

Satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista, marzo de 2004

María de los Ángeles Rodríguez Gázquez ¹ / Lina María Vélez Acosta ²

¹ Enfermera candidata a PhD en Salud Pública de la Universidad de Alicante (España). Directora de Investigaciones, Corporación Universitaria Lasallista. / ² Ingeniera de Alimentos, Candidata a Maestría en Desarrollo Social Universidad Pontificia Bolivariana. Directora de Autoevaluación, Acreditación y Planeación, Corporación Universitaria Lasallista.

Correspondencia: María de los Ángeles Rodríguez Gázquez. e-mail: marodriguez@lasallista.edu.co

Línea de investigación: Evaluación Institucional

Satisfaction of alumni with the tuition received from Corporación Universitaria Lasallista. March 2004.

Resumen:

Introducción: La opinión de la comunidad universitaria es de gran importancia para establecer percepción de calidad de la formación recibida. Son las personas que están próximas a graduarse en las que se puede evaluar de una forma más sensible el grado de satisfacción frente los profesores, decanos, los planes de estudio y diferentes procesos académicos y administrativos que fueron de importancia durante sus estudios. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista, con el fin de tener información que sirva para definir acciones que tiendan al mejoramiento de la calidad de los programas de pregrado. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo utilizando como instrumento para la toma de información un cuestionario autoaplicado. La satisfacción fue evaluada como calificación de 0 a 5 (0: insatisfacción total y 5: satisfacción máxima). La información fue vaciada en una base de datos diseñada para tal fin en el programa SPSS vr. 11, paquete en el que se realizó el análisis estadístico. **Resultados:** Se apreció una muy buena satisfacción con los docentes y decanos del programa, y con el proceso de formación en general recibido en la Institución. **Conclusión:** Es muy satisfactorio para la Corporación Universitaria Lasallista que los graduandos de marzo del 2004 tengan un adecuado grado de satisfacción con la formación recibida en su pregrado.

Palabras Clave: Satisfacción, graduandos, estudiantes, Corporación Universitaria Lasallista, formación, pregrado, práctica profesional.

Abstract:

Introduction: The opinion of the university community is very important to establish a perception of the quality in the tuition received. The people which are just about to get their degrees are the ones who can be evaluated in the most sensitive way, under terms of satisfaction with their professors, deans, the course plans and the different academic and administrative processes which are pertaining to their studies. **Objective:** To evaluate the satisfaction rate of the alumni with the tuition received from Corporación Universitaria Lasallista, with the aim of obtaining useful information and define actions in order to increase the quality of the undergraduate programs. **Materials and methods:** A descriptive study was made, using as information collector a self-applied survey. The satisfaction was graded in values from 0 to 5 (0 for a total insatisfaction and 5 for a maximum satisfaction). The information was verted on a data base designed for the study, made with SPSS vr.11 software, and a statistical analysis was made by using the same software. **Results:** In general, a very good satisfaction level with tuition, professors and deans of the programs was registered. **Conclusions:** It is very satisfactory for Corporación Universitaria Lasallista that the alumni from March 2004 have an adequate satisfaction level with the tuition provided by the institution in their undergraduate studies.

Key words: Satisfaction, alumni, students, Corporation Universitaria Lasallista, tuition, undergraduate, professional internship.

Introducción

La Autoevaluación, como herramienta asumida en el marco de la autonomía universitaria, permite el logro de un doble propósito institucional: uno, ser parte sustancial de un programa de mejoramiento continuo de la calidad de los programas de formación de las dependencias académicas, administrativas y de la Institución en su conjunto; mejoramiento continuo que fortalece la pertinencia científica y social de la Institución. Dos, entendida la autonomía como un derecho – deber que implica el sentido de responsabilidad y ética institucional.¹

El ejercicio responsable de la Autoevaluación y de la Autorregulación debe partir de una actitud positiva y crítica de la comunidad universitaria frente al quehacer y querer ser de la Institución.² A través de los procesos evaluativos se obtiene información concreta para establecer el estado de las organizaciones frente a los propósitos y objetivos planteados y poder tomar decisiones que posibiliten el mejoramiento en búsqueda de calidad.

La opinión de la comunidad universitaria es de gran importancia para establecer percepción en calidad de la formación recibida. Son las personas que están próximas a graduarse las que tienen fresco su recorrido por la Institución, ofreciendo la posibilidad de medir el grado de satisfacción frente a los profesores, los planes de estudio y en diferentes procesos académicos y administrativos que fueron de importancia durante sus estudios.

El propósito de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista, con el fin de tener información que sirva para definir acciones que tiendan al mejoramiento de la calidad de los programas de pregrado.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, utilizando como instrumento para la toma

de información un cuestionario propio que fue validado con estudiantes universitarios de esta Institución y que tiene un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.88, mostrando con esto su gran confiabilidad.³ El día de la jornada de encuestamiento, se realizó al inicio de la sesión una pequeña sensibilización sobre la importancia de la encuesta y la necesidad de contestar con veracidad las preguntas que en ella se hacían. A continuación, se repartieron los cuestionarios que fueron contestados en forma individual. La satisfacción fue evaluada como calificación de 0 a 5, correspondiendo el 0 a insatisfacción total y el 5 a la satisfacción máxima.

La información fue vaciada en una base de datos diseñada para tal fin en el programa SPSS vr. 11, paquete en el que se realizó el análisis estadístico.

Resultados

Del total de 52 graduandos, diligenciaron la encuesta 42, para un porcentaje de respuesta del 81%. Las facultades participaron de esta manera: Licenciatura en Educación Infantil y Administración de Empresas Agropecuarias (cada una con 13), Ingeniería de Alimentos e Industrias Pecuarias (cada una con 6) y Licenciatura Ética y Educación Religiosa (con 4).

La edad promedio del grupo fue 26.3 años (DS: 5.3 años), siendo el 62% de los graduandos de sexo femenino.

Satisfacción con los docentes

La satisfacción de los graduandos con sus docentes fue evaluada a través de las 17 variables que aparecen en la Tabla 1. En forma general se puede asegurar que hay una muy buena percepción de satisfacción del estudiante con todos los aspectos que se evaluaron, reflejándose en calificaciones por encima de 4.0, siendo los mejores puntuados: el respeto a los estudiantes (4.52), dominio de los temas de las asignaturas (4.33) y motivación para la realización de trabajos fuera de clase (4.26).

Tabla 1. Promedio de calificación de la satisfacción con los docentes

Pregunta	Calificación
Desarrolló los objetivos de las asignaturas	4.17
Dominaban los temas de las asignaturas	4.33
Establecieron la relación entre la asignatura con otras del programa	4.14
Relacionaron los conceptos teóricos con la práctica	4.12
El conocimiento que brindaban estaba actualizado	4.19
La bibliografía entregada estaba actualizada	4.10
Despertaron interés por los temas	4.10
Explicaron con claridad los conceptos	4.10
Fomentaron la capacidad de crítica del alumno	4.14
Motivaron la realización de trabajos fuera de clase	4.26
Usaron adecuadamente recursos didácticos	4.02
En las evaluaciones, promovieron la capacidad de análisis	4.12
Eran respetuosos en el trato con los estudiantes	4.52
Propiciaban el diálogo	4.51
Tenían en cuenta las solicitudes del estudiante	4.23
Utilizaban con eficiencia el tiempo de clase	4.20
Eran puntuales	4.31

Evaluación de los decanos

Para la calificación de los decanos se utilizaron los seis ítems que pueden apreciarse en la Tabla 2. En forma general resaltaron como aspectos mejor calificados: el trato respetuoso hacia los estudiantes (4.21), propiciaban el diálogo (4.12)

y tenían en cuenta las solicitudes de los estudiantes (4.08).

La comprensión de los decanos frente a los problemas de los estudiantes y la disponibilidad de tiempo para los mismos fueron los aspectos que los graduandos perciben con menor satisfacción con 3.90 y 3.71, respectivamente.

Tabla 2. Promedio de calificación a los decanos

Pregunta	Calificación
Eran comprensivos frente a los problemas de los estudiantes	3.90
Eran respetuosos en el trato con los estudiantes	4.21
Propiciaban el diálogo	4.12
Tenían en cuenta las solicitudes de los estudiantes	4.08
Disponían de tiempo suficiente para orientar a los estudiantes	3.71
Estimularon el sentido de responsabilidad en los estudiantes	4.05

Aporte de las asignaturas del programa al proceso de formación

Se evaluó el aporte que tenían las asignaturas de la carrera en el proceso de formación personal con preguntas que aparecen en la primera columna de la Tabla 3. Los aspectos mejor calificados tuvieron que ver con la necesidad de

mantenerse actualizado (4.45), la capacidad crítica y de análisis (4.31), el desarrollo del espíritu emprendedor (4.29), la necesidad de investigar (4.28), el deseo de servir a la comunidad y la capacidad de trabajo en equipo (cada una con 4.24). Siendo todos estos aspectos indispensables para un adecuado ejercicio profesional.

Tabla 3. Promedio de calificación del aporte de las asignaturas del programa al proceso de formación

Pregunta	Calificación
El deseo de servir a la comunidad	4.24
La necesidad de mantenerse actualizado	4.45
La necesidad de investigar	4.28
Capacidad de adaptar e implementar nuevas tecnologías	4.14
Capacidad creativa e innovadora	4.17
Capacidad crítica y análisis	4.31
Capacidad de trabajo en equipo	4.24
Importancia del trabajo interdisciplinario	4.20
Desarrollo de espíritu emprendedor	4.29

Práctica profesional

El 88.9% de los graduandos informaron haber desarrollado la práctica empresarial como modalidad de trabajo de grado. El aporte de la práctica a la formación profesional fue muy bien evaluada en los cinco ítems que conformaban esta escala: ayudó en el crecimiento personal y profesional (4.46), desarrolla el espíritu empresarial (4.35), conocer el mundo real de las organizaciones (4.33), aplicar los conocimientos adquiridos (4.31) y lograr destrezas y competencias profesionales (4.27)

Servicios universitarios de apoyo

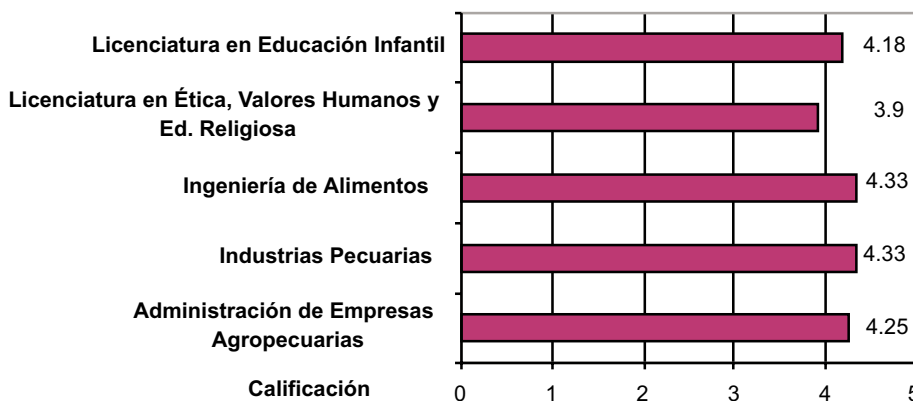
El servicio universitario mejor calificado por los graduandos es el de admisiones y registro (4.43), seguido por el préstamo de equipos audiovisuales (4.31), biblioteca (4.29) y sala de computadores (4.12). El servicio de fotocopiado fue el único evaluado regularmente al obtener una calificación de 3.55.

Intereses después del egreso

Se le pidió a los graduandos que calificaran el interés que tenían en realizar ciertas actividades después de su graduación. Las notas más altas fueron dadas a los intereses de incursionar como empresario (4.43), interés en dominar una segunda lengua (4.15) y realizar un postgrado (4.00). El realizar otro pregrado y dedicarse a la docencia fueron las actividades en que los graduandos manifestaron menos interés con 3.85 y 3.28, respectivamente.

Satisfacción general con la formación recibida en el programa

En la Gráfica 1 se aprecia la calificación de la satisfacción general con la formación del pregrado, según el programa académico del que iban a egresar. Con excepción de la Licenciatura en Ética, Valores Humanos y Educación Religiosa que obtuvo una calificación de 3.90, el resto de programas tuvo calificaciones de 4.18 y más, siendo la mejor calificación, Ingeniería de Alimentos e Industrias Pecuarias, cada uno con 4.33, le siguen Administración de Empresas Agropecuarias (4.18) y Licenciatura en Educación Infantil (4.18).



Gráfica 1. Promedio de satisfacción general con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista

Discusión

Esta es la segunda vez que se utiliza el mismo instrumento en la evaluación de la satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista.⁴

Comparando con los resultados del año anterior se apreció un mejoramiento en la satisfacción con los docentes y decanos del programa, así como la calificación dada al aporte de las asignaturas en el proceso de formación, reflejando los esfuerzos institucionales por mejorar en forma continua la calidad de los programas que se están ofreciendo.

Es muy satisfactorio que todavía en aspectos excelentemente evaluados en el período anterior se mejoró aún más, ejemplo de esto es la práctica profesional donde sobresalió la satisfacción de los alumnos en la aplicación de los conocimientos adquiridos en su formación. Lo anterior es un indicador directo de la pertinencia de los contenidos de las materias, y del esfuerzo por disponer de campos de práctica cada vez mejores.

Dentro de los servicios de apoyo universitario sigue siendo Admisiones y Registro el mejor calificado por los graduandos, siguiéndole Audiovisuales y Biblioteca. Falta todavía mejorar un servicio muy importante para los estudiantes, como es el de fotocopiado, tan necesario para el adecuado desarrollo de las actividades propias de su quehacer universitario.

Al igual que el año anterior, los graduandos en general conservan el interés por incursionar como empresarios, estudiar un segundo idioma y realizar postgrados. Es un reto para la Corporación

responder a estas necesidades con programas de extensión, disponiendo de un portafolio de servicios que ofrezca a nuestros egresados la oportunidad de seguir aprendiendo y de mantener un contacto estrecho con su Alma Máter.

Conclusión

Es muy satisfactorio para la Corporación Universitaria Lasallista que los graduandos de marzo del 2004 tengan un adecuado grado de satisfacción con la formación recibida en su pregrado.

Referencias

1. GRUPO DE REFLEXIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Experiencias de Autoevaluación y Acreditación. Bogotá: ASCUN; 1999.
2. OFICINA DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y PLANEACIÓN. Modelo de Autoevaluación – Autorregulación Institucional. Caldas: Corporación Universitaria Lasallista; Noviembre 2003. .2. p
3. RODRÍGUEZ M, VÉLEZ L. Validación de una escala para evaluar la satisfacción de los graduandos en la Corporación Universitaria Lasallista. Caldas: Corporación Universitaria Lasallista; 2003. p. 14
4. RODRÍGUEZ M, VÉLEZ L. Sistema de monitorización de la satisfacción de los graduandos con la formación recibida en la Corporación Universitaria Lasallista. Caldas: Corporación Universitaria Lasallista; 2003. 45 p.