



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Políticas y Humanidades

Título de la tesis

Presenta: Ashanti Pérez Medina

**Trabajo de tesis elaborado para obtener el grado de
Maestra en Educación**



Directora de tesis

Dra. Addy Rodríguez Betanzos

Chetumal, Quintana Roo, a 24 de agosto de 2016.

Esta investigación fue financiada por recursos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

**UNIVERSIDAD DE
QUINTANA ROO
SERVICIOS ESCOLARES
TITULACIONES**





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
División de Ciencias Políticas y Humanidades

La satisfacción de los egresados universitarios con respecto de su formación profesional

Presenta: **Ashanti Pérez Medina**

Trabajo de tesis elaborado para obtener el grado de
Maestro(a) en Educación

Aprobado por

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS:

PRESIDENTE: _____
Dr. Jaime Dionisio Cuevas Domínguez

SECRETARIO: _____
Dra. Addy Rodríguez Betanzos

VOCAL: _____
Dr. Luis Fernando Cabrera Castellanos

SUPLENTE: _____
Mtro. Eleazar Santiago Galván Saavedra

SUPLENTE: _____
Mtra. Geraldine Díaz Argaez



Chetumal, Quintana Roo, Agosto de 2016

Agradecimientos

Esta investigación fue financiada con recursos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).

Resumen

En los últimos años, promovido por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), se ha desarrollado una creciente participación de las instituciones de educación superior en estudios de seguimiento de egresados, para conocer el grado de satisfacción relacionado con la formación recibida, así como su ubicación actual y desarrollo en el mercado laboral. El principal objetivo del presente estudio fue determinar el grado de satisfacción de los egresados con respecto de su formación profesional, así como identificar cuáles son los factores y los problemas en la obtención de un empleo de los programas educativos de Derecho, Economía y Finanzas, Sistemas Comerciales y Lengua Inglesa. Para ello se realizó y aplicó un cuestionario a 114 egresados. A la luz de los resultados se señala que el 57.89% de los egresados se encuentra satisfecho con su formación profesional; que los principales problemas son la falta de vinculación de las prácticas profesionales con la carrera que se cursó y la falta o pocas prácticas profesionales. En relación con los factores pertenecientes a la formación profesional, destacaron la buena aceptación de la carrera en el mercado laboral y, la vinculación con alguna institución o empresa para la obtención de experiencia previa. Del estudio se concluye, que es altamente recomendable dar continuidad al programa de seguimiento de egresados para incorporar los elementos curriculares que den mayor pertinencia a la formación universitaria.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, calidad, factores, problemas, egresados

Contenido

Capítulo 1. Introducción.....	4
1.1 Antecedentes de la investigación	4
1.2 Problemas de Investigación	5
1.3 Objetivos y preguntas de la Investigación	8
1.4 Delimitaciones justificantes de la investigación	9
Capítulo 2. Los egresados y la satisfacción de los estudios universitarios: Una revisión de la literatura	11
2.1 Trabajos con enfoques clásicos y emergentes de seguimiento de egresados.....	12
2.2 Satisfacción de los egresados con su formación profesional	16
2.3 Estudios de seguimiento de egresados en IES mexicanas	27
Capítulo 3. Enfoques teóricos sobre egreso y satisfacción universitaria.....	41
3.1 Satisfacción en el ámbito educativo.....	41
3.2 Educación y economía.....	43
3.3 La Universidad de Quintana Roo: Un contexto de investigación	48
Capítulo 4. Estudio empírico en la Universidad de Quintana Roo	50
4.1 Diseño de investigación.....	50
4.2 Los términos y las variables de investigación.....	51
4.3 Población y muestra de la UQRoo	52
4.4 Selección del instrumento.....	54
4.4. Diseño del instrumento y pilotaje.....	54
Capítulo 5. El análisis de los datos	64
Capítulo 6. Discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones	87
6.1 Conclusiones.....	90
6.2 Recomendaciones.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93

Contenido de tablas y de figuras

Tabla 1. Variables y Sub-variables de estudio.....	51
Tabla 2. Número promedio de alumnos inscritos por programa académico y promedio de egresados por programa académico de la UQROO 2007-2014.....	52
Tabla 3. Estructura del instrumento de ANUIES	55
Tabla 4. Dimensiones del instrumento.....	56
Tabla 5. Número de preguntas que integran las dimensiones.	57
Tabla 6. Calculo de alfa de Cronbach por dimensiones.	59
Figura 1. Gráfico de sedimentación.....	60
Figura 2. Razones para elegir una carrera en la UQROO	65
Figura 3. Sector de trabajo de los egresados de la UQROO.....	66
Figura 4. Expectativa de los egresados sobre la formación profesional al ingresar a la UQROO....	69
Figura 5. Satisfacción con la formación profesional con respecto a las expectativas iniciales	70
Figura 6. Razones por las cuales los egresados se encuentran satisfechos o sumamente satisfechos con la formación profesional	71
Figura 7. Razones por las cuales los egresados se encuentran insatisfechos o sumamente insatisfechos con la formación profesional	72
Figura 8. Razones por las cuáles los egresados decidieron continuar su formación.....	73
Figura 9. Promedio de satisfacción por carrera	81
Figura 10. Promedio de problemas por carreras	81
Figura 11. Promedio de factores por carrera	82

Capítulo 1. Introducción

1.1 Antecedentes de la investigación

En la educación superior los objetivos que principalmente se sitúan son la calidad educativa y la efectiva inserción de los egresados al mercado laboral para que éstos se desempeñen exitosamente en el mismo. Sin embargo, no es algo que se logre fácilmente pues, por un lado, la sociedad estudiantil y empleadora se enfrenta a la gran heterogeneidad de los niveles de calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES), y por el otro lado los egresados, en ocasiones, enfrentan numerosas dificultades al momento de insertarse en la vida profesional, lo que implica retos más desafiantes para las IES.

Además, dichas dificultades que los graduados enfrentan en la obtención de un empleo son de todo tipo de índole, ya sea de formación profesional, de la misma profesión, problemas personales e incluso socio económicos. Sin embargo, esta inclusión de egresados al mercado laboral parece cumplirse en los estudios que reportan un aumento de los índices de inserción laboral. Puesto que al buscar estudios al respecto, éstos muestran un aumento de los índices de inserción laboral por parte de los egresados; no obstante, el hecho de contar con un empleo no dice mucho respecto de los índices de calidad o satisfacción con la formación profesional por parte del egresado.

En respuesta a las necesidades surgidas por los cambios antes mencionados, las IES realizan investigaciones en materia de seguimiento de egresados que se han adoptado como sistemas de gestión para medir y evaluar el impacto de sus programas de estudio (Rubio, 1998; Salas, 2013), donde éstas, han empezado a enfocarse en satisfacer las necesidades tanto de sus estudiantes como de la sociedad con respecto al mercado laboral (Ramos, 2006).

Por consiguiente, el interés de este trabajo de investigación se ubica en el ámbito de la relación educación-evaluación de la calidad a través de la satisfacción, pero desde la perspectiva y punto de vista del egresado acerca de su formación. Interesa saber, por un lado, qué tan satisfecho está el egresado de su formación profesional y la relación que esto guarda con el empleo o los empleos que hasta ahora haya obtenido. Por el otro, identificar los problemas que enfrentan y los factores que han influenciado la obtención de un empleo.

1.2 Problemas de Investigación

Diversas evidencias estadísticas han mostrado, derivado de un desequilibrio entre la oferta y la demanda laboral, un incremento en la tasa de desempleo al interior de las Entidades Federativas (Banco Mundial, 2014; INEGI, 2014; Navarro-Cendejas, 2014). Paralelamente al desempleo, se observa un aumento en el nivel de escolaridad de la fuerza de trabajo (CONEVAL, 2014) lo cual implica que las personas que se integran al mercado de trabajo se han ido preparando académicamente con la intención de obtener un mejor empleo. Sin embargo Vázquez (2006) señala que, en la actualidad, esto por sí sólo no garantiza, por una parte, que el profesionista que posee mayor preparación académica y profesional, obtenga una mayor remuneración en su trabajo o, en su defecto, logre incorporarse al mercado laboral; por otra parte, tampoco significa que las IES cumplan con su objetivo final con la sociedad y mucho menos que los profesionistas estén satisfechos con lo que han obtenido.

En este tenor, los organismos públicos y privados realizan esfuerzos constantes por ofrecer a la mayor parte de la población oportunidades de estudios de nivel superior; pese a ello, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2013) un alto índice de profesionistas calificados para un empleo muchas veces no cuentan con uno o se encuentran desubicados respecto de su profesión. Sin embargo, dicho porcentaje de jóvenes que no trabajan se reduce mientras éstos elevan el número de años estudiados. No obstante, INEGI indica que tanto el país como en Quintana Roo se presenta una tendencia particular, los jóvenes más preparados son el grupo que mayores tasas de desempleo tienen en comparación con adultos con el mismo grado de estudios (INEGI, 2011; OCDE, 2013). Por tanto, el panorama del mercado laboral para las futuras generaciones egresadas del nivel superior se traduce en desafíos e incertidumbre y es justo donde radica el problema de investigación de este trabajo.

Aunado a la problemática laboral, con la mencionada expansión de la cobertura en la educación superior, se presentan paralelamente problemas sobre la calidad de las IES, por lo que presentan una clara tendencia a medir y mejorar la calidad de sus servicios educativos, generalmente con fines de certificación o en búsqueda de la excelencia académica. De aquí que la calidad en la educación superior adquiera singular relevancia, ya

que por este medio se espera asegurar la competitividad, darle valor agregado al recurso humano y por ende lograr una mejor inserción de los egresados en el ámbito laboral. No obstante, la opinión de los estudiantes respecto de este hecho no se ha sido averiguada en muchos casos y mucho menos su relación con la obtención de un empleo.

Dado este fenómeno económico y educativo en el ámbito nacional y estatal, surge la necesidad de generar instrumentos desde la educación superior como lo son los estudios de seguimiento de egresados ya que estos son, efectivamente, un medio valioso para posibles relaciones aspectos como el inestable panorama que enfrenta el egresado, cómo su formación profesional obtenida en la IES le ayuda a afrontarlo y más importante aún si éste se encuentra satisfecho.

Al respecto cabría señalar, los primeros estudios de seguimientos de egresados realizados en México se centraron en obtener información de sus profesionistas en el mercado de trabajo e indagar la opinión de los mismos sobre la formación recibida (Valenti & Varela, 2004). Actualmente, dichos seguimientos se han realizado en el país, también, con otros propósitos como para obtener mayor conocimiento en el área de investigación e identificar diferentes líneas trabajadas. De acuerdo con Navarro, *et.al* (2009) estos estudios se han convertido en uno de los documentos institucionales requeridos por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) al evaluar la administración y gestión en las IES.

De acuerdo con Navarro M (1998) los estudios de egresados buscan describir características sobre su inserción y desempeño laboral para poder evaluar los programas educativos que han cursado, dichos estudios se inscriben en el campo de la relación entre la educación y el mercado laboral. De igual forma, Fresán (1998) defiende que éstos constituyen una herramienta para el autoconocimiento y para la planeación de procesos de mejora y consolidación de las IES. Ciertamente, los estudios de egresados son un medio de reflexión institucional que permiten una valoración respecto de la calidad de la formación brindada por las IES, 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 que intentan explicar la problemática arriba señalada, desde el punto de vista de la relación educación mercado

laboral, pocos son los estudios que intentan ver el problema desde la visión del alumno. He aquí donde se encuentra este trabajo de investigación; es decir, en un acercamiento al tema desde la perspectiva del egresado, de su satisfacción y la relación de ésta con los problemas y los factores que influyen en la obtención de un empleo.

La Universidad de Quintana Roo cuenta con registros de estudios de seguimientos de egresados a partir del año 2000; así como con doce trabajos de investigación relacionados con este tema. Estos además de ser un instrumento de evaluación para la institución, también identifican el grado de satisfacción de los alumnos y/o profesionistas. De igual forma, 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. Sin embargo, a pesar de la existencia de numerosas investigaciones, éstas no realizaron un análisis teórico de la desarticulación existente en la transición del egreso a la inserción laboral, la relación que hay entre la satisfacción de los egresados y los empleos hasta ahora obtenidos ni de los problemas enfrentados, así como los factores que ayudaron en el proceso de obtención de un empleo. De aquí la importancia de realizar estudios pertinentes que permitan a la UQROO tomar decisiones congruentes con las actuales necesidades de la población estudiantil y conocer el destino de los mismos.

Lo anterior nos remite a los diversos resultados de las evidencias empíricas que la UQROO llevó a cabo en los cuales se muestra que, ante un escenario con dificultades para obtener trabajo o la posible falta de oportunidades en un mercado laboral, el mayor porcentaje de egresados se encuentra trabajando y que, por lo tanto la universidad cumple con su objetivo principal. Sin embargo, hacer este estudio de seguimiento de egresados nos permite abarcar otros tipos de alcances que no se limitan únicamente a conocer el destino de sus estudiantes en el mercado laboral, la retroalimentación de sus programas de estudio o de su infraestructura, sino también nos permite evaluar la calidad educativa a través de la satisfacción con la formación recibida o con la profesión elegida. De igual manera, estos estudios permiten identificar fenómenos de índole educativo en la formación que determinan el proceso de la inserción laboral en los egresados.

Este trabajo además de dotar de información a las autoridades para evaluar de mejor manera los contenidos impartidos por la UQROO y de ubicar laboralmente a sus egresados,

atendiendo la información planteada con anterioridad, buscó conjuntar información que permita determinar el grado de satisfacción con la formación profesional y relacionar ésta con problemas que enfrentan en la búsqueda de un trabajo y los factores que les permiten obtener uno. Asimismo, con los resultados que proporcionó este estudio, se generó una reflexión acerca de la evaluación de la calidad de la institución y de la situación del mercado laboral en el que se desenvuelven los egresados. Por ello el estudio tuvo como objetivo el siguiente.

1.3 Objetivos y preguntas de la Investigación

Determinar el grado de satisfacción de los egresados de cuatro licenciaturas de la UQROO respecto de su formación profesional, así como los problemas que enfrentaron y los factores que influyeron relacionados con su formación profesional en la obtención de un empleo.

Los objetivos específicos

1. Determinar el grado de satisfacción de los egresados de las licenciaturas de Derecho, Economía y Finanzas, Lengua Inglesa y Sistemas Comerciales respecto de su formación profesional.
2. Identificar los problemas que enfrentaron los egresados y los factores que influyeron relacionados con su formación en la obtención de un empleo.
3. Analizar si existe relación entre la formación profesional de los profesionistas, los problemas que enfrentan y los factores que influyen en la obtención de un empleo.

Por consiguiente, las cuestiones a resolver durante la investigación fueron:

1. ¿Qué tan satisfechos están los egresados con la formación profesional que recibieron?
2. ¿Cuáles son los problemas que enfrentaron y los factores relacionados con su formación profesional que influyeron en la obtención de un empleo?
3. ¿Qué relación guarda la satisfacción con la formación profesional con los problemas que enfrentan y los factores que influyen en la obtención de un empleo?

1.4 Delimitaciones justificantes de la investigación

Los resultados de esta investigación van dirigidos a contar con información que fortalezca los estudios de egresados realizados en la UQROO en lo que a la percepción que estos tienen de su formación profesional. A su vez, se proyectó proporcionar información actual sobre el impacto de la formación recibida en la UQROO que pudiera servir y retroalimentar los procesos de mejora de la calidad de los planes de estudio. Finalmente, esta investigación permitirá contar una perspectiva más amplia sobre la calidad y la pertinencia del proceso de formación profesional, así como la tendencia de los mercados laborales en los que se desenvuelven los profesionistas egresados de la UQROO.

Respecto a los alcances de este estudio, cabe mencionar que esta investigación constituye la apertura institucional de una línea de investigación sobre un campo que someramente ha sido tocado en la entidad, ya que aunque se han realizado numerosos seguimientos de egresados de todas las carreras de la UQROO, escasamente se han desarrollado estudios que aborden teórica y críticamente las relaciones entre la educación superior, la satisfacción con su formación profesional y el trabajo, utilizando información empírica.

La primera limitación que hay que mencionar es respecto a que la calidad de las IES se ha estudiado desde diferentes enfoques, el presente seguimiento de egresados se plantea desde un modelo que explica la calidad de las IES a través de la evaluación de la satisfacción de los principales entes educativos – estudiantes, egresados, docentes y administrativos –. Este trabajo se limitó al estudio de la satisfacción de los egresados de la UQROO.

Otra limitante que fue el análisis de la muestra poblacional principalmente debido a la posibilidad de migración posterior al egreso, cambio de correo electrónico o número telefónico por parte de los estudiantes. Igualmente cabe resaltar que el estudio se hizo en función a los profesionistas que hayan egresado de las licenciaturas de Derecho, Economía y Finanzas, Lengua Inglesa y Sistemas Comerciales de la UQROO campus Chetumal de las generaciones 2007, 2008, 2009 y 2010. El hecho de que la muestra de esta investigación fue estratificada solo nos permitió ubicar a egresados cohortes a las generaciones

mencionadas anteriormente, por lo tanto los resultados no se pueden generalizar a la población total de egresados de la Universidad.

En este primer capítulo se encontró, sintéticamente, un panorama sobre la satisfacción, situación, problemas y desafíos de la educación superior en la región. Esta caracterización enmarca el tratamiento de los otros temas abordados. En el segundo capítulo se trata de uno de los desafíos centrales asumidos en los últimos años: el del seguimiento de egresados y el aseguramiento de la calidad en las IES. Para ello se exponen y analizan los estudios donde se presentan las principales concepciones sobre los seguimientos de egresados, la calidad a través de la satisfacción y se analizan los procesos y metodología utilizados en América Latina, principalmente en México. En particular se consideran los procesos en evaluación de la calidad a través de la satisfacción de los egresados de las IES. En el tercer capítulo se aborda un tema de gran significación para el presente y el futuro de la educación superior: enfoques teóricos sobre egreso y satisfacción universitaria. Por su íntima vinculación, estos dos procesos en este trabajo se complementan con la gestión de la calidad aunque, como se muestra en el capítulo, el marco teórico alrededor de cada tema es completamente distinto.

Es a partir del cuarto apartado en donde se presenta la parte empírica de este estudio, desde la metodología que se siguió, el diseño, tipo de estudio e instrumento hasta el cálculo de la muestra y su justificación. En el quinto capítulo se analizan los procesos actuales de integración y las tareas múltiples que se llevaron a cabo para la recolección de datos. Asimismo se plantean las bases para la construcción de un instrumento para la evaluación de la calidad a través de la satisfacción. Finalmente, en el último capítulo sexto se plantean las conclusiones, algunos posibles lineamientos y estrategias, tanto como para los programas educativos de las carreras estudiadas como para las políticas de la institución.

Capítulo 2. Los egresados y la satisfacción de los estudios universitarios: Una revisión de la literatura

Los estudios de egresados en México, tienen su origen en la década de los setenta del siglo XX en algunas instituciones de educación superior (IES). Sin embargo no fue sino hasta la década de los noventa cuando formaron parte de los procesos de evaluación. Los primeros estudios se centraron en obtener información de los egresados en el mercado de trabajo e indagar la opinión de éstos sobre la formación recibida (Valenti & Varela, 2004). Actualmente se han convertido en uno de los documentos institucionales requeridos por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) al evaluar la administración y gestión en las IES.

Dado lo anterior, se presenta una revisión de algunos estudios que se han realizado en materia en varios países, México y, también, en el estado de Quintana Roo. Las siguientes investigaciones se despliegan con el propósito de identificar cuáles son las metodologías y enfoques teóricos que sustentan a los estudios de seguimiento de egresados, y a su vez cuáles son las metodologías de los trabajos que estudian la calidad de las IES a través de la satisfacción. De igual manera, se incluyen los objetivos de estudio, las variables que se incluyeron y los resultados que se obtuvieron en previos trabajos. En concordancia con la metodología del presente estudio, solo estudios cuantitativos y mixtos se presentarán.

La revisión de literatura se dividió en tres apartados. El primero reporta seis trabajos de investigación realizados en diversos países y en México, los cuales presentan un postulado que sustente sus resultados, que a su vez corresponden a las iniciales corrientes teóricas aplicadas a los estudios de seguimiento de egresados. El segundo apartado, para efectos de un mayor nivel de profundidad con los objetivos de este estudio, muestra 18 trabajos realizados bajo modelos que estudian la calidad de las IES a través de la satisfacción con la formación profesional de los egresados. Por último, el tercer apartado se ubica en el campo de seguimiento de egresados que realizan las IES en México y comprende 17 trabajos de investigación, mismos que captan información de personas de reciente egreso, generalmente, sin un enfoque teórico o modelos que expliquen sus metodologías, resultados o sustente sus conclusiones.

2.1 Trabajos con enfoques clásicos y emergentes de seguimiento de egresados

Angulo y Carreño (2009) realizaron un estudio de seguimiento de egresados donde el objeto de estudio fue el primer empleo para los geólogos egresados del país de México. El objetivo de la investigación fue construir una plataforma de datos que diera conocimiento a los profesionistas recién egresados de los factores y circunstancias o problemáticas existentes para obtener un primer empleo. Para realizar su investigación diseñaron un cuestionario de 15 preguntas que fue enviado a 150 geólogos de manera aleatoria, respondiendo 120 de ellos aunque para fines de la investigación únicamente se consideraron 96 cuestionarios. Los hallazgos de la investigación apuntaron a que el principal problema en el empleo de un geólogo es la contratación por periodos específicos de tiempo por lo que no garantiza la estabilidad laboral. Asimismo se encontró una segmentación laboral de género debido a que existen más hombres geólogos contratados que mujeres. Por otro lado, se mencionan que los principales factores determinantes para la obtención de un empleo son: la experiencia y el dominio del idioma inglés. Este trabajo sustenta sus resultados con la Teoría de Segmentación de Mercados debido a que ésta explica las condiciones propias de una industria, en este caso la industria geológica resultó ser una industria que brinda empleos bien remunerados, pero con contrataciones inestables o por periodos por lo que no permite dar un seguimiento preciso de egresados en todos los casos ya que las contrataciones son por proyectos.

Muñoz de Camacho y Pinilla (2013) estudian desde una perspectiva de género la oferta y la demanda de empleo en Venezuela. El objetivo principal fue identificar si existe una segmentación del mercado laboral en Venezuela y qué papel juega el género en ésta. Para identificar la muestra utilizaron datos estadísticos del Instituto de Nacional de Estadísticas (INE); se encuestaron 59,112 profesionistas con empleo y con ingreso superior a 100 bolívares. Las dimensiones de este estudio fueron género, educación universitaria, grupo de ocupación, rama de actividad, sector de ocupación, tamaño de la empresa, nivel de ingreso y jornada laboral. Los datos fueron procesados por medio de los programas SPSS 9.2 y StataSE 10. De acuerdo con los resultados de Muñoz de Camacho y Pinilla (2013) son más las mujeres con acceso a la educación superior y por ende, con mejores empleos al concluir la universidad. Los autores concluyen su investigación detectando que existe un

mercado segmentado en Venezuela, pero que la segmentación no alcanza al género ya que hombres y mujeres cuentan con las mismas oportunidades de emplearse al contar con un título universitario. Cabe mencionar que este trabajo contrasta con los resultados de la investigación de Angulo y Carreño (2009) quienes detectaron una segmentación de género dentro del mercado laboral en la industria minera mexicana que es dominada por los hombres.

De la Garza y Villezca (2006), en su investigación empírica, el objetivo general fue analizar el problema de sobre-educación en México para proporcionar evidencia actualizada. La muestra fue conformada por personas que se encontraban activas en el mercado laboral y en un rango de edad entre 21 y 64 años. Dividieron el mercado laboral en 16 categorías que, a su vez estaban divididas en dos grupos: las ocupaciones que requieren de nivel licenciatura y las ocupaciones que no la necesitan. Se eligieron 18,675 participantes de manera aleatoria de la población económicamente activa. Los resultados reflejaron que el 26% de la población se encuentra sub-empleada, siendo las áreas de estudio más afectadas la Ingeniería, las Ciencias Sociales, la Administración y las Ciencias Naturales. Este fenómeno afecta el ingreso de las personas en un 19% menos en comparación con alguien que no se encuentra sobre-educado. El estudio de estos autores a pesar de contar con una base en la teoría del capital humano, también considera de manera indirecta la teoría de la segmentación de mercados al proponer los dos tipos de mercados existentes solo que mediante la sobre-educación.

Mungarro y Monge (2013) realizaron un estudio mixto descriptivo de corte transversal; el objetivo fue identificar la pertinencia de los conocimientos adquiridos y su aplicación en la práctica profesional. Se aplicó un cuestionario a 707 egresados de los programas de posgrado en Especialización en Proyectos de Innovación educativa, Maestría en Educación con Campo en Formación Docente, Maestría en Educación Especial y la Maestría en Docencia de la Educación Media Superior. El cuestionario quedó integrado por seis dimensiones tales como datos de identificación personal; información sobre el programa cursado; satisfacción del egresado con la formación recibida en el posgrado; mercado laboral; impacto de los estudios de posgrado en la práctica docente; datos del contexto familiar del egresado. En la recolección de datos se utilizó la técnica bola de nieve

y se encuestó a los participantes de manera impresa y vía electrónica. En cuanto al análisis de datos cuantitativos y cualitativos se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) y el Software Atlas ti versión 6.2. La explicación de sus resultados se basa en la Teoría del Filtro al encontrar que más de la mitad de la muestra – 73% – señala que los aprendizajes obtenidos a partir de los estudios de posgrado tienen impacto positivo en el ámbito laboral y en el nivel de ingreso económico, lo cual permite transitar hacia otros niveles escalafonarios en el trabajo. El trabajo de Mungarro y Monge (2013), en comparación con el estudio de Garza y Villezca (2006), asocia los altos niveles de escolarización con el acceso a los mejores empleos.

Por su parte, Navarro (2000) tuvo como propósito, en primer lugar, la generación de información que permitiera describir la ubicación de los profesionistas en los mercados de trabajo del estado de Tamaulipas. En segundo lugar, se buscó analizar y discutir las teorías más relevantes en materia. Esta investigación tomó en cuenta los siete municipios con mayor concentración poblacional y los de mayor diversificación escolar y ocupacional de la entidad; de igual forma, consideró únicamente la población con 22 hasta 65 años y que sus grados aprobados en el nivel profesional rebasaran el cuarto grado ($n=72,078$). La estrategia que se utilizó para la recolección de datos fue a través de la aplicación estratificada de un cuestionario en los domicilios de los profesionistas de manera. En cuanto a la teoría, el autor empleó una combinación de la teoría de la educación como un bien posicional y la teoría de la segmentación, ya que señala que las diversas ocupaciones existentes en los mercados laborales son desempeñadas por personas que alcanzaron niveles de escolaridad poco homogéneos. Los hallazgos señalan que únicamente el 61% de los profesionistas presentaron un empleo de tiempo completo, 15% manifestó no tener empleo alguno, 8.46% de la muestra señaló contar con dos empleos y casi un 15% de los profesionistas contestaron que invierten tiempos adicionales al completo para trabajar. Finalmente, se observa la depreciación del trabajo entre quienes cuentan con estudios superiores probablemente tengan que ver con el aumento constante del credencialismo en el trabajo.

Asimismo, Sánchez, Gutiérrez, Valdez, Sánchez y Reyna (2010) elaboraron un estudio de egresados de las maestrías que se imparten en el Instituto Tecnológico de

Aguascalientes el cual tuvo como objetivo generar una base de datos de los egresados. Se estudiaron cuatro programas de posgrado institucional: Maestría en Ciencias en Ingeniería Industrial; Maestría en Ciencias Ingeniería Eléctrica; Maestría en Ciencias en Administración; Maestría en Ciencias en Ingeniería Química (n=264). El instrumento aplicado fue el propuesto por ANUIES el cual se modificó y se adaptó a las necesidades de los egresados a nivel posgrado. Las dimensiones que conformaron el instrumento fueron seis: Rasgos generales del egresado; trayectoria educativa; ubicación en el mercado de trabajo; desempeño profesional; opinión acerca de la formación; valoración de la institución. Se utiliza como sustento la teoría de la educación como bien posicional; la teoría utilizada postula que los individuos que tienen acceso a la educación superior cuentan con mejores cartas de presentación en un mercado laboral competitivo. Por lo tanto en los hallazgos se hace un comparativo del nivel laboral que tenían los egresados antes de terminar la maestría al nivel actual, el 62% opina que mejoró y el 27% que está igual, reflejando la utilidad en el ámbito laboral de dichos estudios.

Fernández, Torres y Dávila (s.a.) llevaron a cabo su investigación bajo una visión credencialista donde su objetivo central fue identificar la práctica profesional del egresado de la maestría en educación superior de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y el impacto de este programa en el ámbito laboral a partir de tres escenarios: formación profesional, práctica profesional y productividad. El estudio cuantitativo de corte descriptivo analítico se conformó por egresados titulados de la maestría en Educación Superior, misma a la que se le aplicó un cuestionario para identificar las características de la práctica profesional de sus egresados del maestro en educación superior. Los resultados de la aplicación del instrumento fueron que en su mayoría (79%) de los egresados de la maestría ejercen profesionalmente. Para la mayoría de egresados, después de concluir el posgrado, no se dio un cambio en su situación laboral ni económica, sin embargo en quienes si hubo un cambio se reflejó en sus ingresos.

Resumiendo este primer apartado de la literatura, se puede observar claramente cómo en su mayoría los estudios de seguimiento de egresados que se realizaron se concentraron en la ubicación de sus egresados y en, de acuerdo con la postura teórica que adoptaron, los objetivos específicos de cada investigación. Dichas posturas teóricas son

estudiadas por dos corrientes económicas, la primera se refiere a la corriente clásica – teoría de capital humano –, neoclásica; la segunda corriente – teorías emergentes – tiene una percepción de la inserción laboral no como un fenómeno educativo sino como un fenómeno social, dónde la heterogeneidad es la concepción en común.

Por otro lado, se encuentra 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. Dentro de dichas teorías emergentes podemos rescatar la teoría de la fila, la teoría del credencialismo, la educación como un bien posicional y la teoría de segmentación de mercados.

En general, los estudios de seguimiento de egresados que en este separado se presentan coincidieron en el mismo objetivo de investigación el cual se basa en analizar la opinión del egresado respecto a su formación e inserción laboral. Sin embargo, los resultados que cada uno presenta, la teoría, las diferencias en variables como los ingresos, y la relación entre la educación y la inserción laboral que presenta cada trabajo se pueden deber al contexto en el que se encuentren los egresados correspondientes de cada IES o periodo de tiempo.

A modo de conclusión de este primer apartado se reflexiona que tanto la educación como la economía han estructurado teorías alrededor de los fenómenos que enfrentan sus principales entes, en este caso, el mercado y los egresados. De aquí que no se les pueda ver como disciplinas aisladas la una de la otra. Sin embargo existen otros factores latentes en los estudios de seguimientos de egresados como lo es la satisfacción de éstos con la formación profesional otorgada por la IES, para lo cual se presenta el siguiente apartado.

2.2 Satisfacción de los egresados con su formación profesional

Segredo, Perdomo, Pérez y López (2004) realizaron un estudio descriptivo con 31 egresados cohortes a 1995-1999 de la Maestría en Atención Primaria de Salud (APS), con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los mismos con las competencias adquiridas en las áreas de docencia, investigación y servicios. Para el desarrollo de la investigación se aplicó un cuestionario; para el análisis de datos se utilizó el paquete de

programas Fox-Base, y como medida de resumen se empleó el porcentaje. Se encontró que los egresados perciben haber adquirido la preparación científico-técnica profesional suficiente para su aplicación en la APS; en general, entre el 90.3% y el 96.8 % de la muestra expresó satisfacción con los conocimientos adquiridos en las diferentes áreas del conocimiento relacionadas con su perfil de egreso. En relación con los aspectos en donde la maestría fue evaluada con un menor grado de satisfacción, el 41.9% de los ex alumnos percibió dificultades con los contenidos del módulo de proceso de gestión en atención primaria de salud, y en la investigación en servicios, en los que solamente un 64.5 % de los egresados consideró que sus conocimientos y habilidades fueron suficientes.

En tenor del tema de la satisfacción es importante reportar el trabajo de Rojas de Rojas (2006) donde se tuvo como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela. La muestra fue de 44 estudiantes, por lo tanto, se basaron en la metodología e instrumento propuesto previamente por Gento y Vivas (2003) el cual consiste en conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación (EL SEUE). El instrumento consta de 93 ítems, los cuales están distribuidos en diez apartados. Debe considerarse que este instrumento se diseñó y validó para una investigación particular y, pese a que varios autores (León, Rojas y González, 2007; Vivas y Ravenna, 2010; Román, Franco y Gordillo, 2015) emplearon el SEUE, el cambio del contexto específico podría alterar los resultados; por lo que se aconseja modificar el instrumento de acuerdo con su entorno. Los datos del estudio de Rojas de Rojas (2006) señalaron que el nivel de insatisfacción obtenido por los estudiantes en su carrera parece trasladarse en el ejercicio de su profesión; concluyen con que no se ha logrado configurar una plena identificación con la profesión.

Maneiro, Mejías, Romero y Zerpa (2008) realizaron una evaluación de la calidad en el servicio de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo en Venezuela con el fin de conocer de manera certera el perfil de los egresados y su posicionamiento en el mercado laboral, para ello se utilizaron los métodos *Service Quality* (SERVQUAL) y *Service Performance* (SERVPERF). Para Maneiro, *et al* (2008) los alumnos deben contemplarse como el producto final de las IES y por ello debe dotarlos de

un nivel de calidad que cumpla las expectativas del cliente final que es el mercado laboral. Esta investigación fue de carácter exploratorio ya que no se había abordado la problemática desde un punto de vista empresarial – modelos SERVQUAL – , para ello seleccionaron una muestra de 41 empresas grandes y 43 empresas medianas, dando un total de 84 empresas de las regiones cercanas a la universidad. La encuesta que realizaron constó de 35 ítems y dos preguntas abiertas con una escala de Likert del 1 al 7. Las 5 dimensiones del cuestionario fueron: capacidad de respuesta, ética y responsabilidad, cualidades personales, conocimientos complementarios y conocimientos especializados, el estudio constó de 19 variables. El análisis de los resultados se realizó mediante el software SPSS obteniendo que el nivel de servicio de la Escuela era muy bueno con un 79.72% en promedio entre graduandos, egresados y empleadores.

Con la finalidad de obtener la satisfacción profesional, trayectoria y ubicación del 81% del total de egresados de la generación 2003 de la división de Ciencia administrativas contables y agropecuarias de la Universidad de Sonora, Castillo, Baldenegro y Ortega (2008) emplearon un instrumento que contempla cuatro dimensiones que corresponden a trayectoria escolar; trayectoria y ubicación en el mercado laboral; empleo actual; y satisfacción profesional del egresado. Los hallazgos mostraron en la dimensión de trayectoria escolar que menos del 50% de los egresados de administración y agro-negocios internacionales se encuentran titulados mientras que para la licenciatura de contaduría pública es lo opuesto. Además, se observó que solo las carreras de administración (57%) y contaduría pública (89%) contaban significativamente con egresados empleados al egresar. Como resultado de la satisfacción profesional del egresado, el 100% de los egresados de administración declaró sentir de mediana a elevada satisfacción; el 85% de los egresados en agro negocios internacionales se declaró medianamente a altamente satisfecho, mientras que el 15% manifestó nula satisfacción; por último el 100% de los egresados en contaduría pública declaró sentir de mediana a elevada satisfacción con su formación

La Universidad de Talca (2011) en su investigación de la percepción de la calidad por el servicio y empleabilidad percibida por posgraduados y alumnos del magister de gestión tecnológica, evaluó la calidad en el servicio y el nivel de desarrollo de competencias en la empleabilidad. Se dispuso de un modelo cuantitativo exploratorio y

descriptivo, ésta presentó una muestra de 18 alumnos encuestados y 39 egresados. Se utilizó el modelo SERVPREF debido a que su metodología no considera las expectativas ya que alteran los datos ofreciendo rangos más altos en la predicción de la calidad en el servicio en comparación con el modelo SERVQUAL. El instrumento aplicado a egresados consistió en 57 variables y 10 dimensiones que eran: instalaciones y equipamiento; actitudes y comportamiento del profesorado; propósito; integridad; estructura organizacional; estructura curricular; efectividad de la enseñanza; resultados del proceso de formación; vinculación con el medio; y satisfacción general. Se utilizó una escala del 1 al 5 donde la valoración va en orden ascendente siendo 1 el más bajo y 5 el más alto. De acuerdo con los resultados el parámetro de satisfacción de los egresados y alumnos es alta, esto es relativo dado el tamaño de la muestra; a su vez, según la teoría, se deduce de los hallazgos que la calidad de la institución es buena ya que está estrechamente relacionado con la satisfacción de las IES.

Álvarez (2011) tuvo como objetivo general analizar la propuesta de formación pedagógica desde la percepción de los titulados de las diferentes carreras de pedagogía que se imparten en la Universidad de Los Lagos. La investigación se desarrolló en cuatro fases, fue un muestreo probabilístico estratificado. El instrumento constó de 13 dimensiones con 81 preguntas cerradas en escala Likert y once preguntas abiertas, éste se aplicó a una muestra de 136 egresados de las ocho carreras de pedagogía y, además, se conformaron dos grupos de discusión cada uno con 8 profesionales en ejercicio activo – en total 16 egresados –. La información fue procesada con el uso del programa SPSS. Los resultados apuntan que se cumple la hipótesis acerca de que los egresados manifiestan que ha varias falencias en la formación recibida, tales como: profesionales descontextualizados de las políticas y cambios paradigmáticos, baja e insuficiente preparación en la evaluación educacional e investigación educacional, insatisfacción con los contenidos de formación general, y poca conexión con los centros de práctica y escasa supervisión del desempeño durante esta etapa de formación. Sin embargo, pese a estas inconformidades la valoración de la universidad por parte de los egresados fue alta.

Por su parte Salguero (2011) en la medición de satisfacción en la formación de la profesión de los egresados en ingeniería civil de la Universidad de San Carlos de

Guatemala permitió el desarrollo de la acreditación de la carrera a través de un estudio conformado por 124 encuestados egresados de los años 2005 al 2009. El instrumento de Salguero (2011) en escala Likert del 1 al 5; se utilizó cinco variables de satisfacción del modelo SERVQUAL tales como elementos tangibles, fiabilidad, garantía, empatía, y capacidad de respuesta; el análisis de los resultados del instrumento utilizó el software estadístico SPSS. De la totalidad de ingenieros civiles, 87 contaban con título, 14 de ellos tenían una especialidad, 23 habían cursado una maestría y ninguno había cursado doctorado. Dentro del mercado laboral 74 ingenieros se desenvolvían en el sector privado, 37 laboraban en sector público, 7 se desempeñaban en organizaciones no gubernamentales, mientras que 5 laboraban en organismos internacionales. En general los resultados indican que los egresados de la ingeniería civil se mostraban satisfechos con la calidad de la Universidad.

Para Duque, Edison, Chaparro y César (2012) la disciplina del marketing permite explicar de buena manera la satisfacción en los procesos educativos de una IES ya que los estudiantes son quienes evalúan, equiparando al cliente en el marketing del servicio. El objetivo fue evaluar la calidad percibida en la educación por parte de los alumnos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en la sección de Duitama; al mismo tiempo develar los atributos que a éstos les parecen importantes con el fin de mejorar continuamente las IES y orientar a éstas hacia un enfoque al cliente utilizando los conceptos de calidad en el servicio al que definen como aquello necesario para generar satisfacción en el consumidor. El estudio tuvo una muestra de 229 egresados; se basaron en la escala de medición de calidad en el servicio del SERVPERF. El instrumento constó de 45 variables agrupadas en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se analizó el instrumento con el programa SPSS y el software AMOS. Dentro de las conclusiones de esta investigación destaca que son los docentes quienes tienen mayor repercusión en la percepción de la calidad de los egresados, ya que éstos 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 (2012) midió la satisfacción de universitarios de la Universidad del Valle, asimismo planteó un modelo basado en los estudios de gestión de la calidad e identifica las variables que intervienen en la valoración positiva de los alumnos hacia su IES. Se aplicó un cuestionario a estudiantes, cuerpo administrativo y a 382 egresados utilizando los métodos SERVQUAL, SERVPERF y el análisis de cinco variables de calidad (5QS), los cuales son utilizados en las ciencias administrativas como instrumentos de evaluación de calidad. Las encuestas fueron realizadas a través de la plataforma Google Forms y enviadas a la totalidad de la base de datos de la Universidad del Valle. Su instrumento combinó tres modelos de gestión de calidad, obteniendo 6 dimensiones con 12 sub-dimensiones para identificar todas las variables relacionadas al método planteado. El análisis de resultados señaló donde la satisfacción en los egresados era menor en comparación con los estudiantes, docentes y administrativos, principalmente en la extensión social y la proyección. 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) en su trabajo de investigación abordaron 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, es este caso la Facultad de Filosofía y Letras (FFYL) de la Universidad Autónoma de Chihuahua. La muestra aleatoria fue de 170 estudiantes de la FFYL pertenecientes a seis licenciaturas – Letras españolas, Lengua Inglesa, Filosofía, Historia, Periodismo –. El instrumento fue un cuestionario constituido por cuatro dimensiones en escala Likert del cero al seis. El análisis estadístico consistió en un análisis frecuencial descriptivo, así como la aplicación de los correspondientes análisis de correlación para estudiar la asociación entre las dimensiones analizadas. El análisis comparativo de resultados señala que la carrera con mayor grado de satisfacción fue Letras Españolas – 94% – siendo Periodismo la más baja – 67% –; es importante reportar, por ser el mismo plan educativo objeto de estudio en esta investigación es la satisfacción de Lengua Inglesa – 93% –. Asimismo, 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.

Sum, McCaskey & Kyeyune (s/f) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de comparar los niveles de satisfacción entre los estudiantes de un curso de posgrado y del mismo curso pero intensivo. Siguiendo la corriente de los cambios dados en el sistema educativo estadounidense que se orienta hacia el desempeño, los autores pretenden describir las variables que pueden afectar la satisfacción de los estudiantes de acuerdo con el programa educativo de su elección, con la finalidad de medir la satisfacción elaboraron una encuesta que aplicaron a 86 estudiantes seleccionados por conveniencia de los cuales únicamente 55 respondieron. Con el fin de medir la satisfacción el instrumento estaba basado en una escala Likert de 5 opciones, de igual manera se seleccionaron tres dimensiones, la primera dimensión abarcaba satisfacción en general con el programa académico así como los recursos humanos, la segunda dimensión estudia la satisfacción de catorce ítems, y la última dimensión estudia los datos demográficos. El instrumento se validó mediante revisión de literatura y panel de expertos, así mismo se realizó un pilotaje previo. Para la colecta de información se solicitó permiso para interrumpir una clase y aplicar el instrumento. En cuanto al análisis de datos se utilizó el software SPSS versión 14.0 a fin de obtener las correlaciones de Spearman con un nivel de confianza del 95%. Sobre los resultados sorprende ver que un 91.3% se encuentran sumamente satisfechos o satisfechos.

Olaskoaga, Marúm, Espinoza y Pérez (2013) llevaron a cabo una investigación donde el objetivo fue describir e interpretar las opiniones de los docentes acerca de las transformaciones de las IES como consecuencia de la gestión de la calidad. Se realizó una meta-investigación en la cual se analizaron 15 revistas educativas para obtener trabajos empíricos sobre las actitudes de los académicos frente a la gestión de la calidad. Se obtuvieron 22 referencias bibliográficas con 19 trabajos de investigación diferentes pero con una temática en común. Los resultados señalaron que, en general, no existe o hace falta un consenso de calidad en la enseñanza universitaria, puesto que los docentes desde su perspectiva la han definido como excepcional, perfección, consistencia, adecuación a una finalidad, eficiencia en la utilización recursos, y como transformación del estudiante. No

obstante, dentro del cuerpo docente predominan las nociones asociadas con la transformación del estudiante y como todo lo que se realice dentro de la formación profesional debe tener como finalidad dicha transformación.

Estrada (2013) realizó un estudio de la formación postgraduada en enfermería en Cataluña durante el período académico de 1989-1990 a 2009-2010. Donde tuvo cuatro objetivos 1) analizar la evolución de la oferta formativa postgraduada; 2) analizar la evolución de la demanda postgraduada; 3) evaluar las motivaciones formativas de las alumnas que cursan formación postgraduada, y 4) evaluar el grado de satisfacción de las alumnas que cursaron formación postgraduada. Fue un estudio observacional descriptivo longitudinal y retrospectivo, se usaron técnicas mixtas de recogida de datos – la revisión documental y el trabajo de campo exploratorio –, se aplicaron a 1,235 egresadas encuestas que contaron con 44 ítems. Los resultados señalaron que las profesionales pertenecientes al ámbito público presentan una motivación superior por adquirir puntuaciones para futuras convocatorias laborales u oposiciones frente al resto de ámbitos, en el primer curso de postgrado que realizaron. Las alumnas puntuaron con una media de 7,3 la satisfacción con los conocimientos adquiridos en el primer curso y con una media de 7,5 el último, rango entre 0 y 10. No se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción con los conocimientos adquiridos y el número de años académicos de la formación cursada. Aquellas alumnas que escogieron la formación para poder adquirir puntuación en futuras convocatorias laborales u oposiciones se sintieron menos satisfechas con los conocimientos adquiridos en sus cursos respecto a las que buscaban ampliar conocimientos.

En el trabajo de González (2014) el objetivo fue detectar el nivel de satisfacción de los egresados generación 2009-2013 con los servicios académicos brindados en la Licenciatura en Educación secundaria con Especialidad en Telesecundaria. La muestra fue de 42 egresados, los cuales contestaron un cuestionario de forma electrónica. El instrumento de investigación fue construido con base a estudios similares de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), se validó por expertos en investigación que laboran en el Benemérito Instituto Normal del Estado de Puebla. Además se implementó una estrategia metodológica múltiple que incorporó

métodos cuantitativos y cualitativos de recolección y análisis, a través de una encuesta académica conformada por 7 indicadores de calidad y 6 niveles de satisfacción. Los datos muestran que el grado mayor de satisfacción los egresados lo otorgaron a la adquisición de una identidad ética y profesional con respeto hacia la diversidad social, así como hacia las prácticas docentes. Sin embargo, con respecto de su formación profesional, el aspecto al que evaluaron con menor satisfacción fue al dominio de un segundo idioma. No obstante, el estudio que se realizó no engloba a la satisfacción en una variable por lo que no se podría afirmar, en general, que tan satisfechos se encontraban los egresados con las institución.

González y Sanchís (2014) con el objeto de conocer el nivel de satisfacción de los egresados con la formación recibida en el Máster de Estudios Avanzados en Dirección de Empresas, que se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla, se realizó un estudio descriptivo de carácter transversal. Se usó un cuestionario de 30 preguntas divididas en cinco bloques, al que de 28 encuestados, solo 24 contestaron. Del análisis de los resultados se extrajo que, en opinión del alumnado, el Máster contribuye a la mejora de la formación investigadora y de la profesional, así como al acceso al mundo laboral y a las posibilidades de promoción profesional; también, señalaron que es necesario mejorar en la formación de las competencias para los alumnos; finalmente, la mayoría (58%) de los alumnos se dijeron satisfechos de haber realizado el Máster, aunque se demandaron mejoras. Dentro de las mejoras que se sugirieron por los egresados al plan de estudios es incluir prácticas profesionales, aumentar el contenido práctico, reducir las horas presenciales por asignatura, entre otras.

Pereira (2014) reportó la evaluación de la calidad de la educación universitaria en la Universidad de A Coruña (UDC) y 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 de la UDC a través del modelo SERVQUAL y midió las expectativas utilizando el modelo SERVPERF. Para lograr lo anterior, Pereira (2014) llevó a cabo un seguimiento a egresados en el cual se eligió la generación 2008-2009, se realizó un pilotaje con 328 egresados y alumnos de la UDC para posteriormente aplicar el instrumento final a 744 egresados. El cuestionario contó con 19 dimensiones; en dichas dimensiones se distribuyeron 114 ítems. Dentro de los resultados de

su investigación, Pereira (2014) 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. Se destacan las dimensiones siguientes: Instalaciones y equipamientos; enseñanza; aprendizaje; investigación; prácticas; tasas; y relaciones internacionales.

Sánchez, Chiñas y Zapata (2014) determinaron el grado de satisfacción de los egresados de programas educativos de Maestría adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana Campus Coatzacoalcos, pertenecientes a la generación 2011-2013. Por medio de un censo, se encuestaron a 48 egresados de programas educativos de tres posgrados. El instrumento constó de 53 ítems medidos en escala Likert, nueve dimensiones de satisfacción y dimensión una de datos generales. La información obtenida fue procesada en Excel y mediante el programa estadístico Dyane Versión 4. Los resultados obtenidos muestran que los programas educativos de Maestría presentan niveles de satisfacción aceptables en las dimensiones competencias generales obtenidas, gestión administrativa, relación con profesores y efectos de la formación académica. Los niveles generales de satisfacción son 67.30%, 68.59% y 70.18% para la Maestrías en Gestión de la Calidad, Ciencias Administrativas y Administración Fiscal, respectivamente.

García, Gil y Berenguer (2015) abordan la necesidad de las IES 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 IES deben analizar cuatro dimensiones que se relacionan directamente con la calidad: el servicio docente, los servicios adicionales o accesorios en la formación, los servicios de apoyo así como los procesos internos de la universidad. Como parte de los estudios analizados por los autores destacan aquellos que utilizan las escalas de SERVQUAL y de SERVPERF. El instrumento realizado fue un cuestionario aplicado a 459 de estudiantes de licenciatura; se dividió en nueve dimensiones: tangibles básicos, tangibles complementarios, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía del profesorado, empatía del personal administrativo, competencia, contenido y tecnología. Dichas dimensiones explicaron la satisfacción de los estudiantes universitarios desde la perspectiva de la calidad en la formación y de los servicios ofrecidos en los planteles de educación superior españoles. Dentro de sus resultados destaca que la

escala de calidad percibida del servicio universitario presenta unas valoraciones de tipo medio-bajo.

En el mismo sentido de la gestión de la calidad en las IES, Román, Franco y Gordillo (2015) realizaron un trabajo con el objeto de identificar niveles de satisfacción de quienes egresan de las licenciaturas en Administración, Contaduría, Gestión Turística y Sistemas Computacionales impartidos en la Facultad de Contaduría y Administración, Campus I (FCA) de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) para que a partir de los resultados, puedan establecerse planes de mejora. Se aplicó el instrumento SEUE con 10 sub-dimensiones a la totalidad de egresados de las cuatro carreras. El análisis de los datos fue por medio de frecuencias y derivando estadísticos descriptivos como la moda, la media, la mediana, el rango, la desviación estándar y la varianza. Los resultados señalan que el 97.4% de los egresados manifiestan índices de satisfacción aceptables, existen importantes áreas de oportunidad, que se relacionan con la satisfacción de necesidades básicas y los sistemas de trabajo, valoradas con mayor insatisfacción. A nivel programa educativo, son los egresados de Contaduría quienes menor insatisfacción señalan, seguidos por los de Administración; mientras que los estudiantes de Gestión Turística y los de Sistemas Computacionales expresan mayores niveles de insatisfacción.

Por su parte, De Gasperin, Gutiérrez, Salazar y Pérez (2015) obtuvieron información sobre los egresados del Sistema Abierto de la Universidad Veracruzana (UV) 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 Sistema de Enseñanza Abierta (SEA). Se utilizó un cuestionario con 35 preguntas para encuestar aleatoriamente a 26 egresados de cinco programas educativos de la UV. Los autores concluyen en que hay un sentimiento elevado de satisfacción por haber estudiado en el SEA; el 37% de los egresados valoró a la preparación recibida, en una escala del uno al diez, en nueve; además, se encuentra sin empleo el 11 % de ellos debido a múltiples factores sociales. En cuanto a recomendaciones derivadas se planteó que, aunque la calidad de la enseñanza fue bien valorada, se debe actualizar periódicamente los contenidos y métodos de enseñanza.

Duong (2016) considera que la satisfacción es un factor determinante para medir la calidad del aprendizaje así como de los programas educativos, por ello investiga cuáles son los factores demográficos que afectan la satisfacción de los estudiantes de educación superior vietnamitas. Para lograr su objetivo utilizó un cuestionario mismo que aplicó a 618 estudiantes de tercer año de 24 departamentos de la Universidad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Vietnam. El instrumento fue distribuido a 700 estudiantes de los cuales 618 fueron respondidos lo cual excedía en un 30% del mínimo de la muestra necesaria. El estudio consta de tres dimensiones las cuales son: panorama del campus, preservación del campus y estacionamiento del campus; para responder el cuestionario se aplicó una escala Likert de cuatro respuestas. Para el análisis de las respuestas se utilizó el software SPSS versión 13.0. Los resultados del instrumento muestran una media de las tres dimensiones tasada en 2.78 – en escala del 1 al 4 – lo cual indica que la satisfacción apenas es mayor a la media mínima, en un análisis comparativo entre los valores demográficos y las respuestas se pudo identificar que la satisfacción es mayor en aquellos estudiantes que son formados por la madre, mientras que en el contexto general la media de la satisfacción se equipara a la encontrada en países como Alemania, República Checa y Bangladesh.

En suma, se observa que los trabajos encontrados en el tema de la satisfacción, en su mayoría, fueron realizados en otros países y algunos pocos en México. Asimismo que, pese a los esfuerzos significativos por parte de las IES, no se encuentran teorías que vinculen la satisfacción profesional con el mercado laboral o que explique las fallas de dicho mercado desde el escenario de la calidad de las IES. Igualmente, se identifica otras alternativas metodológicas para estudiar con mayor profundidad el tema de la gestión de la calidad en las IES a través de la satisfacción de los egresados con su formación profesional, tales son el SEUE, el SERVQUAL, el SERVPERF, y el 5Q's.

2.3 Estudios de seguimiento de egresados en IES mexicanas

La Universidad Juárez del Estado de Durango (UJED) empezó a realizar el estudio de seguimiento de egresados en el 2002 con el objetivo general de contar con información confiable y pertinente sobre la ubicación y las actividades que desempeñan los egresados de

la UJED en el mercado laboral. Para el último estudio realizado la población tomada fueron los egresados en el periodo comprendido del 1 de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2008 (n=1488). Se utilizó una encuesta basado en el Esquema Básico de Estudio de Egresado de ANUIES. Los resultados que se generaron manifiestan que la edad promedio al egresar es de 24.5 años, alrededor del 50% de los egresados se desempeñan como empleados profesionales, solo el 2.3% ocupa un puesto directivo y el 2.8% son dueños o socios de una empresa y el 1.4 trabaja por cuenta propia. El 52% trabaja en empresas y organismos públicos, solo el 40% laboran en empresas grandes, el 62.1% de ellos tienen asegurado su empleo por tiempo indefinido. Los resultados de la UJED coinciden con teorías relacionadas, citadas por Navarro (2000), en las que se percibe que la formación de los estudiantes en la universidad no manifiesta un impacto considerable en la productividad de la empresa; de igual forma se relaciona la teoría de educación como bien posicional cuando se observan las variaciones de la escolaridad.

Rodríguez Solero (2003) en su trabajo la inserción laboral de egresados de la educación superior en el estado de Hidalgo da una panorámica general de cómo se insertan en las actividades económicas las personas que cuentan con estudios universitarios en el estado. La muestra son todas las personas residentes en el estado que hayan estudiado una licenciatura, maestría o doctorado. Los datos de la inserción laboral arrojan que sólo un 46% trabajan tiempo completo en ocupaciones para las que se requieren estudios universitarios, mientras que el 54% restante vive diversas formas de subutilización. Un 12% de los que cuentan con estudios superiores no están incorporados a la actividad económica, sea porque se trata de población económicamente inactiva o porque están desempleados. Si bien la tasa de desempleo es baja y el 88% desempeña alguna ocupación, un 17% de los universitarios desempeña actividades distintas a su formación y un 24% trabaja parcialmente en actividades relacionadas con su profesión. Se destaca el hecho de que no se presentan altas tasas de desempleo entre los egresados universitarios. Los egresados han mejorado sus ingresos pero no por las vías esperadas, pareciera que la necesidad impulsa formas inéditas de movilidad social, que podrían estar escapando a la capacidad de interpretación que tenemos con nuestros actuales marcos analíticos.

En el seguimiento de egresados de la facultad de Medicina, los autores Acosta, Cortés, Vélez y Herrera (2004) tuvieron como objeto de estudio obtener información oportuna, pertinente y confiable para apoyar la toma de decisiones y la planeación académica, así como valorar el desempeño de los egresados en el ámbito laboral. Se tomó en cuenta la metodología propuesta por ANUIES (1998) y se hicieron las debidas modificaciones; así, quedó conformado por dos dimensiones, la primera dimensión fue de datos de identificación socioeconómica y, la segunda, de inserción laboral y pertinencia de la formación en el mercado laboral. Dicho instrumento se aplicó a 560 egresados, el análisis de datos se llevó al cabo mediante la descripción de los hallazgos, se utilizó la razón de momios para la prevalencia y para la significancia se recurrió a X². Los datos indicaron que el 93% de egresados estaban satisfechos con la calidad de su educación, así como se observó que el 91% de la muestra indicó tener confianza de haber adquirido las habilidades necesarias para iniciar una residencia. Además, se encontró que quienes realizaron su bachillerato en escuelas privadas presentaron menor índice de reprobación contra los que cursaron su bachillerato en la UNAM – 2.11% con mayor probabilidad de reprobación –. La conclusión más interesante a la que llegaron es que el hecho de trabajar durante la licenciatura aumenta el riesgo de reprobación 3.94 veces.

En el mismo sentido, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) (2008) en sus resultados generales del Estudio de Seguimiento de Egresados, tienen la finalidad de conocer el destino de los egresados de cada campus en el mercado laboral. A través de una encuesta aplicada, durante los meses de Diciembre 2007 a Enero 2008, a cada uno de los egresados (n=10,745). El ITESM logró recabar en promedio la respuesta de un 47% de su total de egresados desde la generación 1982 hasta la generación 2002. Dentro del aspecto de la situación laboral el estudio destaca que la tasa de empleo para las cinco generaciones fue igual o superior al 95%. En cuanto a los hombres solo el 2% no trabaja y no tiene interés en trabajar; paralelamente, en las mujeres el 13% no trabaja y en promedio el 16% de las mujeres trabaja de tiempo parcial. Destacan las generaciones más jóvenes (5 y 10 años de graduados) por el número de egresados que trabaja en empresas multinacionales, más de la mitad de ellos colabora en este tipo de empresas (55% y 54%, respectivamente). El 92% de los egresados trabaja en el sector

privado, un 7% en el sector público y el 1% en el sector social. Dentro de los resultados del mismo estudio la universidad encontró que era necesario trabajar con sus posgrados ya que la mayor parte de sus ex alumnos elegían otras universidades.

Por su parte, en la Universidad del Caribe (2010) en el seguimiento de egresados tuvo como objetivo conocer el impacto de la formación académica ofrecida por la institución, así como incrementar la calidad y la pertinencia de los servicios educativos. La muestra de estudio perteneció a la tercera y cuarta generación de los programas educativos de licenciatura en Negocios Internacionales, Turismo Sustentable y Gestión Hotelera, Gastronomía e Ingeniería Industrial (n=200). La encuesta se integró de trece dimensiones y el análisis de la información se realizó con el paquete estadístico SPSS. A nivel institucional, 89% de los egresados opinaron que se encuentran entre totalmente satisfechos, muy satisfechos y satisfechos con la puesta en marcha de los conocimientos adquiridos en la licenciatura. Por programa educativo, 92% de Ingeniería Industrial, 89% de Turismo Sustentable, 89% de Gastronomía y 85% de Negocios Internacionales manifestaron estar totalmente satisfechos, muy satisfechos y satisfechos con este aspecto. Además, el 90% de los egresados se encuentran trabajando y con un ingreso mensual promedio con respecto a la tasa de ingreso mensual nacional, a excepción de la carrera de ingenieros industriales los cuales se encontraron por encima de dicho rango de ingreso mensual.

Del mismo modo, Burgos y López (2010) analizan el mercado laboral de profesionistas de la Universidad del estado de Sonora. El trabajo tuvo como objetivo identificar la pertinencia de las carreras analizando el mercado laboral de profesionistas. El tamaño de la muestra fue de 1,247 egresados en el 2006 con representatividad para cada programa educativo. El instrumento de investigación, basado en ANUIES (1998), del estudio incluyó seis variables para diseñar un indicador de pertinencia en el mercado laboral de profesionistas. Dichas variables son: tasa de población económicamente activa, el nivel salarial, tipo de puesto ocupado, la sobre-educación, el grado de coincidencia de carrera estudiada con el puesto desempeñado, y el desfase de conocimientos que pudiera existir. La selección de la muestra se realizó mediante el muestreo aleatorio simple usando SPSS. Dentro de los resultados, se halló que el 87.5% se encuentra económicamente activo;

así mismo, el ingreso promedio mensual se sitúa en \$9,959. Finalmente, el 73.8% de los egresados refleja tener un carrera universitaria como requisito indispensable para la obtención de su empleo, lo que implica que su nivel de estudios es adecuado para el puesto que ocupa. Para 25.9% no fue necesario, es decir su nivel educativo es superior al que requiere el puesto de trabajo que desempeña por lo que se considera sobre-educado.

Hermosillo, Banda y Hernández (2011) de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico (FCAT), mencionan que en el año 2008 inicia formalmente el segundo programa de seguimiento de egresados y opinión de empleadores. A partir de entonces, se han realizado seguimientos de egresados en la FCAT. La muestra que se usó fueron egresados de cuatro carreras pertenecientes a la generación 2005 (n= 971). El cuestionario se dividió en cinco categorías: datos generales, formación académica, desempeño y ubicación laboral, plan de estudios e institución, grado de satisfacción con la institución y carrera cursada. Sobre el grado de satisfacción de los egresados en relación con la institución donde cursaron los estudios, esta corresponde a un 84.3% y sobre el grado de satisfacción de la carrera cursada hay un 75.3%. La inserción laboral de los egresados de la FCAT se cumple en un 87.4% y las expectativas por parte de los empleadores se cumple en un 86.6%. Al analizar la opinión de los empleadores sobre el desempeño laboral de los egresados que contratan de la FCAT, se pudo observar que existe un grado considerable de satisfacción a nivel institucional.

Rodríguez, Novelo y Montalvo (2012), con el objetivo de mostrar el impacto que ha tenido la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) unidad Mérida en sus egresados, realizaron un estudio para la mejora y actualización del plan educativo de la Licenciatura en Intervención Educativa-Educación de Personas Jóvenes y Adultas (LIE-EPJA). En cuanto a la metodología del estudio, los autores utilizaron de referente el instrumento propuesto por ANUIES del cual solo incluyeron ocho dimensiones. Dicho instrumento fue aplicado, vía correo electrónico y Red social Facebook, a una muestra de 64 egresados cohortes a las generaciones 2006-2009. Los resultados señalaron que el 59% de los egresados no continuó sus estudios; el 88% de los egresados se encuentra laborando; un 80% indicó encontrarse en un trabajo relacionado con su carrera, y evaluaron en qué grado se les formó con respecto de elementos pertenecientes a la formación profesional. Es menester mencionar

que en este estudio se omitió totalmente un apartado dirigido hacia la satisfacción y/o factores que influyen en la obtención de un empleo.

La Universidad Autónoma de Baja California (2013) en su evaluación y seguimiento de egresados tuvo como objetivo reunir información de los egresados de la licenciatura en Docencia de la Matemática de la Facultad de Pedagogía e Innovación Educativa (FPIE) de la UABC referente a la formación profesional recibida; su trayectoria académica; información laboral y desempeño profesional; necesidades de capacitación y desarrollo profesional. El instrumento fue tomado de ANUIES (1998) al cual se le hicieron modificaciones, quedando conformado únicamente por siete dimensiones. Los resultados indicaron que 42% cuenta ya con su título de licenciatura, 11 dijeron que su título está en trámite y 13 refirieron que no cuentan con él. De igual forma, se encontró que el 47% de los egresados considera que el prestigio de la institución facilitó la obtención del empleo y el 38% considera que influyó poco. Con respecto a las modificaciones que harían a su formación profesional comentaron: 20 egresados sugieren la ampliación de los contenidos teóricos, 35 mencionan que hay que mantener esos contenidos teóricos, 2 dicen que hay que reducirlos y 9 externaron la necesidad de actualizarlos.

Alonso (2014) realizó un seguimiento de egresados de la Licenciatura de Administración Pública y Ciencias Políticas en la Benemérita Autónoma de Puebla propósito fue explorar el impacto que han tenido los egresados en México desde su quehacer profesional para documentar cómo el proceso de formación profesional realizado de acuerdo con su experiencia laboral presente. Fue una investigación cuantitativa con una muestra de sesenta egresados titulados cohortes a la generación 2003-2008. El instrumento que se aplicó se compuso por 45 reactivos el cual se dividió en cinco apartados; 1) Datos generales de identificación del egresado; 2) Práctica profesional; 3) Formación profesional; 4) Superación académica, y 5) Superación profesional. El análisis de los resultados se realizó con gráficos porcentuales, así como tablas de frecuencia que proporcionaron la base para la descripción de los datos. Se halló que el 95% si trabajaba y el 5% no. Asimismo, se encontró que el 54% de egresados se encontraban laborando en algo que no estaba relacionado con la Administración Pública; además, el 20% estableció que la falta de experiencia fue un factor determinante para no poder insertarse al mercado laboral; de igual

forma, el 49% mencionó que los salarios bajos son la principal limitante, y el 23% consideró que la deficiencias en su formación práctica fueron definatorias a la hora de la contratación.

En la Universidad autónoma de Zacatecas, Sánchez, Castañeda, Herrera y Castañeda (2014) tuvieron la finalidad de realizar un estudio que permitiera la caracterización de los egresados de la Maestría en Ciencias de la Salud (MCS) del instituto información laboral, académica y de satisfacción de los mismos. La muestra fue de 44 egresados de la MCS de las generaciones XV a la XX, la información se obtuvo a partir de la base de datos de egresados. Se utilizó como base el instrumento propuesto por la ANUIES, con adecuaciones. El mismo se dividió en ocho secciones, datos del posgrado, información laboral, académica, proceso enseñanza- aprendizaje, producción académica, y satisfacción de los egresados, sobre los servicios e infraestructura del programa. La satisfacción de los egresados fue medida a través de la satisfacción con la calidad del posgrado, cumplimiento de metas y expectativas. Para el análisis de la información se usó el programa estadístico SPSS versión 18. Los resultados detallan que más del 90% de ellos trabaja actualmente (41 de 44). Más del 95% de ellos manifestó encontrarse satisfecho; respecto de las expectativas y metas, el 75% de ellos manifestó que encontrarse muy satisfecho y muy satisfecho con su formación.

Por su parte, García, Castillo, Álvarez y Salinas (2014) su objetivo principal fue conocer el desempeño laboral de los egresados de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). Se encuestó a 34 egresados y 42 empleadores para buscar similitudes y diferencias en sus opiniones. El instrumento de investigación utilizado contó con tres dimensiones: 1) Aportación de la universidad a formación integral de sus egresados; 2) Satisfacción del proceso formativo del estudiante, y 3) Satisfacción del proceso de seguimiento de egresados. El análisis de datos presentó una tabla de frecuencias, donde se comparó los resultados de las expectativas entre los egresados y los empleadores; así como, la descripción de gráficas. Los hallazgos develaron la necesidad de desarrollar la habilidad de trabajar en contextos internacionales con una diferencia porcentual de 14. De igual forma, la práctica de la ética profesional, justicia, integridad, responsabilidad fue un aspecto que presentó mayor

diferencia porcentual en las expectativas. Dentro de las conclusiones señalan que un factor clave que propiciará el desarrollo de estas habilidades y competencias es sin duda la experiencia laboral que el estudiante tenga durante sus estudios, por lo cual se debe fortalecer el programa de prácticas profesionales.

La Universidad de Quintana Roo (UQROO), también, llevó a cabo estudios de seguimiento de egresados, en total doce estudios; sin embargo, solo se logró acceso a cinco de esos trabajos, mismos que se reportan a continuación y que son los únicos que se encuentran publicados en la página institucional. Por lo tanto para esta revisión de literatura se analizan los estudios a los que se pudieron tener acceso. Asimismo, para más adelante poder realizar un análisis comparativo de los estudios que se han realizado en esta casa de estudio, es necesario establecer que solo se reportaran los hallazgos que coincidan con los objetivos principales que dirigen este trabajo.

El primer estudio que se encontró disponible se reporta como el quinto seguimiento de egresados de la UQROO (2000) donde el objetivo principal fue conocer la situación actual de sus egresados; sus opiniones y expectativas sobre su proceso de titulación, desempeño profesional en el ámbito laboral y en educación continua. La muestra está conformada de egresados de las primeras cuatro generaciones de la UQROO (n= 602); el método utilizado se basó en ANUIES (1998). Se encontraron los principales problemas que enfrentaron los egresados para obtener un trabajo. Así, los egresados de Antropología manifestaron que no hay empleo; en Derecho la dificultad principal que enfrentan es la falta de experiencia; en Economía y Finanzas la razón es la falta de experiencia y ofertas poco atractivas; 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 Relaciones Internacionales, Sistemas comerciales, Ingeniería Ambiental y Sistemas de Energía, la dificultad es que las carreras son poco conocidas y que no hay empleo. En los hallazgos, también, se ubicó que el mayor número de egresados y titulados se concentra en las licenciaturas de Derecho, Economía y Finanzas, Relaciones Internacionales, Sistemas comerciales y Lengua inglesa; a su vez, dichas carreras, con excepción de Economía y finanzas, son las que mayor éxito presentaron en la inserción laboral de sus profesionistas.

El sexto estudio de seguimiento de egresados de la UQROO (2003), con el objetivo de identificar las áreas donde la UQROO debe mejorar para garantizar una enseñanza de calidad y con pertinencia social. La muestra se determinó con base en los 1,141 egresados con los que contaba la UQROO únicamente del campus Chetumal, por lo cual el número fue de 287 egresados. Se encuestó yendo a los domicilios de los egresados, se acudió a dependencias de gobierno, y por medio de teléfono y correo electrónico. La información obtenida fue procesada en la paquetería de Microsoft Office Word y Excel. Los datos arrojaron que el nivel de satisfacción con respecto de la formación recibida fue del 66%. En el estudio señalan el nivel de satisfacción por carrera, dentro de los cuales se rescatan las carreras que se estudian en este trabajo. Por lo tanto, con referencia a la calidad académica, se tiene que el índice de satisfacción promedio de los egresados de Derecho fue de 75%; de Economía y Finanzas fue de 75%; de Sistemas Comerciales fue de 74%; y de Lengua Inglesa fue de 77%.

De la misma forma el séptimo estudio de seguimiento de egresados de la UQROO (2004) realizó un análisis de aspectos muy importantes de sus egresados en todas las generaciones, programas educativos, y unidades académicas. La muestra de egresados se determinó con base en los 1,550 egresados con que cuenta la UQROO – 308 egresados – de las carreras impartidas en su campus Chetumal y Cozumel. El instrumento fue aplicado de manera directa a 516, más de la muestra determinada. Por otro lado la información obtenida fue procesada en la paquetería de Microsoft Office Word y Excel. Los resultados señalan que, en cuanto a continuación de estudios, el 50% de los egresados de la institución realizó algún tipo de estudios posterior al término de su carrera. En relación con los obstáculos en la búsqueda de un empleo, la encuesta arrojó que los principales fueron las ofertas de trabajo poco atractivas – 28.7% – y la escasa experiencia laboral – 23.1% –. Por el lado de la satisfacción se tiene que el 74% de la muestra está satisfecha con la formación recibida; los aspectos con mayor porcentaje de satisfacción son trabajar en distintos sectores de manera eficiente, vincularse con instituciones y empresas en particular.

El octavo estudio de seguimiento de egresados por parte de la UQROO (2005) tuvo por objetivo general identificar las áreas a mejorar para garantizar una enseñanza de calidad y con pertinencia social. La muestra de egresados fue de 1,778 egresados de la UQROO en

sus campus Chetumal y Cozumel. La recolección de datos fue a través de visitas a los domicilios o trabajos de los egresados, por medio del teléfono y medios electrónicos. En relación a los resultados, se observa que los dos principales factores negativos con que se enfrentaron los egresados son Ofertas de trabajo poco atractivas y la Escasa experiencia laboral, con el 17% y 11% respectivamente. Una parte significativa de los egresados (9%) señalan que el poco conocimiento de la carrera es un factor determinante para conseguir empleo. Respecto a los hallazgos correspondientes a la satisfacción se encontró que 76 de cada 100 egresados que terminan su formación profesional están satisfechos con la formación recibida, sin embargo a pesar de tener una sección destinada a este rubro se pudo observar que no se ahondo en el tema de la satisfacción con la formación profesional por parte de los egresados. Así mismo dentro de las recomendaciones que los egresados mencionaron para mejorar la institución fueron cuatro: mejorar la calidad y desempeño de los docentes, mejorar la vinculación con empresas e instituciones y difusión del programa educativo con el sector empleador.

El décimo estudio de egresados de la UQROO (2010) tuvo como objetivo principal evaluar la preparación y calidad académica de los egresados y su vinculación con el mercado laboral mediante la opinión de los mismos, de igual manera buscó estimar el grado de satisfacción de los egresados respecto a su formación. La muestra de este estudio estuvo conformada por 369 egresados. De acuerdo con los datos recabados un 70% de los egresados no demoró más de 6 meses para insertarse en el mercado laboral posterior a su egreso. Por otro lado, el 94.05% de los egresados se consideraron satisfechos con la institución. En relación con la satisfacción con los estudios realizados en la universidad, 34% afirma estar muy satisfecho, 60% está satisfecho y 6% dice que está poco satisfecho, nadie eligió la opción de nada satisfecho. En cuanto a la formación profesional se muestra que para más del 25% de egresados la formación ha sido excelente; para el 42.7% la formación ha sido deficiente en aspectos como trabajar en el extranjero y fundar tu propio negocio. La percepción de los egresados envía señales de la realidad de un mercado laboral que obliga a desarrollarse en un ambiente dominado por el sector público y en categoría de empleados.

Para el onceavo estudio de seguimiento de egresados de la UQROO (2011) el objetivo principal fue proporcionar información básica sobre la inserción y evolución de sus egresados en el mercado laboral y el grado de satisfacción de los mismos sobre la formación recibida. En el estudio se contempló como población objetivo al total de egresados con fecha de corte al 23 Agosto de 2010 (n= 3,461). La encuesta se diseñó y estructuró tomando en cuenta las recomendaciones propuestas en la metodología de la ANUIES (1998). Las dimensiones que aborda el cuestionario son: Aspectos generales, elección de la carrera, continuación académica, trayectoria y ubicación en el mercado laboral, opinión sobre la formación recibida, satisfacción con la UQROO. El instrumento contó con un total de 48 preguntas; mismo que, una vez aplicado, evidencia que 8 de cada 10 egresados encuentran empleo. De igual forma se observa que 49% de los egresados no tuvo demora para conseguir empleo; la mayoría de éstos ya tenía un empleo. Dentro de los problemas en la obtención de un empleo, el 13% dice que influyó la escasa experiencia laboral que tenían; 13% señala que no hay suficiente empleo; 5% no encontraban ofertas atractivas; y 4% dice que su carrera es poco conocida.

El doceavo estudio de seguimiento de egresados (2013) realizado por la UQROO tuvo como finalidad identificar la situación laboral, así como las necesidades y exigencias del campo profesional de los egresados cohortes al 2011-2012 tanto de licenciatura como de posgrado de la UQROO. Dicho estudio se enfocó en conocer tres dimensiones: La inserción de egresados en el mercado de trabajo, el desempeño profesional y la opinión de los egresados sobre la formación académica/ profesional recibida. Se determinó una muestra de 359 egresados, la selección de la muestra se realizó con el software SPSS. Para realizar las encuestas se estableció contacto con los egresados a través de correo electrónico, redes sociales, y teléfono móvil; de igual manera se diseñó una aplicación móvil para tableta electrónica con la finalidad de simplificar la aplicación de encuestas. De acuerdo con los datos encontrados, las problemáticas para obtener un empleo que resaltan son la falta de un título profesional así como la falta de experiencia laboral. Por otro lado los resultados correspondientes a la satisfacción del egresado sobre la formación académica recibida, son los egresados de la UQROO Cozumel quienes se encuentran más satisfechos

(92.86%), clasificando en su gran mayoría entre buena y excelente la formación académica recibida, comparado con los egresados de la UQROO Chetumal (61.66%).

El estudio de egresados más reciente fue el realizado por el colegio de Economistas (2015), el cual tuvo como objetivo proporcionar información sobre la inserción y evolución de sus egresados en el mercado laboral, y el grado de satisfacción de los mismos sobre la formación recibida, y así mejorar los procesos de planeación y toma de decisiones sobre planes y programas de estudio de la institución. Para la selección de la muestra se tomó en cuenta las matriculas desde el año 1991 al año 2010 del Campus Chetumal, Unidad Cozumel y Unidad Playa del Carmen – n=651 –. El instrumento diseñado tuvo dos dimensiones, datos personales y satisfacción; la dimensión de satisfacción, la dividieron en calificación grado de la satisfacción – basada en cuatro aspectos –, calificación de la preparación de egresado según programa cursado, calificación de aspectos de para la contratación, y calificación de los servicios que presta la UQROO. El instrumento obtuvo un Alfa de Cronbach de .813. En cuanto a los resultados, en una escala del 1 al 10, se evaluó la percepción de la formación académica, donde se obtuvo una calificación de 8.3 por tanto se consideran satisfechos. Se observó que los aspectos que los egresados evaluaron mejor fueron aquellos relacionados directamente con sus capacidades y habilidades, más que aquellos relacionados con la institución.

En general, los estudios de seguimiento de egresados de la UQROO antes presentados tuvieron como objetivo conocer el nivel de éxito de sus egresados a partir del desempeño de los mismos en el entorno laboral. En la selección de la muestra se hizo de manera aleatoria con base en los registros de la universidad. Los tópicos abarcados mayormente en los instrumentos aplicados fueron: Aspectos generales, elección de la carrera, continuación académica, trayectoria y ubicación en el mercado laboral, opinión sobre la formación recibida, y satisfacción con la UQROO. Los estudios mencionados anteriormente fueron hechos con base en un modelo estadístico probabilístico, retomando algunos criterios de la ANUIES. Los cuestionarios que se implementaron, en los estudios reportados, eran similares en todos los casos al ser una versión adaptada del formato de ANUIES de 1998. En su mayoría los estudios de egresados de la UQROO no presentan un análisis de literatura previo ni una comparativa con otras universidades, estudios o teoría.

Son estudios cuantitativos que se aplican de manera aleatoria y tampoco se realizan anualmente, es decir que hay espacios de varios años en los que no se realizaron estudios. Además, las dimensiones de sus instrumentos no tienen mayor relación con la parte académica que no fuera la referencia tangencial muy general, a aspectos como la satisfacción del egresado con su institución y con su formación.

En conclusión, en este último apartado de la literatura se observa que los seguimientos de egresados se han realizado por parte de varias IES en el país como herramientas para la obtención de información acerca del impacto de la formación recibida en el enfrentamiento a problemas específicos en el mercado de trabajo y los desempeños profesionales para fortalecer el diseño y la revisión de los planes y programas de estudio; así como, posibles indicadores para la planeación educativa con visión a largo plazo. No obstante, tras esta aproximación a los estudios realizados por las IES en México se observa la falta de inclusión de un enfoque teórico con la finalidad de justificar sus resultados; así mismo éstos no presentan un análisis profundo acerca de la satisfacción del egresado con su formación profesional, las problemáticas y sus razones, se limitan únicamente al análisis de datos así como a explicar las encuestas realizadas.

Otro aspecto que se detectó en esta revisión de estudios fue la creación en 1998 del Esquema Básico para Estudios de Egresados de la ANUIES. Por lo tanto, la metodología utilizada para los estudios de egresados desarrollados por diversas universidades se basa generalmente en esta propuesta, aunque varía el grado en que ésta es aplicada. Esta metodología opera como un instrumento estadístico para aplicar a los egresados, el cual explora rubros como datos generales y antecedentes familiares, datos socioeconómicos actuales, estudios de bachillerato, estudios de licenciatura, elección de institución y carrera, continuación de la formación, trayectoria y ubicación en el mercado laboral, empleo actual, desempeño profesional, opinión de los egresados sobre la formación profesional recibida, opinión de los egresados sobre la organización académica, opinión del desempeño institucional y opinión organización institucional y servicios.

Por otro parte, aunque cada estudio abarca dimensiones que en su totalidad parten de la metodología propuesta por ANUIES (1998), se observa la exclusión o vacíos en algunas dimensiones de investigación creadas a partir del escenario egresado-institución

como lo es la satisfacción con la formación profesional, los problemas en la obtención de un empleo o el desempeño profesional. Dichos vacíos dan pie a la importancia y necesidad del presente estudio, el cual tiene por objetivo abarcar las mencionadas dimensiones.

Aunado a las conclusiones anteriores, en esta revisión de literatura se pudo observar, en el apartado de estudios sobre la satisfacción con la formación profesional, que existen modelos que explican el estudio de la satisfacción como una medida de calidad para las IES y son precisamente estos modelos – SERVQUAL, SERVPERF – en los que se apoyó esta investigación para explicar su objetivo de estudio e instrumento de investigación.

En retrospectiva, la búsqueda y el análisis bibliográfico en materia evidencian elementos importantes que intervienen en los seguimientos de egresados y determinan la evaluación de la calidad de las IES. Por un lado, confirma que el seguimiento de egresados pone en contexto las necesidades particulares de cada IES y por ende retroalimenta la pertinencia de los programas académicos, fortalezas y oportunidades de las IES haciendo la estancia en éstas más satisfactoria; por otro lado, éste expone cómo las etapas en el tiempo son caracterizadas por un tipo de necesidad social y, consecuentemente, el que se dé lugar a la existencia de ciertas teorías o modelos explicativos. Es precisamente por lo anterior que es menester presentar los principales modelos y postulados teóricos que aportan y dan razón de ser a los distintos discursos dentro del tema de seguimiento de egresados.

Capítulo 3. Enfoques teóricos sobre egreso y satisfacción universitaria

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. Es precisamente por lo anterior que se considera que el estudio de este factor devela las fortalezas o debilidades de un programa educativo o IES y, por tanto, pasó a formar parte de los indicadores de calidad en los seguimientos de egresados. Es primordial, para el entendimiento del estudio realizado, efectuar una revisión de los aspectos relevantes de la interacción entre la satisfacción y las distintas fuentes literarias y teorías que dan soporte al estudio de la gestión de la calidad. Así como de otros recursos teóricos y modelos que usualmente se utilizan en los seguimientos de egresados, muestra de ello son los que se identificaron en la revisión de literatura.

En virtud de la revisión literaria, se explicaran los modelos identificados que permiten la investigación de la satisfacción desde visiones diferentes, donde la investigación de ésta ha sido un indicador de calidad. Lo anterior se inserta muy bien con el esquema que reconoce la institución de estudio de este trabajo ya que la UQROO presenta a la calidad como meta de su ejercicio académico educativo.

Tomando en cuenta lo anterior, este capítulo se presenta en dos partes. La primera presenta explica inicialmente aquellas teorías de origen motivacionales que incluyeron la satisfacción en su discurso. La segunda parte abarca las corrientes teóricas que, por lo general, son utilizadas en los seguimientos de egresados.

3.1 Satisfacción en el ámbito educativo.

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. De acuerdo con Beltrán (1990), estas teorías describen las necesidades internas del ser humano que cuales provocan que el individuo se comporte de cierta

manera. Las principales teorías que se basan en la satisfacción son: Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, la Teoría de la gestión de la calidad o mejora continua de Deming (1940), la Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (ERC) de Alderfer (1972); la Teoría Bifactorial de Herzberg, y finalmente la Teoría del Ajuste al Trabajo de Dawis y Lofquist.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1943), sostiene que la más alta necesidad del hombre 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. Deming, por su parte, sentó las bases de lo que se conoce como Control Estadístico de la Calidad (CEC) y recuperó la idea de que la calidad no puede permanecer dissociada de los procesos de producción (Olaskoaga, *et al* 2013). Además, en su Teoría de la gestión de la calidad argumentó que si bien el control estadístico es importante para evaluar un área, la ponderación final no significa la ausencia de productos o servicios defectuosos, sino que permite predecir los límites de las variaciones. Según el autor, no basta con responder a las especificaciones; también es necesario reducir la variación. Uno de los postulados más importantes de esta teoría es que la calidad debe dirigirse a las necesidades del cliente, tanto presente como futuras (Deming, PENDIENTE). Por parte, la Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (1972) comparte grandes similitudes con la presentada por Maslow con la diferencia de que en esta se incluye a la frustración como etapa. La teoría Bifactorial (1972) 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. La Teoría del Ajuste al Trabajo (1984), se refiere a la interacción del individuo con el ambiente, de modo que 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. De acuerdo con Dawis (1984), la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores.

En suma, en las teorías aquí presentadas se pudo observar presente dos perspectivas diferentes la psico-social – la Teoría de la Jerarquía de las necesidades y la Teoría de

Existencia, Relación y Crecimiento – y la económico-administrativa – la Teoría Bifactorial y la Teoría del Ajuste al Trabajo –. Pese a que las perspectivas antes mencionadas, si bien, se aplican al estudio de egresados, éstas se incluyen con un enfoque hacia el campo laboral (Del Valle y Estrada, 2012; Soberanes, 2008; Beltran 1990) retomando únicamente el concepto de satisfacción como unidad de medida. 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. Deming sentó las bases de lo que se conoce como Control Estadístico de la Calidad (CEC) y recuperó la idea de que la calidad no puede permanecer disociada de los procesos de producción (Olaskoaga, *et al* 2013). Dentro de una institución, de acuerdo con Olaskoaga, Marúm, Espinoza, y Pérez (2013), la gestión de la calidad tiende a otorgar voz al estudiante en cuanto al contenido y método de enseñanza, los cuales son aspectos internos de lo que se toma en cuenta en la formación profesional de un estudiante.

Bajo el mismo esquema del campo laboral, a continuación se presentan los postulados más señalados, desde la perspectiva económico-administrativa, como un comparativo de las teorías que normalmente se utilizan para explicar los ajustes o fallos de la inclusión de egresados al mercado laboral.

3.2 Educación y economía

Entre las funciones principales de las IES está la de capacitar, por medio de habilidades y conocimientos, a los jóvenes para su incorporación al mercado laboral. De aquí que se hable de una estrecha relación entre la educación con la productividad, el trabajo y el desarrollo económico. Históricamente la productividad del individuo en la economía es definida como capital humano; dicha enunciación derivó de elementos combinados provenientes de la economía del trabajo, de la economía del bienestar, de las finanzas públicas, de la economía industrial, entre otras ramas de la economía (Resico, 2008). Sin embargo, el estudio de la productividad del individuo no está reservado únicamente a la economía como tal, por lo que existe una división propia denominada economía de la educación, encargada de aplicar el análisis económico a las disciplinas educativas. En este

ámbito, la presente aproximación presenta las corrientes y teorías de la economía en su componente educativo.

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 y se agrupan en dos escuelas de pensamiento: el pensamiento clásico y el pensamiento crítico – radical –. El pensamiento clásico funda las bases para la incursión de la ciencia económica en la educación a través de la Teoría del Capital Humano (TCH) que deriva en un enfoque conocido como la Funcionalidad Técnica. El pensamiento crítico, desde el enfoque de la Sociología, propone la inclusión de otros elementos conceptuales que permitan cubrir las insuficiencias de la capacidad explicativa de la TCH.

3.2.1 *Corriente clásica*

La Teoría de Capital Humano (TCH) tiene sus orígenes en la economía clásica, Smith (1776/1803), al comparar al ser humano educado con una máquina, sugirió que el trabajo que un individuo aprende a desempeñar retornará todos los gastos de su aprendizaje, y que la diferencia entre los salarios de un trabajador adiestrado y de un trabajador común estaba cimentada bajo este principio (Smith, 1776/1803). Sin embargo fue Schultz (1959) quien hizo hincapié en el papel de la educación como inversión en el futuro. Afirmó que la educación y la formación normalmente elevan la productividad del individuo en el trabajo debido a que éste adquiere conocimientos y habilidades específicas para desempeñar posteriormente en una profesión, y por ende, aumentar sus ingresos salariales futuros (Denison, 1964). Este principio es la razón por la que las empresas están dispuestas a pagar mayores salarios a los trabajadores más educados; a partir de aquí ya se puede hablar de la educación como una actividad rentable con sus costos y beneficios. A grandes escalas se puede hablar, también, de los aspectos macroeconómicos de este enfoque teórico donde existe una correspondencia directa entre la inversión educativa de un país y sus resultados económicos (Navarro-Cendejas, 2014); se infiere entonces, los países que invierten más en este rubro deberían esperar un aumento significativo en su renta global.

A su vez se dio paso a otras teorías, dentro de la corriente clásica, para explicar fenómenos específicos desarrollados en el mercado laboral y que están vinculados con la educación. Enfoques como la teoría del acoplamiento - *job matching* - o la teoría de la movilidad profesional fueron presentadas por diferentes autores (García, 1988; Navarro-Cendejas, 2014; Johnson, 1978; Jovanovic, 1979; Sicherman & Galor, 1990). En un intento por explicar los cambios en la ocupación de trabajo, éstos exponen 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. Así, la movilidad laboral es deseable, estrategia o razonable solo en las primeras etapas de vida laboral. Dado lo anterior, se puede observar las primeras similitudes en los enfoques clásicos con los credencialistas, que en líneas posteriores se describirá.

Las críticas a la corriente clásica se manifestó en los primeros síntomas de desajuste entre la educación y la demanda de trabajo aparecieron como un efecto de las fuertes crisis económicas que sacudieron al mundo (Subirats, 1981) que obligó a repensar la naturaleza de las relaciones entre educación y trabajo. De acuerdo con Navarro-Cendejas (2014) las críticas de la TCH se pueden clasificar en: 1) Las que hacen referencia al principio de igualdad y reproductivo de oportunidades que tendrán los individuos al estudiar y aplicar por cierto empleo; es decir que la relación educación-trabajo se repliquen cualquier contexto; 2) Las que se centran en el papel mediador que asume la educación en el proceso productivo de las sociedades y los salarios. En este sentido, Hanushek y Woessman (2010) explican la ausencia de una relación directa entre la escolaridad y el crecimiento económico en función de la calidad educativa que se ha recibido y ya no calculada en términos de cantidad de años cursados; y 3) Las críticas que cuestionan el funcionamiento del mercado de laboral en aspectos como el desempleo, subempleo o los periodos largos de recesión en una economía.

Derivado de las anteriores críticas, existe otra corriente donde se ubican otras teorías que estén en desacuerdo o intenten llenar los vacíos del pensamiento clásico en relación a la educación y la economía.

3.2.2 Corriente crítica

Existen otros enfoques que proporcionan una explicación diferente acerca del papel que juega la educación en la inserción laboral. Dentro de este apartado se presenta un nuevo conjunto teórico que hace un análisis crítico de la TCH; y cómo estos enfoques ponen en evidencia los planteamientos de dicha teoría. La principal aportación de las siguientes teorías emergentes es que se analiza la relación entre la educación y el trabajo como un fenómeno social y no precisamente como un fenómeno educativo (Navarro, 2000).

Desde la perspectiva en donde la educación sirve más como un medio de selección y asignación de empleo más que como un indicador de crecimiento económico, se puede ubicar a la Teoría de la Fila. Aguilar (2009), Carnoy (1982) y Morduchowicz (2004) 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 mayor nivel educativo desplazando hacia la fila a aquellos trabajadores con menores niveles educativos. Trayendo como resultado que el salario del trabajador ya no dependerá de su educación sino de su posición en la cola misma que, a su vez, depende de varios factores externos a su preparación profesional. Por otra parte, exponentes de la Teoría Credencialista (Collins, 1979; Thurow, 1983) sostienen que lo esencial es que los individuos utilicen los títulos escolares como legítima arma aceptada socialmente para las contrataciones o remuneraciones. Esta corriente teórica está ligada a la Teoría de la Devaluación de los Certificados donde el argumento principal se basa en 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”.

Desde óptica la Teoría de la Educación como Bien Posicional, se intenta explicar que existan personas con niveles de escolaridad poco homogéneos desempeñando las mismas ocupaciones en los mercados laborales (Muñoz, 1996). Así, se observa que es cada vez mayor la proporción de sujetos que desempeñan puestos laborales con una escolaridad mayor a la obtenida por las personas que se van retirando de los mercados de trabajo. De este planteamiento se infiere que quienes adquieren determinadas dosis de escolaridad, lo hacen con el fin de poder competir por determinado estatus, lo cual eleva continuamente la demanda educativa, aunque la demanda laboral tienda a permanecer en niveles estables

(Navarro, 2000). Una teoría concentrada más en explicar la naturaleza del mercado laboral es la Teoría de la Segmentación, la cual distingue, en un principio, un mercado primario y un mercado secundario, ambos con sus propias características y reglas (Doeringer & Piore, 1987). Paralelamente, se considera la existencia de un sector informal como fuente alternativa de empleo, éste existe como reflejo de una oferta laboral insatisfecha y de la imposibilidad de conseguir un empleo asalariado en el sector formal (Angulo & Carreño, 2009). Una de las implicaciones más importantes de dicha teoría es que niega la relación lineal existente entre productividad e ingresos, a su vez, se niega la relación entre educación, productividad e ingreso (Baron 1975; Kessler-Harris 1975).

Lo expuesto anteriormente resalta la ineficacia de la corriente clásica, puesto que el principal supuesto de la misma plantea que la escolaridad está estrechamente relacionada con los niveles jerárquicos de las ocupaciones existentes en el mercado de trabajo. Como es evidente, las teorías de la corriente crítica además de predecir una creciente competencia entre los egresados en el contexto laboral, pueden dar respuesta al porqué la alta demanda de carreras cuya oferta ha permanecido aparentemente saturada por varios años. Finalmente, mencionadas teorías integran al análisis del discurso aspectos no estrictamente educativos o económicos, como: la discriminación de grupos sociales, el papel de los sindicatos, la familia o el status, cuyo valor no era reconocido por la TCH (Navarro-Cendejas, 2014). El análisis de estas dos principales corrientes teóricas explica la relación existente entre la inserción laboral de los profesionistas y el mercado laboral. Así como deja entrever que con el paso de los años la principal teoría utilizada – TCH – quedó obsoleta ante los fenómenos socioeconómicos y los avances de la sociedad de la información, a pesar de los altos índices de escolaridad de los egresados.

Una vez presentadas todas las teorías y los temas – la satisfacción y la inserción laboral – que mayormente se desarrollan alrededor de los seguimientos de egresados se devela el hecho de que no hay una teoría que vincule y explique la gestión de la calidad con la inserción laboral. No obstante, se aprecia que las IES con miras a indagar más sobre los indicadores de satisfacción profesional que sobre las características sobre la inserción y el desempeño laboral de los ex alumnos, se valen de otras alternativas metodológicas. Muestra de las otras elecciones lo son los modelos SEUE, SERQUAL y SERVPERF.

3.3 La Universidad de Quintana Roo: Un contexto de investigación

El estudio se realizará en egresados de la Universidad de Quintana Roo (UQROO), unidad académica Chetumal (UACH), ciudad que se encuentra al sur del estado de Quintana Roo siendo la capital de éste. La UACH es la unidad académica más importante de la UQROO al ser la sede de la misma y la más antigua de las tres unidades con las que cuenta la Universidad, las otras dos son Cozumel y Riviera Maya.

Como parte de la oferta académica de la UACH se encuentran catorce licenciaturas, tres ingenierías, así como una licenciatura en línea, siete maestrías y un doctorado. Siendo la universidad con mayor número de carreras y posgrados ofrecidos en la ciudad y por ende la más representativa en el contexto actual aunque no sea la más antigua en la ciudad.

El modelo educativo que utiliza la UQROO en todas sus unidades académicas se basa en el autoaprendizaje, manteniendo una formación integral del alumno buscando también un equilibrio entre la formación general y la especialización de la carrera generando alumnos con mayor preparación. Uno de los aspectos importantes es el currículum multidisciplinario con el objetivo de que el alumno sea conocedor de múltiples temas independientemente de su carrera. Así mismo la UQROO señala en su modelo curricular la necesidad de cubrir las expectativas y requerimientos de la sociedad estudiantil, así como denota la importancia de contar con programas de calidad y de pertinencia social que se verán reflejados en la formación de competencias profesionales o estándares predeterminados demostrables en ambientes reales de trabajo con la finalidad de garantizar la calidad de la formación. Derivado de lo anterior, resulta importante destacar que el concepto de calidad en el modelo curricular de la UQROO alude a la calidad con la formación, lo cual se relaciona directamente con el modelo basado en la calidad que se usa en esta investigación.

En suma, una vez expuesto uno de los elementos principales del modelo educativo de la institución, es necesario la realización de un estudio de este tipo como vía de para identificar, determinar y analizar la calidad en la formación profesional de los egresados, las problemáticas que han presentado los egresados al incorporarse al mercado laboral y qué tanto ha repercutido su formación en la UQROO como una herramienta u obstáculo

para obtener un empleo formal. A continuación se describirá la metodología que se llevó a cabo en la realización de esta investigación.

Capítulo 4. Estudio empírico en la Universidad de Quintana Roo

Este capítulo tiene por objetivo presentar los argumentos que sustentan el modelo analítico que rige este estudio en la educación superior, las etapas que acompañan al modelo y explicar cómo contribuyen a la construcción lógica de esta investigación; así como las diferentes variables en las que incide la educación superior, de igual forma se exponen las variables independientes que se mencionaron en secciones anteriores.

4.1 Diseño de investigación

En sus inicios, los primeros estudios de egresados fueron planeados con la intención de recopilar, analizar e interpretar la información con el enfoque cuantitativo (Ortega *et al.*, 2012). Actualmente, con los avances en la formación, el incremento en el grado académico y la obtención de experiencia en los integrantes del cuerpo de trabajo de investigación, se ha cuestionado la utilización de un único enfoque de estudio y se propone el empleo de un estudio mixto donde se complementa al enfoque cuantitativo con el cualitativo. Por lo tanto, es importante conocer algunas de las definiciones de ambos tipos de métodos.

De acuerdo con Ortega *et al.* (2012), en los diseños cuantitativos se observan hechos con una realidad única, separado de las percepciones y opiniones de los individuos. En contraste, en la investigación cualitativa se pueden percibir múltiples realidades para el mismo fenómeno. El enfoque cuantitativo busca establecer relaciones entre las variables medidas y explicar las causas de los cambios; en este caso educativo particular podemos ejemplificarlo en la relación entre el perfil de egresado y las necesidades del mercado laboral.

Después de analizar las características de los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo, se considera pertinente la aplicación del método cuantitativo para guiar este trabajo ya que es interés, por un parte, poder generalizar representativamente los resultados encontrados y, por otra, interesa poder analizar a la satisfacción con la formación profesional en torno a su incidencia o ausencia y en el grado en que se manifiesta entre los egresados. Otra ventaja que ofrece el enfoque cuantitativo es que pueden utilizarse instrumentos estandarizados que han demostrado confiabilidad en los resultados. No obstante, para este estudio, es de observarse que problemas como la dificultad de encuestar

la determinación de la muestra y la aleatorización de la misma a partir de un padrón de egresados de la UQROO, se traduciría en serias dificultades de espacio y tiempo que impedirían el cumplimiento del rigor de esta metodología.

En consecuencia, esta investigación es no experimental de diseño cuantitativo, descriptivo-correlacional, que pretende encontrar resultados que permitan la descripción del grado de satisfacción con la formación profesional, los problemas que enfrentaron y los factores que influyeron en la obtención de un empleo de los egresados de la UQROO campus Chetumal en el estado de Quintana Roo.

4.2 Los términos y las variables de investigación

Tabla 1. *Variables y Sub-variables de estudio.*

Variable	Sub-variable
Satisfacción	Formación profesional
Problemas para obtener un trabajo	Problemas con la formación profesional
Factores que influyen en la obtención de un trabajo	Factores de la formación profesional

La formación profesional es el proceso educativo, de nivel superior, destinado a preparar a los estudiantes para el ejercicio de una actividad económico social específica; es decir que el que ejerce dicha actividad muestra sus conocimientos, capacidades y habilidades a través de sus actividades reconocidas socialmente, recibe una retribución económica que va de acuerdo con el status social que le confiere la comunidad y su reconocimiento social lo determina la sociedad de que se trate y del momento en que su función se percibe por un mayor beneficio colectivo.

La **satisfacción** con la **formación profesional** es el grado de placer-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 **problemas** de la **formación profesional** son la falta de conocimientos especializados y del desarrollo de capacidades y habilidades por parte de un egresado

respecto de áreas esenciales para su ejercicio profesional, así como la ausencia de puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.

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

4.3 Población y muestra de la UQRoo

Para la realización de este instrumento se seleccionaron aquellas carreras ofertadas por la UQROO que han presentado una tasa de crecimiento positiva, o en su caso constante y a la vez cuentan con un alto número de egresados de las últimas dos generaciones. Para ello se analizaron las bases de datos del Sistema de Información de la UQROO, en donde se obtuvo la siguiente información:

Tabla 2. *Número promedio de alumnos inscritos por programa académico y promedio de egresados por programa académico de la UQROO 2007-2014.*

Licenciatura	Promedio de Ingreso	Promedio de Egreso	% de Egresados respecto al Ingreso
Antropología Social	33	9	27%
Derecho	100	68	68%
Economía y Finanzas	38	19	51%
Enfermería	21	1	6%
Farmacia	13	0	0%
Gobierno y Gestión Pública	46	9	19%
Humanidades	48	13	27%
Ingeniería Ambiental	33	14	42%
Ingeniería en Redes	36	13	37%
Ingeniería en Sistemas de Energía	25	9	36%
Lengua Inglesa	67	30	44%
Manejo de Recursos Naturales	38	15	39%
Médico Cirujano	49	0	0%
Relaciones Internacionales	44	16	37%
Seguridad Pública	37	11	30%
Sistemas Comerciales	81	49	60%
Turismo	6	12	209%

Fuente: Elaboración propia con datos de la UQROO 2014.

En la selección de las carreras que conforman la muestra se utilizaron como criterios el número promedio de alumnos de nuevo ingreso, número promedio de egresados así como el porcentaje promedio de terminación de la carrera. Se aprecia en la Tabla 2, el mayor número de inscritos lo presentan las licenciaturas en Derecho, Sistemas Comerciales, Lengua Inglesa, Gobierno y Gestión Pública, así como Ingeniería en redes. El mayor número de egresados se encontró en las licenciaturas en Derecho, Sistemas Comerciales, Lengua Inglesa, Relaciones Internacionales, y en Economía y Finanzas. Aplicando el último criterio correspondiente al porcentaje de egresados en comparación con el número de nuevos ingresos, obtenemos que las relaciones más altas las obtuvieron los programas académicos en Derecho, Sistemas Comerciales, Turismo, Lengua Inglesa, así como en Economía y finanzas.

Las carreras que cumplieron con los criterios establecidos anteriormente son las licenciaturas Derecho, Sistemas Comerciales, Lengua Inglesa y Economía y Finanzas correspondientes a los cohortes 2007-2011, 2008-2012, 2009-2013, 2010-2014 debido a que cuentan con un número considerable de nuevos ingresos, egresados y un porcentaje elevado de terminación. Para la obtención de la muestra estratificada se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{(N - 1) * e^2 + (\sigma^2 * Z^2)}$$

Dónde N es el total de la población de egresados de las carreras antes mencionadas comprendidas entre los años de ingreso 2007, 2008, 2009, 2010 y 2011; σ representa la desviación estándar; Z es el nivel de confianza; y e es el error estándar previsto para la fórmula.

La cantidad de egresados objetivo de estudio se obtuvo con un muestreo estratificado por carrera utilizando la fórmula y un 43% más para cubrir los posibles errores que se pudieran obtener, se utilizó un error estándar de 0.2 al tratarse de un pilotaje. Sustituyendo los valores la fórmula quedó estructurada de la siguiente manera:

Tabla 3. *Cálculo de la muestra*

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

4.4 Selección del instrumento

Debido a que esta investigación se enmarca dentro del enfoque educativo, el diseño metodológico fue tomado inicialmente de la propuesta de ANUIES “Esquema básico para estudios de egresados” (1998). Asimismo se tomaron en cuenta las dimensiones del modelo SERVQUAL para complementar la dimensión de satisfacción.

La literatura al respecto ha mostrado que las metodologías, tanto de ANUIES como de SERVQUAL, ya han sido utilizadas en otras investigaciones (Maneiro, Mejías, Romero y Zerpa, 2008; Sánchez, Gutiérrez, Valdez, Sánchez y Reyna, 2010) por lo que se consideran como guías para alcanzar los objetivos de este trabajo.

4.4. Diseño del instrumento y pilotaje

El instrumento de ANUIES (1998) consta de 108 preguntas y diez dimensiones que son evaluadas a través de preguntas abiertas, preguntas de lista y preguntas de escala tipo Likert. El instrumento se conforma de la siguiente manera:

Tabla 3. Estructura del instrumento de ANUIES

	Medición del impacto	Opinión sobre la formación	Recomendaciones	
Rasgos Generales Origen Sociofamiliar Trayectoria Educativa	* Ritmos de inserción en el mercado de trabajo	Conocimientos Básicos		
	* Tasa de ocupación y desempleo abierto	Desarrollo de Habilidades		
	* Incorporación y ubicación en el mercado laboral	Orientación	Valorativa	Contenidos y Estructura de la Formación
	* Desempeño y desarrollo profesional		Ocupacional	
	* Satisfacción con la Institución	Factores Involucrados en la Formación	Docente	
	* Satisfacción con la Carrera		Org. Académica	
	* Mecanismos de vinculación y entrada al mercado laboral		Org. Institucional	
	* Estudios: Egresados y Opinión de empleadores	Estudios: Egresados, Opinión de Empleadores y Especialistas y Análisis de los Planes de Estudio y la Organización Académica		

Por su parte, el instrumento que se utilizó por Parra (2012) del modelo SERVQUAL se conforma por 132 preguntas en escala de Likert y se divide en seis dimensiones.

Tabla 4. Dimensiones del instrumento.

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

La elaboración del instrumento de esta investigación se basó en dos dimensiones ANUIES (1998) y una dimensión de Parra (2012), las cuales terminaron unificándose en: satisfacción, problemas y factores en la obtención de un empleo; así mismo se incluyó una dimensión que corresponde a datos generales.

Dado que a la mayoría de las dimensiones del instrumento del presente trabajo fueron modificadas es importante hablar de la validez de éste. Debido a que es el aspecto más importante de cualquier instrumento en la investigación educativa (Mujis, 2006), misma que se divide en tres rubros, validez de contenido, de criterio y de constructo.

Para empezar con la validez de contenido del instrumento, mediante la evaluación de jueces se capturó la relevancia de los ítems, así como se clasificaron y evaluaron los mismos dentro de las dimensiones presentadas en este estudio. Seguidamente fueron calculadas 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 evaluación de 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 organización 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 de Likert y preguntas de fila.

Tabla 5. *Número de preguntas que integran las dimensiones.*

Dimensión	Sub-variables	Preguntas	Características
Datos generales	Trayectoria educativa y ubicación laboral	De la pregunta 1 a la 11	Estos reactivos comprenden la recolección de datos de identificación de los egresados de la UQROO
Satisfacción	Satisfacción con la formación profesional	De la pregunta 12 a la 23	Todos los incisos de este atributo tienen que ver con la satisfacción de los egresados con su formación profesional
Problemas en la obtención de un empleo	Problemas de la formación profesional en la obtención de un empleo	De la pregunta 24 a la 25	En esta dimensión se identifican los posibles problemas que hayan enfrentado los egresados
Factores que influyen en la obtención de un empleo	Factores de la formación profesional que influyen en la obtención de un empleo.	De la pregunta 26 a la 27	Estas preguntas toman en cuenta los factores profesionales que probablemente hayan podido influir en la obtención de un empleo

En la aplicación del cuestionario, se estableció contacto con los egresados las divisiones académicas correspondientes de la UQROO sede Chetumal, a través de: A) Correo electrónico. B) Redes Sociales C) Teléfono móvil y fijo. Para proceder a ello se utilizó información de la base de datos del Departamento de Servicios Escolares. En ésta, se encontró la matrícula, misma que es utilizada como correo electrónico dentro de la

Universidad, el nombre del egresado, el año en el que ingresó a la Universidad y status del alumno. Mediante un escrito por correo electrónico y redes sociales, se les invitó a la comunidad de egresados a participar en el estudio. Sin embargo, es importante mencionar que una limitante importante en el estudio es que la respuesta por parte de los egresados no fue la esperada debido a que ya no revisan su email institucional o que no se identificó una cuenta de usuario en alguna red social.

De esta manera el pilotaje del instrumento de seguimiento de egresados quedó integrado por 27 preguntas. Fue dirigido a las carreras de Derecho, Economía y Finanzas, Lengua Inglesa, y Sistemas Comerciales, mismas licenciaturas que conforman la población del estudio. 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 Cronbach de resultado 0,90. De igual modo, se analizaron los datos con el programa SPSS obteniendo un valor de alfa de Cronbach 0,88.

Se aplicó la validación cruzada (Levi y Varela; 2005), misma que consiste en dividir en dos partes la base de datos empleando el programa R-Project mediante la función “runif” para generar números aleatorios y dividir la muestra. Posterior a ello, se analizó de nueva cuenta el alfa de Cronbach de cada grupo de manera individual obteniendo un 0,90 en un grupo y 0,85. Dichos resultados reflejan una adecuada correlación entre los ítems, mismos que de acuerdo con Nunnally (1978) deben presentar valores entre 0,75 y 0,90.

Como parte de la validación del cuestionario de esta investigación también se calcularon el alfa de Cronbach de las dimensiones que si 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. Ambas dimensiones quedaron en el rango de validez propuesto por Nunnally (1978).

Una vez validado el instrumento, a éste se le hicieron algunas modificaciones y quedó conformado por veintinueve preguntas; así mismo una de las dimensiones se convirtió en escala Likert por haber encontrado dificultades en su medición e interpretación. Por lo tanto el instrumento final resultó constituido con ocho preguntas que se midieron en escala Likert - 41 ítems - clasificados en cuatro dimensiones: datos

generales con 13 ítems; la satisfacción de los egresados con la formación profesional con 16 ítems; los problemas que enfrentan los egresados para obtener un empleo con 12 ítems; por último la dimensión de factores que influyeron para obtener un empleo con 11 ítems. Una vez identificadas y validadas las dimensiones se procedió a la aplicación del instrumento sobre la muestra.

El instrumento de investigación final quedó constituido por 29 preguntas en escala Likert del 1 al 5 y fue aplicado a 114 egresados de la UQROO de las carreras anteriormente mencionadas. Seguidamente se llevó a cabo el cálculo del alfa de Cronbach que arrojó un coeficiente de 0.78 con el programa estadístico R y con el programa SPSS 0.804; es importante mencionar que se obtuvo un alfa de Cronbach distinto en cada paquete por cuestiones de decimales. De igual forma, a continuación se describen en la dimensiones objeto de estudio del instrumento.

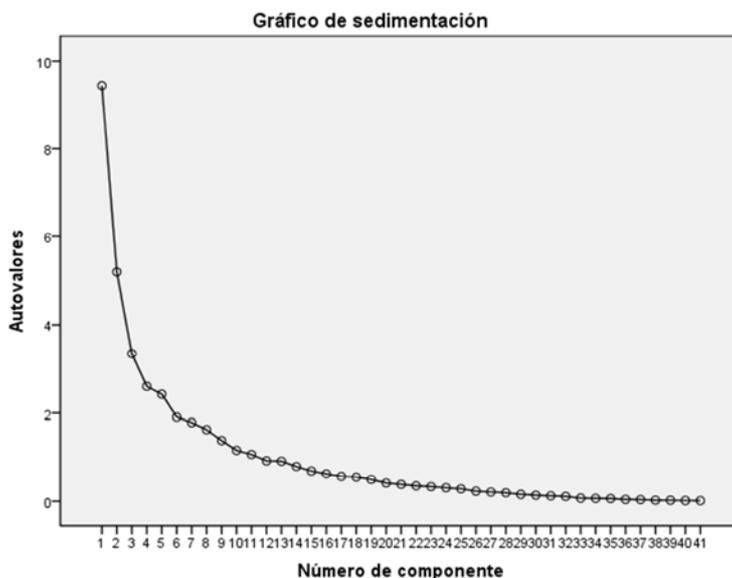
Tabla 6. *Calculo de alfa de Cronbach por dimensiones.*

Dimensión	Alfa de Cronbach con programa SPSS
Satisfacción	0.90
Problemas	0.885
Factores	0.814
Total	0.788

Fuente: Elaboración propia.

La captura y el procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de la versión final del instrumento se realizó a través de los programas R-Commander y del SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) con el objetivo de aplicar la pruebas estadísticas correspondientes para relacionar las variables de estudio. Se midió la consistencia interna de la escala completa, se obtuvo el índice de confiabilidad por medio del cálculo de coeficiente del Alfa de Cronbach que fue de 0.78. Además, por medio del programa SPSS se hizo la prueba de sedimentación, la cual muestra el número de dimensiones que debe tener el instrumento y el grado de importancia de cada una de acuerdo con la muestra de estudio.

Figura 1. *Gráfico de sedimentación*



Como se observa el número de dimensiones que arroja la prueba son, en grado de importancia, tres dimensiones. Es importante mencionar que en la cuarta que se logra apreciar la pendiente se hace cada vez menor y en el análisis factorial no muestra algún valor significativo. El resultado fue de tres componentes correspondientes a las dimensiones satisfacción con la formación profesional, problemas que se enfrentan en la obtención de un empleo y factores que influyen para obtener uno.

Para comprobar lo anterior, se efectuó un análisis factorial exploratorio con la finalidad de identificar y estructurar los componentes principales de cada dimensión, ya que este ejercicio puede ser de ayuda en la identificación de dimensiones, la eliminación de ítems, y en la construcción de variables.

Para el procesamiento de la información obtenida de las respuestas sobre el cuestionario a partir de la reducción de dimensiones se obtuvieron tres dimensiones – satisfacción, problemas y factores –, posteriormente se realizó un análisis factorial para reducir datos y encontrar grupos homogéneos. Se decidió el análisis factorial sobre el análisis de varianza o regresión lineal independiente y no contar con dependencia una sobre otra.

Mediante el software SPSS v.21 se realizó el análisis introduciendo la base de datos de las respuestas de los egresados, en total 114 personas respondieron 41 ítems en 27 preguntas. Una vez ingresada la base de datos en el software se inició una reducción de dimensiones para comprobar si las dimensiones del instrumento piloto correspondían al instrumento final. Para el instrumento final se detectaron tres dimensiones, por lo que se afirma que las dimensiones fueron las mismas.

Tabla 8. *Análisis factorial*

	Matriz de componentes ^a			
	Componente			
	1	2	3	4
P14.1	.539		-.420	-.142
P14.2	.582	.193	-.158	-.292
P14.3	.828		-.144	-.240
P14.4	.678		-.336	-.280
P14.5	.737		-.197	-.118
P15.1	.767		-.116	.139
P15.2	.775			
P15.3	.690	-.196		
P16.1	.687		-.193	.176
P16.2	.427	-.207	-.456	
P16.3	.669	.247	-.276	.178
P16.4	.645	.293		.204
P16.5	.602	.299	-.141	.371
P16.6	.642	.456		.321
P16.7	.530	.365		
P16.8	.535	.526	-.138	.216
P20		.123		.327
P21	.727		.368	
P27.1	-.178	.466	-.276	.241
P27.2	-.242	.400		.303
P27.3		.466		-.245
P27.4	-.157	.644		.116
P27.5	-.448	.456		-.203
P27.6	-.408	.612	-.162	-.141
P27.7	-.134	.711		
P27.8	-.113	.721	-.223	-.158

P27.9	-.293	.665		.236
P27.10	-.407	.458	-.152	.261
P27.11	-.219	.580		-.328
P27.12	-.449	.363	-.126	-.474
P28.1	.190	.225	.331	.441
P28.2	.112		.548	.524
P28.3	.125		.608	.243
P28.4	-.193	.103	.186	.198
P28.5	-.445			.224
P29.1	.472		.534	-.282
P29.2	.542	.163	.456	-.225
P29.3	.359	.261	.472	-.253
P29.4		.298	.540	-.146
P29.5	.326	.119	.465	-.188
P29.6		.417	.402	-.412

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 11 componentes extraídos

Como se observa en la tabla anterior, el análisis solo identifica cuatro componentes; sin embargo, el cuarto componente, en su mayoría, tiene valores negativos o inferiores a los dados en alguno de los tres componentes antepuestos. Posterior a la reducción de dimensiones se obtuvieron las preguntas correspondientes a cada grupo homogéneo y su peso factorial. Se aplicó la siguiente fórmula para construir la variable agrupada.

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

Para aplicarla se utilizó la función de añadir variable en el software y se procedió a insertar la fórmula. Una vez construida la variable se continuó a realizar los análisis estadísticos como la media y el análisis de varianza de las mismas. Esta nueva variable engloba todas las preguntas de cada dimensión permitiendo así una correcta interpretación de cada una. En suma, debido a los resultados obtenidos en la matriz se comprueba que los ítems pertenecen a tres componentes, y que, además, cada uno corresponde al componente que se planteó en un inicio. Subsiguientemente, se corroboró si existe correlación entre las

variables por medio de la prueba de Pearson. En el apartado siguiente se reportan los datos encontrados a partir del análisis estadístico y teórico.

Capítulo 5. El análisis de los datos

Posterior a la aplicación de las encuestas, se recopiló la información correspondiente que se presenta a continuación. Esta sección se divide en tres partes, primeramente se presenta la descripción de datos sociodemográficos, seguidamente se el análisis estadístico de las dimensiones de este estudio, y finalmente el contraste de las variables.

5.1. Datos sociodemográficos

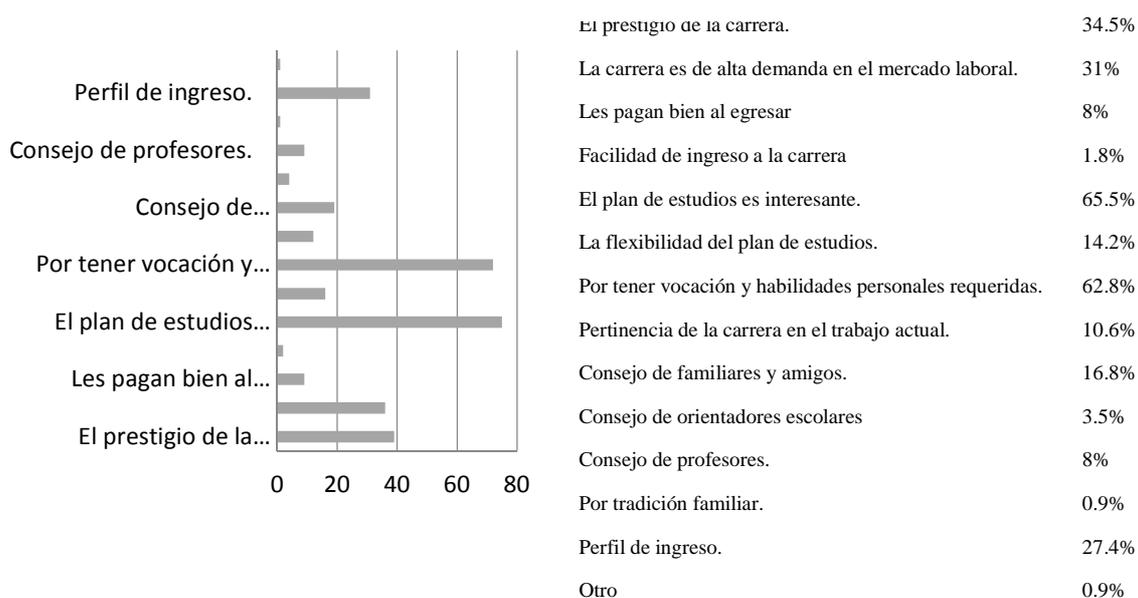
La primera parte del análisis corresponde a los datos generales de los egresados de las carreras de las licenciaturas en Derecho, en Economía y Finanzas, en Lengua Inglesa y en Sistemas Comerciales. La muestra fue de 114 egresados distribuidos de la forma en que sugirió la fórmula estadística quedando conformada por un 28.08% de egresados en Derecho, un 25.44% por egresados en Economía y Finanzas, un 23.68% por egresados en Sistemas Comerciales y un 22.80% de egresados en Lengua Inglesa. Asimismo, para evitar sesgos se buscó una proporción adecuada entre hombres y mujeres, quedando compuesta por el 50% hombres y 50% mujeres.

En relación con la residencia de los egresados de la institución se obtuvo que la mayoría, un 89.47%, de éstos radica en Quintana Roo, encontrando que únicamente 12 de ellos se encuentran fuera del estado. En cuanto al año de ingreso, por un lado, se apreció que la mayor parte de la muestra ingresó entre el 2007 y el 2009, es decir, el 82.76%; por el otro, 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 carecía del título profesional.

Asimismo se obtuvo la proporción de egresados que eligieron como primer opción la carrera cursada, encontrando que un 85.96% de los egresados consideró la carrera que estudió como su primera opción, mientras que un 14.04% de los egresados estudió una carrera sin ser ésta su primera opción. Se infiere de lo anterior 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 éstos 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.

Figura 2. Razones para elegir una carrera en la UQROO



Fuente: Elaboración propia.

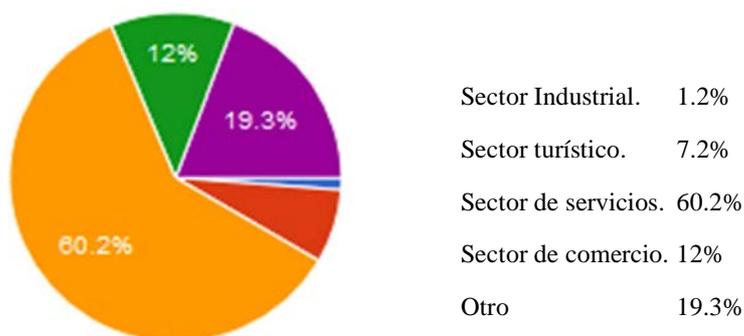
Por otra parte, en las razones para elegir una carrera en la UQROO, los egresados se manifestaron en diferentes motivos entre los que destaca un plan de estudios interesante con un 65.5% de las preferencias, un 62.8% se manifestó por haber tenido vocación y habilidades personales para desempeñar la profesión, 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.

En cuanto al perfil laboral de los egresados se halló que el 76.32% de ellos trabaja y el 23.68% no. Ahondando en la información de los egresados que si cuentan con un empleo, los resultados señalaron que, en su mayoría, éstos dijeron trabajar como empleado profesional en un 33.7%, un 8.4% mencionó desempeñarse 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, así mismo un 7.2% es dueño o socio de una empresa, mientras que un 6% es asistente en una empresa o gobierno, un 4.8% es gerente o director de área. Las respuestas continúan siendo diversas.

Respecto del tipo de mercado laboral en el que se desenvuelven los egresados, un 48.3% de éstos dijo desempeñarse en el área gubernamental, lo cual habla de la importancia de dicho rubro para los egresados de la UQROO. Por otra parte, el 43.7% de los egresados labora en la iniciativa privada, mientras que un 6.9% trabaja en el sector social y apenas un 1.1% en el sector informal. Por el lado del 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”.

Figura 3. Sector de trabajo de los egresados de la UQROO



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Descripción de datos por dimensión

Dimensión I. Satisfacción de los egresados con su formación profesional

En esta sección se dará respuesta al primer objetivo de investigación que es determinar el grado de satisfacción de los egresados de cuatro licenciaturas – Lengua Inglesa, Economía y Finanzas, Derecho y Sistemas Comerciales – de la UQROO respecto de su formación profesional. Los resultados se presentan en una tabla de frecuencias, éstos se reflejan en porcentajes y en escala Likert, donde “sumamente insatisfecho” es la calificación mínima y “sumamente satisfecho” es la más alta posible.

Tabla 8. *Resultados porcentuales de las sub-variables de la satisfacción de los egresados*

Ítem Dimensión 1	Sumamente insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Sumamente satisfecho
1. La responsabilidad de los profesores	0.88	0	13.16	60.52	25.44
2. El dominio de los cursos por parte de los profesores	0	1.75	16.67	51.75	29.83
3. La vocación de servicio de los profesores	0	3.50	28.95	44.74	22.81
4. El método de enseñanza del profesor	0	3.51	31.58	48.24	16.67
5. La actualización de los profesores	1.75	5.26	22.81	43.86	26.32
6. Las prácticas profesionales recibidas en su formación	3.51	14.03	31.58	36.85	14.03
7. La pertinencia del conocimiento en el medio local	0.88	2.63	31.58	43.86	21.05
8. La aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en la UQROO en su trabajo	0.88	4.38	27.19	49.12	18.43
9. Los conocimientos generales de naturaleza científica y/o humanista	0.88	4.38	21.93	57.89	14.92
10. Los conocimientos amplios y actualizados de los principales	0	2.63	17.53	59.66	20.18

enfoques teóricos de la disciplina

11. Las habilidades para la comunicación oral, escrita y/o gráfica	0	1.75	17.55	56.14	24.56
12. La habilidad para la búsqueda de la información	2.63	1.75	15.79	50.88	28.95
13. La capacidad analítica y lógica	0	1.75	12.28	56.15	29.82
14. Las capacidad para aplicar conocimientos	0	0	13.16	60.52	26.32
15. Los conocimientos técnicos de la disciplina	0	0.88	20.17	53.51	25.44
16. La capacidad para la identificación y solución de los problemas	0	1.75	15.79	52.63	29.83

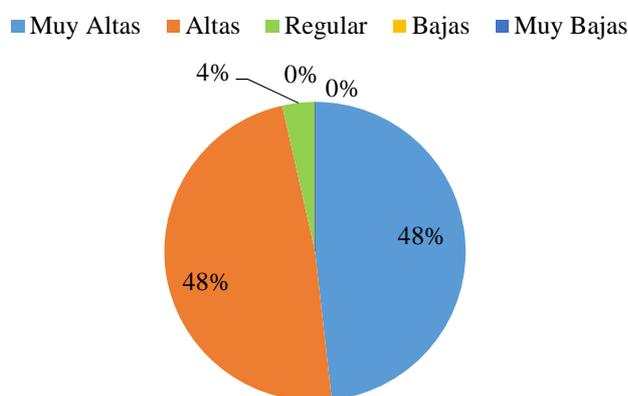
De acuerdo con las respuestas que se detallan en la tabla, los ítems de satisfacción que más destacan por obtener un alto porcentaje en satisfacción son los correspondientes a la responsabilidad de los docentes – 85.96% –, y la capacidad para aplicar conocimientos – 86.84% –. Por el lado contrario, los 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 que a la actualización de los profesores de la institución.

Además, se preguntó a los egresados sobre si volverían a cursar la carrera que habían decidido estudiar, esto con el fin de poder evaluar más adelante si la carrera fue plenamente de su agrado. Ante ello se obtuvo que un 73.3% de los entrevistados dijeron que volverían a cursar su licenciatura en la universidad, mientras que el 26.7% restante manifestaron 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, teniendo

múltiples respuestas, algunas muy diferentes a lo que el egresado estudió. Del mismo modo se les preguntó a los egresados sobre la razón por la cual optarían por otra carrera encontrando que las razones principales son la falta de ingresos, la poca demanda de su profesión, por razones de índole personal, así como la poca oferta educativa en Chetumal.

En relación con las expectativas de los egresados al ingresar a la UQROO se obtuvieron los datos que se muestran a continuación.

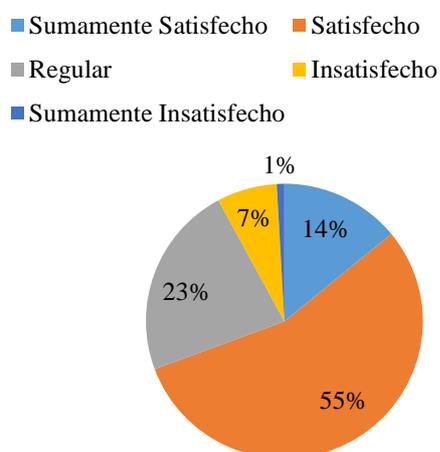
Figura 4. *Expectativa de los egresados sobre la formación profesional al ingresar a la UQROO*



Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 28, un 48.24% de los egresados dijo haber entrado con muy altas expectativas sobre la formación profesional, seguido de un 48.24% que dijo haber tenido altas expectativas, mientras que un 3.51% dijo haber ingresado con mediana expectativa, ninguno respondió con baja o muy baja expectativa. Una vez analizadas las expectativas iniciales se procedió al análisis de las expectativas al finalizar su licenciatura.

Figura 5. *Satisfacción con la formación profesional con respecto a las expectativas iniciales*

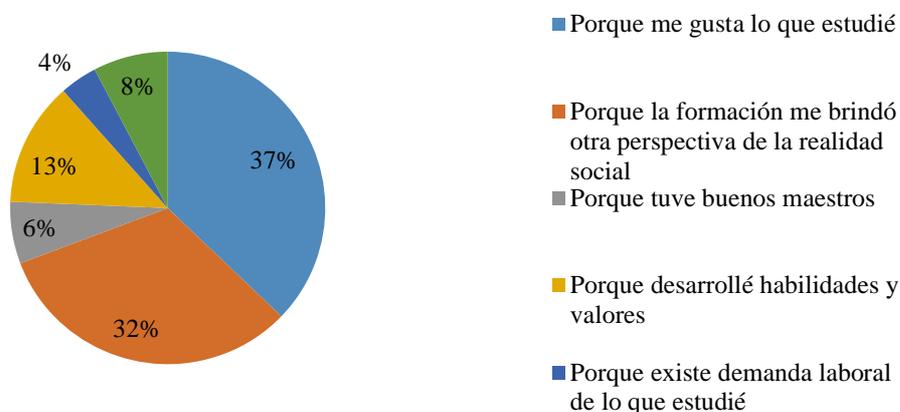


Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a las expectativas iniciales se puede apreciar que la satisfacción es menor al haber concluido los estudios. Teniendo que un 55.26% de los egresados se mostró satisfecho, seguido de un 22.81% que dijo estar regularmente satisfecho, en comparación con las muy altas expectativas iniciales apenas un 14.03% se mostró sumamente satisfecho, mientras que un 7.01% dijo estar insatisfecho, por último un 0.88% manifestó estar sumamente insatisfecho. Las últimas dos cifras contrastan con la cero respuestas negativas que se habían mostrado en la figura 28.

También se preguntó a los egresados que respondieron satisfechos o sumamente satisfechos con la formación profesional recibida, las razones por las cuales dieron dicha respuesta, obteniendo los resultados que se muestran a continuación.

Figura 6. Razones por las cuales los egresados se encuentran satisfechos o sumamente satisfechos con la formación profesional

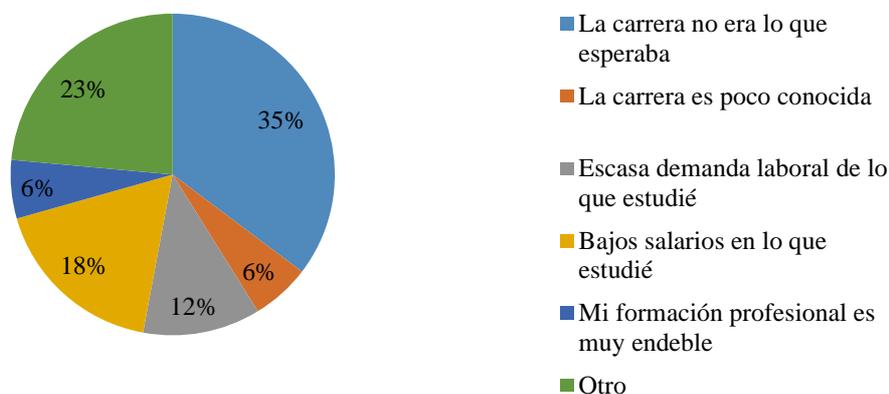


Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las razones por las cuales los egresados calificaron como satisfactoria o sumamente satisfactoria su formación profesional, un 37.18% de ellos manifestó que es debido al gusto por lo que estudió, un 32.05% dijo que la formación recibida le brindó otra perspectiva de la realidad social y que ello había sido razón suficiente, un 12.82% mencionó que durante la formación habían desarrollado habilidades y valores, apenas un 7.69% se dijo satisfecho por la buena formación profesional, tan solo un 6.41% dijo que debido a los buenos maestros, finalmente un 3.85% de los egresados manifestó estar satisfecho debido a la demanda laboral de su carrera.

Por el lado contrario, se preguntó a aquellos egresados sobre las razones por las cuales se mostraron insatisfechos o sumamente insatisfechos con la formación profesional recibida en su licenciatura.

Figura 7. Razones por las cuales los egresados se encuentran insatisfechos o sumamente insatisfechos con la formación profesional

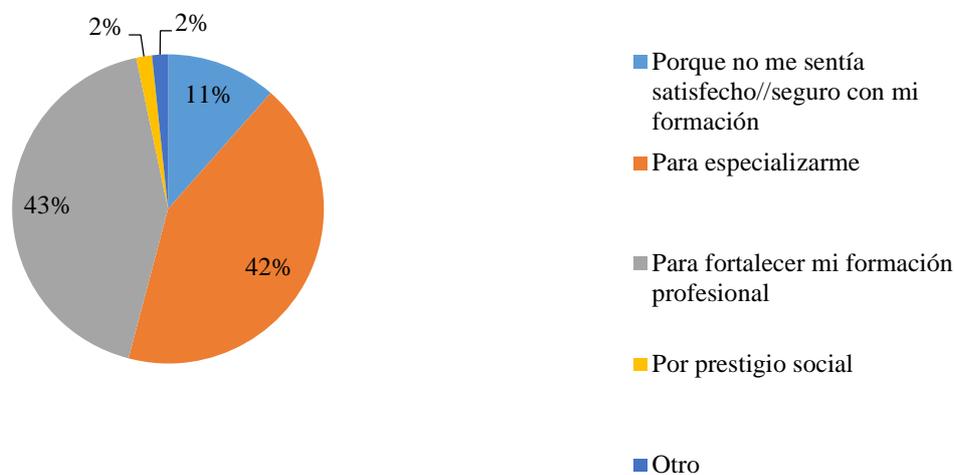


Fuente: Elaboración propia.

Las razones por las cuales los egresados se mostraron insatisfechos o sumamente insatisfechos fueron en un 35.29% debido a que la carrera no era lo que esperaban, seguido por un 23.53% que dijo que habían sido razones externas, en un 17.65% de los casos la razón fueron los bajos salarios, mientras que en un 11.76% de los egresados dijo estar insatisfecho debido a la escasa demanda laboral de lo estudiado, finalmente el desconocimiento de la carrera y la endeble formación profesional recibida obtuvieron el 5.88% de las preferencias cada una.

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 habían decidido continuar sus estudios obteniendo los resultados siguientes. Del total de egresados entrevistados se obtuvo que el 52.63% había decidido seguir estudiando posterior a la conclusión de sus estudios, mientras que el 47.37% decidió no hacerlo. A aquellos que decidieron continuar estudiando se les preguntó sobre las razones por las cuales continuar con sus estudios obteniendo la información siguiente.

Figura 8. Razones por las cuáles los egresados decidieron continuar su formación



Fuente: Elaboración propia.

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 42.62% de los entrevistados, le sigue la especialización con un 42.62% de las preferencias, un 18.03% de los egresados manifestaron haber decidido estudiando debido a que no se sentían satisfechos o seguros con su formación, por prestigio social un 1.64% de los egresados, por último un 1.64% de los egresados dio como razones respuestas ajenas al cuestionario.

En términos generales se puede afirmar con la información anterior que la satisfacción con la universidad y la formación obtenida en la misma es buena o al menos así lo consideraron los egresados. El análisis de los datos señala que existen posibilidades de mejorar y de reforzar aquellos puntos en que los egresados manifiestan inconformidad. A la luz de lo hallado, se da apertura a otro tipo de interrogantes acerca de las debilidades de la formación profesional de la UQROO.

Dimensión 2. Los problemas para obtener un empleo

En la sección correspondiente a los problemas para obtener un empleo es importante mencionar que ésta 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 fue perteneciente a si tuvieron problemas o no; por consiguiente, del total de participantes de esta sección solo un 55.23% de egresados manifestó sí haber tenido problemas para conseguir un empleo, mientras que el 44.76% restante dijo no haber tenido algún problema. Con la finalidad de ahondar en el tema, se le preguntó a los egresados que dijeron haber tenido problemas sobre las razones que pudieron haber influido. A continuación se presentan los resultados en cantidades porcentuales.

Tabla 9. *Resultados porcentuales de las sub-variables de problemas*

Ítem	Nada	Poco	No aplica	En parte	Mucho
Dimensión 2					
1. La falta de habilidades para el uso de la tecnología	25.86	13.79	43.10	15.51	1.72
2. La falta de preparación en áreas administrativas	18.96	12.06	37.93	20.68	8.62
3. La falta de conocimiento de un segundo o tercer idioma	29.31	22.41	18.96	18.96	10.34
4. La falta de vinculación de las prácticas profesionales con mi carrera	29.31	17.24	22.41	18.96	12.06
5. Pocas prácticas profesionales	15.51	10.34	13.79	29.31	27.58
6. Poca claridad de la profesión	24.13	10.34	29.31	22.41	10.34
7. Poca claridad acerca de dónde buscar empleo	31.03	5.17	25.86	29.31	6.89
8. Nivel personal para obtener las credenciales que se necesitan en mi profesión	37.93	10.34	27.58	15.51	6.89
9. La desactualización de los contenidos y estrategias didácticas	27.58	12.06	25.86	22.41	10.34
10. La falta de contextualización del	15.51	17.24	24.13	31.03	10.34

plan de estudios de mi carrera con el entorno actual					
11.La falta de capacidad para desempeñar un puesto	34.48	10.34	32.75	17.24	3.44
12.Una pobre formación profesional	29.31	12.06	29.31	22.41	6.89

Las respuestas de los egresados 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 éstas 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.

Los hallazgos anteriores 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. Por otra parte, también se observa 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.

Dimensión 3. Los factores para obtener o no un empleo

Del mismo modo que se analizaron los problemas a los que se enfrentan los egresados para obtener un empleo, en este apartado se estudiarán cuáles son aquellos factores que permiten al egresado colocarse en el mercado laboral, con ello se identifican las fortalezas de la formación universitaria. De la misma forma que en la sección de problemas no todos los egresados contestaron, en ésta solo se presentan las respuestas de 104 egresados en porcentajes.

Tabla 10. *Resultados porcentuales de las sub-variables de Factores*

Ítem	Nada	Poco	No aplica	En parte	Mucho
Dimensión 3					
Factores de la institución o carrera					
1. El prestigio de la UQROO	42.30	19.23	16.34	17.30	3.84
2. La aceptación de la carrera en el mercado laboral	23.04	22.11	3.84	35.54	14.42
3. La coincidencia de la carrera con las necesidades de la empresa/institución	13.46	18.26	9.61	31.73	25.96
4. La experiencia laboral previa	15.38	18.26	12.5	24.03	28.84
5. Dominio de otro idioma	20.19	17.30	18.26	12.5	30.76
Factores sobre los conocimientos y habilidades					
6. La formación de licenciatura lo preparó para laborar en distintos sectores económicos	5.76	19.23	6.73	46.15	22.11
7. La formación de licenciatura lo preparó para trabajar en un sector económico	8.65	18.26	12.5	40.38	20.19
8. Preparación de la licenciatura para vincularse con una empresa/institución en particular para conseguir empleo	8.65	19.23	8.65	37.5	25.96
9. Preparación de la licenciatura para la continuación de los estudios o capacitación para conseguir empleo	5.76	13.46	7.69	33.65	38.46
10. Preparación de la licenciatura para pensar creativamente y obtener empleo	1.92	15.38	5.76	40.38	36.53
11. Preparación de la licenciatura para trabajar en equipo y conseguir empleo	6.73	13.46	8.65	30.76	40.38

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 UQROO deciden 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.

Tabla 11. *Resultados porcentuales de problemas por tipo de grupo*

Problemas	Egresados empleados	Egresados desempleados	Total % problemas	
Falta de habilidades para el uso de tecnología	21.26	0		
La falta de preparación en áreas administrativas	31.9	18.18		
La falta de conocimiento de un segundo o tercer idioma	21.4	54.54		
La falta de vinculación de las prácticas profesionales	34.03	18.18		
Pocas prácticas profesionales	53.18	72.72		
Poca claridad de la profesión	31.9	36.36		
Poca claridad acerca de dónde buscar empleo	38.29	27.27		
Nivel personal para obtener las credenciales	23.4	18.18		
La desactualización de los contenidos	29.78	45.45		
La falta de contextualización del plan de estudios	38.29	54.54		
La falta de capacidad para desempeñar un puesto	21.27	18.18		
Una pobre formación profesional	31.91	18.18		

Tabla 12. *Resultados porcentuales de factores por tipo de grupo*

Factores de la institución o de la carrera	Egresados empleados	Egresados desempleados	Total % factores	
El prestigio de la UQROO	19.14	9.09		
La aceptación de la carrera en el mercado laboral	42.55	36.36		
La coincidencia de la carrera con las necesidades de la empresa	57.33	36.36		
La experiencia laboral previa	51.05	81.81		
Dominio de otro idioma	44.67	36.36		
Factores sobre los conocimientos y habilidades				
La formación de licenciatura lo preparó para laborar en distintos sectores económicos	59.56	45.45		
La formación de licenciatura lo preparó para trabajar en un sector económico	53.19	45.45		
Vincularse con una empresa/institución en particular para conseguir empleo	50.99	63.63		
La continuación de los estudios o capacitación para conseguir empleo	59.57	63.63		

Preparación de la licenciatura para pensar creativamente y obtener empleo	76.59	63.63
Preparación de la licenciatura para trabajar en equipo y conseguir empleo	72.34	63.63

Finalmente, después de comparar ambos resultados, tanto en el primer como en el segundo grupo, los datos señalaron casi los mismos problemas y factores. Únicamente se distingue una diferencia en los egresados sin empleo y que buscaron uno, donde se ubica que la falta de conocimiento de un segundo o tercer idioma fue un obstáculo significativo para éstos.

Los resultados encontrados hasta aquí no sustentan una posible relación entre la satisfacción con los factores de la formación profesional o con los problemas para obtener empleo, lo que se tratará de comprobar en el siguiente apartado.

5.3 Un análisis por variable de investigación

Esta sección presenta la construcción y análisis de las variables de estudio en cada componente. Es decir, con ayuda del análisis factorial, se integraron por cada dimensión todas las preguntas en una sola variable. Teniendo como resultado la construcción de tres variables, satisfacción, problemas y factores.

5.3.1 Cálculo de las variables

Como ya se había mencionado, para obtener el peso que aportó cada uno de los ítems que se encuentran en cada dimensión se empleó el análisis factorial el cual arrojó cuales incisos y en qué grado son los se debían tomar en cuenta para su cálculo.

Formula:

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

Tabla 13. *Análisis de componentes principales.*

Satisfacción	Componente 1	Problemas	Componente 2	Factores	Componente 3
14-1	0.539	27-1	0.466	28-1	0.331
14-2	0.582	27-2	0.400	28-2	0.548
14-3	0.828	27-3	0.466	28-3	0.608
14-4	0.678	27-4	0.674	28-4	0.286
14-5	0.737	27-5	0.456	28-5	
15-1	0.767	27-6	0.612	29-1	0.534
15-2	0.775	27-7	0.711	29-2	0.456
15-3	0.690	27-8	0.721	29-3	0.472
16-1	0.687	27-9	0.665	29-4	0.540
16-2	0.427	27-10	0.458	29-5	0.465
16-3	0.669	27-11	0.585	29-6	0.402
16-4	0.645	27-12	0.363		
16-5	0.602				
16-6	0.642				
16-7	0.530				
16-8	0.53				
20					
21	0.727				

Como se puede observar en la tabla los tres componentes en donde se ubicaron los valores significativos fueron correspondientes a las preguntas de satisfacción, problemas y factores. Estos valores fueron utilizados para incluir y estructuras todas las preguntas en una variable las cuales también fueron analizadas estadísticamente.

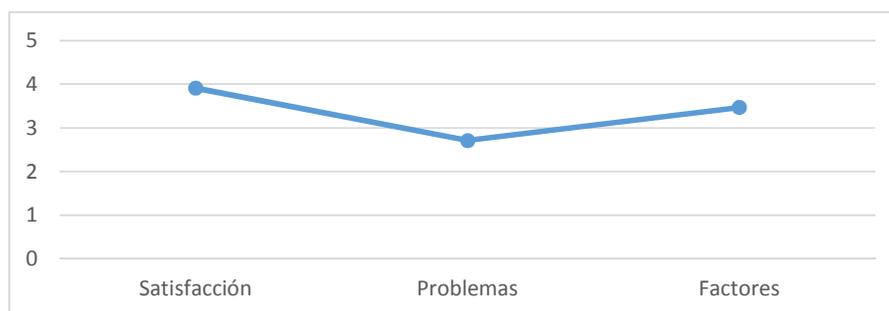
5.3.2 *Análisis comparativo con las variables*

Tabla 14. *Descripción estadística de las variables.*

	Media	Desviación típica	N
Satisfacción	3.9099	.54506	114
Problemas	2.7118	.82489	58
Factores	3.4707	.87118	93

Una vez aplicada la fórmula para cada caso se obtuvieron las tres variables que permitieron hacer un análisis más amplio. Se utilizó la media de cada variable para determinar el grado total de satisfacción, en qué medida enfrentaron problemas los egresados y el promedio en que los factores que recibieron por parte de su formación en la institución influyeron en la obtención de un empleo.

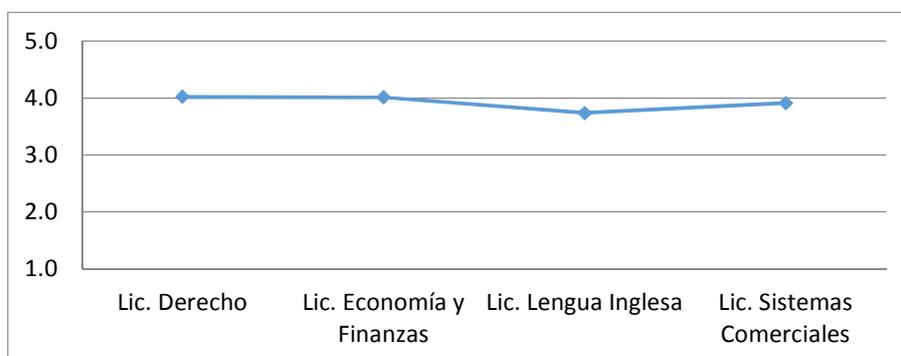
Figura 8. *Media de cada dimensión*



Los datos señalan que, en una escala del 1 al 5, el índice promedio de satisfacción en los egresados de la UQROO es de 3.90; es decir, se podría hablar de un nivel de satisfacción general por parte de los egresados en las carreras y los años correspondientes a este estudio. De igual forma, se obtiene la variable problemas tiene un promedio que se encuentra por debajo de la media, siendo este de 2.71. Finalmente, se observa que el grado los factores provenientes de la formación y que influyen en la obtención de un empleo tiene una media de 3.47.

Por otra parte, un aspecto que se tomó en cuenta para observar fue la satisfacción promedio por carrera y compararlas respectivamente. Este análisis se llevó a cabo para ubicar a las carreras en una escala específica de satisfacción.

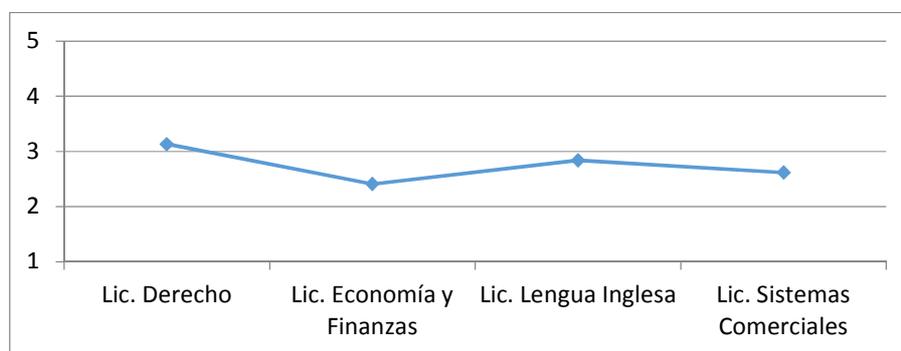
Figura 9. Promedio de satisfacción por carrera



Los resultados señalan que las carreras con el grado más alto, obteniendo una escala de cuatro, de satisfacción 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.

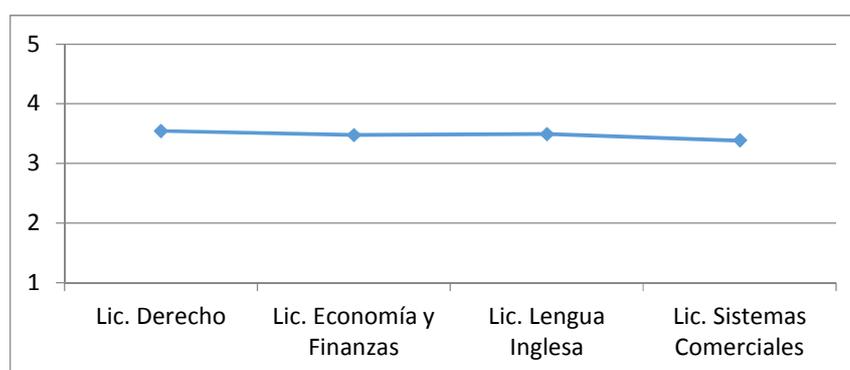
En cuanto a los problemas que enfrentaron los egresados en la obtención de un empleo, en una escala del 1 al 5 siendo 1 nada y 5 mucho, se tiene que la carrera que le atribuyó mayor peso a los problemas para obtener un empleo es Derecho. Seguidamente se ubican las licenciaturas en Lengua Inglesa y Sistemas Comerciales, en un cuarto nivel – menor grado – Economía y Finanzas.

Figura 10. Promedio de problemas por carreras



Los datos de la variable de los factores de la formación que influyeron en la obtención de un empleo permiten observar que todas las carreras se encuentran por encima de la media; es decir, que en 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 más alta la carrera de Derecho, luego Lengua Inglesa, Economía y Finanzas y finalmente Sistemas comerciales.

Figura 11. *Promedio de factores por carrera*



Como se observó, las tres últimas gráficas permiten hacer comparativos entre las carreras. Donde, en suma, 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 se señalaron a los factores de la formación profesional como significativos, éstos 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.

Finalmente en esta etapa, se realizó la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 99% se establecieron los límites inferiores y los límites superiores, para ello se utilizó la fórmula del error estándar así como la fórmula de los límites. Se estimó primeramente el error estándar, dado por la siguiente fórmula:

$$\sigma_x = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Dónde: s= Desviación estándar n= Muestra

Errores estándar por dimensión: Satisfacción (0.05) Problemas (0.11) Factores (0.08)

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. A continuación se presentan los datos correspondientes para la construcción de los intervalos.

	Satisfacción	Problemas	Factores
Media	3.90	2.71	3.47
Desviación estándar	0.54	0.87	0.82

La fórmula utilizada para los intervalos de confianza fue la siguiente:

$$LI = X - (\sigma * Z\alpha)$$

$$LS = X + (\sigma * Z\alpha)$$

Dónde:

LI= Límite inferior

LS= Límite superior

X= Media

σ = Error estándar

$Z\alpha$ = Nivel de significancia

Sustituyendo los valores se obtuvieron los siguientes intervalos de confianza.

	Satisfacción	Problemas	Factores
Límite Inferior	3.77	2.42	3.26
Límite Superior	4.02	2.99	3.94

Una vez construidos los intervalos de confianza, se prosiguió a determinar la cantidad 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 de acuerdo con Larson (2010) nos sirve para comparar varios grupos en una variable cuantitativa. Esta prueba es una generalización del contraste de igualdad de medias para dos muestras independientes. Se aplica para contrastar la igualdad de medias de tres o más poblaciones independiente. El análisis de varianza se hizo por cada dimensión. La hipótesis nula fue que la media de cada carrera es igual para el tratamiento de satisfacción, problemas o factores. La hipótesis alternativa es que la media es diferente.

Tabla 15. *Resultados de la prueba ANOVA*

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Satisfacción	Inter-grupos	1.604	3	.535	1.839	.144
	Intra-grupos	31.991	110	.291		
	Total	33.595	113			

Como se observa en la anterior tabla, con un 95% de confianza se afirma que no hay diferencia significativa en la media de la dimensión satisfacción.

Problemas	Inter-grupos	4.154	3	1.385	1.920	.138
	Intra-grupos	36.054	50	.721		
	Total	40.209	53			

La tabla anterior muestra que con un 95% de confianza se puede afirmar que no existe diferencia significativa en la varianza respecto a la media de los problemas.

Factores	Inter-grupos	.358	3	.119	.171	.916
	Intra-grupos	68.398	98	.698		
	Total	68.756	101			

En la última tabla se aprecia que con un nivel de confianza del 95% no hay evidencia para afirmar que existen diferencias entre las medias de la variable factores.

Los resultados permiten afirmar que no hay una diferencia significativa en las medias de las variables – satisfacción, problemas y factores –. En suma, se afirma que el 57.89% de los entrevistados se dijeron satisfechos o muy satisfechos con la formación recibida en la UQROO, mientras que con el 43% se dijeron no satisfechos con la formación. Como parte de la dimensión de problemas, se identificó el grado de importancia que el egresado otorgó a éstos para obtener un empleo siendo de 62.96% al conseguir empleo un 32.76% dijo haber tenido algún problema. Por último en la dimensión de factores para obtener un empleo, se encuentra que el 61.76% considera a los factores de su formación profesional como un factor decisivo para conseguir empleo.

5.3.2 Relación entre la formación profesional y los factores para obtener un empleo.

Una vez que se conformaron las tres variables de estudio se procedió a realizar observaciones y comparaciones con sus datos sociodemográficos.

Tabla 16. *Correlaciones por dimensiones*

		Satisfacción	Problemas	Factores
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	-.239	.240*
	Sig. (bilateral)		.210	.009
	N	116	58	102
Problemas	Correlación de Pearson	-.154	1	-0.095
	Sig. (bilateral)	.210		.475
	N	68	68	59
Factores	Correlación de Pearson	.240*	-.095	1
	Sig. (bilateral)	.009	.475	
	N	98	59	98

*. La correlación es significativa al nivel 0,05

Para estudiar la correlación entre las variables de este estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Como se puede observar la tabla de correlaciones nos indica que existe una correlación entre la satisfacción con la formación profesional y los factores que influyen en la obtención de un empleo, mismos que otorga la universidad. Sin embargo, en cuanto a la correlación de la variable satisfacción con los problemas nos

indica que no existe correlación alguna. Este resultado, aunque no es el esperado, denota que los egresados si bien tienen problemas en su inserción laboral, ésta 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.

Capítulo 6. Discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el grado de satisfacción de los egresados de cuatro licenciaturas de la UQROO respecto de su formación profesional, así como los problemas que enfrentaron y los factores que influyeron relacionados con su formación profesional en la obtención de un empleo. Para lograrlo se utilizó una metodología cuantitativa y un cuestionario como instrumento de investigación. En este apartado se presenta la discusión de los resultados y las conclusiones en el orden en que se establecieron las preguntas de investigación. Un valor añadido del presente capítulo es el contraste con los resultados hallados en los estudios reportados en la literatura.

¿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 en la UQROO es del 57.89% de los egresados, mientras que el 43.10% se dijeron no satisfechos con ésta. Traspolando mencionados resultados al tema de gestión de calidad en las IES, 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, Mendoza y Flores (2012) en la Universidad de Chihuahua encontraron un nivel de satisfacción de 70.83%, es importante mencionar que en su estudio también se determinó la satisfacción de la carrera de Lengua Inglesa la cual contó con un 93%; en contraste, en el mismo programa académico impartido en la UQROO se encontró un grado de satisfacción del 68% lo cual muestra una diferencia de 35%.

Asimismo, el grado de satisfacción de los egresados con su formación profesional de este estudio es menor al hallado por otros autores (Hermosillo, Banda y Hernández, 2011; Sánchez, Chiñas y Zapata, 2014; Román, Franco y Gordillo, 2015) donde los niveles generales de satisfacción son de 70.18%, 97.4%, y 75.3% correspondientes a la UV, la

UNACH, y la FCAT respectivamente. 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 (Cinders, 2002; Domínguez, 2004, 2005) – 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.

Por otra parte, de manera más específica, también se contrastaron los niveles de satisfacción por cada carrera de estudio, así se pudo observar cuáles cuentan con mayor grado de ésta y en cuales dicho nivel podría ser un foco 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% –.

¿Cuáles son los problemas que enfrentaron y los factores relacionados con su formación profesional que influyeron en la obtención de un empleo?

Para reportar los problemas y factores con mayor representatividad, se procedió a cruzar la información del análisis factorial, por un lado, y por el otro, se observaron los porcentajes obtenidos de la encuesta. A continuación, únicamente, se mencionan los problemas y factores más relevantes.

En general, dentro de los problemas relacionados con la formación profesional que los egresados enfrentan en la obtención de un empleo, 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 que 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 contexto es un obstáculo que presentan los egresados. Este problema coincide con lo encontrado en la revisión de literatura, donde, por un lado, González (2014) reportó como un problema la falta de conocimiento de un segundo idioma, y por el otro, De Gasperin, Gutiérrez, Salazar y Pérez (2015) obtuvieron como resultado del seguimiento de

egresados de la UV, que se debe actualizar periódicamente los contenidos y métodos de enseñanza.

En relación con 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 el campo laboral; 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 de la BUAP, donde el 20% estableció que la falta de experiencia fue un factor determinante para no poder insertarse al mercado laboral. De la misma forma, Estudios de la UQROO hechos anteriormente demuestran que en Economía y Finanzas un principal obstáculo fue 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. (Rejón, 2000; Dominguez, 2004; Cabrera, 2011; Miranda, 2013).

En suma, del total de egresados, el 32.76% considera haber tenido algún problema; por otra parte, el 67.24% no señalaron haber tenido problemas para conseguir empleo. En la dimensión de factores, se encuentra que el 57.76% considera a los factores de su formación profesional como un factor decisivo para conseguir empleo. Es importante mencionar que al cruzar la información obtenida, 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 éstas.

¿Qué relación guarda la satisfacción con la formación profesional con los problemas que enfrentan y los factores que influyen en la obtención de un empleo?

Antes que nada, es necesario recordar que por ser este un estudio de naturaleza descriptiva-correlacional, no se busca explicar la causa y forma de la relación aquí estudiadas 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 (Álvarez, 2014). Por tanto, la correlación entre la satisfacción y los factores es de $r = .263$ y $p < 0.05$. Este resultado, según la teoría (Nunally, 1978), 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. Es necesario tomar con precaución estos hallazgos.

6.1 Conclusiones

Es importante destacar que no es suficiente este estudio para hacer un diagnóstico definitivo de la calidad de la educación de las carreras que comprende éste. Sus resultados deben interpretarse como una tendencia de la situación, por cuanto solo informan las razones de su satisfacción o insatisfacción. Su aplicación permite la identificación de aspectos claves que deben investigarse a través de otros medios con mayor profundidad, es caso de las diferencias observadas con la literatura o incluso de los mismos resultados obtenidos.

Los datos señalan que el egresado se puede encontrar satisfecho con su formación profesional y apreciar aquellos factores que ésta le proporcione; sin embargo esto no guarda relación alguna con los problemas que pueda tener para obtener un empleo. Además se devela importante información acerca de los aspectos claves que podrían generar la variación entre las expectativas iniciales con la satisfacción final del egresado. Dicha información apunta hacia la vinculación de las prácticas profesionales con la carrera que se cursó y la falta o pocas prácticas profesionales. Las prácticas laborales suponen para muchos alumnos su primera experiencia laboral, o al menos su primera experiencia relacionada directamente con su campo de estudio. Tener indicadores que señalen que los universitarios ven su paso por la UQROO 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 (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, dado que en muchos de ellos, el caso de la UQROO, no se realiza un seguimiento en el tiempo, aunque diversas instituciones han publicado estudios de egresados tanto de licenciatura como de posgrado, la mayoría se caracterizan por tener un carácter administrativo. Finalmente tomar en cuenta que el hacer este tipo de estudios permite determinar cómo se encuentra evaluada y las debilidades de la institución según sus egresados.

6.2 Recomendaciones

El presente trabajo aporta 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. Tales datos pueden servir para que las autoridades correspondientes tomen acciones encaminadas a mejorar la situación actual de la institución. Por ello, se hacen las siguientes recomendaciones relacionadas tanto con el instrumento como con los resultados:

- Al estratificar la muestra solo se hizo en primer grado, por lo que se sugiere estratificar ésta en segundo grado si se quiere hacer un análisis por segmentación de géneros.
- El correo electrónico y el Internet son un medio efectivo 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 UQROO históricamente, se propone utilizar mediciones de ésta similares en futuros trabajos, y así poder afirmar si existe, en contraste con otros estudios, una disminución o aumento en los resultados.

- 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.
- Tomar en cuenta de manera particular que los egresados de las distintas disciplinas tienen concepciones distintas sobre su formación profesional, por lo tanto, este tipo de estudio puede resultar subjetivo.
- Todos los análisis de los diferentes tipos de usuarios encuestados, presentaron niveles de insatisfacción, por tal motivo estos son insumo para la formulación de acciones correctivas y de mejora.
- Los resultados del presente trabajo son un excelente insumo para transformar la percepción de la comunidad universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

-
- Aguilar, M. (2009). *El impacto de la carrera de economía de la BUAP en el mercado laboral: la visión de los egresados de la generación 1995-2000*. Recuperado el 10 de diciembre de 2014, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/559/>.
- Alonso, R. (2014). Licenciados en Administración Pública y Ciencias Políticas: un estudio de egresados. *Revista de Evaluación Educativa*. vol. 3, núm 2. Retomado de: https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwis4uOo7MfKAhXD1R4KHaj1CqoQFggoMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.colmee.mx%2Fpublic%2Fconferences%2F1%2Fpresentaciones%2Fponenciasdia3%2F37Diseno.pdf&usg=AFQjCNEA-TUvfcg89Cng5_J7qq4-HK37Cw&bvm=bv.112454388,d.dmo
- Álvarez J., (2011). Una aproximación a la percepción que tienen los y las egresados (as) de las carreras de pedagogía, respecto a la formación recibida en la Universidad de los Lagos, Osorno, Chile. *Universidad de Barcelona*. Retomado de: <http://crai.ub.edu/>
- Allen, J., Ramaekers, G., & van der Velden, R. (2003). La medición de las competencias de los titulados superiores. En J. Vidal, *Métodos de análisis de la inserción laboral de los universitarios* (págs. 31-53) [Versión Adobe Reader]. Recuperado de: http://www8.unileon.es/rec/calidad/insercionlaboral/Libro_Insercion_Laboral.pdf
- Angulo, R., & Carreño, B. (2009). El primer empleo en geólogos egresados de licenciatura. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(17), 2-8. Recuperado de: <http://www.remo.ws/revistas/remo-17.pdf>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (1998). *Esquema básico para estudios de egresados en educación superior. Propuesta*. México: ANUIES.
- Banco Mundial. (2013). *Desempleo, total (% de la población activa total) (estimación modelado OIT)*. Recuperado de : <http://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS>
- Baron, H. (1975). Racial domination in advanced capitalism: a theory of nationalism and divisions in the labor market. En R. Edwards, M. Reich, & D. Gordon, *Labor Market Segmentation* (págs. 173-216). Washington DC: Lexington.
- Burgos, B., & López, K. (Octubre-Diciembre de 2010). La situación del mercado laboral de profesionistas. *Revista de la Educación Superior*, 39(4), 19-33. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60418907002>

- Carnoy, M. (1982). *Economía y educación* [Versión Adobe Reader]. Recuperado de: <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf279.pdf>.
- Castillo, E., Barrientos, D., & Ramírez, G. (2007). *Investigación educativa en las escuelas normales de Sonora: práctica docente y seguimiento de egresados*. México: Universidad de Sonora.
- Castillo, J., Baldenegro, A., & Ortega, E. (2008). Estudio de satisfacción profesional y mercado laboral de egresados de licenciatura del campus Santa Ana. *INVURNUS*, 3(2), 27-33. Retomado de: <http://www.invurnus.uson.mx/revistas/articulos/1-1042EM%20Estudio%20de%20Satisfaccion%20y%20mercado%20laboral.pdf>
- Collins, R. (1979). *The credential society: An historical sociology of education and stratification*. Nueva York: Academic Press.
- De la Garza, O., & Villezca, P. (2006). Efecto de la sobre educación en el ingreso de personas con estudios de nivel superior en México. *Ensayos*, 25(2), 21-42. Retomado de: https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAAahUKEwiMtbJn6nIAhVDHh4KHR5jBLo&url=http%3A%2F%2Fwww.economia.uanl.mx%2Fvistaensayos%2Fxxv%2F2%2FEfecto_de_la_sobre_educacion_en_el_ingreso.pdf&usq=AFQjCNFMaZxUQxe72Y75Fo3i44s6HpgR5g&sig2=8GAh9BWR8eq7nagREbLcuw&cad=rja
- De Gasperin, R., Gutiérrez, L. M., Salazar, E., A., Pérez & N. I., (2015). Nivel de logro y satisfacción del Sistema de Enseñanza Abierta. *Memorias del encuentro Internacional de Educación a Distancia*, 3(3). Retomado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/remieid/index.php/memorias/article/view/27>
- Denison, E. (1962). The sources of economic growth in the United States and the alternatives before us. En G. Fromm (Reseña), *Journal of the American Statistical Association*, 58(304), Retomado de: <http://www.jstor.org/stable/2283355> (Trabajo original publicado en 1963)
- Doeringer, P., & Piore, M. (1987). Mercados de trabajo y análisis laboral. En L. Tohaira (Reseña), *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*, 38, 315-318. Recuperado de: http://www.jstor.org/stable/40183235?seq=1#page_scan_tab_contents
- Dore, R. (1980). *The diploma disease revisited*. Retomado de: <https://www.ids.ac.uk/files/dmfile/Dore11.2final.pdf>
- Dunlop, J. (1978). *Sistema de relaciones industriales*. Barcelona: Edicions 62.
- 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. *Criterio libre*, 10(10), 159-192. Retomado de:

<https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAAahUKEwj8r-e7pKnIAhWKqx4KHTJ6BDQ&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3966855.pdf&usq=AFQjCNE3Yg5I3vvTJRucefHFtAJK6iMLw&sig2=-yAX53QVZm9pyU6QWNHPkQ&cad=rja>

- Edwards, R., Reich, M., & Gordon, D. (1973). Dual labor markets: A theory of labor market segmentation. *American Economic Review*, 63(2), 359-365. Recuperado de: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=econfacpub>
- Estrada J., (2014). Estudio de la formación posgraduada en enfermería en Cataluña durante el periodo académico de 1989-1990 a 2009-2010: motivación, satisfacción e impacto profesional. *Universidad de Barcelona*. Retomado de: <http://crai.ub.edu/>
- Fernández, J. (2001). Principales factores de enseñanza - aprendizaje que determinan la satisfacción mutua de estudiantes y profesorado universitario. En E. Parra, *Medición de la satisfacción de usuarios*, (p. 7). Retomado de: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisión_dirección/revisiónNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacción%20-%20T%20E9cnico.pdf
- Flores, J. (2006). Encuesta de satisfacción estudiantil. En E. Parra, *Medición de la satisfacción de usuarios* (p. 7). Retomado de: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisión_dirección/revisiónNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacción%20-%20T%20E9cnico.pdf
- Fresán, M. (1998). Los estudios de egresados: Una estrategia para el autoconocimiento y la mejora de las instituciones de educación superior. En A. N. Superior, *Esquema básico para estudios de egresados* (págs. 19-31). México: ANUIES.
- García, C., Castillo, J., Álvarez, N. & Salinas, I. (2014). Diagnóstico acerca del proceso de seguimiento de egresados de la FIME. *Ciencia y Tecnología*. vol. 14, pp. 207-2018. Retomado de: http://www.palermo.edu/ingeniería/pdf2014/14/CyT_14_13.pdf
- García, M. (1998). *Recursos formativos e inserción laboral de jóvenes*. Retomado de: <http://hdl.handle.net/10651/17118>
- García, M., Gil, I., & Berenguer, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *RIES: Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 26-49. Retomado de: <https://ries.universia.net/article/view/1050/dimensionalidad-servicio-universitario-aproximacion-enfoque-marketing>
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*. vol. 12, núm 2, pp.

- 16-17. Retomado de:
http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17108/2/articulo_2.pdf
- González A. (2014). Nivel de satisfacción con la formación recibida de los egresados de la licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Telesecundaria en el ámbito académico. *Revista Ra Ximhai*. vol. 10, núm.5, pp. 75-87. Retomado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/461/46132134005.pdf>
- 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. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(139), 403-411. Retomado de:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814046801>
- González M. & Sanchís C. (2014). Satisfacción de los egresados con la formación recibida en el Máster de Estudios Avanzados en Dirección de Empresas. *Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*. Núm. 5, Pp. 33-48. Retomado: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4931826>
- Hanushek, E., & Woessmann, L. (2010). *The economics of international differences in educational achievement*. Recuperado de: <http://www.nber.org/papers/w15949.pdf>
- 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. *Ciencia UAT*, 22(4), 38-47. Retomado de:
<http://intranet.uat.edu.mx/cienciauat/ediciones/Edici%C3%B3n%20No.%2022,%20Septiembre-2011/Pensar%20en%20pol%C3%ADticas%20educativas%20emergentes:%20el%20seguimiento%20de%20egresados%20y%20la%20opini%C3%B3n%20de%20empleadores.pdf>
- Hirsch, F. (1985). *Los límites sociales del crecimiento*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información. (2011). *Perspectiva estadística Quintana Roo Diciembre 2011*. Retomado de:
<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/perspectivas/perspectiva-qr.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información. (2014). *Tasa de desocupación nacional, serie unificada*. Retomado de:
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/cuadrosestadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=621&c=25447>
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2008). *Resultados generales del estudio de seguimiento de egresados*. Retomado de:

- http://sitios.itesm.mx/va/diie/congresoCA/acts/pdfs/Reporte_gralTrayectoria_Jul_08.pdf
- Johnson, W. (1978). A theory of job shopping. *Quarterly Journal Economics*, 92(2), 261-278. Retomado de: <http://www.jstor.org/stable/1884162>
- Jordan, B., Redley, M., & James, S. (1994). *Poniendo la familia primero. Identidades, decisiones y ciudadanía*. Londres: UCL Press.
- Jovanovic, B. (1979). Job matching and the theory of turnover. *Journal of Political Economy*, 13(1), 1-15. Retomado de: <http://www.jstor.org/stable/1833078>
- Kerr, C. (1950). Labor markets: their character and consequences. *American Economic Review*, 40(2), 278-291. Retomado de: <http://www.jstor.org/stable/1818048>
- Kessler-Harris, A. (1975). Stratifying by sex: understanding the history of working women. En R. Edwards, M. Reich, & D. Gordon, *Labor Market Segmentation* (pp. 95-116). Retomado de: <https://books.google.com.mx/books?id=-2N77oBKNUUC&pg=PA97&lpg=PA97&dq=Stratifying+by+sex:+understanding+the+history+of+working+women.&source=bl&ots=XytFDU6489&sig=IhVA4iOTuBU-mn4rDHdmAPpfGmM&hl=es&sa=X&ved=0CCcQ6AEwAmoVChMIgoXMpdCpyAIVwbIeCh3D3wQ8#v=onepage&q=Stratifying%20by%20sex%3A%20understanding%20the%20history%20of%20working%20women.&f=false>
- Maneiro, N., Mejías, A., Romero, M., & Zerpa, J. (2008). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. *EDUCERE Investigación arbitrada*, 12(43), 797-804. Retomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35614570016>
- Martínez, M., Martínez, P., & Pérez, J. (2014). Estrategias eficaces en el acceso al primer empleo de titulados universitarios. Una revisión de informes de inserción. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(139), 395-402. Retomado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814046795>
- Morduchowicz, A. (2004). *Discusiones de economía de la educación*. Retomado de: <http://www.buenosaires.iipe.unesco.org/publicaciones/discusiones-de-econom-de-la-educaci-n>
- Mungarro, J., & Mongue, P. (s.a.). El impacto de los posgrados en educación en la movilidad laboral: el caso de los egresados del IFODES. Documento presentado en el XII Congreso Nacional de Investigación Educativa, México. Retomado de: <http://www.crfdies.edu.mx/sitiov2/ponencias/Ponencia-15431.pdf>
- Muñoz de Camacho, S., & Pinilla, B. (2013). Segmentación del mercado laboral venezolano desde una perspectiva de género. *Economía*, 38(35), 157-187. Retomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195632394006>

- Muñoz, C. (1990). *La educación superior ante el reto de la modernización del sistema productivo*. México: Universidad Iberoamericana.
- _____ (1996). *Diferenciación institucional de la educación superior y mercados de trabajo: seguimiento de egresados de diferentes instituciones a partir de las universidades de origen y de las empresas en que trabajan*. México: ANUIES.
- Navarro, M. (1998). Consideraciones teóricas para el estudio de egresados. En A. N. Superior, *Esquema básico para estudios de egresados* (págs. 11-18). México: ANUIES.
- _____ (2000). *Posponer la vida. Educación superior y trabajo en Tamaulipas*. Ciudad Victoria: Porrúa.
- Navarro, M. A., Lladó, D. M., Cruz, L., & Sánchez, L. I. (2009). *Profesionistas y mercados laborales en el estado de Tamaulipas*. Ciudad Victoria: Planeación, educación y asesoría.
- Navarro-Cendejas, J. (2014). La inserción laboral de los egresados universitarios. Perspectivas teóricas y tendencias internacionales en la investigación. México: ANUIES, Dirección de producción editorial.
- 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.
- Olmedo, A. (2007). *Departamento de pedagogía*. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/1607/1/16785162.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013). *Education at a glance 2013. OECD Indicators*. Retomado de: <http://www.oecd.org/edu/eag-2013-sum-es.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2013). *Panorama de la educación 2013. México*. Retomado de: http://www.oecd.org/edu/Mexico_EAG2013%20Country%20note%20%28ESP%29.pdf
- Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 19. Retomado de: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09684889610116012>
- Parra, E. (2014). *Medición de la satisfacción de usuarios*. Retomado de: 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*. Retomado de: <http://ruc.udc.es/handle/2183/12349>
- Quadra Mercados. (2010). *Décimo estudio de egresados de la Universidad de Quintana Roo*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Rodríguez, A., Novelo, J. & Espadas, L. (2012). *Seguimiento de egresados de la LIE: Unidad 31-A de Mérida, Yucatán*. Retomado de: <http://campus.ajusco.upn.mx:8080/upn/bitstream/handle/11195/431/Seguimiento%20de%20egresados%20de%20la%20LIE.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, C. (2003). *La inserción laboral de egresados de la educación superior en el estado de Hidalgo*. Recuperado de: publicaciones.anuies.mx/revista/127
- Rodríguez, E. (2004). *Políticas y estrategias de inserción laboral y empresarial de jóvenes en América Latina: el desafío de la empleabilidad*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/773/77320103.pdf>
- Rojas de Rojas, M. (2006). El itinerario profesional en el perfil formativo de los docentes de educación básica integral (caso: ula – táchira). *Goenseñanza*. vol 11, núm 2, pp. 175-186. Retomado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/26217/1/articulo3.pdf>
- Román, J. C., Franco, R. T., & Gordillo, A. E. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. *Revista internacional Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112. Retomado de: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V8N3-2015.pdf>
- 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*. Retomado de: http://cie.uach.mx/cd/docs/area_04/a4p11.pdf
- Salguero, E. (2011). *Medición del nivel de satisfacción de la formación del ingeniero civil egresado de la facultad de ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Retomado de: <http://civil.ingenieria.usac.edu.gt/home/wp-content/uploads/2012/05/medici%C3%B3n-del-nivel-de-satisfacci%C3%B3n-de-la-formaci%C3%B3n-del-ingeniero-Civil-USAC.pdf>
- Sánchez, F. M., Castañeda, S., Herrera, J. L., & Castañeda, J. (2015). Estudio de egrsados de la maestría en Ciencias de la Salud, Universidad Autonoma de Zacatecas. Retomado de: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/32/32_Sanchez.pdf
- Sánchez, L., Gutiérrez, E., Valdez, M., Sánchez, I., & Reyna, J. (2010). Sistema de información para el seguimiento de egresados de las maestrías del instituto tecnológico de Aguascalientes "EGRESATEC". *Conciencia tecnológica*(40), 20-24. Retomado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3664629>

- Segredo, A., Perdomo, I., Pérez, J., & López P. (2004). Satisfacción de los egresados de APS con las competencias adquiridas. *Revista Cubana de Medicina General*. Retomado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=0fabbc20-4c9f-4227-87db-f7cb0d20f0df%40sessionmgr4003&hid=4107>
- Schultz, T. (1959). Investment in man: an economist's view. *Social Service Review*, 33(2), 109-117. Retomado de: http://www.jstor.org/stable/30016430?seq=1#page_scan_tab_contents
- Sicherman, N., & Galor, O. (1990). A theory of career mobility. *Journal of Political Economy*, 98(1), 169-192. Retomado de: http://www.jstor.org/stable/2937647?seq=1#page_scan_tab_contents
- Smith, A. (1776/1803). *La riqueza de las naciones (Vol. 1)*. (C. Martínez, Trad.) Retomado de: <http://www.eumed.net/textos/06/asmith1-4.htm>
- Subirats, M. (1981). *El empleo de los licenciados*. Barcelona: Fontanella.
- Thurow, L. (1983). Un modelo de competencia por los puestos de trabajo. En M. Friedman (2012), *Paro e inflación* (pp. 67-74). Madrid: Alianza Editorial.
- Universidad Autónoma de Baja California Sur. (2012). *Propuesta para el programa institucional de seguimiento de egresados de la Universidad Autónoma de Baja California Sur*. Retomado de: https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAAahUKEwjmoOf2qnIAhVMXB4KHRP7A7c&url=http%3A%2F%2Fwww.uabcs.mx%2Fsecciones%2Fdescarga%2Farchivo%3A25042013_110437_PROGRAMA%2520DE%2520SEGUIMIENTO%2520DE%2520EGRESADOS.pdf&usq=AFQjCNHonRXFPEP6L_SMF3YADGQFwYstbw&sig2=rynTeWbTQRgxjVSf-UfmuQ&cad=rja
- Universidad de Quintana Roo. (2000). *Quinto seguimiento de egresados. Vínculo universitario una prioridad institucional*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- _____ (2005). *Octavo seguimiento de egresados*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- _____ (2011). *XI Estudio de seguimiento de egresados*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- _____ (2013). *XII Estudio de seguimiento de egresados*. Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Universidad de Talca. (2011). *Calidad de servicio y empleabilidad percibida por posgraduados y alumnos del magister de gestión tecnológica*. Recuperado de: http://www.gestiontecnologica.cl/docs/pdf/INFORME_MGT.pdf

- Universidad del Caribe. (2010). *Informe del estudio de seguimiento de egresados y opinión de empleadores*. Retomado de: <https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CC4QFjADahUKEwiDm9PJ2qnIAhWCmR4KHT1HAus&url=http%3A%2F%2Fwww2.unicaribe.edu.mx%2Fmanuales-y-guias-rapidas%2Fdescargar-documento%2Festudio-seguimiento-de-egresados-2010.html&usg=AFQjCNEaXhqnIDSiw8tz5ggXbgnU6TY2DA&sig2=VnHXdNShiiS7mj6jA4XmMQ&cad=rja>
- Universidad Juárez del Estado de Durango. (2012). *Estudio de seguimiento de egresados de licenciatura. Programa de seguimiento de egresados (PSE) de la UJED*. Retomado de: <http://planeacion.ujed.mx/Documentos/Estadistica/Egresados/SeguimientoEgresados-2012.pdf>
- Vivas, M. y Ravenna, R. (2010). Jóvenes que estudian para ser comunicadores: un estudio de la satisfacción de los estudiantes con la Carrera de Comunicación Social. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 3 (1), Artículo 9. Retomado de: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>
- Valenti, G., & Varela, G. (2004). *Diagnóstico sobre el estado actual de los estudios de egresados*. México: ANUIES.
- Vázquez, A. (2006). *El estudio de egresados de la carrera de arquitectura: el desempeño profesional de los arquitectos de la FES Aragón*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Zhou, G. (s.a.). *Graduate unemployment in China: a market demand perspective*. Recuperado de: <http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/201004/2010ldshr01a5.pdf>