

## **Nivel de logro y satisfacción de los Egresados del Sistema de Enseñanza Abierta. Un estudio de seguimiento de egresados e inserción profesional**

Roberto De Gasperin

Luz María Gutiérrez Hernández

Elsa Aida Salazar Rodríguez

Nydia Irene Pérez Chávez

Universidad Veracruzana

### **Resumen**

Este trabajo es un reporte de la investigación realizada con egresados del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana (UV) en las zonas del Estado de Veracruz en que el SEA tiene carreras a nivel universitario. Se realizaron encuestas por correo electrónico para investigar el nivel de logro de los egresados en el cumplimiento de sus metas al haber realizado una carrera profesional e insertarse en el ámbito de trabajo, así como el nivel de logro y satisfacción tanto en el ámbito académico como en los trámites y servicios administrativos a lo largo de la carrera. El estudio analiza la inclusión en el campo profesional al concluir los estudios universitarios.

**Palabras clave:** egresados, inserción profesional, inclusión mercado de trabajo, enseñanza abierta.

### **I. Introducción**

Muchas universidades tanto particulares como públicas tienen especial atención al seguimiento de sus egresados a fin de conocer dónde se encuentran insertados en el mercado laboral. Son los egresados, con su desempeño profesional, quienes pueden dar información sobre la actualidad de los estudios profesionales y de la calidad de los servicios que la universidad ofrece.

El interés de las instituciones de educación superior no está centrado tan sólo en la formación de profesionistas y así cumplir con uno de los objetivos prioritarios, sino también investigar el desempeño que sus egresados tienen una vez que han concluido sus estudios superiores. Conocer el desempeño que tienen sus egresados en el campo laboral, el nivel de satisfacción tenido con la formación profesional, saber si los planes de estudios está debidamente adecuados a los requerimientos de la sociedad, son algunos de los interrogantes que las universidades se hacen para conocer el nivel de satisfacción de sus egresados. Los usuarios de las universidades son los estudiantes; siempre se ha dicho que éstos son la principal razón de ser de las Instituciones de Educación Superior. La atención a los estudiantes no concluye cuando son graduados, sino que puede continuarse con la investigación sobre su desempeño en el campo profesional.

El desempeño en el campo laboral es la retroalimentación más importante que las universidades tienen para determinar la calidad de la enseñanza ofrecida a los estudiantes ya convertidos en profesionistas.

Una empresa vive de sus clientes. Muchas empresas y organizaciones desarrollan un programa de “Atención al Cliente” con la finalidad de conocer a través de los usuarios el nivel de logro que están obteniendo en la satisfacción por los bienes y servicios que las organizaciones les ofrecen. Son su razón de ser. Las escuelas e instituciones de educación superior no son la excepción. La formación de profesionistas competitivos e innovadores es una tarea prioritaria de las universidades. No basta con que los estudiantes inscritos

concluyan sus estudios y terminen adecuadamente su formación, lo cual sería la eficiencia terminal de una institución. Es preciso investigar qué hacen los egresados con la formación recibida, dónde se encuentran laborando al concluir sus estudios, cuál es la percepción que ellos tienen de la formación profesional, cuál es el nivel de satisfacción que ellos tienen de todos los procesos y servicios (académicos, administrativos...) que ellos recibieron a lo largo de su formación profesional.

Es decir, se pretende indagar si la Universidad ha respondido a las principales expectativas profesionales de los estudiantes, si los egresados son suficientemente competentes y competitivos, de su propia perspectiva, para el mercado laboral. Además, saber si el plan de estudios se encuentra actualizado y acorde con las necesidades vigentes de acuerdo a la visión de los egresados y si los servicios que los egresados recibieron por parte de la Universidad fueron de calidad satisfactoria.

En el caso concreto del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA), se pretende investigar el nivel de logro y satisfacción de sus egresados de los quince programas instrumentados en las cinco zonas donde la Universidad Veracruzana (UV) tiene carreras universitarias a través de este Sistema. Los Programas Educativos (PE) son: los cinco de Derecho y de Contaduría (en las cinco zonas universitarias), los tres de Administración (Xalapa, Veracruz y Orizaba), además de los de Pedagogía (Xalapa) y Sociología (Orizaba).

## **II. Objetivo**

El objetivo de la investigación fue obtener información sobre los egresados del Sistema Abierto de la UV y su inserción laboral, el grado de satisfacción que ellos tienen de los estudios profesionales realizados y de los servicios administrativos proporcionados durante la carrera, a fin de retroalimentar los planes de estudio de SEA.

### **III. Metodología**

Se considera un egresado del SEA al estudiante que ha cursado y concluido estudios profesionales en cualquiera de los quince Programas Educativos con que se cuenta, aunque algunos puedan aún no haber acreditado la Experiencia Recepcional o estar tramitando la presentación del examen del CENEVAL o el título profesional.

El referente central en el estudio es el “nivel de satisfacción” de los egresados del SEA en diferentes áreas que se investigan como son: cumplimiento de metas al estudiar una carrera, el ámbito académico, los servicios administrativos y la inserción laboral. El concepto de “calidad” está asociado con el de “satisfacción”. Aunque en la introducción se menciona el concepto de “calidad” al hablar de los estudiantes como “clientes” de la UV, en este estudio se amplía más al enfoque humanista y no tan sólo empresarial de la calidad, al considerar el trato de persona a persona y el que la UV fundamenta su acción educativa en el estudiante como centro del proceso y razón de ser de la universidad misma.

El tipo de estudio es descriptivo/interpretativo, dado que “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no pueden influir sobre ellas porque ya sucedieron al igual que sus efectos” (Hernández Sampieri, R. y otros, 2006).

### **IV. Procedimiento**

El presente trabajo se inició en febrero 2014 con la elaboración del cuestionario a ser utilizado. Éste consta de 35 preguntas tanto cerradas como abiertas a fin de que los egresados puedan dar una respuesta objetiva en base a una calificación, como

también explayarse en los porqués y dar opiniones más amplias. Las preguntas del cuestionario están precedidas de los datos generales de identificación del egresado. El énfasis del cuestionario está puesto en investigar si los PE están adecuados a las necesidades actuales, además si los trámites administrativos y servicios que recibieron durante la carrera han mejorado a través del empleo de las TIC.

Para recabar la información sobre los egresados para esta investigación, se recurrió a la Secretaría Técnica del SEA para obtener los datos de quienes concluyeron sus estudios en 2013. El motivo de elegir este año es por la relativa cercanía en tiempo con los egresados y relativa facilidad para cooperar con su *alma mater* en esta investigación.

De la lista proporcionada por la Secretaría Técnica, se eligieron a los primeros veinte egresados de cada carrera dado que la lista no es alfabética, por lo que se considera una muestra aleatoria (excepto Pedagogía donde se incluyeron a los 60 egresados y en Sociología donde sólo hubo ocho egresados).

Sólo se envió el cuestionario a quienes tuvieran un correo alternativo al institucional de la UV. La razón es que difícilmente los egresados consultarán un correo institucional no teniendo que realizar ya ningún trámite administrativo en la UV, dado que son egresados.

Este envío de correo con el cuestionario anexo y una carta de los motivos de la investigación firmada por los responsables del proyecto, fue el 27 de febrero. Se envió un total de 328 correos.

Debido a un error técnico en el envío de los cuestionarios y no habiendo obtenido respuestas por ello, se procedió a enviar el cuestionario a la totalidad de los egresados en fecha 13 de marzo. De éstos, fueron rechazados 16 de los correos por diversas razones, sobre todo por ser direcciones de correo no vigentes. Las respuestas fueron recibidas en la dirección de correo creada para este fin: [egresadossea@outlook.com](mailto:egresadossea@outlook.com)

Para la realización de tareas de envío de correos, recepción de éstos y procesamiento de la información se contó con el apoyo de un auxiliar estudiante de Pedagogía SEA.

El número de egresados y de respuestas recibidas fueron las siguientes: de la carrera de Administración 5 (19 %), de Contaduría 10 (38 %), de Derecho 3 (12 %) y Pedagogía 8 (31 %). De acuerdo a las zonas de la UV, los egresados son de Veracruz 2 (8 %), de Xalapa 17 (65 %), de Coatzacoalcos 2 (8 %) y de Poza Rica 5 (19 %). No se tuvieron respuestas de la zona Orizaba.

### **Datos de identificación de los egresados**

En este apartado se describe el perfil socioeconómico de los egresados así como sus datos generales.

Los egresados, sujetos de este estudio, radican en Xalapa (21%), en Veracruz Puerto (11%) y el resto (68%) en diferentes localidades del Estado de Veracruz. Sus edades fluctúan entre 21-30 años (65%), de 31 a 40 (21%) y más de 41 años (14 %). En cuanto al sexo, el 32 % son hombres y el 68 %, mujeres. El estado civil, 11 % son casados, 71 % solteros y el 18 % vive en unión libre. No tiene hijos el 54 % de ellos, el 39 % tiene uno o dos hijos y tiene más de tres hijos el 7%. La edad de los hijos oscila entre 1 -10 años (48%), de 11 a 20 (22%) y de más de 21 años en el 30% de ellos.

Las carreras estudiada por los egresados fueron: Administración: 18 %, Contaduría 36%, Derecho 18%y Pedagogía 28. En cuanto a las zonas universitarias, ellos pertenecen en su mayoría a la zona Xalapa (64%), a Veracruz (11%), a Poza Rica (18 %) y el 7 % a Coatzacoalcos. Los egresados iniciaron sus estudios profesionales entre 2005-2010 y los concluyeron, en su mayoría (75%), en 2013.

En cuanto a la conclusión de los estudios en el SEA, el 75% sí terminó la Carrera y el resto (14%) no la ha concluido. Los pocos que aún no la concluyen expresan razones como: estar en último semestre (aún estudian), les faltan algunas EE por

cursar o no disponen de tiempo suficiente. Realiza un posgrado el 14 % de ellos y no lo hace el 86%.

La correlación Carrera/empleo actual es favorable en el 44 %, no así en el 11 % y sólo de modo parcial en el 33 %. El resto no dio respuesta.

### **Perfil Socioeconómico**

Los datos socioeconómicos de los egresados investigados que se consideraron son los siguientes: ingreso mensual, si tienen o no casa propia y el medio de transporte utilizado para ir a su trabajo.

El ingreso mensual aproximado de los egresados es el siguiente: el 29 % gana de tres a cinco Salarios Mínimos (SM), de \$ 5,760 a \$ 9,600. El 25 % percibe de uno a tres SM (de \$ 1,920 a 5,760); el 14 % tiene ingresos de cinco a siete SM (de \$ 9,600 a \$ 13,440) y el 7 % percibe hasta un SM (menos de \$ 1,920). La casa o departamento donde viven es propia, en el 39 %, rentada para el 25 % y vive con sus padres el 29 %. El medio de transporte habitual utilizado para ir al trabajo es el auto propio el 50 % de los egresados y el 29 % utiliza el transporte colectivo. El resto tiene respuestas diversas (taxi y otros).

## **VI. Resultados**

Para poder procesar el reporte de resultados, fue conveniente elaborar las categorías de análisis. Éstas son:

**Nivel de logro en el cumplimiento de metas**

**Nivel de logro y satisfacción en el ámbito académico**

**Nivel de satisfacción en los trámites y servicios administrativos**

**Inserción laboral de los egresados**

A continuación se describen los resultados de acuerdo a estas

categorías.

### **Categoría 1: Nivel de logro en el cumplimiento de metas**

Esta categoría se refiere al nivel que los egresados reportan respecto al cumplimiento de sus propios objetivos al inscribirse en una carrera en el SEA de la UV. Se describen cuáles son los aspectos que les proporcionaron mayor o menor satisfacción en su trayectoria escolar.

Los objetivos personales al iniciar una carrera se reparte entre los siguientes: “Estar mejor preparados para el desempeño profesional” (32 %), “por desarrollo personal” (25 %), “ser más competitivo en el mercado de trabajo” (24 %) y finalmente, “para mejorar el nivel de ingresos” (19 %).

El objetivo de haber cursado una Carrera en el SEA sí se cumplió en un 79 %, no así para el 14 % y sólo de modo parcial para el 7 %. Las razones son las siguientes:

Lo más agradable de la trayectoria escolar para los egresados fue: “Aprender más, prepararme mejor” y “la flexibilidad del Sistema, poder trabajar” (ambos 19 %), así como “la calidad de la enseñanza” (14 %). En menor grado también: “las sesiones sabatinas” y “conocer nuevos amigos”.

Lo menos agradable de la trayectoria escolar es por orden de importancia: “La deficiente organización administrativa del SEA”, “la falta de vinculación de las EE [Experiencias Educativas] con la práctica profesional” y “los contenidos y materiales utilizados en las EE estaban obsoletos”.

La satisfacción de haber realizado una carrera universitaria en la UV es valorada con diez en el 82 % de los egresados y con nueve, para el 11 % de éstos.

La preparación recibida en la Carrera estudiada en el SEA es evaluada con nueve por el 37 % de los egresados, con diez por el 22 % y con ocho, en el 11%.

## **Categoría 2: Nivel de logro y satisfacción en el ámbito académico**

Esta categoría evalúa específicamente la opinión del egresado sobre la actuación de los maestros, la calidad y actualidad de los contenidos, el tipo de interacción de los docentes con los estudiantes, así como la actuación de aquéllos como tutores.

El 36% de los encuestados calificaron la calidad de la enseñanza en el SEA con nueve y el mismo porcentaje con ocho. El 11 % la considera de diez al igual que el mismo porcentaje con un siete de calificación.

La actualización de los contenidos y materiales de los profesores para las EE, el 43% de los encuestados la calificaron con nueve, con siete el 21 % y con ocho el 25 %.

El trato del docente del SEA fue calificado con nueve en el 46 % de los casos, con diez en el 36 % y con siete en el 11 % de las respuestas.

La asistencia de los docentes es valorada con nueve en el 50 % de los casos, con diez en el 32 % y el 7 % la valora con ocho y con siete.

La puntualidad de los maestros es evaluada con nueve en el 61 % de los casos, con diez en el 21 % y con ocho en el 11 %.

Por último, la tutoría dada por los maestros es evaluada con nueve y con cuatro en el 22 % de los casos respectivamente, el 15 % la valora con cinco y el 11 % con cero. Además, el 7 % lo hace con seis, siete y ocho en cada caso. Sólo el 4 % lo hizo con diez.

## **Categoría 3: Nivel de satisfacción en los trámites y servicios administrativos**

Esta categoría analiza el nivel de satisfacción en los trámites administrativos realizados a lo largo de la carrera por los egresados, la eficiencia en el uso de la tecnología para la realización de inscripciones, altas y bajas y otros trámites por “Ventanilla Electrónica”, así como el trato recibido por el personal de oficinas y coordinadores sabatinos.

El trato dado por los Coordinadores sabatinos es evaluado con

nueve y con siete en el 25 % de las respuestas, con diez en 21 % de ellos y con ocho en el 14 % de los casos.

A su vez, el trato del personal administrativo y de oficina es calificado con ocho en el 26 % de los casos, con siete en el 22 %, con nueve en el 19 % y con diez y tres en el 11 %.

En cuanto a la eficiencia en los trámites administrativos, ésta es valorada con ocho en el 36 % de las respuestas, con nueve en el 18 % y con diez y con siete en el 14 % de los casos.

La inscripción a cada semestre la realizaron de modo virtual (59 %), en ventanilla el 23 % de ellos y en ambas formas el 10 %.

El proceso de inscripción a cada semestre es evaluado con diez por el 32 % de los egresados, con nueve y con ocho por el 21 % y con seis en el 11 % de los casos.

El proceso de altas y bajas a las EE fue valorado con diez y con nueve por el 32 % de los casos, con seis en el 14 % y con ocho por el 11 % de las respuestas.

El proceso de alta de calificaciones por parte de los maestros, fue evaluado con nueve en el 46 % de los casos, con ocho en el 18 % y con siete por el 14 % de los egresados.

En cuanto a la “Ventanilla Electrónica”, la mayoría sí la utilizó (74 %) y el 26 % utilizó tanto este servicio como la inscripción mecánica o en ventanilla.

#### **Categoría 4: Inserción laboral de los egresados**

Esta categoría se refiere concretamente al mercado de trabajo, si trabajó el egresado durante la realización de la Carrera, su empleo actual, si trabaja en su ámbito profesional, así como el nivel de logro que ha tenido en su inserción en el mercado de trabajo.

Sí se encuentra trabajando el 86 % de los egresados, no tiene empleo el 11 % y no respondió el 3 %. Desde luego, las razones de la inserción o no inserción en el mercado de trabajo son multifactoriales, no tan sólo de la propia Universidad.

El 93 % sí tuvo un empleo durante la Carrera y sólo el 7 % lo hizo algún tiempo.

Un indicador importante de la inserción profesional es saber si el hecho de haber realizado una Carrera en el SEA contribuyó a la mejora de su ingreso económico. El 54 % lo señala que sí, no en el 25 % y sin respuesta el 21 %.

A su vez, el 44 % respondió que sí trabaja en el ámbito de la Carrera estudiada, sólo lo hace de manera parcial el 33 %; el 11 % no y 11 % no dio respuesta.

## **VII. Conclusiones y recomendaciones**

Las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación son las siguientes:

**El nivel de logro y satisfacción en las metas de los egresados** es elevado dado que cumplieron el objetivo de cursar una carrera en el SEA; lo más valorado es aprender más y prepararse mejor. Lo menos valorado por ellos es “la deficiente organización administrativa del SEA”. Hay un sentimiento elevado de satisfacción por haber realizado una Carrera en el SEA, la preparación recibida en el Sistema es valorada en una escala hasta diez, de nueve por el 37 %. Se encuentra sin empleo el 11 % de ellos debido a múltiples factores sociales.

**El nivel de logro y satisfacción en el ámbito académico**, es bien valorada la calidad de la enseñanza así como la actualización de los contenidos; del mismo modo el trato tenido por los maestros con los estudiantes, así como la asistencia y puntualidad por parte de los docentes, es un Sistema donde se falta poco. Una notable deficiencia se da en las tutorías a los estudiantes donde en la escala de calificación es valorada con cuatro, cinco y con cero en casi la mitad de los egresados.

**El nivel de logro y satisfacción en los trámites y servicios administrativos**, existe buena valoración en el trato por parte de los Coordinadores sabatinos, un buen nivel de aceptación en la eficiencia de los trámites, en la inscripción virtual, así como los trámites de alta y bajas de EE y en general en los trámites por “Ventanilla Electrónica” utilizada por el 74 % de los

encuestados. Sin embargo, dos áreas de oportunidad y de mejora es el trato recibido por parte del personal de oficina, así como el alta oportuna de calificaciones por parte de los maestros. El trato recibido en la Coordinación sabatina es muy satisfactorio.

Finalmente, en cuanto a **recomendaciones** derivadas de esta investigación se pueden plantear las siguientes: aunque la calidad de la enseñanza es bien valorada, es posible mejorar actualizando periódicamente los contenidos y métodos de enseñanza. El área administrativa es el área de mayor oportunidad: los trámites han mejorado notablemente a partir de la apertura de la “Ventanilla Electrónica” y la realización de la mayor parte de los trámites por este medio, beneficio muy apreciado por ellos si se considera que la mayor parte de los estudiantes tienen un empleo. Se sugiere mejorar el trato personal en las oficinas centrales mediante cursos de capacitación en relaciones humanas y atención al cliente, así como una mayor eficiencia en las altas virtuales de calificaciones por parte de los maestros; el no hacerlo de manera oportuna perjudica en ocasiones el proceso de inscripción de los estudiantes, más aún cuando aún no tienen notas registradas que son prerrequisitos para las inscripciones a nuevas EE.

## **VIII. Referencias bibliográficas**

De Gasperin R. y otros (2012). *Vicisitudes y evolución en el seguimiento de egresados del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana. De los cuestionarios personales a la virtualidad y formación de una “Red de Egresados”*. Ponencia presentada en el *XX Encuentro de Educación a Distancia* realizado en Guadalajara, diciembre 2012.

De Gasperin, R. y otros. *¿Dónde están y qué hacen los egresados del Sistema de Enseñanza Abierta? ¿Cómo ven los programas educativos? Un estudio de seguimiento de egresados*. En: Salazar Rodríguez E.A.

y Gutiérrez Hernández, L.M. (2013). *Acompañamiento del estudiante universitario*. Xalapa, México: IETEC.

Díaz-Barriga, Ángel (1995). *Empleadores de universitarios. UN estudio de sus opiniones*. México: Centro de Estudios sobre la Universidad. UNAM.

Hernández Sampieri, R. y otros (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Huerta Carrillo, Luz María y Lugo Botello, Patricia (2009). *Seguimiento de egresados 2007-2010*. Zacatecas: UAZ (PDF de UAZ.edu.mx).

Pérez Rubio, Ana María y Godano, Alcides F. (2000). *La situación de los egresados de la UNNE. Un estudio acerca de los egresados de las carreras de Contador, Ingeniería y Licenciatura en Sistemas*. Universidad Nacional del Nordeste. (PDF de UNNC.edu.org).

Salazar Rodríguez, E.A. y Gutiérrez Hernández, L.M. (2013). *Acompañamiento del estudiante universitario. Hacia la generación y aplicación del conocimiento*. Xalapa, México: IETEC Arana Editores.