

# **RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS JULIO 2017**

## **Autores:**

Gustavo G. Molina Garzón (ggmolinag@yahoo.es), Kelvin Rosado Cusme (kelag19@gmail.com)

## **RESUMEN**

El presente trabajo presenta resultados de la encuesta de satisfacción de graduados que se realizó en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en julio de 2017, para la realización de este proceso se desarrolló una metodología de investigación de mercados, el cuestionario utilizado emplea una escala Likert con valores de 1 equivalente a Deficiente hasta 5 que equivale a Excelente, luego de aplicado el cuestionario, se procedió a calcular un promedio de calificación en las diferentes secciones que posee, así tenemos por ejemplo que en la sección 3, correspondiente a la superación de expectativas se obtuvo un puntaje de 80% de satisfacción, finalmente el trabajo presenta las conclusiones respectivas sobre el proceso realizado, los valores observados y las posibles razones de esos datos.

## **INTRODUCCIÓN**

A la fecha, las diferentes instituciones de educación superior del país, se encuentran en un proceso de evaluación y acreditación de calidad, por lo que entre los datos que se requieren para este proceso, están los proporcionados por los graduados y los egresados, es así que la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ha diseñado un sistema de seguimiento a graduados, donde se incluye una evaluación de la satisfacción del egresado por lo realizado por la carrera en la que ha estudiado, además que este tipo de evaluación sirve como insumo para el mejoramiento continuo de los involucrados. La finalidad de la obtención de estos datos es desarrollar un sistema de mejoramiento de diferentes procesos administrativos y académicos que se realizan en la institución, además de presentar las deficiencias que el graduado observa. Este cuestionario se diseñó en la coordinación de evaluación que tiene la institución y donde participaron

miembros de todas y cada una de las carreras que posee la ESPAM MFL, el cuestionario se dividió en tres criterios principales y luego en subcriterios, de la siguiente manera:

Criterios a evaluar	Preguntas
A. Satisfacción con procesos académicos e infraestructura	
A.1. Calidad de la información y orientación recibida en la carrera	11
A.2. Calidad de los elementos del plan curricular	17
A.3. Calidad de los servicios educativos y las condiciones de infraestructura de acuerdo a la experiencia durante los estudios	18
B. Satisfacción con el nivel adquirido en competencias básicas, profesionalizantes y transversales	
B1. Medida en que adquirió las competencias básicas durante la realización de la carrera	6
B2. Medida en que adquirió las competencias profesionales durante la carrera	6
B3. Medida en que adquirió las competencias transversales durante la carrera	6
C. Superación de expectativas	
C1. Evolución hacia la mejora continua percibida por los y las estudiantes	3

El manejo de los datos se basa en la escala de Likert, qué es un tipo de escala de medición, consiste en una escala sicométrica para una mejor comprensión de opiniones y actitudes de un consumidor (en este caso el graduado) hacia una marca (la institución), sirve principalmente para determinar el grado de conformidad hacia una premisa consiste en puntuar la respuesta, de tal manera que se pueda (QuestionPro, 2017)

Entre los resultados que presentan otras universidades tenemos la de Universidad Casa Grande (2017), en su página web, donde se presenta la

Satisfacción General de los estudiantes entre sus conclusiones señalan el reforzar habilidades numéricas en los Graduados.

También podemos citar los datos de Seguimiento de Graduados por parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (2017), donde se expresa que las debilidades está el énfasis en estadística e investigación.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se ha planteado la metodología de la investigación de mercados (Malhotra,2008) que se puede dividir en tres secciones:

- I. Planificación de la investigación
- II. Diseño de la investigación
- III. Ejecución y puesta en práctica

### **I. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El primer paso o fase es especificar los objetivos de la investigación. Esta fase consistiría en tratar de plantear el problema de toma de decisiones como una pregunta que ha de ser contestada al final de la investigación. La segunda fase sería establecer las exigencias de información. En esta segunda fase se suele elaborar un listado de la información relevante necesaria para cumplir o satisfacer los objetivos que se han establecido en la etapa anterior. La tercera fase es determinar el valor estimado de la información a obtener, y decidir si el coste que tiene la información es menor o no que el valor que ésta nos aporta.

### **II. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La cuarta fase es definir el enfoque de la investigación, es decir, a que fuentes de información se van a acudir: primaria o secundaria, que serían primarias para nuestro caso. La quinta fase es el desarrollo específico del enfoque de investigación. En esta quinta fase se realizan las siguientes tareas o actividades:

- a) Determinar o diseñar los procedimientos que nos permitirán obtener los datos necesarios para llevar a cabo la investigación. Estos procedimientos son, fundamentalmente, tres:

- Investigación exploratoria: Se diseña para producir ideas, formular de forma más precisa y familiarizarse con los problemas, plantear hipótesis, identificar

información relevante para detallar objetivos. Son estudios preliminares, cualitativos, flexibles, vinculados a la creatividad, al sentido común y a la intuición del investigador.

- Investigación descriptiva: Se trataría de describir las características (demográficas, socioeconómicas, etc.) de un problema, cuantificar los comportamientos, explicar actitudes. El procedimiento usual de la investigación descriptiva es el de realización de encuestas o paneles.

- Investigación causal: Su propósito es conseguir establecer relaciones causa-efecto. Aunque la investigación descriptiva puede ser utilizada en estos casos, el mejor método para analizar causalidades es la experimentación comercial.

b) Elaborar o desarrollar un Plan de Muestreo que contempla tres decisiones: A quién entrevistar, A cuántos entrevistar La forma de seleccionarlos.

c) Establecer los Métodos de Contacto, es decir, como se va a contactar con el objeto de estudio.

d) Seleccionar a los investigadores y elaborar un Presupuesto del Estudio.

### **III. EJECUCIÓN Y PUESTA EN PRÁCTICA**

La sexta fase es recoger y analizar la información que comprende actividades como la recolección de datos, el trabajo de campo, la codificación y tabulación de los datos, el procesamiento de los datos y el análisis e interpretación de la información obtenida. La séptima y última fase es la interpretación de resultados y presentación de conclusiones. Se debe presentar un resumen comprensible de los principales resultados derivados del estudio que se ha llevado a cabo. Los resultados se presentarán en tablas y mapas gráficos que expliquen las relaciones existentes entre las diversas variables analizadas.

Dentro de los materiales, tenemos cuestionarios y software computacional, se utilizó la herramienta Power BI, Excel y el sistema de gestión de encuestas, proporcionado por la unidad de producción de software de la ESPAM MFL para la toma de datos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

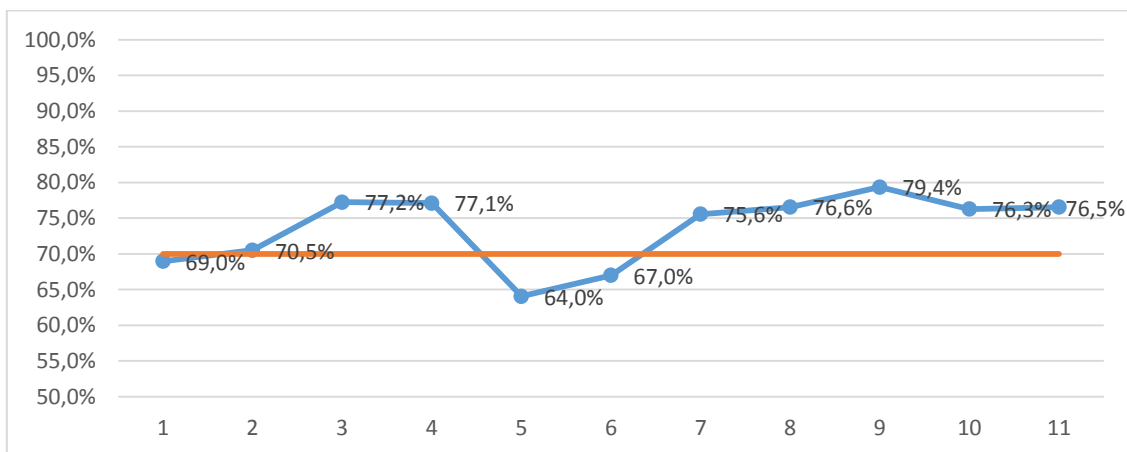
Una vez obtenida la información se procede a obtener puntajes por cada pregunta y su aportación al criterio y al subcriterio, de tal manera que se obtienen los resultados siguientes:

CARRERA	Encuestados	CARRERA	Encuestados
MEDICINA VETERINARIA	17	INGENIERÍA EN TURISMO	12
MEDIO AMBIENTE	64	INFORMÁTICA	13
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	24	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	8
AGRÍCOLA	13	AGROINDUSTRIAS	27
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>		

Entre los resultados que se presentan son los siguientes:

El nivel de satisfacción con la *Calidad de la información y orientación recibida en la Carrera*, se obtuvo un promedio general de 73% de satisfacción, las preguntas de manera individual se presentan en la gráfica 1.

Gráfica 1. Calificación de los ítems de calidad de la información y orientación recibida en la Carrera



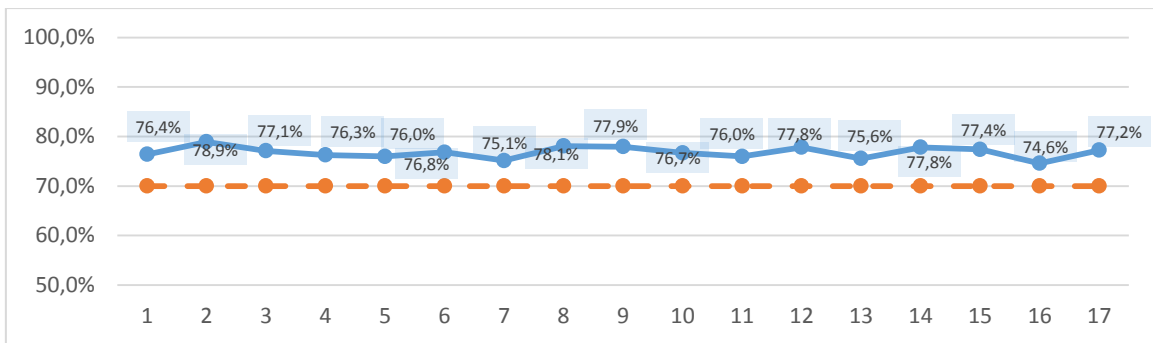
FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

El punto más bajo que se observa es el criterio sobre *Información sobre las ofertas de postgrado para el desarrollo profesional*, con un puntaje de 64% de satisfacción, mientras que el más alto es el de *Orientación a los estudiantes en investigación/proyectos*, con 79%, esto se da por el hecho de ser graduados y

que sus prioridades están enfocadas en desarrollo de tesis, búsqueda de trabajo y realización de postgrados.

El segundo criterio evaluado es la *Calidad de los elementos del Plan Curricular*, con un nivel de satisfacción de 76,8%, los resultados para cada criterio son los siguientes:

Gráfica 2. Calificación de los ítems Calidad de los elementos del Plan Curricular

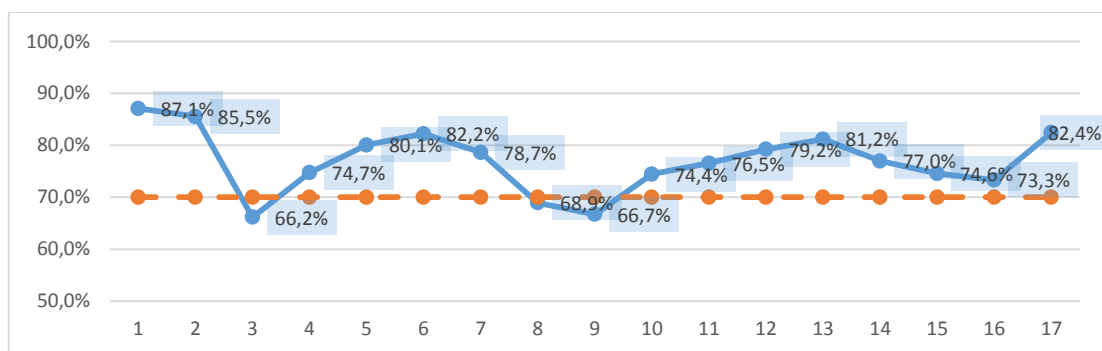


FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL

En este aspecto no se presenta mayores variaciones de los datos.

El siguiente aspecto evaluado es la *Calidad de los servicios educativos y las condiciones de infraestructura de acuerdo a la experiencia durante los estudios*, con un promedio general de satisfacción de 77,0%

Gráfica 3. Calificación de los ítems de Calidad de los servicios educativos y las condiciones de infraestructura de acuerdo a la experiencia durante los estudios



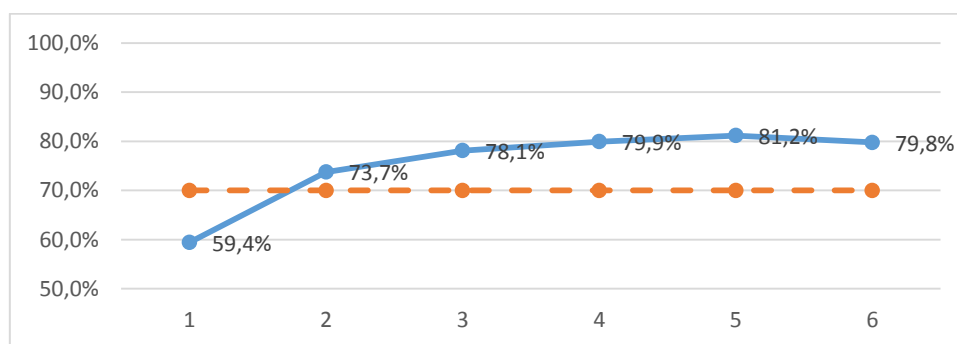
FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

Los puntos más altos se obtienen en las condiciones de las aulas: mobiliario, aire, espacio, etc. Y en los recursos tecnológicos en el aula: proyector, pantalla, entre otros. Mientras que los más bajos son los de Conectividad a internet y

Medios de transporte para llegar a tiempo a la jornada lectiva y actividades complementarias.

La segunda sección del cuestionario corresponde a *Satisfacción con el nivel adquirido en competencias básicas, profesionalizantes y transversales*, dentro de esta se encuentra la opción de B1. Medida en que adquirió las competencias básicas durante la realización de la carrera, alcanzando un promedio general de 75,4%. Las preguntas en esta sección se presentan en la gráfica siguiente:

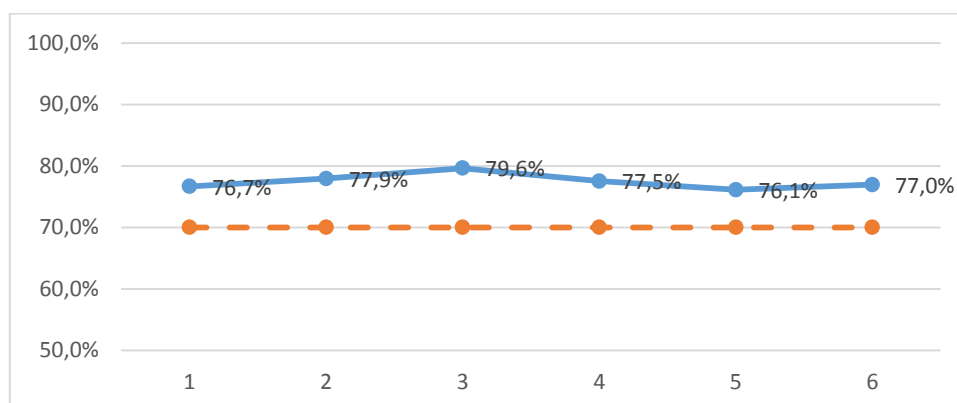
Gráfica 4. Calificación de la Medida en que adquirió las competencias básicas durante la realización de la carrera



FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

Donde la calificación más baja es el *Dominio de al menos un segundo idioma*. La segunda subsección, donde se evalúa la satisfacción de la *Medida en que adquirió las competencias profesionales durante la carrera*, se obtiene un promedio general de 77.5 % y los resultados por pregunta se presentan en la gráfica siguiente:

Gráfica 5. Calificación de la Medida en que adquirió las competencias profesionales durante la carrera

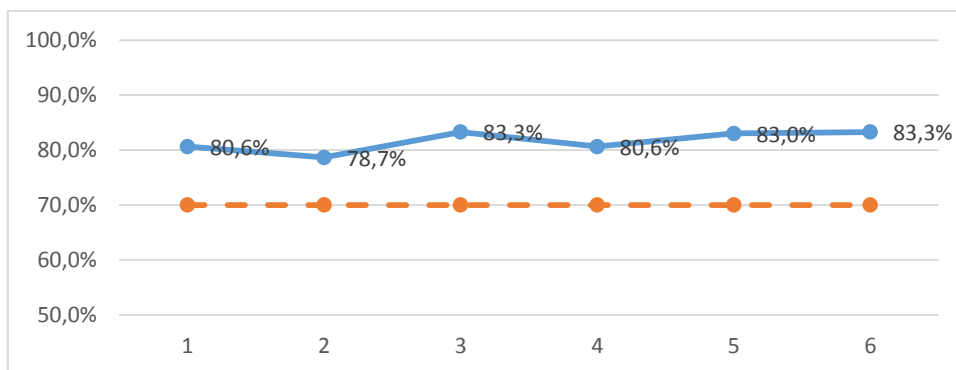


FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

En este caso no se presentan datos con mayor dispersión.

La sección 3, corresponde a la *Medida en que adquirió las competencias transversales durante la carrera*, donde se obtuvo un promedio general 81.6%, las preguntas evaluadas de esta sección y su puntaje se presenta en la gráfica siguiente:

Gráfica 6. Calificación de la Medida en que adquirió las competencias transversales durante la carrera

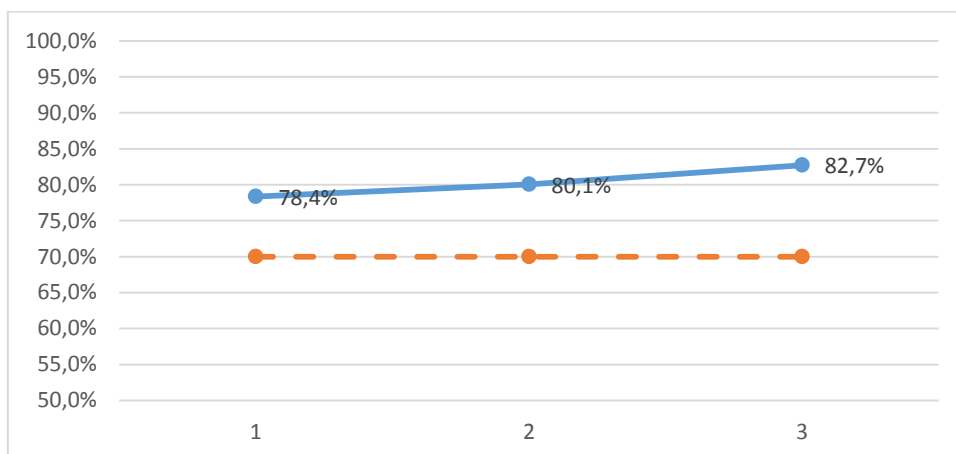


FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

En esta sección no se presentan mayores variaciones de los datos.

La tercera sección corresponde a la *Superación de expectativas*, con un promedio general 80,4%, los resultados por pregunta se presentan en la gráfica siguiente:

Gráfica 7. Calificación de Evolución hacia la mejora continua percibida por los y las estudiantes



FUENTE: Graduados de la ESPAM MFL (Julio 2017)

En este caso tampoco se observa una variable que resalte entre las otras, de manera positiva ni negativa.



## CONCLUSIONES

Entre los criterios de manera general, tenemos que la *Calidad de la información y orientación recibida en la Carrera*, tiene uno de los promedios más bajos con Promedio General 73%, mientras que la evaluación sobre la *Medida en que adquirió las competencias transversales durante la carrera*, tiene uno de los promedios más altos con un valor de 81,6%, los puntajes más bajos obtenidos son por Información sobre las ofertas de postgrado para el desarrollo profesional, Dominio de al menos un segundo idioma y los medios de transporte para llegar a tiempo a la jornada lectiva y actividades complementarias. Mientras que los puntajes más altos son Condición de las aulas: mobiliario, aire, espacio, Recursos tecnológicos en el aula: proyector, pantallas, y la Capacidad para analizar variantes de solución a problemas bajo principios de eficiencia y ética. De manera general se observa que los graduados presentan sus propias necesidades en la institución, sin que esto le quite validez al procesamiento de evaluar todos los aspectos de su vida estudiantil, además el hecho de que no se han visto en el plano laboral, genera más expectativa y el deseo de desarrollarlo de la mejor manera, por lo que sería conveniente realizar una próxima investigación aplicando este cuestionario a graduados que ya poseen por lo menos seis meses fuera de la institución para contrastar sus resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Fernández Núñez, Lissette (2007). ¿Cómo se elabora un cuestionario? Butlletí LaRecerca. Universitat de Barcelona
- Informe de Satisfacción de los Graduados 2017, (2017). Coordinación General de Evaluación. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López
- Malhotra, Naresh (2008), Investigación de Mercados. Pearson Education, México
- Microsoft, (2017), ¿cómo crear un gráfico de principio a fin? Página web: [<https://support.office.com/es-es/article/Crear-un-gr%C3%A1fico-de-principio-a-fin-0baf399e-dd61-4e18-8a73-b3fd5d5680c2>] Revisado el 05 de octubre de 2017

PUCE – Escuela de Enfermería (2014). Encuesta de Retroalimentación académica – medicina Página web: [ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/Medicina/CEAACES/PERTINENCIA/PERTINENCIA%20(P)/P1.2%20Seguimiento%20a%20Graduados/1.2.4%20Actas/SEGUIMIENTO%20EGRESADOS-%20GRADUADOS%20-%20copia.PDF] revisada el 16 de octubre de 2017

- QuestionPro(2017). ¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla? Página web, [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/] revisada el 9 de octubre de 2017
- Universidad Casa Grande (2017). Estudios de Seguimiento. Página web: [http:// <http://www.casagrande.edu.ec/casagrande/graduados/estudios-de-seguimiento/>] revisada el 13 de octubre de 2017

## ANEXOS

### ANEXO 1. CRITERIOS EVALUADOS

CRITERIOS E ITEMS		VALORACIÓN				
<b>A. SATISFACCIÓN CON PROCESOS ACADÉMICOS E INFRAESTRUCTURA</b>						
<b>A.1. Calidad de la información y orientación recibida en la Carrera</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿Cómo califica la calidad de la información y orientación recibida en la Carrera?						
1	Acompañamiento para llevar a cabo proyectos de emprendimiento					
2	Asesoramiento para la realización de las prácticas pre-profesionales					
3	Atención a las solicitudes de los estudiantes ante Dirección de Carrera y Coordinadores/as					
4	Información al inicio del semestre (nivel) sobre actividades académicas planificadas					
5	Información sobre las ofertas de postgrado para el desarrollo profesional					
6	Información sobre las salidas profesionales de la carrera (niveles de empleabilidad)					
7	Información veraz y oportuna del personal administrativo de la Carrera					
8	Oportunidad de contactar con los/las docentes fuera del aula (presencial, online o telefónica)					
9	Orientación a los estudiantes en investigación/proyectos					
10	Socialización de los Reglamentos académicos y					

	demás normativa de la ESPAM MFL				
11	Tutoría académica en general durante la carrera				

<b>A.2. Calidad de los elementos del Plan Curricular</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿Cómo califica la calidad de algunos elementos del Plan Curricular?						
1	Actividades programadas vinculadas con la comunidad (vinculación)					
2	Actualidad de los contenidos de las actividades de docencia					
3	Calidad bibliográfica de las materias (física y virtual)					
4	Calidad desarrollo-productiva de las prácticas de laboratorio y/o campo					
5	Distribución horaria de las asignaturas					
6	Lineamientos metodológicos de los/las docentes					
7	Malla curricular: número de asignaturas por áreas (básica, humanística y de especialización)					
8	Nivel profesionalizante de las prácticas pre-profesionales					
9	Nivel técnico-científico de las prácticas de aplicación y experimentación					
10	Niveles de cumplimiento de las tutorías académicas					
11	Número de estudiantes en el aula para seguir la asignatura					
12	Oportunidad para participar en proyectos de investigación					
13	Perfil de los y las docentes con la asignatura impartida					
14	Profundidad alcanzada de los contenidos de las asignaturas					
15	Recursos didácticos utilizados por los docentes para alcanzar los logros de aprendizaje					
16	Seguimiento del trabajo autónomo realizado por los y las estudiantes					
17	Utilización de las Guías de prácticas de laboratorios/talleres, centros de simulación y visitas a empresas					

<b>A.3. Calidad de los servicios educativos y las condiciones de infraestructura de acuerdo a la experiencia durante los estudios</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿Cómo califica los servicios educativos y las condiciones de infraestructura durante su etapa como estudiante?						
1	Acceso a publicar artículos o noticias en las revistas o en Radio Politécnica					
2	Área de orientación académica y vocacional					

3	Calidad, en general, de las instalaciones universitarias					
4	Condición de las aulas: mobiliario, aire, espacio, ...					
5	Conectividad a internet					
6	Espacios comunes para trabajo en equipo					
7	Espacios verdes de esparcimiento estudiantil					
8	Lugares para actividades prácticas: laboratorios, centros de simulación, campo, unidades de producción y talleres					
9	Medios de transporte para llegar a tiempo a la jornada lectiva y actividades complementarias					
10	Organización física (espacio) en biblioteca					
11	Participación de los estudiantes en la definición de las políticas de la universidad					
12	Posibilidad de participar en actividades culturales, musicales y deportivas					
13	Recursos bibliográficos y base de datos científicas digitales en la biblioteca					
14	Recursos destinados a becas educativas por parte de Bienestar Estudiantil					
15	Recursos tecnológicos en el aula: proyector, pantallas,...					
16	Servicios de bienestar estudiantil ofrecidos por la ESPAM MFL: atención médica y odontológica					
17	Servicios higiénicos: número, limpieza, acceso,...					
18	Utilidad de Radio Politécnica					

## B. SATISFACCIÓN CON EL NIVEL ADQUIRIDO EN COMPETENCIAS BÁSICAS, PROFESIONALIZANTES Y TRANSVERSALES

<b>B1. Medida en que adquirió las competencias básicas durante la realización de la carrera</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿Qué nivel cree que ha adquirido en las siguientes competencias básicas?						
1	Capacidad de redacción					
2	Capacidad lectora, comprensiva y de análisis de textos					
3	Control ortográfico y de reglas gramaticales					
4	Dominio de al menos un segundo idioma					
5	Fluidez verbal y amplio vocabulario en la exposición oral de un tema					
6	Manejo eficiente de las TICs (Técnicas de Información y Comunicación)					

<b>B2. Medida en que adquirió las competencias profesionales durante la carrera</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿En qué medida ha obtenido las siguientes competencias profesionales?						
1	Buenas prácticas sobre el manejo de equipos, materiales y reactivos de los Laboratorios y Talleres					

2	Capacidad para diseñar proyectos de investigación					
3	Capacidad para obtener, organizar y sintetizar información técnico-científica					
4	Dominio de las normas que contiene el Manual de Investigación sobre la escritura de Informes científicos y artículos					
5	Facilidad para identificar y resolver problemas de la profesión					
6	Iniciativa para elaborar propuesta de emprendimiento					

<b>B3. Medida en que adquirió las competencias transversales durante la carrera</b>		1- Deficiente	2- Regular	3- Bueno	4- Muy bueno	5- Excelente
¿Cómo valora las competencias transversales adquiridas?						
1	Capacidad para analizar variantes de solución a problemas bajo principios de eficiencia y ética					
2	Capacidad para insertarse y adaptarse a diversos grupos humanos con respeto a las diferencias					
3	Disposición para trabajar en equipo bajo los principios de tolerancia y colaboración					
4	Dominio de un estilo comunicativo asertivo					
5	Planificación y organización del tiempo de acuerdo a la importancia y prioridad de las actividades					
6	Sensibilidad ambiental y de aprovechamiento de recursos					

## **C. SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS**

<b>C1. Evolución hacia la mejora continua percibida por los y las estudiantes</b>						
1	¿Cómo considera el perfil de egreso obtenido en la ESPAM MFL, de cara a insertarse en el sistema productivo?					
2	¿Ha observado mejoras en el funcionamiento de su Carrera en el último semestre?					
3	¿Qué calificación general le daría a la ESPAM MFL?					