

Criterios esenciales para medir la satisfacción con el desempeño profesional de los egresados según opinión de los empleadores

Essential criteria for measuring the satisfaction with the professional performance of the graduates according to the employers' opinion

Autores: Lic. Dayanis García Hurtado
Ms.C María Antonieta Mesa Espinosa
Dr.C Remberto Naranjo Pérez

Institución: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez

Correo electrónico: mranajo@.unica.cu

Resumen

En un contexto internacional, donde la sociedad demanda de un profesional competente que pueda enfrentar los constantes desafíos del entorno, se establecen nuevos paradigmas a nivel internacional. En materia de Educación Superior, se precisa de una mejor formación en cuanto a habilidades y competencias. El presente trabajo tiene como objetivo indagar a nivel internacional la opinión de empleadores con relación a los criterios esenciales para medir la satisfacción con el desempeño profesional de los egresados. Los principales resultados muestran que los empleadores están generalmente satisfechos con las habilidades específicas del trabajo de los graduados, pero dan mayor importancia a sus habilidades interpersonales, experiencia y capacidad, como el complemento perfecto para desempeñarse exitosamente.

Palabras clave: Satisfacción de empleadores, gestión universitaria, calidad, habilidades.

Abstract

In an international context where the society demands a competent professional who can cope with the constant challenges of the environment, new paradigms are established at the international level. Higher education requires better training in terms

of skills and competencies. The objective of this paper is to investigate at the international level the opinion of employers in relation to the essential criteria to measure the satisfaction with the professional performance of the graduates. The main results show that employers are generally satisfied with the specific skills of the graduates' work, but they give greater importance to their interpersonal skills, experience and capacity as the perfect complement to perform successfully.

Keyword: Employer satisfaction, university management, quality, abilities.

Introducción

En los últimos años, el auge del desarrollo tecnológico, comercial e industrial y la globalización, proyectan la educación como una estrategia de desarrollo social y económico.

Las universidades se desarrollaban únicamente al interior de sus estructuras físicas, avanzando independientemente a los constantes cambios en su entorno, centrados sólo en el saber. Sin embargo, se han unido voluntades a lo largo de los años, por organismos nacionales e internacionales, que han favorecido las redes de apoyo, intercambio y asesoría para lograr un mejoramiento en la calidad de la Educación Superior, y fundamentalmente una vinculación permanente con el mundo laboral.

En los momentos actuales, es necesario que las universidades incorporen líneas de investigaciones donde se analicen aspectos institucionales, que permitan mejorar la toma de decisiones en cuanto a sus programas curriculares. Esto constituye una ventaja para afrontar los retos y las demandas de una sociedad participativa y exigente. Se trata de formar una cultura de calidad universitaria, para contribuir de manera efectiva al desarrollo, mediante la vinculación permanente de la universidad con su entorno.

Muchos países desarrollados están fortaleciendo el papel de las instituciones de Educación Superior, como vía para contribuir a la economía. Esta perspectiva de desarrollo, consiste en garantizar que las universidades cumplan el propósito moral de la Educación Superior para satisfacer las cambiantes necesidades de los empleadores y la industria. El rol fundamental de este tipo de educación, se enmarca en el desarrollo de estrategias que permitan el avance económico y social de los países. A través de

ella se forjan las personalidades, habilidades y competencias, se fomentan nuevas ideologías y se cimentan las bases fundamentales en la implementación de cambios y mejoras a todo un sistema.

En el actual contexto internacional, donde las demandas y desafíos del sistema educacional establecen nuevos paradigmas, donde las organizaciones demandan de un personal con capacidad de pensar crear, innovar y aprender, las universidades juegan un papel fundamental en el desarrollo de estas capacidades (Damian, Montes & Arellano, 2010).

En la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998), se plantea que:

La necesidad de una mejor capacitación del graduado y su formación basada en competencias. Es imprescindible la pertinencia de los planes de estudio como base para la empleabilidad de los graduados. La educación superior tiene como función proporcionar competencias técnicas adecuadas para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de las sociedades. (Unesco, 1998)

En términos generales, los atributos de posgrado se entienden como habilidades generales, conocimientos y habilidades, más allá del conocimiento de contenido de la disciplina, que los graduados universitarios han obtenido durante sus estudios universitarios (Bowden, Hart, King & Trigwell, 2002).

En Cuba, el Sistema de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior, promueve la mejora continua de la gestión de la calidad en los procesos de la Educación Superior. El quehacer universitario debe tener un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico del territorio y el desempeño del graduado, se encuentra contemplado dentro del patrón de calidad la gestión del indicador Calidad del Graduado (JAN, 2014).

A nivel global, se han desarrollado disímiles investigaciones que abordan el tema de los graduados universitarios y el nivel de satisfacción de los empleadores con la calidad de este. La mayoría de los estudios realizados, se dividen en dos etapas fundamentales, la primera: determinar cuáles son los elementos que los empleadores consideran como determinantes para el buen desempeño del graduado; el segundo: el nivel de satisfacción de los empleadores, con respecto a los elementos que considera

importante en la formación del egresado. El presente trabajo tiene como objetivo indagar a nivel internacional la opinión de empleadores con relación a los criterios esenciales para medir la satisfacción con el desempeño profesional de los egresados.

Desarrollo

Desde hace más de siete años, la Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez ha encaminado sus pasos para consolidar la gestión de su estrategia, aplicando los principios del Cuadro de Mando Integral, esto presupone la existencia y gestión de un total de 36 factores críticos de éxito con 191 indicadores de gestión, y un por ciento significativo de estos indicadores son de carácter cualitativo. Este centro de estudios se ha enfocado en el perfeccionamiento de la Dirección Estratégica, para mejorar la calidad de los procesos de gestión universitaria. Basándose en los principios de Cuadro de Mando Integral, se diseñó un procedimiento que permite estructurar el sistema de gestión de la estrategia en un proceso formal, que contribuya a hacer una selección de sus elementos componentes de acuerdo al contexto y condiciones específicas de la propia universidad.

Dentro del proceso de gestión de la estrategia universitaria se toman decisiones, en su mayoría no programadas, donde prevalece un alto grado de subjetividad e incertidumbre, a partir de la no utilización de herramientas que respalden los criterios evaluativos. Con el fin de dotar al proceso estratégico de herramientas, mecanismos o procedimientos que proporcione mayor seguridad en las informaciones evaluativas y, por tanto, mayor objetividad en el proceso de toma de decisiones, se han realizado estudios previos que han mostrado los indicadores de valor estratégico, uno de ellos lo constituye la satisfacción de los empleadores con la formación de los graduados recibidos (García, Naranjo & Martín, 2014).

La calidad de los graduados implica resultados positivos en el territorio, quienes se insertan en las áreas productivas y de los servicios. En el diseño estratégico 2012-2016 y 2017-2020, se mantiene latente la importancia de medir los niveles de satisfacción de los empleadores con los graduados, con el menor nivel de incertidumbre posible.

A nivel internacional, se han realizado diversos estudios que permiten medir la calidad de la Educación Superior a partir de determinar los elementos y el grado de satisfacción de los empleadores con egresados. Los estudios de seguimiento de graduados,

proporcionan resultados referentes a la empleabilidad de los graduados, la satisfacción, la aportación al tejido socio-productivo, entre otros. Son estudios que proporcionan información sobre los procesos y recursos desde el punto de vista del estudiante, ello permite obtener una retroalimentación sobre la calidad de los mismos (Morueta, Tejeda & Cedeño, 2015). Según Bonatto (2014):

La calidad de la educación puede ser dividida en la calidad del proceso y la calidad de los resultados. El proceso incluye la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y el plan de estudios. La calidad de los resultados es la calidad de las competencias logradas por los graduados o dicho en otros términos es la aptitud, disposición y eficacia de los egresados. En los estudios realizados se adjudican menos competencias a los graduados procedentes de contextos de aprendizaje convencionales y mayores a los que desarrollan el pensamiento reflexivo, tales como es el aprendizaje autónomo, la resolución de problemas, el trabajo en equipo u otras (p. 20).

La creciente necesidad de que los programas de estudios se adecuen para satisfacer las necesidades, han llevado a las discusiones enfocadas al desarrollo de las capacidades técnicas, así como capacitación en destrezas y competencias que se han denominado por algunos autores como: empleabilidad, habilidades blandas, habilidades genéricas, atributos o capacidades (Atkins, 1999) (Hager & Holland, 2006) (Holmes, 2001).

Referente a esta temática, se han realizado diversas investigaciones que se orientan a los graduados y empleadores, y el papel que juegan las diferentes competencias en su desarrollo profesional. Uno de los antecedentes vinculados a la investigación, es el estudio de AQU Catalunya, donde se determina la valoración de las competencias desde dos aristas diferentes, la importancia y la satisfacción de los empleadores catalanes con relación a los graduados en un período de 5 años. Se determina lo que los empleadores consideran importante, de acuerdo a las exigencias del mercado y el nivel de satisfacción de estos con las competencias adquiridas. Una de las funciones de la universidad, es proporcionar a las personas las competencias necesarias para insertarse en el mercado laboral. En el estudio AQU Catalunya, se evalúan competencias de formación teóricas y prácticas, cognitivas, de gestión personal,

instrumental, interpersonal, de actitud y ética profesional. Los empleadores consideran como competencias más importantes: la responsabilidad en el trabajo, la capacidad de aprender y el trabajo en grupo. El orden en el nivel de importancia de cada una de las competencias no sigue un patrón claro. Se combinan competencias de todos los ámbitos antes mencionados (AQU, 2014).

Otros estudios realizados en Europa (Rainsbury, Hodges, Burchell & Lay, 2002), hacen referencias a habilidades técnicas, las cuales incluyen aspectos de conocimientos de la carrera y habilidades personales e interpersonales, denominadas habilidades blandas. En la investigación se plantea, a criterio de algunos autores, que las habilidades técnicas son percibidas de mayor importancia que las habilidades personales e interpersonales (Burchell, Hodges & Rainsbury, 1999). Sin embargo, las actividades profesionales requieren más que el conocimiento especializado y técnicas de su propio oficio (Bandura, 1986). Hesketh (2000), sugiere como habilidades muy importantes la comunicación verbal, aprendizaje, comunicación escrita, resolución de problemas y trabajo en equipo. Por ejemplo, la investigación de Spencer & Spencer (1993) sugiere que en el desempeño no se distinguen conocimientos técnicos, sino mediante la demostración de valores, rasgos y actitudes. En otras palabras, por manifestación de buenas habilidades de comportamiento, además de habilidad técnica.

Uno de los estudios más amplios en esta temática los representa el Eurobarómetro 2010. Este estudio abarcó a los 27 Estados miembros de la Unión Europea, y se trabajaron aspectos tales como, la importancia de las diversas habilidades y capacidades requeridas por los graduados y los niveles de satisfacción de si los graduados tienen o no estas habilidades. Entre las habilidades y capacidades que resultaron de mayor importancia, al emplear a graduados de Educación Superior, se encuentra el trabajo en equipo, seguido por las habilidades específicas del sector, habilidades de comunicación, habilidades informáticas, habilidades analíticas y de resolución de problemas (Eurobarometer Flash, 2010).

Otro estudio realizado en el Reino Unido por Hesketh (2000) con 372 empleadores, se identificó como habilidades más importantes la comunicación verbal, aprendizaje, comunicación escrita, resolución de problemas y trabajo en equipo.

En el empeño de conectar la universidad con el entorno laboral, muchas universidades han desarrollado investigaciones. En países de América Latina se han realizado estudios sobre el tema, uno de ellos lo representa el realizado en la Universidad de La Plata, Argentina (Bonatto, 2014). La investigación tiene como objetivo identificar la percepción que tienen los empleadores respecto al desempeño profesional del graduado en aspectos como conocimiento, habilidades y actitud. Se miden estos aspectos desde la percepción que tienen los empleadores con respecto a los graduados, las expectativas y el grado de satisfacción, para establecer una brecha entre expectativas y satisfacción. Con relación al conocimiento del graduado, el estudio mostró un mayor grado de satisfacción en aspectos tales como: los conocimientos sobre los principios básicos de su carrera y un mayor grado de insatisfechos en la capacidad para identificar, formular y desarrollar problemas. Con relación a las habilidades, se muestran más satisfechos con relación a aplicar los conocimientos técnicos y la capacidad para comunicarse interdisciplinariamente. La mayor insatisfacción se centra en acceder, sintetizar y evaluar información y funcionar eficazmente en el trabajo en equipo. En cuanto a actitudes de los graduados, los empleadores muestran satisfacción en lo referido a la actitud de comprometerse con un aprendizaje permanente y la responsabilidad ante el trabajo, mientras que se muestran insatisfechos ante el compromiso de los graduados de desarrollar habilidades interpersonales efectivas en su lugar de trabajo.

En Ecuador, el proceso de reconstrucción de la Educación Superior ha traído consigo que se establezca un indicador de seguimiento de los graduados, como parte del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (Morueta et al., 2015). La Universidad Casa Grande de este país (UCG, 2012), publicó en 2011 un estudio de medición del índice de satisfacción de egresados y empleadores sobre las competencias laborales de profesionales graduados durante el año 2009, en tres de sus facultades. Elaboraron dos instrumentos, uno para conocer la satisfacción de los egresados respecto a las aportaciones de determinadas acciones formativas en su desempeño profesional, y otro para conocer la satisfacción de sus empleadores respecto al desempeño de los graduados en una serie de competencias transversales. La dimensión mejor valorada por los empleadores fue la de relación interpersonal,

seguida del desarrollo profesional y el intrapersonal. Por parte de los egresados, se reconoce el valor del trabajo en equipo, la importancia de hacerlos trabajar en la toma de decisiones y destacan haber aprendido a trabajar bajo presión. El desarrollo de estos elementos, desde la formación universitaria, favorece el desempeño laboral, lo que repercute de forma positiva en la satisfacción del empleador.

Establecer una sólida vinculación con los sectores social y productivo, es fundamental en las actuales condiciones mundiales. Consciente de ello, la Universidad Autónoma Metropolitana ha venido desarrollando proyectos para establecer una relación y comunicación más cercana y continua con los egresados y sus empleadores, quienes son uno de los primeros enlaces con la sociedad (Fernández, 2010). En el estudio se indagó sobre el desempeño profesional de los egresados en un período de cinco años. Se recabó información sobre los requisitos y características que los empleadores consideraban fundamental para la contratación de los egresados, y su grado de satisfacción con el desempeño de estos. Se establecieron diferentes indicadores que, van desde la capacidad para relacionarse con otros y coordinar grupos de trabajo, hasta mostrar los aprendizajes para los cuales fueron formados, pasando por la capacidad para proponer e implementar iniciativas. Dentro de las habilidades que se consideraron más importantes, están el trabajo en equipo, habilidades para la organización, gestión y control de grupos de trabajo, capacidad para detectar, diagnosticar y analizar problemas, la responsabilidad en el trabajo y habilidades para aprender.

De forma general, se aprecia en las investigaciones que se realizan referentes a este tema, que existe una brecha entre la satisfacción de los empleadores y la formación académica de los egresados en cuanto a la formación de habilidades, se le ofrece menor relevancia a esta última. Referente a esto, se plantea que las habilidades blandas se consideran generalmente menos importantes académicamente en comparación con las profesionales del lugar de trabajo (Page, Wilson & Kolb, 1993).

Estos estudios muestran que los empleadores están generalmente satisfechos con las habilidades específicas del trabajo de los graduados, pero dan mayor importancia a sus habilidades interpersonales, experiencia y capacidad como el complemento perfecto para desempeñarse exitosamente.

Conclusiones

La universidad es la formadora de personalidades y profesionales integrales, cuyos perfiles por competencias deben responder a la demanda del mercado laboral, empresarial, productivo y social.

Los resultados de los estudios que se han realizado, indistintamente muestran una brecha entre lo que los empleadores consideran más importante en términos de las habilidades, conocimientos y atributos de los recién graduados, y su satisfacción. Algunas de las áreas clave identificadas, donde existen tales lagunas, son la comunicación, la organización del trabajo y la gestión eficaz del tiempo, la disposición a enfrentar y aprender de los errores, la capacidad de establecer y justificar prioridades, su adaptabilidad y disposición a escuchar diferentes puntos de vista antes de tomar una decisión.

Referencias Bibliográficas

- AQU. (2014). *Empleabilidad y competencias de los recién graduados: La opinión de empresas e instituciones.*
- Atkins, M. (1999). Oven-ready and self-basting: Taking stock of employability skills. *Teaching in Higher Education*, 4(2), 267–280.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. *Englewood Cliffs.*
- Bonatto, P. (2014). *Satisfacción de los empleadores con los egresados de la Licenciatura en Administración de la FCE de la UNLP.*
- Bowden, J.; Hart, G.; King, B. & Trigwell, K. (2002). Generic capabilities of ATN university graduates. Recuperado de: <http://www.clt.uts.edu.au/ATN.grad.cap.project.index.html>
- Burchell, N.; Hodges, D. & Rainsbury, L. (1999). *What competencies does the workplace expect from business graduates? Some perspectives of the top 500 companies.* In C. Eames & D. Hodges (Eds.). *Proceedings of the Third Annual Conference of the New Zealand Association for Cooperative Education* (pp. 1-12). (pp. 1–12). Rotorua, New Zealand.
- Damian, J.; Montes, E. & Arellano, L. (2010). Los estudios de opinión de empleadores. Estrategia para elevar la calidad de la educación superior no universitaria. *REICE.*

Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 8(3), 180–203.

Eurobarometer Flash. (2010). *Employers' perception of graduate employability Summary Employers' perception of graduate employability* (pp. 1–20).

Fernández, E. (2010). Estudio de opinión de empedores y tendencias del mercado laboral. Recuperado de: http://www.uam.mx/egresados/estudios/emp9803/Global_UAM.pdf

García, D., Naranjo, R., & Martín, A. (2014). Procedimiento metodológico para la medición de indicadores cualitativos en el proceso de gestión estratégica de la Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez. *Estrategia Y Gestión Universitaria*, 2(2), 7–13.

Hager, P., & Holland, S. (2006). Introduction. In P. Hager & S. Holland (Eds.). *Graduate Attributes, Learning and Employability*, 1–15.

Hesketh, J. A. (2000). Recruiting an elite? Employers' perceptions of graduate education and training. *Journal of Education and Work*, 13, 245–271.

Holmes, L. (2001). Reconsidering graduate employability: The «Graduate Identity» approach. *Quality in Higher Education*, 7(2), 111–119.

JAN. Sistema de evaluación y acreditación de Instituciones Educación Superiors (SEA-IES) (2014).

Morueta, R.; Tejada, R. & Cedeño, G. (2015). Implementación institucional de un modelo cooperativo para el seguimiento a graduados en Ecuador. *Revista de La Educación Superior*, 44(173), 125–156. doi:10.1016/j.resu.2015.04.005

Page, C.; Wilson, M. & Kolb, D. (1993). *Managerial competencies and New Zealand managers: On the inside, looking in*. Auckland, New Zealand.

Rainsbury, E.; Hodges, D.; Burchell, N. & Lay, M. (2002). *Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions*. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education* (pp. 8–18).

Spencer, L. & Spencer, S. (1993). *Competence at work*. New York: Wiley.

UCG. (2012). *Medición del Índice de Satisfacción de Egresados y Empleadores sobre las Competencias Laborales de los Profesionales Graduados en la Universidad en el año 2010* (pp. 1–33). Guayaquil — Ecuador.

Unesco. (1998). Conferencia mundial sobre la educación superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. *Recuperado de* Http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm.