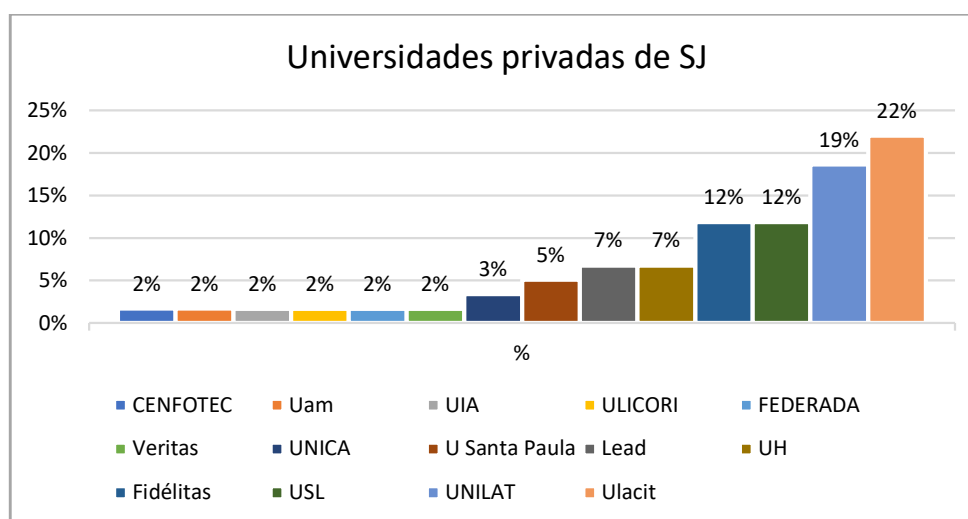


Gráfico 2. Universidades privadas de San José a las que asisten los encuestados.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

La siguiente pregunta se planteó como una escala de satisfacción en cuanto al tipo de modalidad virtual que se les imparte, y los resultados indicaron que el 54% de los estudiantes está medianamente satisfecho, el 32% satisfecho y el 14% insatisfecho. Al respecto, se realizó un análisis más específico para determinar cuáles de estas universidades son las que ocupan los primeros lugares en satisfacción. Ver anexos.

Seguidamente, se consiguió evaluar la eficiencia de las herramientas de tecnología educativa que están empleando las universidades, y como resultado se obtuvo que el 58% considera que son medianamente eficientes, el 37% indica que son herramientas eficientes y el 5% señala que son deficientes. Ahora bien, la gran mayoría de las universidades ha entendido que las TE son importantes y se deben implementar.

Por otra parte, la pregunta 4 es la clave para responder directamente el objetivo 1, dado que aborda los criterios de calidad que los estudiantes consideran factores importantes de decisión entre una universidad y otra. Por esta razón, se enfatiza que las respuestas fueron variadas. Ahora bien, desde el punto de vista de los alumnos, intervienen varios factores de mayor frecuencia e importancia entre la muestra; por ejemplo:

- Los contenidos académicos
- La coordinación de las lecciones
- La facultad, nivel, acceso a los profesores, disposición y facilidades
- Herramientas tecnológicas que se utilizan para impartir las lecciones (TE)
- Horarios
- Logística de las clases, sesiones donde interactúen con los profesores
- Materiales proporcionados

- Servicio

Con esto, se puede deducir que cada factor es determinante y que las generaciones tienen facilidad de habilidades en un mundo digitalizado y, además, en relación con los puntos mencionados, necesitan soluciones a corto plazo para alcanzar la calidad que se desea.

Por otro lado, el **segundo objetivo** específico de la investigación identifica procesos o elementos que intervienen en las fases de SCM adaptándolos a un bien o servicio, que en este caso es la educación privada virtual. Con base en los resultados de la encuesta, los canales de distribución de información que utilizan las universidades son eficientes; sin embargo, el ‘boca a boca’ ha sido el medio por el cual la mayor parte de los estudiantes optó por matricular en esas universidades. El 40.7% fue por recomendación de un conocido, el 39.9% por redes sociales, el 16.9% por la página web, mientras que el restante 8.5% se divide entre publicidad escrita, ferias o giras. Además, cabe resaltar que los principales factores decisivos fueron el prestigio de la universidad, con un 42.4%, el 16.9% los horarios, el 15.3% los contenidos académicos y las facilidades de pago con un 8.5%.

En cuanto al servicio recibido por los estudiantes al momento de hacer su matrícula, se aprecia que el 84.7% indica que fue rápido y eficiente, mientras que el 15.3% afirma que fue regular. Siguiendo la línea logística de sistemas, que en este caso corresponde a la forma y medios en los que se imparten las clases, el siguiente gráfico muestra cuáles son las plataformas digitales más utilizadas:

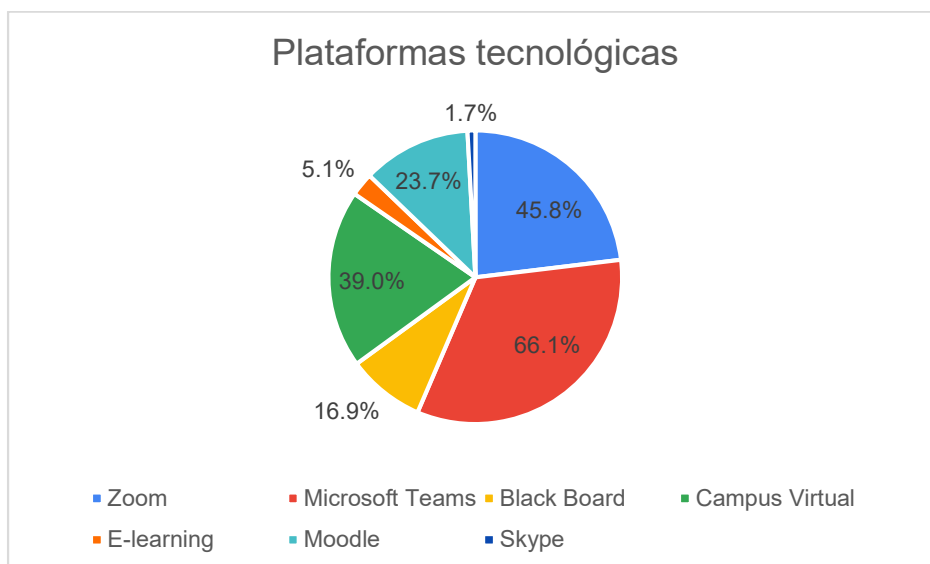


Gráfico 3. Plataformas tecnológicas que se utilizan.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

De estas tecnologías se buscó obtener una calificación en cuanto a la eficiencia, en donde solo el 10% indicó que fueron excelentes, el 19% regular, el 34% bueno y el 37% muy bueno. Estos

números reflejan que existen deficiencias y que deben ser comunicadas y conocidas por las instituciones. No obstante, algunas de ellas no realizan un seguimiento posventa, ya que el 20.3% de los estudiantes indicó que no se aplican encuestas de satisfacción en sus centros de estudios y, más preocupante aún, el restante 79.7% contestó que sí se les realiza; pero siguen existiendo estas deficiencias.

En suma, si se traducen las fases originales del SCM, se podría obtener la respuesta al objetivo 2:

Elementos <i>Supply Chain Management</i>	Elementos aplicables al servicio educación
Obtención de suministros	Facultad y conocimientos con los que se cuentan para crear oferta académica.
Transporte de material	Por cuáles medios se da a conocer el producto, venta de este, etc.
Mantenimiento	Revisión constante de las facilidades, herramientas, etc.
Procesamiento	Toda la logística, desde la venta y el uso del producto hasta resultados del uso.
Producción	Viene acompañado de la logística, donde se recalca más el tema de contenidos, horarios, materiales, lecturas, asignaciones, etc.
Distribución	Tecnología educativa para hacer llegar los conocimientos a los estudiantes.

Tabla 1. Adaptación de fases del SCM a la educación virtual.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Finalmente, siguiendo el **último objetivo** de la investigación, las recomendaciones para garantizar la calidad estarán basadas en lo descrito a lo largo de este documento y, asimismo, en las respuestas específicas de la encuesta. En relación con este punto, es vital que las universidades se tomen el tiempo para asesorar a sus posibles estudiantes, pues esto contribuye con la calidad. Sin embargo, solo el 37.3% contestó que sí tuvo asesoramiento, en detrimento de un el 62.7% que señaló no haberlo recibido. Por lo tanto, esto representa una oportunidad de mejora por atender.

Por otra parte, al pedir a los estudiantes que ordenen de 1 a 6 lo que consideran más importante dentro del servicio de educación que reciben, se obtuvo la siguiente escala que permite identificar las posibles recomendaciones:

1. Contenidos académicos de las carreras
2. La logística de las clases
3. Nivel de la facultad
4. Mejores opciones de herramientas digitales
5. Servicio al cliente (rapidez y eficiencia)
6. Facilidades financieras

Continuando el análisis, se logró identificar que las universidades realizan capacitaciones sobre uso de las herramientas en un 42.4%, mientras que el 57.6% no recibe capacitaciones. Por último, los encuestados mostraron un 59.3% de interés en seguir estudiando en la misma universidad a futuro, un 32.2% tal vez y un 8.5% no. Por lo tanto, las universidades deben enfocarse en cambiar la opinión de ese grupo que se encuentra indeciso, realizando cambios en sus procesos, contenidos y servicio, siguiendo el esquema de SCM.

El resultado completo de la investigación podrá encontrarlo en los anexos (Anexo 3). A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones del análisis expuesto anteriormente.

5. Conclusiones y recomendaciones

Después de realizar el análisis de la investigación expuesta, se concluye con el primer objetivo, **describir los criterios de calidad en la educación virtual universitaria basados en la perspectiva estudiantil que sean necesarios en el corto plazo**, que solo el 32% de los estudiantes se encuentra satisfecho con la educación virtual recibida. Por ende, más de la mitad de los encuestados considera que hay muchas oportunidades de mejora, tal cual se expuso en la pregunta abierta directa sobre sus opiniones acerca de los criterios que para ellos definen la calidad. Sus principales respuestas fueron: contenidos, coordinación, facultad, herramientas tecnológicas, servicio, entre otros.

Como conclusión relacionada con el segundo objetivo, el cual pretende **identificar los elementos de la metodología de *Supply Chain Management* que sean aplicables a la calidad en la educación virtual universitaria privada**, se establece que hay elementos que se ajustan a las fases del SCM (Tabla 1) y son clave en la cadena de suministro para adaptarlas a las necesidades del cliente, y no pretender que el cliente (estudiante) se acomode al producto. Además, el haber identificado cuáles son los medios más exitosos para llegar al mercado y cuáles no son eficaces permite eliminar cuellos de botella y enfocarse en lo que sí funciona; por ejemplo, el ‘boca en boca’ se puede explotar aún más, considerando que fue el factor con mayor porcentaje; asimismo, representa un significativo costo monetario.

Seguidamente, en cuanto al tercer objetivo, el cual pretende **sugerir recomendaciones que garanticen la calidad de la educación virtual universitaria privada**, que por medio de implementación de las fases del SCM en las universidades privadas del área de San José, aumentará los niveles de servicios y competitividad en el mercado de forma sostenible. Además, como recomendación, no se debe olvidar seguir un estándar de evaluación de satisfacción del estudiante sin excepción alguna, ya que por este medio se pueden identificar aspectos deficientes en el servicio, producto o tecnología. Estos aspectos suelen definir y mejorar la calidad de las instituciones.

Por último, la investigación enfocó parte de sus preguntas en los tipos de plataformas tecnológicas que utilizan las universidades; al respecto, solo el 58% indicó que son medianamente eficientes; por tanto, es posible que se requiera innovar, buscar nuevas herramientas y capacitar tanto a empleados como a estudiantes en el uso eficiente de estas plataformas. La clave está en acompañar el **ciclo de vida** del producto, como parte de los elementos del SCM, pues reconocer cuáles intervienen en el proceso permite identificar deficiencias en el producto, ya sea el tipo de servicio que se ofrece, las herramientas tecnológicas que se utilizan, el contenido, el cual debe de responder a una necesidad actual, los medios o canales empleados para dar a conocer el producto, el servicio posventa, entre otros, los cuales son factores que intervienen en la calidad de educación virtual que se entrega. No hay que olvidar que la Generación Z -que fue la gran mayoría-, al nacer en una era digital, “desconfía del sistema educativo tradicional y lo cuestiona todo”. (Concejo, 2018).

Referencias bibliográficas

- Barquero, K. (20 de agosto de 2018). Costa Rica encabeza países latinoamericanos con más universitarios. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-encabeza-paises-latinoamericanos-con-mas-universitarios>
- Castro, W. (14 de abril de 2020). ¿Transformación digital o transformación educativa? *Delfino.cr*. Recuperado de <https://delfino.cr/2020/04/transformacion-digital-o-transformacion-educativa>
- Collier, D.A. y Evans, J.R. (5ta Ed.). (2016). *Administración de operaciones AO5*. México D.F., México: Cengage Learning.
- Concejo, E. (9 de abril de 2018). Descubre a qué generación perteneces según tu fecha de nacimiento. *La Vanguardia*. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/vivo/20180408/442342457884/descubre-que-generacion-perteneces.html>
- Gallego, A., Peláez, O., Pino, J., González, R. y Arroyave, L. (2020). Contexto, didáctica y reflexión: desafíos para la Calidad Educativa. *Revista Espacios*, pp.43-51.
- León, E., Martínez, S., Enciso, A., Mendoza, L., Corona, V. y Rodríguez, M. (2019). Integración de la Tecnología Educativa en el aula como factor de cambio en el aprendizaje. *Memoria del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals*. Vol. 11 (2). pp. 1449-1456.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=COzDDQAAQBAJ&lpg=PP1&dq=poblaci%C3%B3n%20en%20el%20m%C3%A9todo%20de%20investigaci%C3%B3n&pg=PT2#v=onepage&q&f=false>
- López, M. et al. (2017). Factores que facilitan la adopción de tecnología educativa en escuelas de medicina. *Educación Médica*, 20, pp. 3-9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.006>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=FTSjDwAAQBAJ&lpg=PA128&dq=que%20es%20>

[un%20instrumento%20de%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos&pg=PA4#v=onepage&q&f=false](#)

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Oxford University Press. Recuperado de https://books.google.co.cr/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologias+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjXnIrh_KfrAhVxTTABHXhkAJUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=metodologias%20de%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false

Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>

Pereyra, C. (2016). El concepto de calidad y su uso en educación. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/2016/02/calidad.html>

Tiempo Minero. (31 de octubre de 2019). Supply Chain Management: ¿qué es y cómo funciona? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://camiper.com/tiempominero/supply-chain-management-que-es-como-funciona-supply-chain/>

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Encuesta dirigida a una población de estudiantes de universidades privadas de la provincia de San José reguladas por el CONESUP

OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO: Definir las recomendaciones idóneas que garanticen la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo.

Tema de la investigación: Recomendaciones que garanticen la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de *Supply Chain Management* en el corto plazo.

Como parte de un proceso de investigación para optar por la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones, la siguiente encuesta busca recopilar datos de estudiantes universitarios con la finalidad de identificar deficiencias en la educación virtual y, de esta manera, emitir recomendaciones de mejora. La información que nos proporcione será confidencial y para uso exclusivo del objeto de investigación. Gracias por su colaboración.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir los criterios de calidad necesarios en la educación virtual universitaria basados en la perspectiva estudiantil en el corto plazo.

1. **¿Nombre de la universidad privada a la que asiste?**

2. En una escala del 1 al 3, donde 3 es el mayor puntaje, **¿qué tan satisfecho se siente usted con la modalidad virtual que recibe en la universidad a la que asiste?**

1	2	3
Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho

3. En una escala del 1 al 3, donde 3 es el mayor puntaje, **¿qué tan eficientes son las herramientas que utilizan para impartir las lecciones?**

1	2	3
Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente

4. ¿Qué aspectos considera usted que definen la calidad de la educación virtual que recibe?

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los elementos de la metodología de *Supply Chain Management* que sean aplicables a la calidad en la educación virtual universitaria privada.

Instrucciones: Marque con una X la o las opciones según corresponda.

5. ¿Por cuál medio (canal de distribución) se enteró usted de la oferta académica de la universidad a la que asiste? Seleccione 1 opción.

- a) Redes sociales
- b) Página web
- c) Publicidad en periódicos o televisión
- d) Por recomendación de algún conocido
- e) Otro: _____

6. Al elegir su carrera, ¿cuál fue el factor decisivo para escoger esa universidad? Seleccione la opción de mayor peso.

- a) Los contenidos de la malla curricular
- b) La facultad que imparte las lecciones
- c) Los horarios
- d) La inversión
- e) Facilidades de pago (cuotas, becas, financiamiento, etc.)
- f) El prestigio de la universidad (reconocimientos y alianzas)

7. **¿Al momento de hacer su matrícula, el servicio ofrecido fue rápido y eficiente?**

- a) Sí
- b) No
- c) Regular

8. De las siguientes plataformas digitales, **¿cuál o cuáles utilizan?**

- a) Zoom
- b) Microsoft Teams
- c) Black Board
- d) Campus Virtual
- e) Remo
- f) E- learning
- g) Moodle
- h) Otro: _____

9. De 1 a 5, siendo 5 el mayor puntaje, **¿cómo calificaría el uso de estas tecnologías educativas?**

1 Malo	2 Regular	3 Bueno	4 Muy bueno	5 Excelente

10. **¿La universidad a la cual asiste realiza encuestas de satisfacción?**

- a) Sí
- b) No

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Sugerir recomendaciones que garanticen la calidad de la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José en el corto plazo.

11. **¿Recibió alguna asesoría antes de elegir una carrera?**

- a) Sí
- b) No

12. Utilizando una escala del 1 al 6, donde el 1 es el más importante, ordene las siguientes opciones según el grado de importancia para usted.

- El servicio al cliente (rapidez y atención)
- La logística de las clases (horarios, materiales, etc.)
- Las facilidades financieras
- Nivel de la facultad
- Contenidos académicos de las carreras
- Mejores opciones de herramientas digitales (plataformas más amigables)

13. ¿La universidad le brindó alguna capacitación sobre cómo utilizar los diferentes sistemas de apoyo para las clases (plataformas, Zoom, etc.)?

- a) Sí
- b) No

14. ¿Volvería a estudiar otra carrera en esta universidad?

- c) Sí
- d) No
- e) Tal vez

Perfil del encuestado

Instrucciones: Seleccione una opción marcando con una X sobre letra correspondiente a su perfil.

15. Indique cuál es su género

- a) Masculino
- b) Femenino

16. Seleccione el rango de edad en que se encuentra

- a) Entre 18 a 25 años
- b) Entre 26 a 35 años
- c) Entre 36 a 45 años

17. Seleccione su estado civil

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Unión libre
- d) Divorciado (a)

18. Seleccione su grado académico

- a) Bachiller universitario incompleto.
- b) Bachiller universitario completo.
- c) Licenciatura o MBA
- d) Otro: _____

19. ¿Se encuentra laborando actualmente?

- a) Sí
- b) No
- c) No aplica.

20. Seleccione su nivel de ingreso aproximado en colones

- a) Menos de 500 mil
- b) Entre 500 mil y 800 mil
- c) Entre 800 mil y 1 millón
- d) Más de 1 millón

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Cuestionario en Google Forms



Encuesta dirigida a estudiantes de universidades privadas de la provincia de San José reguladas por la CONESUP

La información que nos proporcione será confidencial y para uso exclusivo del objeto de investigación. Gracias por su colaboración.

*Obligatorio

Objetivo específico 1: Describir los criterios de calidad necesarios en la educación virtual universitaria basados en la perspectiva estudiantil que en el corto plazo.

2. En una escala del 1 al 3, donde 3 es el mayor puntaje: *

	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
¿Qué tan satisfecho se siente usted con la modalidad virtual que recibe en la universidad a la que asiste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. En una escala del 1 al 3, donde 3 es el mayor puntaje: *

	Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente
¿Qué tan eficientes son las herramientas que utilizan para impartir las lecciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Qué aspectos considera usted que definen la calidad de la educación virtual que recibe? *

Tu respuesta

Objetivo específico 2: Identificar los elementos de la metodología de Supply Chain Management que sean aplicables a la calidad en la educación virtual universitaria privada.

Instrucciones: Elija la o las opciones según corresponda.

5. ¿Por cuál medio (canal de distribución) se enteró usted de la oferta académica de la universidad a la que asiste? Seleccione 1 opción. *

- Redes sociales
- Página Web
- Publicidad en periódicos o televisión
- Por recomendación de un conocido
- Otros: _____

6. Al elegir su carrera, ¿cuál fue el factor decisivo para escoger esa universidad? Seleccione la opción de mayor peso. *

- El prestigio de la Universidad (reconocimientos y alianzas)
- Facilidades de pago (cuotas, becas, financiamiento, etc)
- Los contenidos de la malla curricular
- La facultad que imparte las materias
- Los horarios
- La inversión
- Otros: _____

7. ¿Al momento de hacer su matrícula, el servicio ofrecido fue rápido y eficiente? *

Elegir

8. De las siguientes plataformas digitales, ¿cuál o cuáles utilizan? *

- Zoom
- Microsoft teams
- Black Board
- Campus Virtual
- Remo
- E- Learning
- Moodle
- Otros: _____

9. De 1 a 5, siendo 5 el mayor puntaje: *

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
¿Cómo calificaría el uso de estas tecnologías educativas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿La universidad a la cual asistes, realiza encuestas de satisfacción? *

- Sí
 No

Objetivo específico 3: Sugerir las recomendaciones que garanticen la calidad de la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José en el corto plazo.

11. ¿Recibiste alguna asesoría antes de elegir una carrera? *

- Sí
 No

12. Utilizando una escala del 1 al 6, donde el 1 es el más importante, ordene las siguientes opciones según el grado de importancia para usted. *

	1	2	3	4	5	6
El servicio al cliente (rapidez y atención)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La logística de las clases (horarios, materiales, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las facilidades financieras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nivel de la facultad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contenidos académicos de las carreras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejores opciones de herramientas digitales (plataformas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. ¿La universidad le brindó alguna capacitación de cómo utilizar los diferentes sistemas de apoyo para las clases (plataformas, zoom, etc)? *

- Sí
 No

14. ¿Volverías a estudiar otra carrera en esta universidad? *

- Sí
 No
 Tal vez

PERFIL DEL ENCUESTADO: Seleccione la opción correspondiente a su perfil

15. Indique cuál es su género *

- Mujer
 Hombre

16. Seleccione el rango de edad en que se encuentra. *

- Entre 18 a 25 años
 Entre 26 a 35 años
 Entre 36 a 45 años

17. Seleccione su estado civil *

Elegir ▼

18. Seleccione su grado académico. *

- Bachiller universitario incompleto
 Bachiller universitario completo
 Licenciatura o Maestría
 Otros: _____

19. ¿Se encuentra laborando actualmente? *

- Sí
 No
 Tal vez

20. Seleccione su nivel de ingreso aproximado en colones. *

- Menos de 500 mil
 Entre 500 mil y 800 mil
 Entre 800 mil y 1 millón
 Más de 1 millón

¡Gracias por su colaboración! *

Anexo 3. Resultados graficados de la encuesta

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Describir los criterios de calidad necesarios en la educación virtual universitaria basados en la perspectiva estudiantil en el corto plazo.

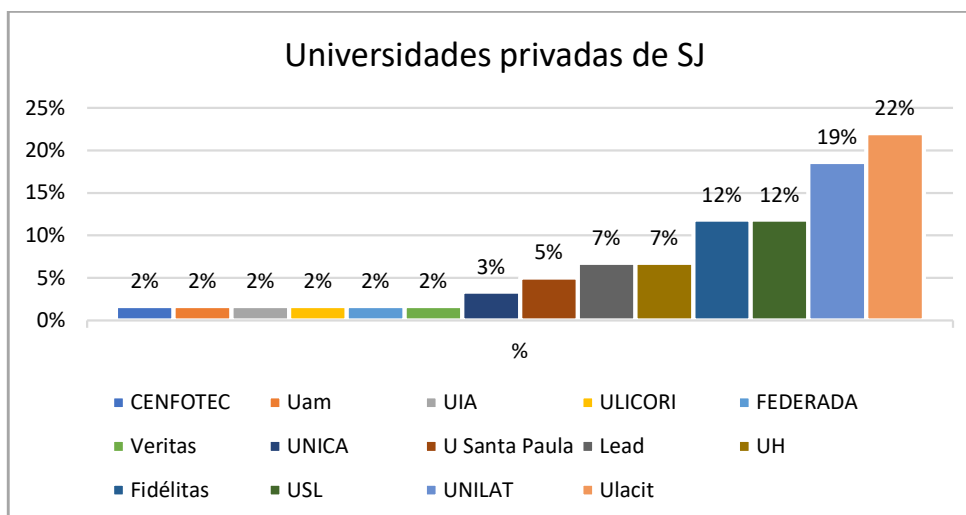


Gráfico 1. Universidades privadas de San José a las que asisten los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

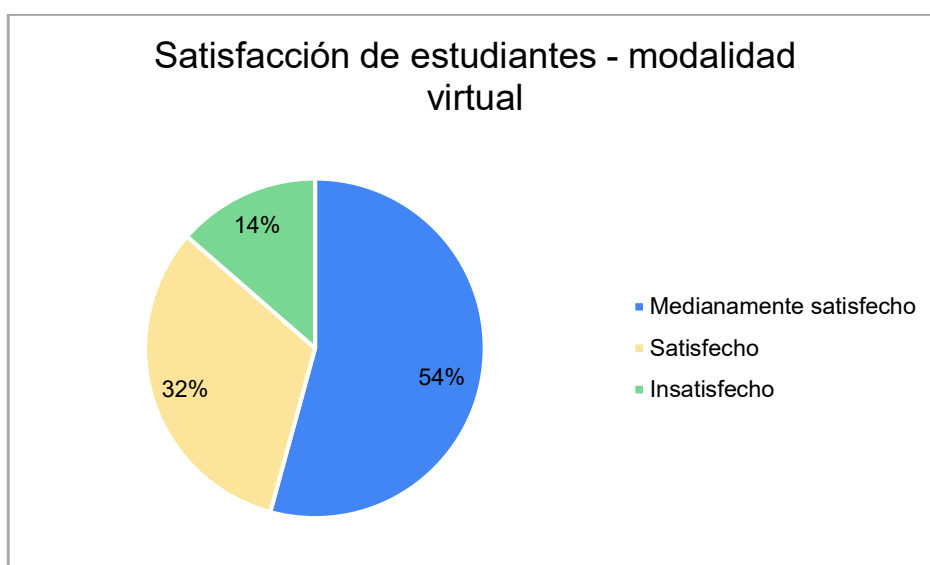


Gráfico 2. Porcentaje de satisfacción por modalidad virtual que reciben las universidades encuestadas.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

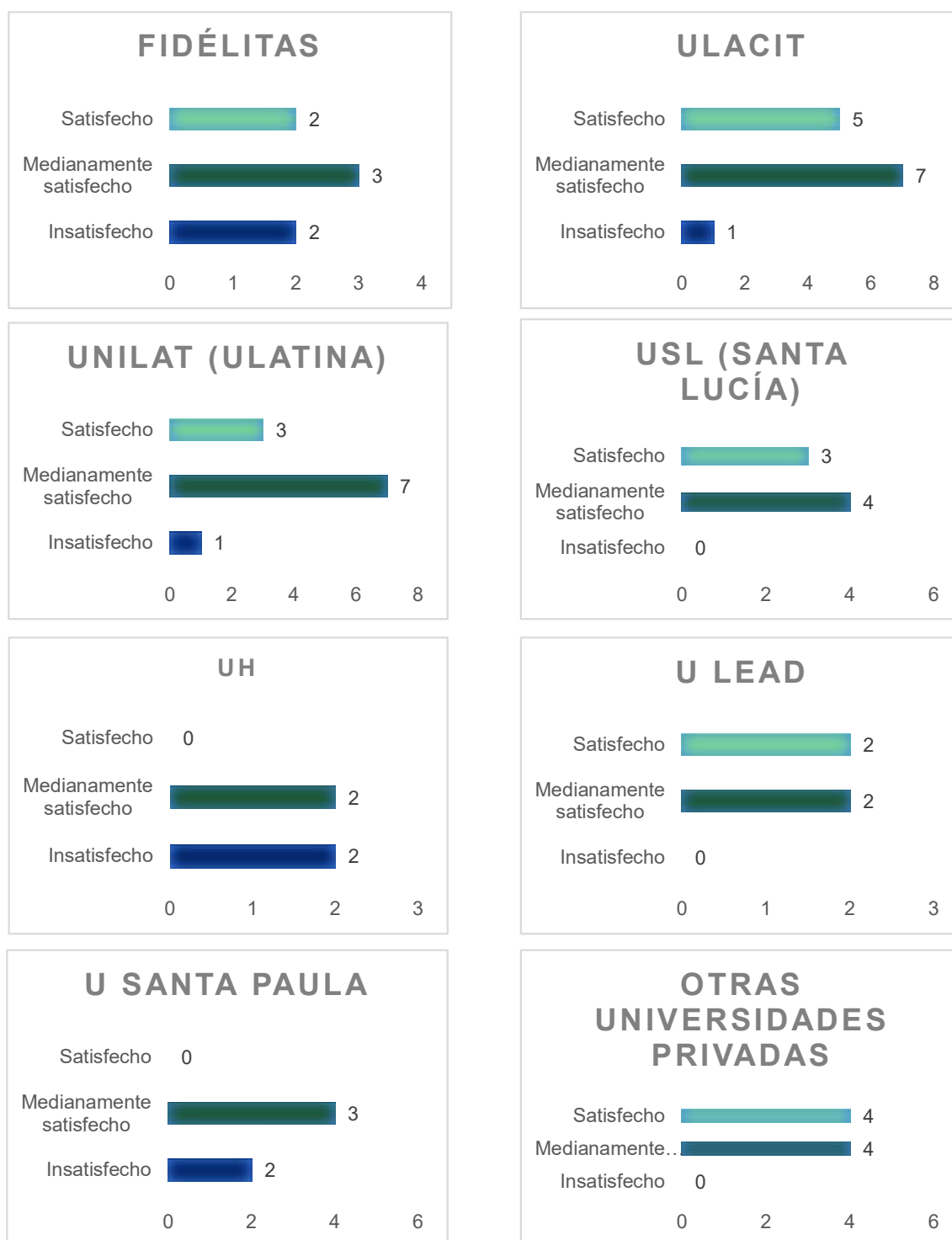


Gráfico 3. Porcentaje de satisfacción por modalidad virtual por universidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

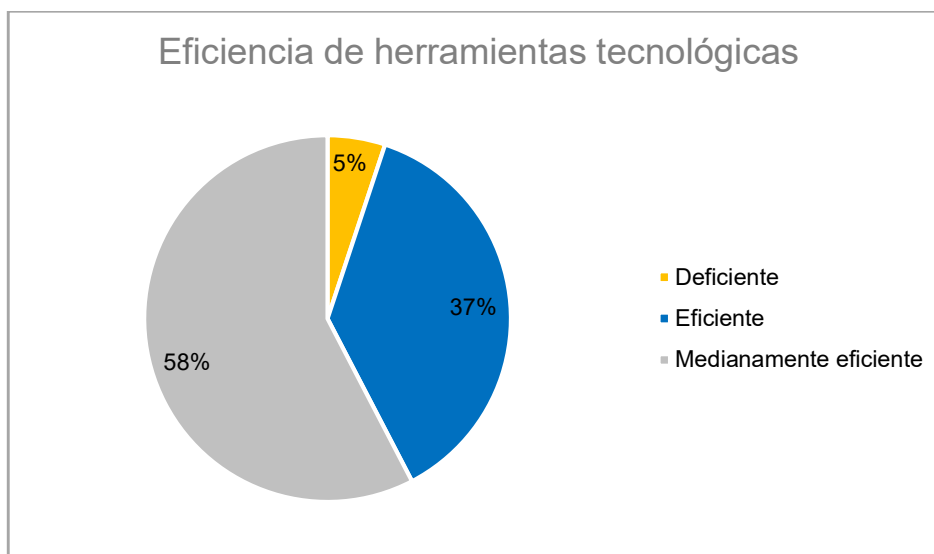


Gráfico 4. Porcentaje de eficiencia de herramientas tecnológicas utilizadas en universidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Resultados de Pregunta Abierta

- El material didáctico, cuando es elaborado por el profesor, debería ser original o novedoso, y no simplemente un tradicional "copiar y pegar" de algún otro sitio. Normalmente era muy "seco" en el sentido de que la presentación estilo HTML era muy simple, con casi que solo texto plano y fondo blanco, y parecía texto obtenido de algún libro y no de elaboración propia.

- Debe presentarse material actualizado y no viejos videos de cursos anteriores, que si bien es cierto, en su mayoría es válido, en algunas ocasiones se da la sensación de que el curso está siendo reciclado por el profesor, y las experiencias y vivencias por parte del educador pueden variar de un curso, o de un año a otro.

La buena comunicación con los profesores por medio de diferentes medios.

La calidad de educación que uno recibe puede ser definida por diversos aspectos como lo son: la calidad del profesor/a que imparte la clase, la preparación que este tenga en la materia (conocimiento), el interés que transmita; otro aspecto importante es que dicho personaje prepare su propio material de clase, adaptándolo a un entorno más actual en la vida laboral y no sea mediocre utilizando las mismas presentaciones que la U ofrece.

Tiempo en calidad y no en cantidad, demasiado tiempo es agotador y se pierde la concentración.

Que hay más facilidad con el tiempo para poder conectarse y recibir clases.

Disciplina.

La atención brindada a la evacuación de dudas.

Investigación y **maneras innovadoras para impartir las clases.**

Buena explicación.

El ingenio del profesor.
Profesores y planeamiento de la clase.
Preparación de los profesores en su campo, pasión por su disciplina y la sencillez de Zoom.
La actitud con la que los profesores dan la clase.
La habilidad del profesor de transmitir conocimiento, las herramientas que se utilizan para impartir la materia , el grado de preparación y formalidad del profesor y la manera en la cual la clase es impartida (sistema Pomodoro vs 3 horas de clase magistral, por ejemplo).
Los profesores.
Nada.
La manera en que los profesores facilitan y desarrollan las clases, y la preocupación por que los estudiantes las comprendan.
No se coordinan bien y luego tenemos problemas a la hora de hacer exámenes, y además los profes explican de una manera que se entiende menos.
Pésimo servicio virtual.
Herramientas tecnológicas.
La interacción y diversificación que pueda. Tener a los profesores a la hora de impartir clases virtuales y como se adapta la materia que dan.
Cumplimiento del plan de estudio y buen trato y contacto con los estudiantes.
La atención.
El ancho de banda que tengan los profesores al impartir las lecciones y las plataformas con las que desarrolle el curso.
El programa educativo que se modificó a lo virtual. No es igual a lo presencial.
La facilidad de uso de los sistemas , los contenidos que se brindan y la disponibilidad de los profesores para atender preguntas.
Interacción por parte de los profesores con los estudiantes. Más clases en línea, menos trabajo entregable.
Las exigencias de tiempo, lecturas, etc.
La plataforma que se utilice y lo rico de los programas.
La distribución del tiempo con las tareas, exámenes y entregas.
Regular.
Estar estudiando constantemente.
El programa que se use y la metodología.
Primeramente los profesores y después las plataformas y facilidades.
La manera en la cual se proporciona el <i>feedback</i> a las dudas sobre los temas abordados.
La verdad es complicado, porque no es lo mismo, pero poco a poco me ha ido bien, es cómodo pero raro.
La veracidad y dedicación del profesor por enseñar.
El profesor y su interés.
El compromiso de los profesores de facilitar el aprendizaje en modalidad virtual.
Los profesores manejan bien las herramientas.
La versatilidad.
Buen internet.
Facilidad.
La interacción que podamos tener en clases y que los profesores sean buenos comunicadores para mantener la motivación de la clase.
Apoyo de los profesores es de suma importancia para el desarrollo adecuado del curso y el alumno.

Mucho es el profesor que la imparte y qué tan actualizados están en las herramientas virtuales.
La calidad de la enseñanza aprendida.
Estructura de las clases.
El material que usan.
La comunicación por medio de las herramientas tecnológicas y el uso correcto de estas.
El entorno en el que se encuentra la persona.
Los profesores explican muy bien y no dejan nunca ninguna duda.
Los medios para recibirla, computadora, internet.
Profesores capacitados.
Muy complicado este método virtual.
Buenas explicaciones y ejemplos por parte de los profesores en la clase, puntualidad en la revisión de exámenes y trabajos.
Puede mejorar.
El optimismo y empeño de los profesores con los alumnos.
Siento que mucho es el tipo de carrera, mi carrera de por sí es mucho pasar en frente de la 'compu' y ver tutoriales, por lo que muchas de las clases se han adaptado bastante bien.

Tabla 1. Aspectos que definen la calidad de la educación virtual.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los elementos de la metodología de *Supply Chain Management* que sean aplicables a la calidad en la educación virtual universitaria privada.

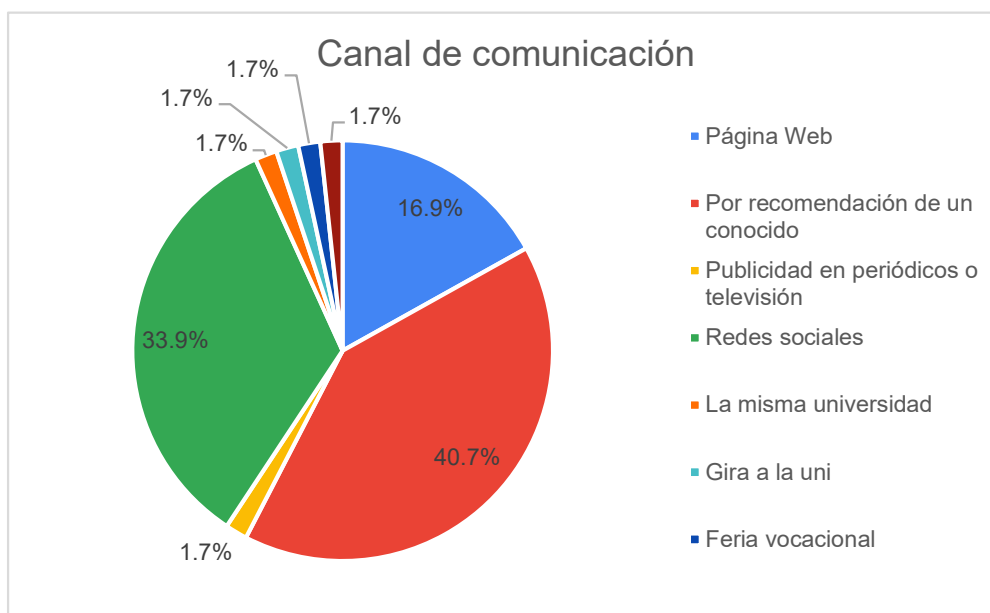


Gráfico 5. Canal de comunicación donde se conoció la oferta académica.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

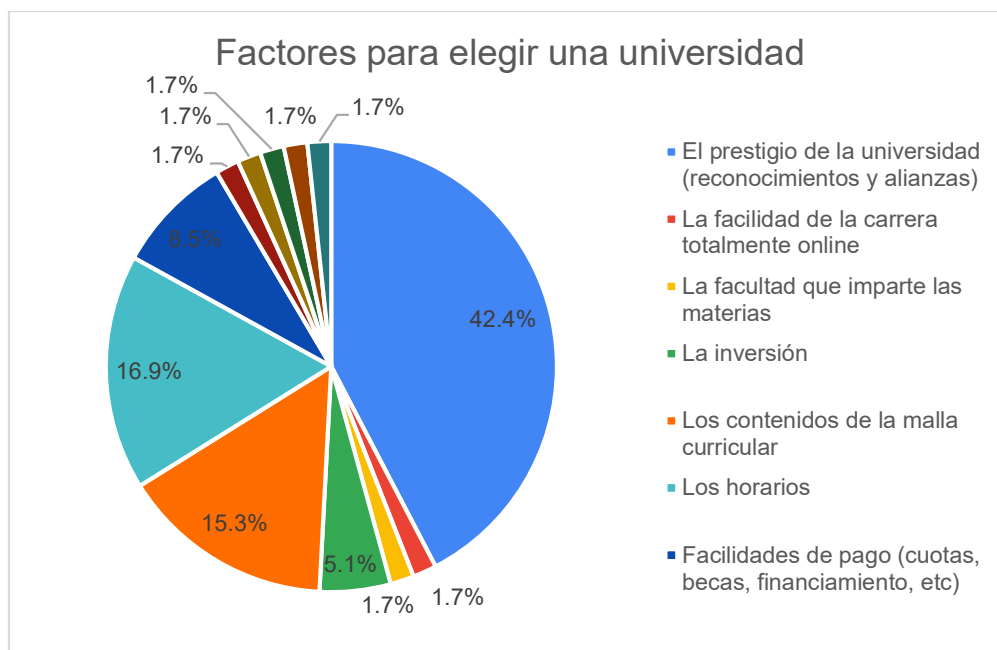


Gráfico 6. Factor decisivo para elegir la universidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

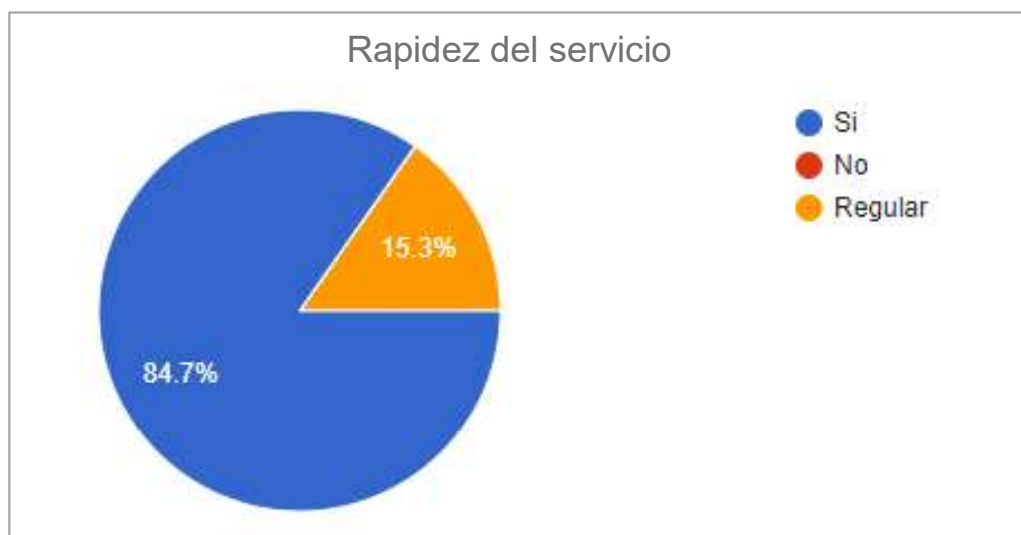


Gráfico 7. Servicio rápido y eficiente al momento de gestionar la matrícula.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

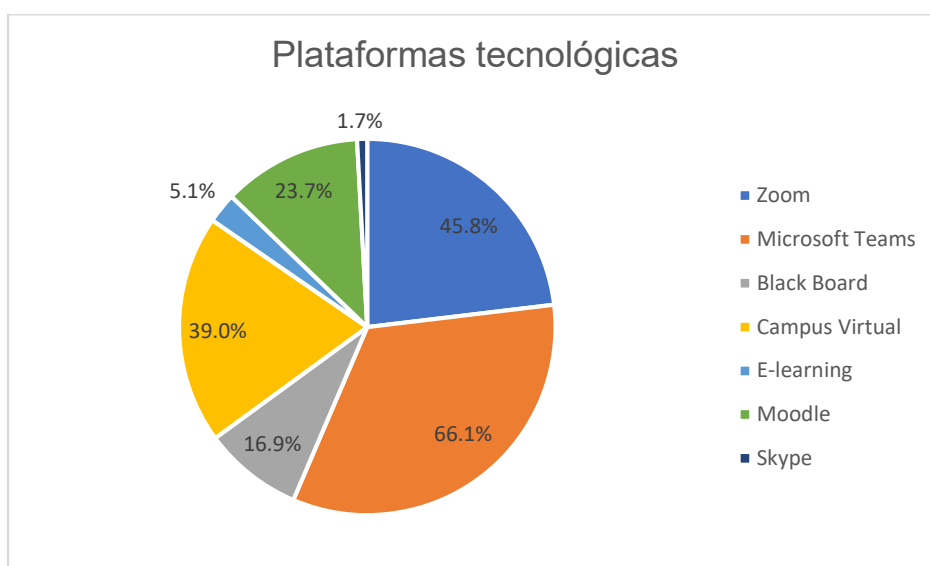


Gráfico 8. Plataformas tecnológicas que se utilizan.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

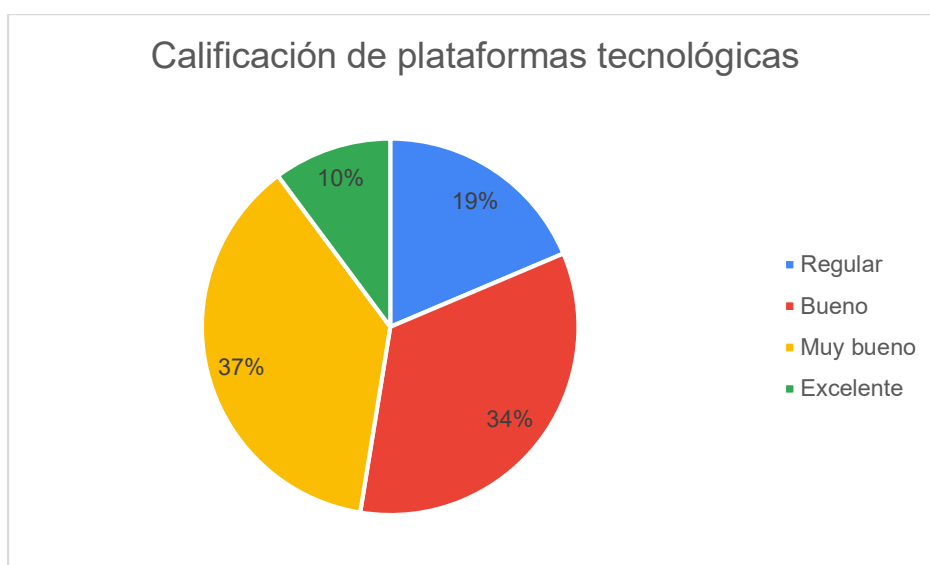


Gráfico 9. Calificación de las plataformas tecnológicas de las universidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Gráfico 10. Universidades que realizan encuestas de satisfacción.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Sugerir recomendaciones que garanticen la calidad de la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José en el corto plazo.



Gráfico 11. Estudiantes que recibieron o no asesoría de carrera.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

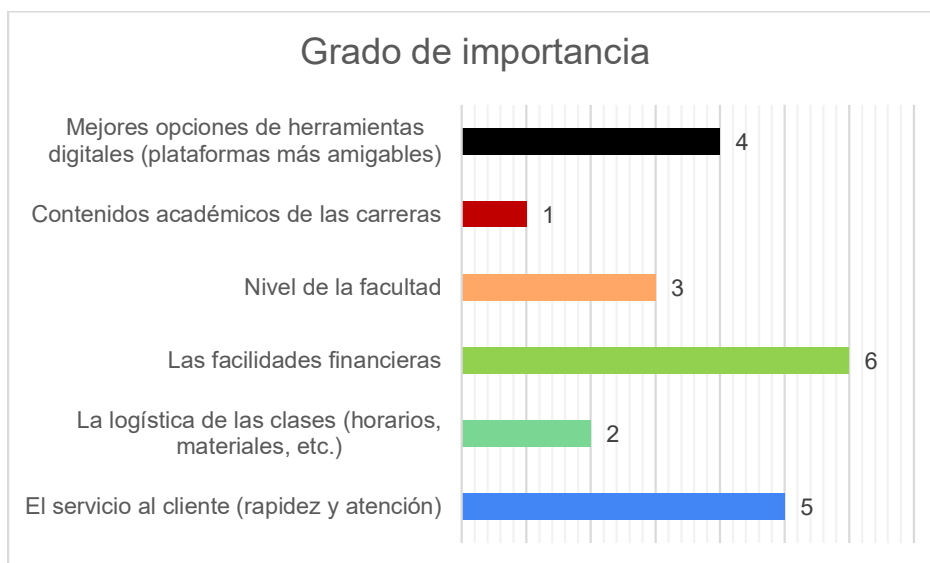


Gráfico 12. Grado de importancia calificado de 1 a 6, siendo 1 el más importante.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

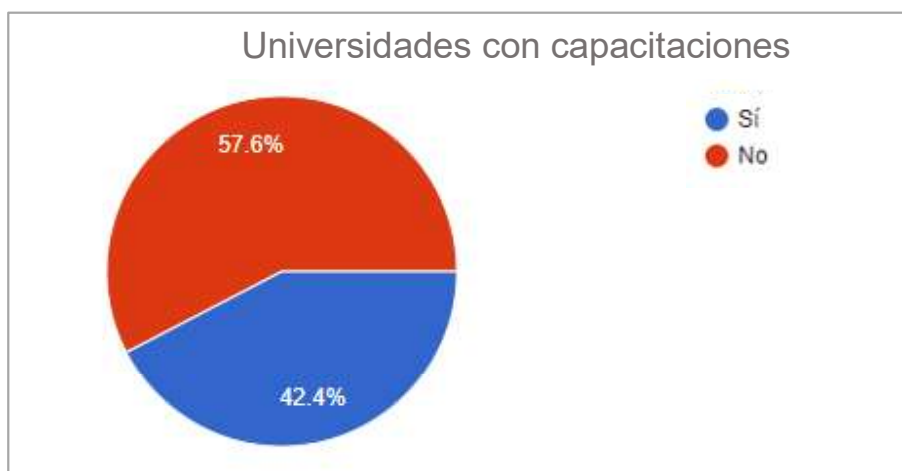


Gráfico 13. Se brinda capacitaciones de sistemas tecnológicos y plataformas en las universidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Gráfico 14. Porcentajes de recompra de carreras en las mismas universidades.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

PERFIL DEL ENCUESTADO

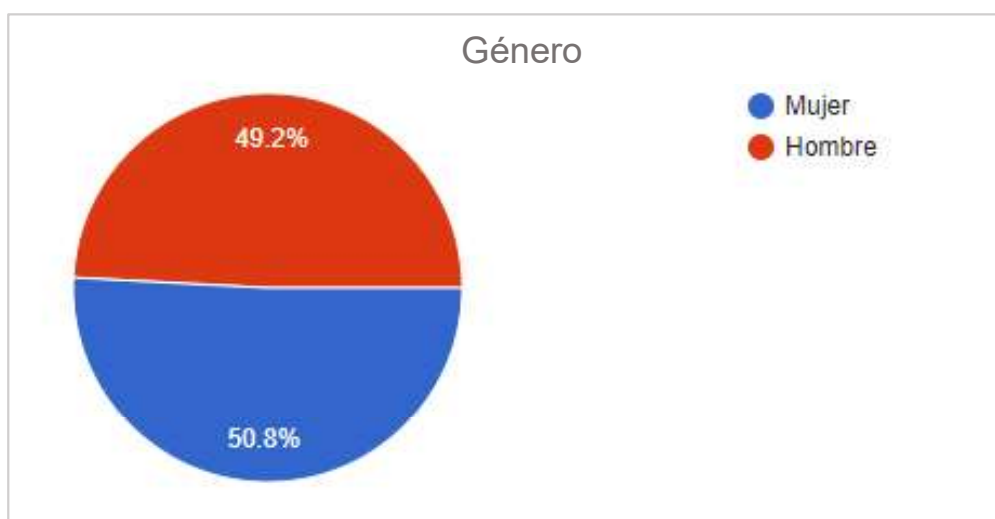


Gráfico 15. Género de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

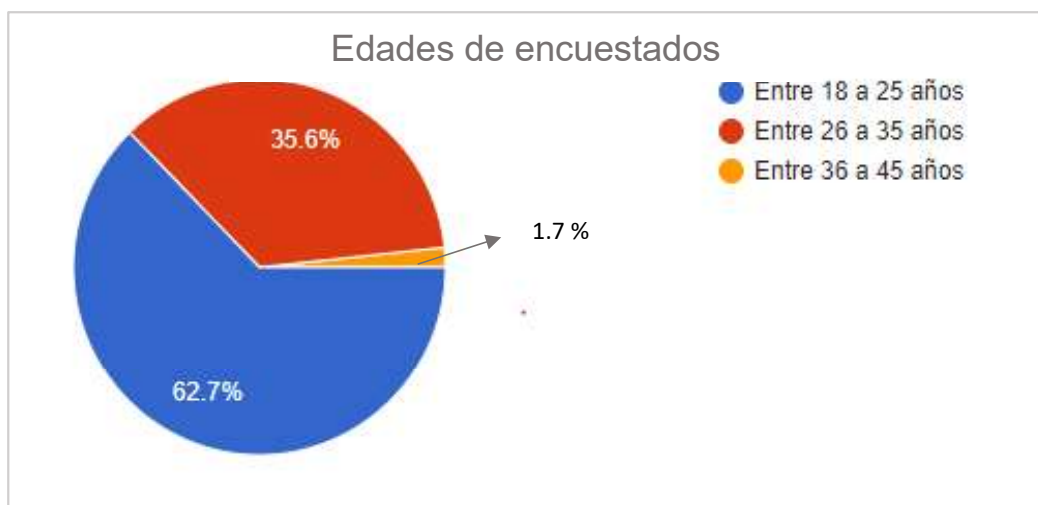


Gráfico 16. Rango de edad de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

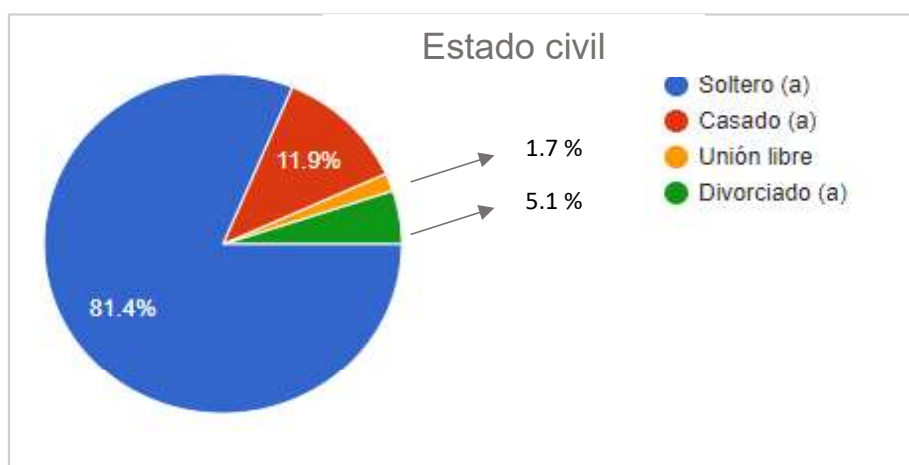


Gráfico 17. Estado civil de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

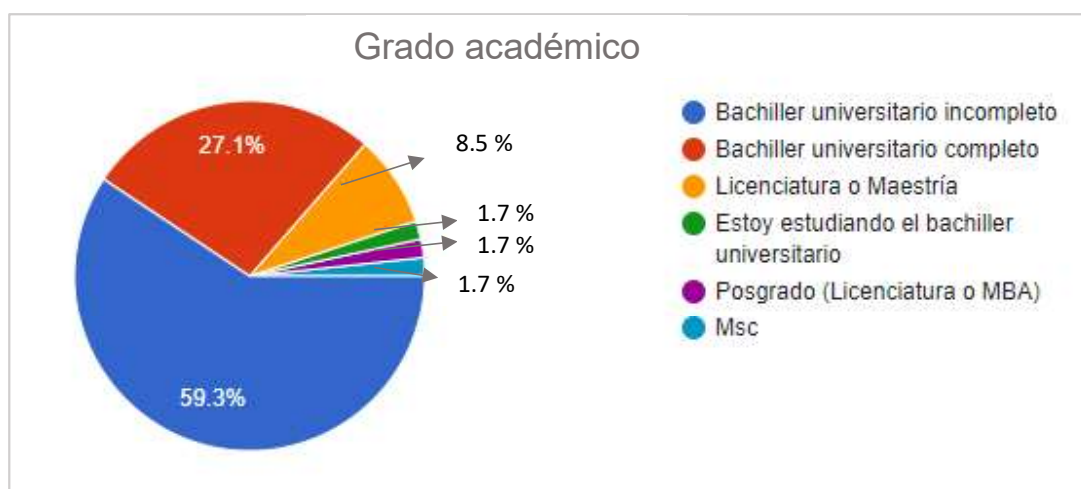


Gráfico 18. Grado académico de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Gráfico 19. Estudiantes que laboran actualmente.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

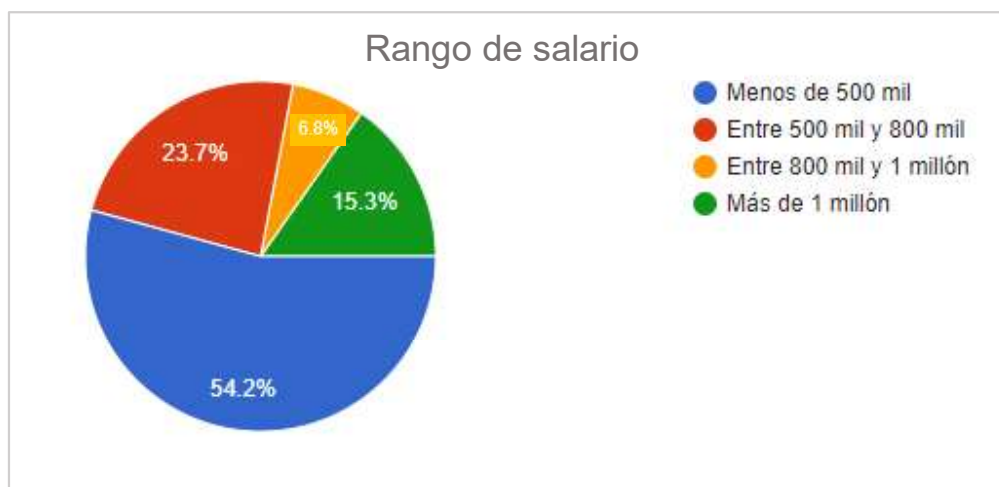


Gráfico 20. Rango de salario de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Anexo 4. Carta de revisión de filológica

San José, 22 de septiembre de 2020

Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología
Facultad de Ciencias Empresariales
Posgrado en Gerencia de Operaciones

Estimados(as) señores(as):

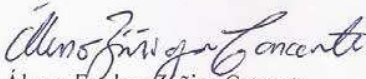
Por medio de la presente hago constar que yo, Álvaro Esteban Zúñiga Cascante, cédula 1-1398-0237, filólogo, miembro activo de ACFIL bajo el número de carné 139, doy fe de haber corregido exhaustivamente el proyecto final para optar por el grado académico de máster en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de Operaciones, denominado *Recomendaciones que garanticen la calidad en la educación virtual universitaria privada de la provincia de San José desde la perspectiva estudiantil basadas en la metodología de Supply Chain Management en el corto plazo*, el cual estuvo a cargo de la estudiante Viviana Vásquez Chaves, cédula 1-1365-0879.

Para dicha corrección se contemplaron los siguientes aspectos:

1. Lexicografía, morfología, fondo y forma en su totalidad.
2. Uso correcto de las preposiciones.
3. Usos lingüísticos de los signos de puntuación, interrogación y exclamación.
4. Solecismos, barbarismos, cacofonías, anfibologías, monotonía del lenguaje, redundancias, pleonasmos y ortografía.

Por tanto, doy fe de que este proyecto contiene un fondo claro y preciso de la propuesta expresada en este, con ideas correctas que mantienen el hilo conductor a lo largo del documento.

Atentamente,


Álvaro Esteban Zúñiga Cascante
Bachiller en Filología Española, UCR
Licenciado en Docencia en Filología Española, UNED