



Addy Rodríguez Betanzos\*



Ashanti Pérez Medina\*\*

## Satisfacción del egresado respecto de su formación profesional

*Graduate satisfaction with respect to professional training*

Recibido: 23-10-17

Aprobado: 13-01-18

### Resumen

Toda institución de educación superior enfrenta el desafío de egresar profesionales competentes que logren insertarse en el mercado laboral con rapidez y una remuneración apropiada. Este nivel de competencia dependerá en buena medida de la calidad en su formación profesional. Esta investigación presenta un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional con una muestra de universitarios de cuatro de las trece licenciaturas que oferta la Universidad de Quintana Roo (UQROO) en la Unidad Chetumal de cuatro programas de licenciatura que presentaron la mayor tasa de crecimiento entre las carreras ofertadas, así como un alto número de egresados. Las carreras que cumplieron con los criterios establecidos anteriormente son: las licenciaturas Derecho, Sistemas Comerciales, Lengua Inglesa y Economía y Finanzas correspondientes a las cohortes graduadas entre el 2011 y el 2014, debido a que contaban con un número considerable de nuevos ingresos, egresados y un porcentaje elevado de terminación. El objetivo de este artículo es describir el grado de satisfacción de los egresados de dichas profesiones respecto de su formación profesional; los problemas que enfrentaron y los factores que influyeron en la obtención de un empleo. La conclusión principal es que, si bien la educación superior se ha expandido, el mercado laboral de profesionistas presenta distorsiones. De ahí que, los resultados de esta investigación resulten útiles para los gestores académicos de las instituciones de educación superior, al prestar una mayor atención para crear las condiciones favorables y garantizar una formación profesional prospectiva, pertinente y efectiva a las necesidades de los profesionistas y el mercado laboral en la región de Cozumel, México.

### Abstract

*Universities are greatly concerned about the employability of their graduates and the level of pay they receive. Said employability will largely depend on the quality of their professional training. This research article presents a descriptive quantitative study of the four undergraduate programs (Law, English, Commerce, and Economics & Finance) that presented both the highest growth rate in number of graduates and overall high numbers of graduates in University of Quintana Roo's graduating classes of 2011 – 2014. It examines graduates' degree of satisfaction with respect to their professional training, the factors most influential in finding a job, and the difficulties faced throughout. While the workforce has continuously grown over time, this article posits the labor market presents noteworthy distortions that could help university administrators devise a more relevant and effective professional training tailored to the needs of graduates and the labor market in Cozumel.*

\***Addy Rodríguez Betanzos:** Doctora en Pedagogía universitaria. Egresada de la Universidad de Barcelona, España. Profesora universitaria a tiempo completo de la Quintana Roo, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (CONACyT) en Nivel I. Para contactar a la autora: addrodri@uqroo.edu.mx

\*\***Ashanti Pérez Medina:** Licenciada en Economía y Maestría en Educación por la Universidad de Quintana Roo; labora a tiempo completo como profesora de bachillerato tecnológico en CBETIS. Para contactar a la autora: ashantiperez@hotmail.com

**Palabras clave**

satisfacción; formación profesional; universidad; egresados; mercado laboral

**Keywords**

*satisfaction; vocational training; college; graduates; labor market*

**Introducción**

Si bien la educación superior se ha expandido en América Latina y el Caribe (ALC) aún no lo hace con todo su potencial. Ferreyra, Avitabile, Botero, Haimovich y Urzúa (2017) indican que, a partir del 2000, ALC es la tercera región del mundo que mejor desempeño muestra en crecimiento de estudiantes de educación superior. El porcentaje de estudiantes entre 18 y 22 años de edad creció de 21% en el 2000 a 40% en el 2013. Sin embargo, pese a dicho crecimiento, apenas la mitad de los estudiantes inscritos se gradúan a tiempo. También es que si bien, alrededor de un cuarto de las instituciones de educación superior (IES) que existen en ALC abrieron sus puertas en este mismo período, la región apenas posee unas diez de las 500 mejores universidades del mundo.

La educación superior se enfrenta al desafío de la calidad a través de lograr la efectiva inserción de los egresados al mercado laboral para que estos se desempeñen exitosamente en el mismo. En efecto, Ferreyra et. al. (2017) destacaron que los egresados de universidades obtienen, en promedio, remuneraciones hasta 104% más altas que quienes poseen estudios de niveles escolares anteriores. Empero, no es algo que se logre fácilmente pues estos, en ocasiones, enfrentan numerosas dificultades al momento de insertarse en la vida profesional.

En contraste a la expansión de la educación superior, las tasas de crecimiento de la economía mundial han sido relativamente bajas, con la incapacidad del mercado laboral de ofrecer puestos adecuados a las personas que demandan ingresar en él, incluyendo a los egresados universitarios. Aunado a ello, han aparecido una serie de distorsiones en el mercado laboral de profesionistas, una de ellas es la sobreeducación, concepto expuesto por Angulo, Quejada y Yáñez (2012) que se definirá más adelante.

La importancia de este tema para los gestores académicos de las instituciones de educación superior radica específicamente en que, al aumentarse la calidad en el proceso formativo, sus egresados obtendrán un mayor perfil con competencias profesionales de alto nivel, lo que se traducirá en posibilidades de obtención de plazas con un mejor nivel de remuneración. Por

tanto, las universidades se encuentran en el desafío permanente del aseguramiento de la calidad de la oferta educativa, su adecuación y pertinencia en el mercado y la sociedad misma. Pereyra (2014) considera que la calidad educativa provoca un alto nivel de satisfacción en los egresados y esto repercute en su motivación personal y eficacia laboral, y, por ende, aumenta la valoración de sus empleadores hacia ellos. Sin embargo, Zabalza (2009) argumenta que la calidad no resulta sencilla de definir en el ámbito educativo, y parte de esa dificultad estriba en la polisemia del término a cuyo nicho semántico se le ha ido introduciendo numerosas dimensiones, aunque lo cierto es que al término se le asocia con lo bueno, lo útil, lo eficaz, lo rentable y lo organizado adecuadamente.

En el caso de esta investigación descriptiva-correlacional, el tema de la calidad no se define per se, sino que su propósito consiste en identificar la relación mercado laboral y nivel de satisfacción del egresado universitario. En este artículo se presenta, en primer lugar, los resultados de investigaciones educativas realizadas en torno al seguimiento de egresados y el esbozo de algunas teorías sobre la satisfacción de los empleados y la relación entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo. En segundo lugar, se presenta la explicación metodológica del estudio empírico. Y, por último, el análisis de los resultados obtenidos para concluir con la valoración de un tema poco estudiado como lo es el conocer el grado de satisfacción del egresado de acuerdo a la calidad de su formación universitaria.

**Egresados y el mercado laboral**

La investigación en el área de la satisfacción, de acuerdo con Velandia, Ardón y Jara (2007), inició con estudios que centraban su interés en determinar las variables que intervenían en el proceso de formación de la satisfacción, que era todo aquello que de alguna manera u otra podía influir en un individuo para obtener el efecto satisfactor esperado o aquello que impedía que este efecto se diera. De ahí que el estudio de este factor pasará a formar parte de los indicadores de calidad en los seguimientos de egresados.

Los primeros estudios de seguimientos de egresados realizados se centraron en describir las características sobre su inserción y desempeño laboral para poder evaluar los programas educativos que habían cursado.

Luego, dichos estudios fueron percibidos como un medio de reflexión institucional que permitían una valoración respecto de la calidad de la formación brindada por las instituciones de educación superior, y en respuesta a las necesidades que demandan los sectores productivos, la absorción laboral o la propia autogeneración de empleos. Aunque existen investigaciones sobre los egresados, pocos son los estudios que intentan ver el problema desde la visión del alumno.

De igual forma, si bien los seguimientos de egresados como investigación permitieron conocer la eficiencia terminal de las carreras y contar con información estadística veraz y oportuna para la toma de decisiones de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral, estas no realizaron un análisis teórico de la desarticulación existente en la transición del egreso a la inserción laboral, ni la relación que hay entre la satisfacción de los egresados y los empleos hasta ahora obtenidos ni de los problemas enfrentados.

Diversas investigaciones educativas, como las de Glenn y Weave (1982) concluían que la educación tiene efectos positivos sobre la satisfacción laboral, dado que el nivel educativo genera prestigio laboral, el cual contribuye a la relación directa entre formación de capital humano y los beneficios monetarios del trabajo. Mungaray (2001) expuso que las universidades funcionan con objetivos propios, muchas veces diferentes de los del mercado, dificultando la correspondencia entre el sistema educativo y el productivo, por lo que sugiere que la actividad universitaria se vincule con su entorno. Por ello, Rodríguez (2007) propone reorientar estratégicamente las políticas de planeación universitaria en función de las necesidades del mercado de trabajo.

Además de aquellas investigaciones que concluyen en abordar el tema de las políticas educativas, se han realizado investigaciones cuantitativas para conocer la satisfacción por se de los egresados con el fin de anticipar estrategias de mejora institucional. Maneiro, Mejías, Romero y Zerpa (2008) evaluaron la calidad en el servicio con una muestra de 41 empresas grandes y 43 empresas medianas con el fin de conocer el posicionamiento en el mercado laboral de los egresados de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo.

En sentido contrario, Burgos y López (2010) en su estudio de caso sobre las distorsiones del mercado laboral de profesionistas, diseñaron un indicador de pertinencia construido con seis variables que caracterizan objetivamente al mercado laboral. El estudio con 1108 cuestionarios concluye que, el aumento de la cobertura de educación superior que ha resultado en un incremento del número de profesionistas que se incorporan al mercado de trabajo, no ha sido acompañado por niveles de crecimiento

económico suficientes para la creación de los puestos de trabajo correspondientes. Burgos y López sugieren que las universidades deben basar su expansión de su oferta educativa en un estudio concienzudo del mercado, definiendo la pertinencia de sus carreras, de forma que puedan proporcionar a sus egresados mayores probabilidades de obtener ocupaciones en puestos profesionales con alto nivel salarial, alta coincidencia entre empleo, grado educativo, área y nivel de conocimientos.

Angulo, Quejada y Yáñez (2012) recuperan el concepto de sobreeducación con respecto a aquellas empresas que aprovechan la situación para contratar al personal universitario más calificado, ofreciéndoles un menor salario. Reconocen que la sobreeducación es el subempleo para los trabajadores profesionales, consecuencia de la lentitud de las universidades para adaptarse a la demanda laboral cambiante. Asimismo, Duque, Edison, Chaparro, y Cesar (2012) evalúan la calidad percibida en la educación por parte de 229 egresados de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, y concluyen que son los docentes quienes tienen mayor repercusión en la calidad de los egresados, ya que estos valoran los conocimientos, actitudes y habilidades de los docentes como parte de la calidad en la formación, siendo el personal administrativo de la universidad irrelevante para las consideraciones de calidad en la educación.

Parra (2014) demuestra que todos los actores institucionales importan: él mide la satisfacción de universitarios de la Universidad del Valle en México y planteó un modelo basado en los estudios de gestión de la calidad, identificando las variables que intervienen en la valoración positiva de los alumnos hacia sus instituciones universitarias. Parra aplicó un cuestionario a estudiantes, cuerpo administrativo y a 382 egresados. El investigador concluye afirmando que detecta niveles bajos de satisfacción si se toma en cuenta que del 100% de los egresados, aproximadamente el 46.15% de la población contestó satisfecho o muy satisfecho.

Romo, Mendoza y Flores (2012) abordan en su investigación el papel que juega la satisfacción estudiantil como indicador clave de la calidad en el servicio educativo prestado por una institución pública de educación superior, con una muestra aleatoria de 170 estudiantes de seis licenciaturas – Letras españolas, Lengua Inglesa, Filosofía, Historia, Periodismo –. En el apartado de la prueba de correlación, la calidad educativa mostró relaciones altamente significativas con la satisfacción estudiantil y con sus dimensiones asociadas relacionadas con los profesores, la formación recibida, el plan de estudios y la organización administrativa.

Pereira (2014) reportó la relación de la calidad con la satisfacción global como objetivos centrales de su investigación. Elaboró y validó empíricamente una

escala para medir la calidad global percibida por los egresados llevando a cabo un seguimiento a 744 egresados. La investigación destaca que la calidad percibida y la satisfacción se hallan estrechamente ligadas entre sí, por lo que, a mayor calidad, existiría una mayor satisfacción de los egresados.

Desde otra perspectiva, García, Gil y Berenguer (2015) abordan la necesidad de las instituciones de educación superior de analizar la satisfacción desde una perspectiva mercadológica, ya que las universidades compiten en un mercado que cada vez se expande más. En dicho sentido, las instituciones de educación superior deben analizar cuatro dimensiones que se relacionan directamente con la calidad. El instrumento realizado fue un cuestionario aplicado a 459 estudiantes de licenciatura; se dividió en nueve dimensiones y dentro de sus resultados destaca que la escala de calidad percibida del servicio universitario presenta unas valoraciones de tipo medio-bajo.

Román, Franco y Gordillo (2015) realizaron un trabajo con el objeto de identificar niveles de satisfacción de quienes egresan de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), para que, a partir de los resultados, puedan establecerse planes de mejora. Los resultados señalan que existen importantes áreas de oportunidad que se relacionan con la satisfacción de necesidades básicas y los sistemas de trabajo valorados con mayor insatisfacción.

Por su parte, De Gasperin, Gutiérrez, Salazar y Pérez (2015) obtuvieron información sobre los egresados del Sistema Abierto (SEA) de la Universidad Veracruzana en México y su inserción laboral, el grado de satisfacción sobre los estudios profesionales realizados y de los servicios administrativos proporcionados durante la carrera, a fin de retroalimentar los planes de estudio del SEA. Los autores concluyen en que hay un sentimiento elevado de satisfacción, sin embargo, se encuentran sin empleo el 11% de ellos debido a múltiples factores sociales.

Segura y Chávez (2016) en su investigación mixta sobre las percepciones y expectativas sobre los estudios profesionales entre los estudiantes indígenas de la Universidad Autónoma de Chapingo exponen que estos indicaban que su formación profesional les permitiría acceder a otros espacios muchas veces negados a los demás miembros de sus comunidades de origen.

A nivel nacional, Romo, et. al (2012) presentan los resultados de un estudio cuyo objetivo fue conocer la percepción de los estudiantes en torno a la oferta y satisfacción de los Programas de Apoyo y Servicios Académicos que les ofrecen sus instituciones de educación superior mexicanas. Se recopilaron 4575 encuestas a estudiantes de 47 universidades en

México, todas con programas de Apoyo y Servicios Académicos de tres tipos: de regulación administrativa, de evaluación psicopedagógicas y complementarios como las actividades culturales y deportivas. Destacan también que no basta con ofrecer los servicios, sino que estos tienen que dar respuestas a las necesidades de los estudiantes y cumplir con sus expectativas. De acuerdo con los resultados, los servicios no están cumpliendo con su función y, por tanto, los estudiantes están en riesgo de no aprovechar cabalmente sus estudios.

En el marco de la revisión de las investigaciones arriba mencionadas, diversos han sido los aportes teóricos que permiten conceptualizar las relaciones entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo, por lo que, a continuación, resulta aconsejable su exposición.

### **Enfoques teóricos sobre la satisfacción de los empleados y la relación entre el mundo de la educación y del trabajo**

Las principales teorías que denotan a la satisfacción como el efecto de la culminación de un proceso cognitivo, afectivo y evaluativo se remontan en principio a las teorías motivacionales. Las principales son: Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow; la de la gestión de la calidad o mejora continua de Deming; la de la existencia, relación y crecimiento (ERC) de Alderfer; la bifactorial o dos factores de Herzberg, y finalmente, la del ajuste al trabajo de Herzberg, Mausner y Snyderman.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1991) sostiene que, la más alta necesidad del ser humano es la de autorrealización, y, por lo tanto, su logro genera mayor nivel de satisfacción, siendo el ámbito profesional el lugar por excelencia donde se busca satisfacer esta necesidad. Por su parte, Deming (1989) y su teoría de la mejora continua sostiene la necesidad de mejorar continuamente el sistema, en este caso educativo, propiciando la educación continua y el autodesarrollo que fomenta en los estudiantes el liderazgo. A su vez, Alderfer (1972) al revisar los postulados teóricos de Maslow presentará la suya conocida como la teoría de la existencia, relación y crecimiento (ERC). Esta teoría comparte grandes similitudes con la presentada por Maslow, con la diferencia de que en esta se incluye a la frustración como etapa y, respecto a la variable relación sostiene que, las necesidades básicas requieren de la interacción con otras personas en el ámbito educativo y laboral para su satisfacción.

Con referencia a la satisfacción, no ha existido una teoría comprensiva del fenómeno a excepción de la teoría bifactorial o de los dos factores de Herzberg (1996). Esta parte del supuesto de que, en todo puesto de trabajo existen dos aspectos muy importantes: lo implícito en el puesto mismo, es decir, todo lo que los

empleados hacen en términos de actividades y tareas de trabajo, y la motivación. Lo anterior se refuerza cuando Herzberg, Mausner y Snyderman (2017) explicaron su teoría del ajuste al trabajo refiriéndose a la interacción del individuo con el ambiente, particularmente su influencia en la motivación. De modo que, esta se convierte en un proceso en el que intervienen sus esfuerzos y el grado en el que el ambiente contribuye a su desarrollo para lograr sus actividades. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los empleados, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de sus necesidades, sus valores.

Diversos han sido los aportes teóricos que permiten conceptualizar las relaciones entre el mundo de la educación y el mundo del trabajo. Los aportes teóricos que comúnmente se utilizan en la mayoría de los estudios de seguimientos de egresados se agrupan en el pensamiento clásico, desde donde se fundan las bases para la incursión de la ciencia económica en la educación a través de la teoría del capital humano (TCH), de Schultz (1959). A su vez, la TCH dio paso a otras teorías para explicar fenómenos específicos desarrollados en el mercado laboral vinculados con la educación, por ejemplo, la teoría del acoplamiento. Belfied y Harris (2002), en un intento por explicar los cambios en la ocupación de trabajo señalan que, los cambios radican en la adecuación cada vez más precisa a los puestos de trabajo mientras se obtiene mejor información sobre las posibilidades laborales.

Algo similar sostendrá Collins (1989), exponente de la teoría credencialista, al recalcar lo esencial de los títulos escolares como legítima arma aceptada socialmente para las contrataciones o remuneraciones. Esta corriente teórica ligada a la teoría de la devaluación de los certificados argumenta que, al existir muchos profesionistas demandantes de empleo, el título profesional se deprecia, de tal forma que, cada vez se requieren más títulos para ocupar un mismo puesto, creando así un “inflación en las credenciales”.

Una teoría concentrada más en explicar la naturaleza del mercado laboral es la teoría de la segmentación (TSMT), la cual distinguen sus principales exponentes, un mercado primario y otro secundario, ambos con sus propias características y reglas. Leontaridi (1998), paralelamente, considera la existencia de un sector informal como fuente alternativa de empleo, este existe como reflejo de una oferta laboral insatisfecha y de la imposibilidad de conseguir un empleo asalariado en el sector formal.

Por último, y desde la perspectiva en donde la educación sirve más como un medio de selección

y asignación de empleo que como un indicador de crecimiento económico, se puede ubicar a la teoría de la fila. Piore y Doeringer (1985) consideran que existe un mercado laboral en desajuste de oferta y demanda; por lo tanto, esta situación permite a los empleadores elegir a aquellos que cuentan con un nivel educativo de mayor calidad, desplazando hacia la fila a aquellos trabajadores con menores niveles de dominio en sus competencias.

A partir de este marco de referencia respecto a la literatura del tema, se llevó a cabo el estudio empírico que a continuación se explica su diseño metodológico y el análisis de los resultados obtenidos a través del mismo.

## Estudio empírico

El estudio se realizó con egresados de cuatro de las trece licenciaturas que oferta la Universidad de Quintana Roo (UQROO) en la Unidad Chetumal. La investigación es de diseño cuantitativo, descriptivo-correlacional, cuyo objetivo consistió en describir el grado de satisfacción de los egresados con su formación profesional, los problemas que enfrentaron y los factores que influyeron en la obtención de un empleo. Por consiguiente, las variables de investigación se definen a partir de ANUIES (1998) y Parra (2014) del siguiente modo:

*La formación profesional:* es el proceso educativo, de nivel superior, destinado a preparar a los estudiantes para el ejercicio de una profesión; es decir, demuestra sus conocimientos, capacidades y habilidades recibiendo por ello una retribución económica de acuerdo con el status social que le ha conferido la sociedad por su logro académico.

*La satisfacción con la formación profesional:* es el grado de aceptación que resulta de una evaluación subjetiva por parte del egresado del proceso educativo recibido en la universidad y que lo preparó para el ejercicio de una actividad económico social específica.

*Los factores de la formación profesional:* son los conocimientos especializados, habilidades y el desarrollo de capacidades específicas por parte de un egresado respecto de las áreas esenciales para su ejercicio profesional que favorecen la obtención de un empleo.

## Población y muestra

De acuerdo al propósito de esta investigación, se seleccionaron aquellas carreras ofertadas en la unidad académica que presentaron una tasa de crecimiento positiva, o en su caso, constante, y que a la vez contasen con un alto número de egresados de las

últimas dos generaciones; utilizando como criterios el número promedio de alumnos de nuevo ingreso; el número promedio de egresados; así como el porcentaje promedio de terminación de la carrera. Las carreras que cumplieron con los criterios establecidos anteriormente son: las licenciaturas Derecho, Sistemas Comerciales, Lengua Inglesa y Economía y Finanzas correspondientes a las cohortes 2007-2011, 2008-2012, 2009-2013, 2010-2014, debido a que contaban con un número considerable de nuevos ingresos, egresados y un porcentaje elevado de terminación.

La cantidad de egresados, objetivo de este estudio, se obtuvo de acuerdo a un muestreo estratificado por carrera, utilizando una fórmula estadística y un 43% adicional para cubrir los posibles errores que se pudieran obtener; se utilizó un error estándar de 0.2 en el caso del pilotaje. Sustituyendo los valores, la fórmula quedó estructurada de la siguiente manera:

**Tabla 1:** Cálculo de la muestra

	N	Σ	Z	E	$N\sigma^2$ $Z^2$	$(N-1)e^2+\sigma^2$ $Z^2$	n	n +- 43%
<b>Derecho</b>	217	0.5	1.96	0.200	208.4068	9.6004	22	31
<b>Economía y Finanzas</b>	65	0.5	1.96	0.200	62.426	3.5204	18	26
<b>Lengua Inglesa</b>	95	0.5	1.96	0.200	91.238	4.7204	19	27
<b>Sistemas Comerciales</b>	155	0.5	1.96	0.200	148.862	7.1204	21	30
							80	114

### Selección del instrumento

Debido a que la investigación se enmarcó dentro del enfoque educativo, el diseño metodológico fue tomado inicialmente de la propuesta “Esquema básico para estudios de egresados” de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Asimismo, se consideraron las dimensiones del modelo SERVQUAL para complementar la dimensión de satisfacción. El instrumento de ANUIES (1998) consta de 108 preguntas y 10 dimensiones que son evaluadas a través de preguntas abiertas, preguntas de lista y preguntas de escala tipo Likert. El instrumento se conformó tanto de lo que se presenta en la tabla 2, como en la tabla 3.

**Tabla 2:** Estructura del instrumento de ANUIES

	Medición del impacto	Opinión sobre la formación	Recomendaciones
<b>Rasgos Generales</b>	Ritmos de inserción en el mercado de trabajo Tasa de ocupación/desempleo abierto	Conocimientos básicos Desarrollo de habilidades	Contenidos y estructura de la formación
<b>Origen Sociofamiliar</b>	Incorporación y ubicación en el mercado laboral Desempeño y desarrollo profesional Satisfacción con la Institución	Orientación	Valorativa Ocupacional
<b>Trayectoria Educativa</b>	Satisfacción con la carrera Mecanismos de vinculación y entrada al mercado laboral Estudios: egresados y opinión de empleadores	Factores involucrados en la formación Estudios de egresados, Opinión de empleadores, especialistas y, análisis de los planes de estudio y la organización académica	Docente Organización académica Organización institucional  Todos los estudios

La tabla 3 se consideró a partir del instrumento que utilizó Parra (2014) del modelo SERVQUAL, conformado por 132 preguntas en escala de Likert y dividido en seis dimensiones.

**Tabla 3:** Dimensiones del instrumento

<b>Dimensiones</b>	<b>Características</b>	<b>Definición</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Infraestructura Mantenimiento Seguridad</b>	<b>Espacios físicos</b>
		<b>Mantenimiento y limpieza</b>
		<b>Control de riesgos</b>
<b>Fiabilidad</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplir el servicio prometido</b>
	<b>Responsabilidad</b>	<b>Disponibilidad de recursos</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Ayudar y proporcionar el servicio</b>
	<b>Oportunidad en los horarios</b>	<b>Mide la conveniencia de los horarios de atención</b>
<b>Atención al usuario</b>	<b>Profesionalismo</b>	<b>Posesión de destrezas requeridas y conocimientos de ejecución del servicio por parte del personal de contacto del usuario</b>
<b>Empatía</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Mide qué tan oportunos son los medios para informar</b>
	<b>Oportunidad en las tarifas</b>	<b>Mide qué tan convenientes son las tarifas</b>
<b>Enseñanza</b>	<b>Programa académico y contenido de los cursos</b>	<b>Mide qué tan convenientes son las tarifas</b>
	<b>Metodología del proceso de enseñanza-aprendizaje</b>	<b>Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente</b>

Fuente: *Elaboración a partir de ANUIES (1998) y Parra (2004)*

En consecuencia, la elaboración del instrumento de la investigación se basó en las tablas anteriores, incluyéndose una dimensión que corresponde a datos generales. Dado que la mayoría de las dimensiones del instrumento del presente trabajo fueron modificadas, es importante hablar de la validez de este instrumento. Esta se llevó a cabo mediante la validación de jueces expertos para medir la relevancia de los ítems, así como la clasificación y evaluación de los mismos dentro de las dimensiones presentadas en este estudio. Seguidamente, se calculó las medias, desviación estándar, el error estándar y los límites superiores e inferiores de los ítems para así determinar su relevancia.

A partir de los datos obtenidos en la validación de los jueces, una dimensión y algunos ítems fueron eliminados, reescritos o sustituidos por otros nuevos que trataban de recoger las dimensiones de forma más certera que en la propuesta original y, además, incorporar las sugerencias que algunos directivos habían realizado en su revisión.

Estos cambios permitieron afinar el instrumento, reexaminar y disminuir el número de ítems y dimensiones. Finalmente, el cuestionario se constituyó de un total de 27 preguntas, las cuales se conforman por preguntas abiertas, preguntas de escala tipo Likert y preguntas de fila como se muestra a continuación.

**Tabla 4:** Número de preguntas que integran las dimensiones

Dimensión	Preguntas	Características
Datos generales	1 a la 11	Comprenden la recolección de datos de identificación de los egresados
Satisfacción	12 a la 23	Tienen que ver con la satisfacción de los egresados con su formación profesional
Problemas para obtener un empleo	24 a la 25	Identifican los posibles problemas que hayan enfrentado los egresados
Factores que influyen en obtener un empleo	26 a la 27	Consideran los factores profesionales que probablemente hayan podido influir en la obtención de un empleo

De esta manera, el pilotaje del instrumento de seguimiento de egresados quedó integrado por 27 preguntas. Se aplicó a 40 egresados repartidos de manera proporcional en las licenciaturas antes mencionadas, para posteriormente analizar los datos mediante el programa R-Commander con el cual se obtuvo el coeficiente de alfa de Cronbach de resultado 0,90. Para la aplicación del cuestionario, se contactó a los egresados a través del correo electrónico; las redes sociales y el teléfono móvil, información obtenida de la base de datos del Departamento de Servicios Escolares.

Como parte de la validación del cuestionario de esta investigación, también se calculó el alfa de Cronbach de las dimensiones que sí contaban con una escala. Es así que se obtuvo 0.93 en la satisfacción de los egresados con su formación profesional y 0.89 en los factores que influyeron en la obtención de un empleo. El instrumento de investigación final quedó constituido por 29 preguntas en escala tipo Likert del 1 al 5 y fue aplicado a 114 egresados universitarios de las carreras anteriormente mencionadas. Para la captura y el procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de la versión final del instrumento, se midió la consistencia interna por medio del cálculo de coeficiente del Alfa de Cronbach de 0.78.

A su vez, para el procesamiento de la información obtenida de las respuestas sobre el cuestionario, se obtuvieron tres dimensiones –satisfacción, problemas y factores–. Luego, se realizó un análisis factorial para reducir datos y encontrar grupos homogéneos. Posterior a la reducción de dimensiones, se obtuvo las preguntas correspondientes a cada grupo homogéneo y su peso factorial.

Se aplicó la siguiente fórmula para construir la variable agrupada.

$$\text{Variable} = \frac{\sum(\text{Peso factorial} * \text{Pregunta})}{(\sum \text{Peso factorial})}$$

Esta nueva variable engloba todas las preguntas de cada dimensión permitiendo así una correcta interpretación de cada una. Subsiguientemente, se corroboró si existe correlación entre las variables por medio de la prueba de Pearson. Por consiguiente, se pudo continuar con el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

### El análisis del camino empírico

Esta sección se divide en tres partes, primero se presenta la descripción de datos sociodemográficos, segundo, el análisis estadístico de las dimensiones de este estudio, y tercero, el contraste de las variables.

En cuanto a los datos generales de los egresados cuya muestra fue de 114 egresados, quedó conformada por un 25.9% respectivamente de egresados en Derecho y de Economía y Finanzas, un 25% de egresados en Sistemas Comerciales y un 23.2% de egresados en Lengua Inglesa.

En relación con la residencia de los egresados de la institución, se obtuvo que casi el 90% radica en la región estatal; únicamente 12 de ellos se encuentran fuera de la entidad. En cuanto al año de ingreso, el 82.76% ingresó entre el 2007 y el 2009, mientras que el año de egreso de la mayoría de los encuestados fue entre el 2013 y el 2014, siguiendo una distribución normal entre los datos. Además, del total de egresados encuestados se encontró que un 68.42% (78) de los egresados sí contaba con título, mientras que un 31.58% (36) de ellos no alcanzó su título profesional.

La proporción de egresados que eligieron como primera opción la carrera cursada, un 85.96% de ellos consideró la carrera que estudió como su primera opción, mientras que el 14.04% de los egresados estudió una carrera sin ser esta su primera opción. Se infiere que probablemente los egresados se encontraban decididos sobre la carrera a estudiar en la universidad. Así, en los 16 egresados que manifestaron haber estudiado una carrera que no fue su primera opción, se encontró que estos lo hicieron en un 35.53% por el deseo de obtener un título; un 17.6% por conformismo, y en un 47% por diversos motivos dentro de los que se encuentra la fama de la carrera. Por otra parte, en las razones para elegir una carrera en la universidad, los egresados manifestaron diferentes motivos entre los que destaca un plan de estudios interesante (65.5% de las preferencias); un 62.8% manifestó por haber tenido vocación y habilidades personales para desempeñar la profesión; un 34.5% dijo haber elegido su carrera por el prestigio de la misma; por otra parte, un 31% dijo que eligió debido a la alta demanda en el mercado laboral.

**Tabla 5:** Razones para elegir una carrera

<b>El prestigio de la carrera</b>	<b>34.5%</b>
<b>La carrera es de alta demanda en el mercado laboral</b>	<b>31%</b>
<b>Les pagan bien al egresar</b>	<b>8%</b>
<b>Facilidad de ingreso a la carrera</b>	<b>1.8%</b>
<b>El plan de estudios es interesante</b>	<b>65.5%</b>
<b>La flexibilidad del plan de estudios</b>	<b>14.2%</b>
<b>Por tener vocación y habilidades personales requeridas</b>	<b>62.8%</b>
<b>Pertinencia de la carrera en el trabajo actual</b>	<b>10.6%</b>
<b>Consejo de familiares y amigos</b>	<b>16.8%</b>
<b>Consejo de orientadores escolares</b>	<b>3.5%</b>
<b>Consejo de profesores</b>	<b>8%</b>
<b>Por tradición familiar</b>	<b>0.9%</b>
<b>Perfil de ingreso</b>	<b>27.4%</b>
<b>Otro</b>	<b>0.9%</b>

En cuanto al perfil laboral de los egresados, se halló que el 76.32% de ellos trabaja y el 23.68% no. Al ahondar en la información de los egresados que sí cuentan con un empleo, los resultados señalaron que, en su mayoría, estos dijeron trabajar como empleado profesional en un 33.7%; el resto mencionó desempeñarse, un 8.4% como jefe de oficina/sección/área; un 7.2% de los egresados se desempeña como auxiliar; del mismo modo, un 7.2% se desenvuelve como profesional independiente; asimismo, un 7.2% es dueño o socio de una empresa; mientras que un 6% es asistente en una empresa o gobierno y un 4.8% es gerente o director de área.

**Tabla 6:** Puesto laboral actual de los egresados

<b>Empleado profesional</b>	<b>33.7%</b>
<b>Jefe de oficina/sección/área</b>	<b>8.4%</b>
<b>Profesional independiente</b>	<b>7.2%</b>
<b>Auxiliar</b>	<b>7.2%</b>
<b>Empleado no profesional (está contratado y no requiere profesión)</b>	<b>6%</b>
<b>Asistente</b>	<b>6%</b>
<b>Ejecutivo de cuenta</b>	<b>3.6%</b>
<b>Analista especializado</b>	<b>3.6%</b>
<b>Vendedor en establecimiento</b>	<b>2.4%</b>
<b>Supervisor</b>	<b>1.2%</b>
<b>Por cuenta propia no profesional (no tiene un contrato y su trabajo no requiere estudios)</b>	<b>1.2%</b>

Respecto del tipo de mercado laboral en el que se desenvuelven los egresados, un 48.3% de estos dijo desempeñarse en el área gubernamental; el 43.7% de los egresados labora en el sector privado; mientras que un 6.9% trabaja en el sector social; y apenas un 1.1% en el sector informal. Por el tipo de sector, del total de encuestados, un 60.2% de los mismos se desempeñan en el sector de servicios; un 12% se desarrolla en el sector de comercio; un 7.2% labora en el sector turístico, y, por último, el 1.2% de los egresados trabaja en el sector industrial; no obstante, el 19.3% de los encuestados eligió la opción de “otros”.

Tocante a la respuesta al principal objetivo de la investigación que consistía en determinar el grado de satisfacción de los egresados de las cuatro licenciaturas elegidas respecto a su formación profesional, los ítems de satisfacción que más destacan por obtener un alto porcentaje en satisfacción son los correspondientes a la responsabilidad de los docentes – 85.96% –, y la capacidad para aplicar conocimientos – 86.84% –. Por el lado contrario, los ítems con mayor representatividad en respuestas negativas, son aquellos respectivos al campo laboral; solo un 50% de los egresados se

dijo satisfecho de las prácticas pre-profesionales o prácticas recibidas durante su formación; mientras las respuestas restantes se encontraron en los estados regular, insatisfechos, y sumamente insatisfecho; del mismo modo, con un menor porcentaje en la evaluación negativa – aproximadamente el 7% –, se encuentra en la actualización de los profesores.

Además, se les preguntó a los egresados sobre si volverían a cursar la carrera que habían decidido estudiar, a lo cual un 73.3% de los entrevistados dijo que volverían a cursar su licenciatura en la universidad; mientras que el 26.7% restante manifestó su decisión de no volver a estudiar esa carrera si fuese posible.

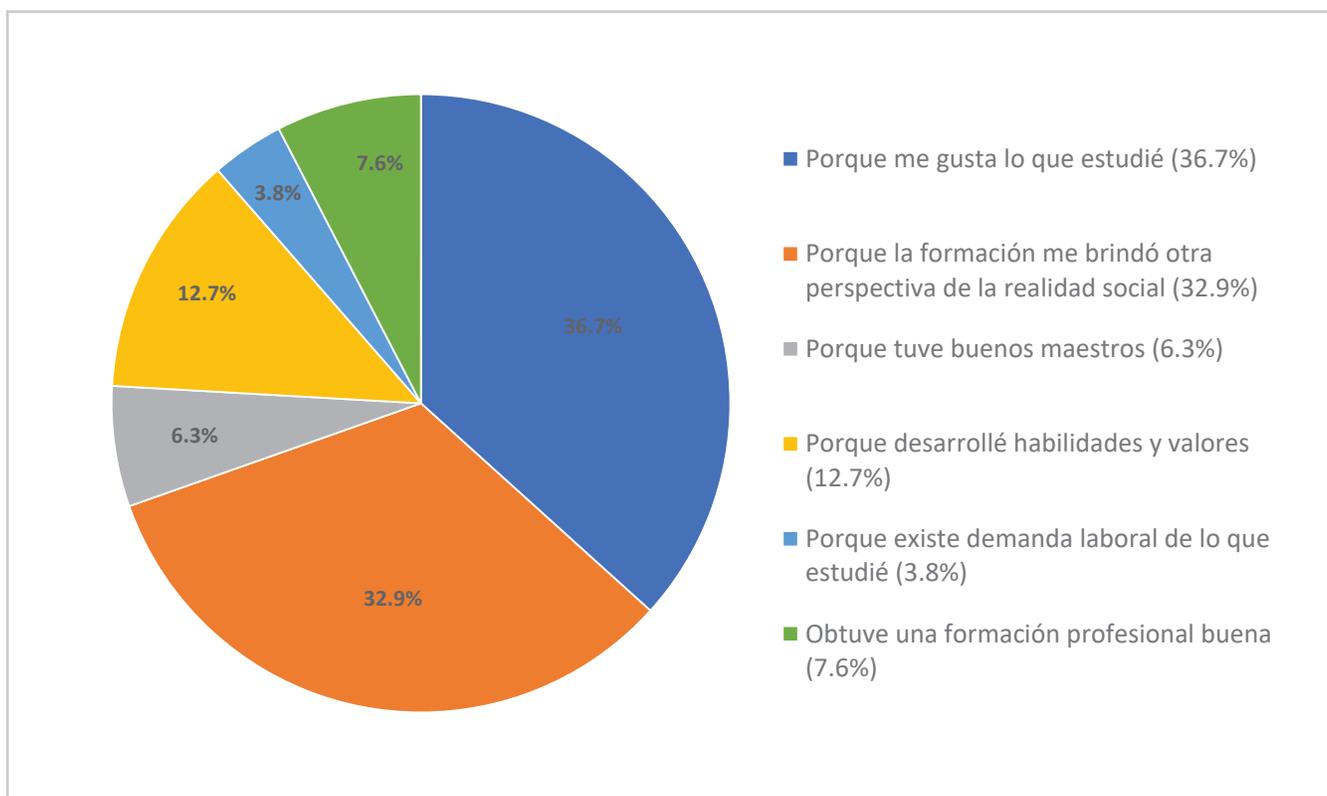
Para los que respondieron de manera negativa, se les preguntó por la carrera que elegirían, obteniendo múltiples respuestas, algunas muy diferentes a lo que estudiaron. Del mismo modo, se les preguntó a los egresados sobre la razón por la cual optarían por otra carrera, siendo las razones principales la falta de ingresos; la poca demanda de su profesión; por razones de índole personal, así como la poca oferta educativa en la ciudad capital.

En relación con las expectativas de los egresados al ingresar a la universidad, un 69% de los egresados dijo estar (sumamente) satisfecho con su elección profesional; en contraste a un 7.8% de egresados que dijo lo contrario.

**Tabla 7:** Satisfacción con la formación profesional con respecto a las expectativas iniciales

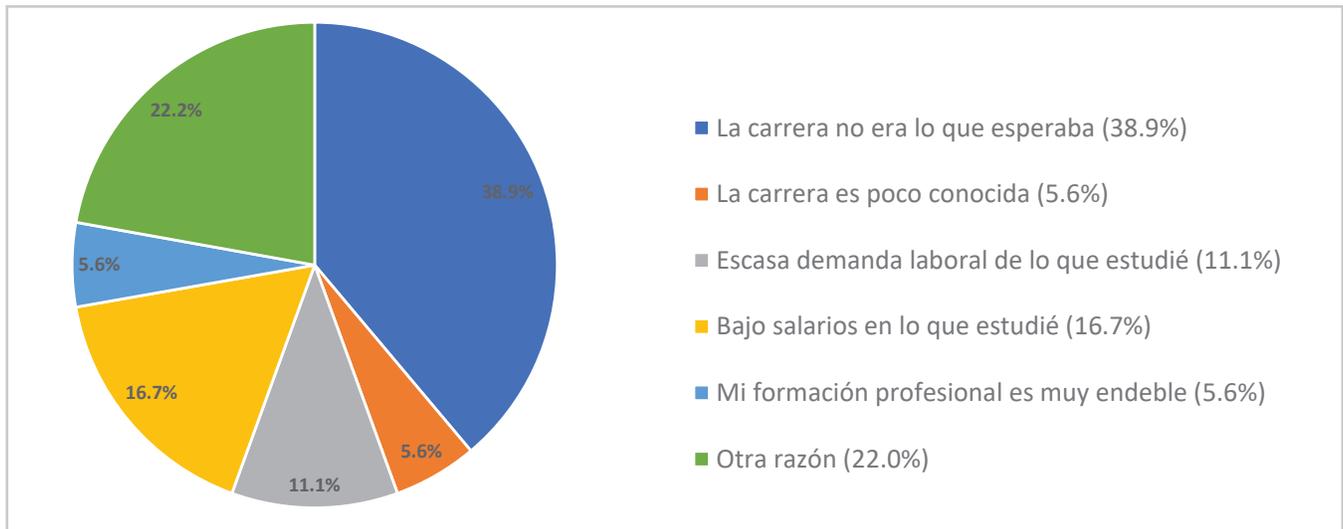
<b>Sumamente satisfecho</b>	<b>13.8%</b>
<b>Satisfecho</b>	<b>55.2%</b>
<b>Regular</b>	<b>23.3%</b>
<b>Insatisfecho</b>	<b>6.9%</b>
<b>Sumamente insatisfecho</b>	<b>0.9%</b>

Dentro de las razones por las cuales los egresados calificaron como satisfactoria o sumamente satisfactoria su formación profesional, un 36.7% de ellos manifestó que es debido al gusto por la profesión elegida; un 32.9% dijo que la formación recibida le brindó otra perspectiva de la realidad social y que ello había sido razón suficiente; un 12.7% mencionó que durante la formación había desarrollado habilidades y valores; apenas un 7.69% se dijo satisfecho por la buena formación profesional; tan solo un 6.3% dijo que debido a los buenos maestros, y finalmente, un 3.8% de los egresados manifestó estar satisfecho debido a la demanda laboral de su carrera.



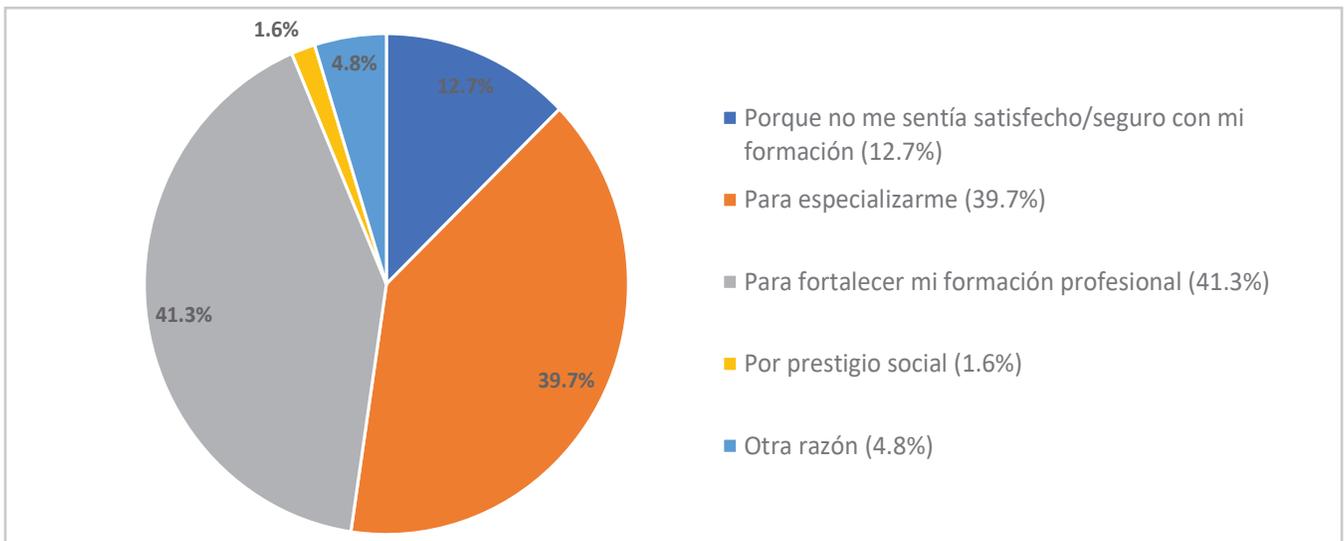
**Figura 1:** Razones por las cuales los egresados se encuentran satisfechos o sumamente satisfechos con la formación profesional

Por el contrario, las razones por las cuales los egresados se mostraron insatisfechos o sumamente insatisfechos con la formación profesional recibida fueron en un 38.9% debido a que la carrera no era lo que esperaban; seguido por un 22.2% que dijo que habían sido razones externas; en un 16.7% de los casos, la razón se debe a los bajos salarios percibidos; mientras que en un 11.1% de los egresados dijo estar insatisfecho debido a la escasa demanda laboral de lo estudiado. Finalmente, el 5.6% expresó insatisfacción por el desconocimiento de la carrera y la endeble formación profesional recibida.



**Figura 2:** Razones por las cuales los egresados se encuentran insatisfechos o sumamente insatisfechos con la formación profesional

La continuidad en la formación fue uno de los aspectos considerados en la realización de este instrumento: para ello se preguntó a los egresados si seguían estudiando y cuáles eran las razones por las que habían decidido continuar sus estudios postgraduados, obteniendo los resultados siguientes. Del total de egresados, el 52.63% había decidido seguir estudiando posterior a la conclusión de sus estudios, mientras que el 47.37% decidió no hacerlo. Como parte de las razones dadas por los egresados para continuar sus estudios se encuentra principalmente la necesidad de fortalecer su formación profesional al menos en el 41.3% de los entrevistados; le sigue la especialización con un 39.7% de las preferencias; un 12.07% de los egresados manifestó haber decidido continuar estudiando debido a que no se sentían satisfechos o seguros con su formación; por prestigio social, un 1.6% de los egresados; por último, un 4.8% de los egresados dio como razones respuestas ajenas al cuestionario.



**Figura 3:** Razones por las cuáles los egresados decidieron continuar su formación

A la luz de los hallazgos, se da apertura a otro tipo de interrogantes acerca de las *debilidades de la formación profesional* de la institución universitaria. La sección correspondiente a los problemas para obtener un empleo, y es importante mencionar que esta solo fue contestada por aquellos egresados que tienen o estuvieron buscando un trabajo – 104 participantes – considerando este elemento como el primer filtro. El segundo filtro correspondió a si tuvieron problemas o no; por consiguiente, del total de participantes de esta sección, solo un 55.23% de egresados manifestó que sí tuvo problemas para conseguir un empleo, mientras que el 44.76% restante dijo no haber tenido ningún problema.

Con la finalidad de ahondar en el tema, se les preguntó a los egresados que dijeron haber tenido problemas sobre las razones que pudieron haber influido. Las respuestas indican que son varias las razones por las cuales tuvieron demora o por las cuales no han logrado insertarse en el mercado laboral, siendo las principales: la desactualización de los planes de estudio, la poca pertinencia en el mercado laboral, la poca claridad sobre dónde buscar trabajo al egresar. Dentro de estas resaltan, en primer y segundo lugar, las pocas o nulas prácticas profesionales – 56.89% – y la falta de contextualización del plan de estudios de la carrera con el contexto – 41.37% – como un determinante en la demora al emplearse.

Respecto a la variable factores, los datos muestran que los egresados asignaron una mayor ponderación a aquellos elementos que tienen que ver con el desarrollo, por parte de la institución, de sus conocimientos y habilidades, tales como la trabajar en equipo – 71.54% –, la continuación de los estudios – 72.11% –, y pensar creativamente – 76.91% –. Estos datos coinciden con resultados antes mencionados en el apartado sociodemográfico donde el 52.63% de los egresados de la institución universitaria decide continuar con sus estudios. Por el lado de los factores de la institución y/o carrera, se observa que destacan los elementos más pertenecientes al campo laboral tales como la coincidencia de la carrera con las necesidades de la empresa – 58% –, y la experiencia laboral previa – 52.87% –.

Al realizar el análisis de las respuestas, se ubicó diferentes condiciones laborales en la muestra, por lo que se pensó que existirían diferencias de opinión por la particularidad de cada caso. Dado lo anterior, se optó por dividir la muestra según su situación laboral. Es importante mencionar, por un lado, que 40 encuestados

se encontraban laborando y manifestaron no haber tenido problemas; por el otro lado, que 11 egresados señalaron no tener un empleo porque no lo buscaron, por lo que solo contestaron el cuestionario hasta el apartado de satisfacción. Por lo tanto, solo se consideraron dos grupos para cotejar sus problemas y factores; primero, los egresados con trabajo; segundo, los que, pese a su búsqueda, no laboran. Tanto en el primer como en el segundo grupo, únicamente se distingue una diferencia en los egresados sin empleo y que buscaron uno, y es la falta de conocimiento de un segundo o tercer idioma, el cual fue un obstáculo significativo para estos.

El análisis factorial de las tres variables de estudio, satisfacción, problemas y factores, señalan que las carreras con el grado más alto son las licenciaturas en Derecho y Economía y Finanzas; es decir, los egresados en estas carreras son los que se encuentran más satisfechos de toda la muestra. En el siguiente lugar, en orden descendente, se encuentra la licenciatura en Sistemas Comerciales, y finalmente, Lengua Inglesa. Sin embargo, la carrera que le atribuyó mayor peso a los problemas para obtener un empleo también es Derecho. Seguidamente se ubican las licenciaturas en Lengua Inglesa y Sistemas Comerciales; en un cuarto nivel – menor grado – Economía y Finanzas.

Se observa en la siguiente figura que todas las carreras se encuentran por encima de la media; es decir, que gran parte los egresados de las carreras de estudio consideran que los factores de la formación profesional influyen en la obtención de un empleo, encontrándose como la más alta la carrera de Derecho, luego Lengua Inglesa, Economía y Finanzas y finalmente, Sistemas comerciales.

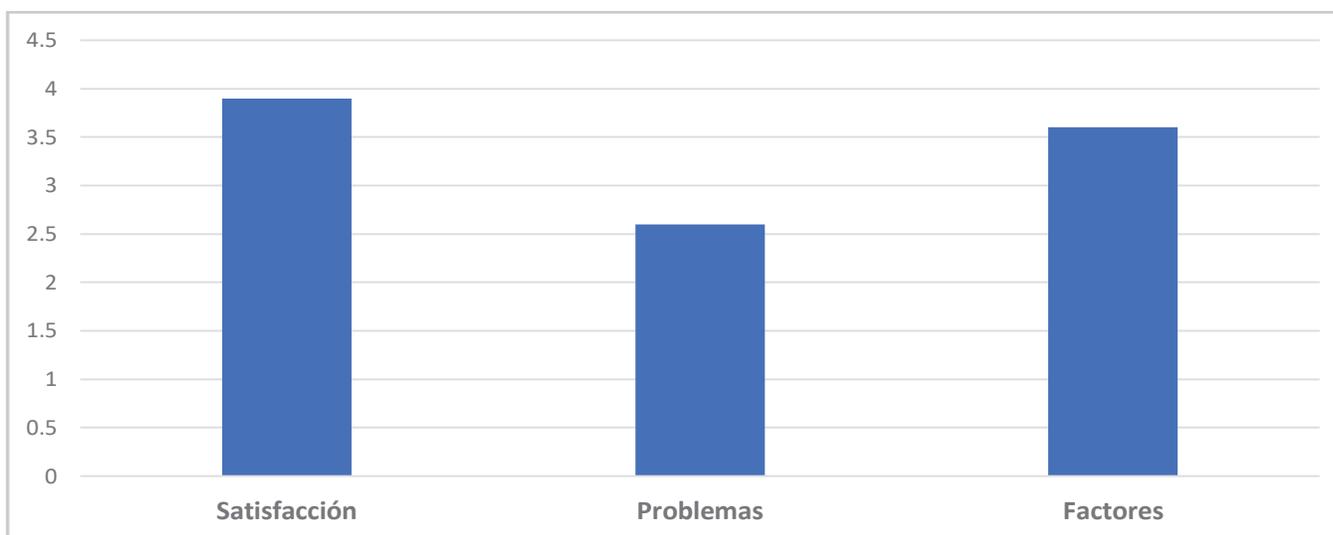


Figura 4: Media de cada dimensión

Como puede notarse, se ubica que la carrera con menor grado de satisfacción fue Lengua Inglesa; la única carrera que otorgó un grado de importancia a los problemas fue Derecho; finalmente, pese a que se observó que todas las carreras señalaron los factores de la formación profesional como significativos, estos no se encuentran en un nivel deseado – entre 4 y 5 – dichos resultados sientan las bases para futuros trabajos de otra índole o incluso señalan las áreas débiles a trabajar por parte de cada programa educativo.

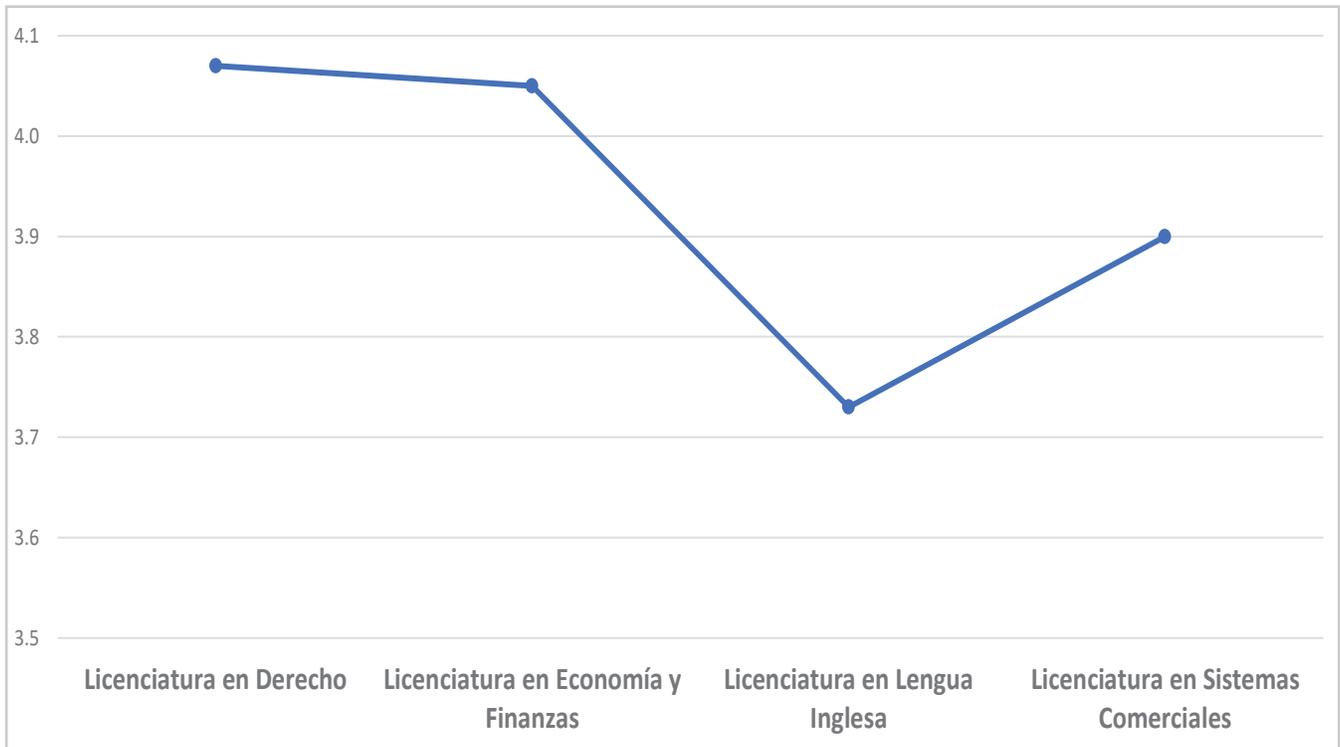


Figura 5: Promedio de satisfacción por carrera

Se realizó la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 99%, por lo que una vez estimado el error estándar para las dimensiones *satisfacción*, *problemas* y *factores*, se procedió a la construcción de los límites inferior y superior. Para ello se eligió un nivel de confianza del 99%, por lo que el valor de  $Z_{\alpha/2}$  es igual a 2.57. Una vez construidos los intervalos de confianza, se prosiguió a determinar la cantidad de respuestas que se encontraron por arriba del límite inferior de cada carrera. Así, se encontró que hubo 21 egresados de Derecho; 17 de Economía y Finanzas; 16 de Sistemas Comerciales, y 12 de Lengua Inglesa. Adicionalmente, se realizó una prueba de análisis de varianza (ANOVA), la cual nos sirve para comparar varios grupos en una variable cuantitativa. Esta prueba es una generalización del contraste de igualdad de medias para las dos muestras independientes. Se aplica para contrastar la igualdad de medias de tres o más poblaciones independientes. El análisis de varianza se hizo por cada dimensión. La hipótesis nula dio como resultado que la media de cada carrera es igual para el tratamiento de *satisfacción*, *problemas* o *factores*.

Tras todo lo anterior, se afirma que el 57.89% de los entrevistados dijeron estar satisfechos o muy satisfechos con la formación recibida en la UQROO, mientras que, el 43% dijeron no estar satisfechos con la formación. A su vez, se identificó el grado de importancia que el egresado otorgó a los problemas que enfrenta para obtener un empleo siendo que 32.76% dijo haber tenido algún problema para obtenerlo. Empero, se encontró que el 61.76% considera que debido a su formación profesional pudo conseguir empleo con más facilidad.

Una vez que se conformaron las tres variables de estudio, se pudo correlacionar dichas variables. La tabla siguiente indica que existe una correlación entre la satisfacción con la formación profesional y los factores que influyen en la obtención de un empleo. Sin embargo, en cuanto a la correlación de la variable satisfacción con los problemas, no existe correlación alguna.

Tabla 8: Correlaciones por dimensiones

Dimensiones		Satisfacción	Problemas	Factores
<b>Satisfacción</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>1</b>	<b>-.154</b>	<b>.263**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.210</b>	<b>.210</b>	<b>.009</b>
	<b>N</b>	<b>116</b>	<b>68</b>	<b>98</b>
<b>Problemas</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>-.154</b>	<b>1</b>	<b>-.095</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.210</b>	<b>.210</b>	<b>.475</b>
	<b>N</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>59</b>
<b>Factores</b>	<b>Correlación de Pearson</b>	<b>.263**</b>	<b>-.095</b>	<b>1</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.009</b>	<b>.475</b>	<b>.009</b>
	<b>N</b>	<b>98</b>	<b>59</b>	<b>98</b>

**\*\*La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)**

Este resultado arriba presentado, aunque no es el esperado, denota que los egresados, si bien tienen problemas en su inserción laboral, esta no condiciona o está relacionada con el grado de satisfacción con su formación profesional. No obstante, los datos mostraron coincidencias entre los factores de la formación en los que más insatisfacción hay en los egresados con los problemas que usualmente tienen en su trayectoria a un empleo. Por ejemplo, y en relación a la pregunta, qué tan satisfechos están los egresados con la formación profesional que recibieron, el análisis por sub-variable permitió identificar, en general, que el grado de satisfacción con la formación profesional recibida es del 57.89% de los egresados, mientras que el 43.10% se dijeron no satisfechos con esta. Por lo que podría inferirse que, el indicador de calidad de las carreras observadas – Derecho, Economía y Finanzas, Lengua Inglesa y Sistemas Comerciales – tiene una tendencia por arriba del 50%, generando así significativas áreas de oportunidad – 43.10% – para mejorar este indicador.

Los resultados del estudio, en comparación con los datos encontrados en la revisión literaria, permiten tener un panorama más amplio de cómo se encuentran los indicadores de satisfacción a nivel nacional; Romo, et al (2012) en la Universidad de Chihuahua encontraron un nivel de satisfacción de 70.83%. Un dato relevante es el contraste entre programas educativos de distintas universidades, Romo, et al mencionan que la satisfacción de la carrera de Lengua Inglesa contó

con un 93%; mientras que, en esta investigación se encontró un grado de satisfacción del 68%, lo cual muestra una diferencia de 25% siendo las mismas licenciaturas. Asimismo, el grado de satisfacción de los egresados con su formación profesional de este estudio es menor al hallado por otros autores (Hermosillo, Banda & Hernández, 2011; Sánchez, Chiñas & Zapata, 2014; Román, Franco & Gordillo, 2015) en los cuales los niveles generales de satisfacción son de 70.18%, 97.4%, y 75.3% correspondientes a otras instituciones de educación superior.

Finalmente, se encuentra que el grado de satisfacción de los egresados obtenido en este estudio – 56.9% – frente a los resultados encontrados y cotejados en los estudios de seguimientos de egresados realizados anteriormente – 61.66% – en el doceavo estudio de la UQRoo (2013) es menor. Sin embargo, frente a los resultados encontrados en los estudios de seguimientos de egresados realizados anteriormente, aunque es menor el indicador de satisfacción encontrado, la comparación no sería tan certera debido a la diferencia en el método para el cálculo del indicador de satisfacción. Específicamente hablando, se contrastaron los niveles de satisfacción por cada carrera de estudio, analizando cuáles cuentan con mayor grado de satisfacción y en cuáles, dicho nivel podría ser una llamada de atención. Los datos señalaron que las licenciaturas con mayor grado de satisfacción son Derecho – 67.74% – y Economía y Finanzas – 65.38% –; seguidamente en

porcentaje se encontró Sistemas Comerciales – 53.33% – y finalmente, Lengua Inglesa – 44.44% –.

En relación a los problemas que enfrentaron y los factores relacionados con su formación profesional que influyeron en la obtención de un empleo, en general se encontró la falta de vinculación de las prácticas profesionales con la carrera que se cursó y la falta o pocas prácticas profesionales. Asimismo, los datos señalan la falta de conocimiento de un segundo o tercer idioma; la desactualización de los contenidos; y la falta de contextualización del plan de estudios con el mercado laboral son un obstáculo constante para los egresados. Este problema coincide con el reporte de González, González y Martínez (2014) quienes identificaron como un problema la falta de conocimiento de un segundo idioma. A su vez, De Gasperin, et al (2015) obtuvieron como conclusión de su estudio sobre el seguimiento a egresados que se debería actualizar los contenidos y métodos de enseñanza periódicamente.

Respecto a los factores pertenecientes a la formación profesional, la buena aceptación de la carrera en el mercado laboral resaltó como un elemento que los egresados consideraron decisivo en la obtención de empleo; además, dentro de los factores se destacó el hecho de que la formación profesional los haya vinculado con alguna institución o empresa para la obtención de experiencia previa. Lo anterior coincide con los datos señalados por Alonso (2014) en su investigación en la cual el 20% estableció que la falta de experiencia fue un factor determinante para no poder insertarse con prontitud al mercado laboral. De la misma forma, estudios de la propia universidad hechos anteriormente demuestran que en Economía y Finanzas un principal obstáculo es la falta de experiencia; por su parte, los egresados de la Licenciatura en Lengua Inglesa afirman que el problema es la oferta de trabajo poco atractiva; en lo que se refiere a Sistemas Comerciales, la dificultad es que las carreras son poco conocidas, las ofertas de trabajo poco atractivas y la escasa experiencia laboral.

En suma, del total de egresados, el 32.76% considera haber tenido algún problema; por otra parte, el 67.24% señalaron no haber tenido problemas para conseguir empleo. También se encuentra que, el 57.76% considera a los factores de su formación profesional como un factor decisivo para conseguir empleo y se observa que las variables de estudio coinciden en apuntar hacia factores o problemas que hacen referencia hacia las

prácticas profesionales y la experiencia laboral previa, ya sea por la ausencia o la pertinencia de estas.

Resulta necesario recordar que, por ser este un estudio de naturaleza descriptiva-correlacional, no se busca explicar la causa y forma de la relación aquí estudiada, sino que se evalúa el grado de relación y lo que ocurre en la mayoría de los casos y no en todos los casos en particular. Por tanto, la correlación entre la satisfacción y los factores es de  $r = .263$  y  $p < 0.05$ . Este resultado, según la teoría, indica una alta y significativa correlación entre la satisfacción con la formación profesional recibida y los factores, obtenidos de la misma, que influyeron en la obtención de un empleo; no obstante, no sucedió lo mismo en el caso de los problemas, por lo que es necesario tomar con precaución estos hallazgos. Los resultados deben interpretarse como una tendencia de la situación por cuanto solo informan las razones de su satisfacción o insatisfacción.

Los datos señalan que, si bien el egresado se puede encontrar satisfecho con su formación profesional, esto no guarda relación alguna con los problemas que pueda tener para obtener un empleo. Resulta importante ahondar en los aspectos clave que podrían generar la variación entre las expectativas iniciales con la satisfacción final del egresado. Cabe recalcar que, las prácticas laborales suponen para muchos estudiantes su primera experiencia laboral, o al menos su primera experiencia relacionada directamente con su campo de estudio, de ahí que deba ponerse más atención en la falta de dichas prácticas en la formación profesional.

Tener indicadores que señalen que los universitarios ven su paso por la universidad como un esfuerzo encaminado a la posterior obtención de un trabajo no es de extrañar. Este indicador que, si bien puede resultar subjetivo, no pierde relevancia, ya que, a través de los resultados generados, se puede divisar áreas de oportunidad o aquella varianza que se menciona en la teoría de Deming (1940) respecto a la calidad de los servicios ofrecidos.

Se debe tener en cuenta que los estudios de seguimiento de egresados tienen pocas posibilidades de comparación debido principalmente a que las metodologías utilizadas varían, así como los diseños muestrales utilizados. También, son estudios en donde es difícil observar posibles cambios en la ubicación laboral y de la opinión de los egresados sobre la formación recibida, pues en esta investigación no se realiza un seguimiento como tal, aunque diversas

instituciones han publicado estudios de egresados tanto de licenciatura como de posgrado, la mayoría se caracterizan por tener un carácter administrativo.

### Conclusiones

En esta investigación se mostró un panorama sobre uno de los desafíos centrales asumidos en los últimos años: el del seguimiento de egresados y el aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior. Se presentaron los estudios donde se consideran los procesos en evaluación de la calidad a través de la satisfacción de los egresados de las universidades. Se observa en muchas de las investigaciones expuestas la falta de inclusión de un enfoque teórico con la finalidad de justificar sus resultados; estos no presentan un análisis profundo acerca de la satisfacción del egresado con su formación profesional, los problemas y sus razones. Se limitan únicamente al análisis de datos y explicación de las encuestas realizadas.

Se encontró que el único enfoque teórico que ha sido utilizado y del cual han derivado modelos para estudiar la calidad por medio de la satisfacción es la teoría de la gestión de la calidad. Por lo que se sostiene en este artículo que, a pesar de que en sus inicios los estudios de egresados e inserción laboral hallaban explicación en la teoría del capital humano, con el transcurso del tiempo el contexto demanda teorías emergentes que ayuden a explicar el fenómeno de la inserción laboral. Por lo que se recomienda tener presentes dos perspectivas diferentes, la psico-social (la teoría de la jerarquía de las necesidades y la de existencia, relación y crecimiento); y la económico-administrativa (la teoría bifactorial y la del ajuste al trabajo) retomando únicamente el concepto de satisfacción como unidad de medida.

Se aprecia que las universidades indagan más sobre los indicadores de satisfacción profesional que sobre las características sobre la inserción y el desempeño laboral de los egresados, y para indagar se valen de otras alternativas metodológicas como los modelos SEUE, SERQUAL y SERVPERF para analizar este tema. Tanto la educación como la economía han estructurado teorías alrededor de los fenómenos que enfrentan el mercado y los egresados. De aquí que no se les deba estudiar como disciplinas aisladas la una de la otra, ya que existen otros factores latentes en los estudios de seguimientos a egresados como lo es la satisfacción de estos con la formación profesional otorgada por las instituciones de educación superior.

Los hallazgos de la investigación también afirman la necesidad de diseñar un plan atractivo de prácticas profesionales en las carreras estudiadas, que permitan al egresado resolver gran parte de sus dudas respecto

a dónde buscar empleo, siendo también resuelta la falta de experiencia y la contextualización de lo estudiado con el mercado laboral. También se observan áreas de oportunidad para la institución en cuanto a la actualización de los planes de estudio y la planeación de los programas educativos en el contexto educativo y laboral.

Tras la aportación de los datos sobre la satisfacción de los egresados con respecto de su formación, así como cuáles son los principales problemas que enfrentan y los factores que influyen en la obtención de un empleo, se hacen las siguientes recomendaciones a los que toman las decisiones académicas:

- Al estratificar la muestra, solo se hizo en primer grado, por lo que se sugiere estratificarla en segundo grado si se quiere hacer un análisis por segmentación de géneros.
- El correo electrónico y el Internet son los medios más efectivos para la realización de encuestas de medición de la satisfacción; sin embargo, el uso de redes sociales para encuestar fue aún más práctico, por lo que se debe seguir considerando su uso en el futuro.
- Para poder comparar los niveles de satisfacción o insatisfacción de la institución universitaria históricamente, se propone utilizar mediciones similares en futuros trabajos para afirmar si existe, en contraste con otros estudios, una disminución o aumento en los resultados.
- Se debe promover la aplicación de las prácticas profesionales para todas las carreras, puesto que los problemas, los factores, e incluso la literatura mencionan la necesidad presente o futura de la experiencia laboral previa.

Finalmente, todo conduce a reflexionar acerca de la calidad de la educación universitaria desde su nicho epistemológico más completo. Por principio de cuentas, debe responderse qué se entiende por el término en el ámbito de la educación superior y, sobre todo, sus elementos que afectan directamente a la enseñanza y la eficacia institucional para asegurar la inserción de sus egresados al mercado laboral. La calidad se va consolidando como una visión del tema de los profesionales y equipos directivos más comprometidos, quienes incorporan el nivel de la satisfacción de sus estudiantes y egresados; la acción formativa de su profesorado y la cultura institucional, cuya calidad no es un eslogan, sino una realidad constatable, percibida, con indicadores y procedimientos concretos de modo que, paulatinamente, se dejaría de investigar el grado de satisfacción para pasar al seguimiento de egresados

eficaces y eficientes. (Zabalza, 2009). Sin duda, no se puede exigir productos de alta calidad, si los procesos educativos diseñados fueron de baja calidad. Asimismo, no se puede esperar que los egresados insertos en el mercado laboral se sientan satisfechos de la formación universitaria recibida si esta no asegura todos y cada uno de los aspectos de la calidad en todas sus dimensiones.

## Referencias

- Alderfer, C. P. (1972). An empirical test of a new theory of human needs. En *Organizational Behavior and Human Performance* 4. 142-175.
- Alonso, R. (2014). Licenciados en Administración Pública y Ciencias Políticas: Un estudio de egresados. *Revista de Evaluación Educativa*. Vol. 3, Núm 2.
- Angulo, G.M., Quejada, R. & M. Yañez. (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: El problema de la Teoría del Capital Humano y señalización. En *Revista de la Educación Superior*. Vol XLI(3), No. 163. Julio-Septiembre. Pp. 51-66
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (1998). *Esquema básico para estudios de egresados en educación superior. Propuesta*. México: ANUIES.
- Belfield, C., y Harris, R. (2002). How well do theories of job matching explain variations in job satisfaction across education levels? Evidence for uk graduates. En *Applied Economics*, 34, 535-548.
- Burgos, B., & López, K. (2010). La situación del mercado laboral de profesionistas. En *Revista de la Educación Superior*, 39(4), Octubre-Diciembre. Pp.19-33.
- Carnoy, M. (1982). Economía y educación. *Revista del Consejo Nacional Técnico de la Educación*, 3(4), Abril-Junio. Pp, 40.
- Collins, R. (1989). *La Sociedad Credencialista. Sociología Histórica de la Educación y Estratificación*. Madrid: AKAL.
- De Gasperin, R., Gutiérrez, L. M., Salazar, E., A., Pérez & N. I., (2015). Nivel de logro y satisfacción del Sistema de Enseñanza Abierta. En *Memorias del encuentro Internacional de Educación a Distancia*, 3(3). Obtenido: <http://www.udgvirtual.udg.mx/remed/index.php/memorias/article/view/27>
- Deming, W. Edwards. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Santos.
- Doeringer, P., & Piore, M. (1987). *Mercados internos de trabajo y análisis laboral*, Madrid, Ministerio de Trabajo y S.S.
- Duque, O., Edison, J., Chaparro, P., & Cesar, R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. En *Criterio libre*, 10(10), 159-192.
- Ferreira, M.; Avitabile, C.; Botero, J.; Haimovich, F. & S. Urzúa. (2017). *Momento decisivo. La educación superior en América Latina y el Caribe*. Washington: Banco Mundial
- García, M., Gil, I., & Berenguer, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. En *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6 (15), 26-49.
- Glenn, N. D., & Weave, C. N. (1982). Evidence on education and job satisfaction. En *Social Forces*, 61(1), septiembre, 46-55.
- González, N., González, C., & Martínez, P. (2014). Potencialidades y limitaciones en la inserción laboral de los titulados universitarios: Una visión desde la UMU y la UCC. En *Procedia-Social and Behavioral Sciences* (139), 403-411.
- Hermosillo, H., Banda, S., & Feliciano, H. (2011). Pensar en políticas educativas emergentes con base en dos indicadores: El seguimiento de egresados y la opinión de empleadores. En *Ciencia UAT*, 22(4), 38-47.
- Herzberg, F. (1996). *Work and the nature man*. Ohio: The world publishing.
- Herzberg, F.; Mausner, B & B. Snyderman (2017). *The motivation to work*. NY: Routledge.
- Leontaridi, M.R. (1998). Segmented labour markets: theory and evidence. En *Journal of Economics Surveys*. Vol. 12 (1), 63-101.
- Maneiro, N., Mejías, A., Romero, M., & Zerpa, J. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. En *EDUCERE*, 12(43), 797-804.
- Maslow, Abraham H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mungaray, A. (2001). La educación superior y el mercado de trabajo profesional. En *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Universidad Autónoma de Baja California, 3(1), 1-12.

- Olaskoaga J., Marúm E., Rosario V. & Pérez D. (2013). *Universidades en movimiento. El debate acerca de la gestión de la calidad y las actitudes del profesorado ante las transformaciones universitarias*. México: ANUIES, Dirección de medios editoriales.
- Parra, E. (2014). *Medición de la satisfacción de usuarios*. Colombia. Obtenido [http://gicuv.univalle.edu.co/03\\_revisión\\_dirección/revisiónNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisión_dirección/revisiónNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf)
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Tesis Doctoral. Universidad de la Coruña, España. Obtenido: <http://ruc.udc.es/handle/2183/12349>
- Piore, M. & Doeringer, P. (1985). *Mercados internos de trabajo y análisis laboral*. España: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Rodríguez, E. (2007) Políticas y estrategias de inserción laboral y empresarial de jóvenes en América Latina: el desafío de la empleabilidad. En *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 2(1), 75-126. Obtenido: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-715X2004000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2004000100004&lng=en&tlng=es)
- Román, J. C., Franco, R. T., & Gordillo, A. E. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. En *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(3), 103-112.
- Romo, J. R., Mendoza, G., & Flores, G. (2012). *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la facultad de filosofía y letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. Obtenido:[http://cie.uach.mx/cd/docs/area\\_04/a4p11.pdf](http://cie.uach.mx/cd/docs/area_04/a4p11.pdf)
- Sánchez, F. M., Castañeda, S., Herrera, J. L., & Castañeda, J. (2015). *Estudio de egresados de la maestría en Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma de Zacatecas*. Obtenido en:[http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/antiores/32/32\\_Sanchez.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/32/32_Sanchez.pdf)
- Schultz, T. (1959). Investment in man: an economist's view. En *Social Service Review*, 33(2), Julio Pp. 109-117.
- \_\_\_\_ (1972). *El valor económico de la educación*. México: Tecnos.
- Segura, C.M. & Chávez, M.E. (2016). Cumplir un sueño. Percepciones y expectativas sobre los estudios profesionales entre los estudiantes indígenas de la Universidad Autónoma de Chapingo. En *Revista Mexicana de Investigación Educativa (RMIE)*, Vol. 21, Núm. 71, 1021-1045.
- Thurow, L. (2012). Un modelo de competencia por los puestos de trabajo. En M. Friedman. *Paro e inflación*. Madrid: Alianza Editorial. Pp. 67-74
- Universidad de Quintana Roo. (2013). *XII Estudio de seguimiento de egresados*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Velandia S., F.; Ardón C., N. & Jara N., Ma. I., (2007). Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. En *Revista Gerencia y Políticas de Salud* [en línea], Vol. 6, Núm 13, Julio-Diciembre. Pp. 139-168. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>>
- Zabalza B., M.A. (2009). *Competencias docentes del profesorado universitario: Calidad y desarrollo profesional*. Barcelona: Narcea.