

# Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior

ANA GARZÓN CASTRILLÓN\*  
Universidad Estatal de Milagro – Ecuador

Recibido el 20-04-2017; primera evaluación el 18-12-2017;  
segunda evaluación el 12-02-2018; aceptado el 20-02-2018

## RESUMEN

Las universidades tienen, entre sus responsabilidades, ofrecer educación de calidad y que esta beneficie a sus estudiantes, graduados (egresados), a las organizaciones y en general, a la sociedad. El seguimiento a sus graduados, se convierte en fuente importante para la retroalimentación curricular, verificación de la calidad de la formación y coherencia con las exigencias para el desempeño profesional. Sin embargo, existe dificultad para establecer y mantener este vínculo para beneficio mutuo de instituciones educativas y graduados. El Modelo de Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG) que se presenta en este artículo, fue diseñado desde una perspectiva holística, asegura beneficios para los actores que en él se interrelacionan, ha sido validado y puede ser adoptado y/o adaptado por instituciones educativas para crear o fortalecer la relación con sus graduados.

**Palabras clave:** seguimiento a graduados, gestión de la calidad de la educación superior, calidad de la educación, pertinencia de la educación.

---

\* Doctora por la Universidad Autónoma de Barcelona en el programa de Calidad y Procesos de Innovación Educativa, economista y máster en Economía. Investigadora en gestión de la calidad, procesos de mejora continua y detección de necesidades sociales. Asesora en gestión de la calidad, docente y tutora universitaria. Desarrolla el Proyecto: Observatorio Regional de la Calidad y Equidad de la Educación Superior-ORACLE, cofinanciado por la Comunidad Europea – Erasmus. Contacto: anigarzon@yahoo.com



## **Alumni Monitoring and Supporting Model: A holistic view of quality management in higher education**

### **ABSTRACT**

The universities have among their responsibilities, providing high quality education that benefits students, alumni, organizations and society in general. Alumni monitoring becomes an important source for curriculum feedback, assessing the quality of the training and their consistency with the requirements for professional performance in different companies. However, there are many difficulties in establishing and maintaining a relationship of mutual benefits between educational institutions and their alumni. In this article, a Model for Alumni Monitoring and Supporting is presented. The model was designed from a holistic, ensuring that all involved actors get benefits. The model has been validated and can be adopted and/or adapted by educational institutions to create or strengthen the relationship with their alumni.

**Keywords:** alumni monitoring, quality management in higher education, education quality, relevance of education.

## **Modelo de Monitoramento e Apoio aos Alumni (SAG), uma visão holística da gestão da qualidade na educação superior**

### **RESUMO**

As universidades têm entre as suas responsabilidades oferecer uma educação de qualidade, e que a mesma beneficie aos seus estudantes, alumni, organizações e a sociedade em geral. O apoio aos seus alumni torna-se numa importante fonte de feedback do currículo, verificando a qualidade da formação e da sua coerência com os requisitos de desempenho profissional. No entanto, há dificuldade em estabelecer e manter esse relacionamento para o benefício mútuo das instituições de ensino e dos alumni. O Modelo de Monitoramento e Apoio aos Alumni (SAG), apresentado neste artigo, foi projetado a partir duma perspectiva holística, o qual garante os benefícios para os atores que interagem nele. O modelo SAG foi validado e pode ser adoptado e/ou adaptado por instituições de ensino para criar ou fortalecer o relacionamento com os seus alumni.

**Palavras-chave:** monitoramento dos alumni, gestão da qualidade na educação superior, qualidade da educação, relevância da educação.

## 1. INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas en Latinoamérica, la calidad de la educación superior y su gestión son temas prioritarios; esto se refleja en las leyes de educación que promueven la creación de un sistema de gestión de la calidad y el desarrollo de procesos participativos para la evaluación, acreditación y mejora continua de la educación; en declaraciones realizadas por organismos multilaterales (Unesco, Iesalc); y en investigaciones donde se proponen modelos específicos para la gestión de la calidad en instituciones educativas.

La gestión de la calidad en las universidades debe tener entre sus propósitos: a) la eficiencia en el desarrollo de las tres funciones básicas de la universidad: docencia, investigación, vinculación/proyección social; b) la coherencia con las necesidades y dinámicas de la sociedad; y c) en el marco de la responsabilidad social de la universidad, el impacto positivo sobre: la formación de sus estudiantes (formación integral y de calidad); el nivel interdisciplinar y sus áreas prioritarias de investigación; la sociedad y su desarrollo económico, social y político; y el personal vinculado a la institución: administrativo, directivos, docentes y estudiantes (Larrán y Andrades, 2013).

En este contexto, es necesario que las universidades analicen y reflexionen acerca de su situación actual y la de su entorno, y que identifiquen o definan su papel dentro de él. Aquí es importante el diálogo oportuno y transparente entre los diferentes grupos de interés (docentes, personal administrativo, directivos, graduados, representantes de la sociedad) para conocer sus percepciones y expectativas, y a partir de ellos, formular retos y planes de acción dirigidos a mejorar la calidad de la educación.

El Modelo de Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG) que se presenta en este artículo, es un aporte para la gestión de la calidad de la educación, guía el proceso de comunicación, sistematización y análisis de las percepciones de los graduados universitarios acerca de la calidad de la educación recibida y su impacto directo valorado en su desempeño profesional (competencias profesionales), del futuro de su profesión y de la formación continua que necesitará para impulsar su desarrollo profesional en un contexto económico, social, cultural y tecnológico en constante cambio.

SAG es un modelo holístico diseñado desde la perspectiva de la calidad de la educación y del beneficio mutuo graduado-universidad, la universidad recaba y sistematiza estas percepciones de los graduados y realiza a partir de ellas, acciones que benefician a los graduados brindándoles apoyo para mejorar sus condiciones laborales y ofreciéndoles formación continua para atender sus requerimientos profesionales; y realiza planes para mejorar y/o complementar su diseño curricular para garantizar su pertinencia.

El diseño de SAG se realizó dentro del programa de «Becas Prometeo» (investigadores extranjeros) del gobierno del Ecuador (Garzón, 2014), en 2014 se hizo la prueba piloto en la Universidad Estatal de Milagro (Guayas-Ecuador), y a partir de 2015, se está utilizando en esta universidad como parte de las estrategias de gestión de la calidad de la educación. El modelo SAG ha sido mejorado a partir del monitoreo y evaluación de su ejecución, en este artículo se presenta su última versión.

## 2. CALIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad de la educación es un tema recurrente en el ámbito universitario, está determinado por cada contexto específico; por lo tanto, es diferente para cada sistema educativo y para cada actor dentro de este sistema. Garzón (2013) analiza el concepto de calidad desde la percepción de cada actor y concluye:

- Para los estudiantes, la calidad es un sinónimo de excelencia y se verá reflejando en las competencias adquiridas o desarrolladas en la universidad que soporten su desempeño profesional.
- Para las instituciones privadas, la calidad se evaluará, en principio, como retorno de la inversión y «marca institucional»; y en las instituciones públicas, la calidad es alcanzar una mayor cobertura de la educación superior a un menor costo.
- Para el sistema productivo, la calidad se relaciona con las competencias coherentes con sus requerimientos de personal cualificado.
- Para directores de centros educativos y profesores, la calidad es sinónimo de coherencia: a partir de la normativa del sistema, se deben realizar acciones y cumplir los objetivos propuestos.
- Para todos los actores del proceso educativo, la calidad se valora como el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas personales.

Por su parte, cada sistema educativo, registra el concepto de calidad de la educación en su ley de educación superior, promueven la construcción de un sistema para la evaluación y acreditación de las instituciones y de sus programas académicos (carreras) y demanda a las universidades, la gestión de la calidad al interior de sus instituciones.

En Latinoamérica, los modelos para evaluar la calidad de las universidades y programas académicos están constituidos por procesos internos de autoevaluación (la institución o programa hace el diagnóstico de su situación actual y propone planes de mejora continua), evaluación externa y acreditación. La acreditación se obtiene si los resultados de los indicadores cualitativos y cuan-

titativos, están dentro de los rangos definidos en los estándares del modelo. Mayoritariamente, los indicadores de calidad para la acreditación institucional forman parte del modelo para acreditación de los programas, con algunos indicadores específicos del campo de formación; esto se evidencia en los modelos de tres países que tiene trayectoria en procesos de acreditación, Brasil (SINAES, 2010; Ministério da Educação, 2015), Colombia (CESU, 2014; CNA, 2013) y Chile (CNA, 2014; CNA, 2015). La comparación de los modelos (de evaluación institucional y de programas académicos) de estos países nos muestra que, aunque existe una agrupación diferente de los indicadores de calidad, es posible identificar tres grandes áreas, criterios o factores de evaluación: gestión institucional o del programa/carrera, proceso educativo y gestión de los recursos.

Los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad en Latinoamérica, difieren en la obligatoriedad de los dos tipos de acreditación y en las condiciones que deben cumplir las universidades para iniciar este proceso; por ejemplo en Colombia, es condición para iniciar el proceso de acreditación institucional, que la universidad tenga acreditación de programas académicos representativos de cada una de las áreas de conocimiento (facultades); por su parte en el Ecuador no existe este requisito, el proceso de acreditación institucional es independiente al de las carreras, los dos se realizan en los periodos definidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

## **2.1. El graduado universitario y la gestión de la calidad de la educación superior**

Desde el enfoque de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), las universidades deben cumplir con tres niveles de responsabilidades que agrupan los diferentes grupos de interés (Vallaey, 2008, p. 213):

- Interna: docentes, estudiantes, administradores, autoridades.
- Externa 1: empleadores, graduados (egresados), proveedores, socios estratégicos directos (por convenio o contratos).
- Externa 2: estado, sociedad, desarrollo, medio ambiente.

Los graduados, como grupo de interés externo que está incluido en el proyecto institucional de la universidad, debe aportar en el diseño de los planes de estudio y en su mejora continua, en la identificación de líneas de investigación y caracterización de las tendencias profesionales, entre otros; y por su parte la universidad, ofrecerles «formación permanente, facilitando el reingreso

de egresados a la educación superior para actualización y complementación de la formación, a fin de educar para la ciudadanía y la participación activa en la sociedad, teniendo en cuenta las tendencias del mundo del trabajo, y en los sectores científicos y tecnológicos» (Jiménez, 2008, p. 143).

Esta participación es posible si se establecen mecanismos de comunicación eficientes que favorezcan la interconexión graduados-universidad y le permita a la universidad conocer: a) la situación profesional, económica y familiar de los graduados, y a partir de esta realidad diseñar acciones de intervención; y b) el nivel de satisfacción de los graduados sobre las competencias desarrolladas durante su estancia en la universidad y desde su experiencia como profesional, identifique e informe las nuevas competencias que se demanda o se demandará en el futuro inmediato en su ámbito profesional. A partir de los resultados de estas acciones, la universidad debe diseñar políticas y estrategias dirigidas a la mejora del currículo, garantizar su pertinencia, e implementar acciones que beneficien a sus graduados.

En el contexto Latinoamericano, este mecanismo de comunicación entre graduados-universidad es conocido como «seguimiento a graduados», De la Cruz (2009) concluyó que este seguimiento es útil para: valorar el desempeño de toda la institución a partir de la satisfacción de su destinatario, el graduado; reforzar la orientación con el contexto, la orientación profesional, los contenidos y la metodología de cada disciplina; y promover la participación del graduado en órganos colegiados de la universidad. En conjunto, los resultados de estas acciones expresadas en indicadores, forman parte de los modelos para la evaluación y acreditación de calidad de los programas académicos, tanto en países con amplia trayectoria en gestión, evaluación y acreditación de la calidad como Colombia y Méjico, y en países de reciente implementación, como Ecuador y Perú; en el cuadro 1, se registra los indicadores de calidad relacionados con los graduados que forman parte de los modelos de evaluación y acreditación en los cuatro países.

En los modelos de evaluación y acreditación de la calidad de los cuatro países presentados, existe coincidencia —con algunos matices— en el aporte de los graduados en la calidad de la educación. Las características, factores, dimensiones y criterios de estos modelos, relacionan al graduado con: el perfil de egreso y su verificación, el análisis de pertinencia de la formación, y la vinculación de la universidad con la sociedad.

Los resultados de la autoevaluación y evaluación externa de los programas académicos (carreras) con fines de acreditación, afectan a la universidad y a sus graduados. Para la universidad supone reconocimiento y prestigio, generando un «efecto marca», el mercado laboral tendrá preferencia por profesionales

de una institución/programa acreditado, por lo tanto, los graduados lograrán una trayectoria laboral ascendente y altas remuneraciones, mayor movilidad social, lo que se traduce en mejor calidad de vida y mayor compromiso social (Troncoso et al., 2013).

La relación graduado-universidad es trascendental para la acreditación de calidad de los programas, por lo tanto, la universidad necesita diseñar estrategias y acciones para favorecer la interacción continua y eficiente entre ellos. El Modelo SAG que se presenta a continuación, guía la gestión de este componente de los modelos de calidad de la educación, presenta estrategias para la comunicación, análisis y formulación de planes de mejora que emergen de la interacción graduado-universidad.

### **3. EL MODELO PARA EL SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A GRADUADOS (SAG)**

El Modelo SAG se fundamenta en la calidad y pertinencia de la educación universitaria, y pretende ser un instrumento de gestión que facilite el cumplimiento de los retos de la responsabilidad social de las universidades.

El Modelo SAG facilita y fortalece la interconexión graduados-universidad, con beneficios para los dos actores; supera la tradicional, equivocada y limitada relación entre ellos donde el graduado da respuesta a la encuesta de la universidad y la universidad elabora un resumen de los resultados (porcentaje de empleabilidad de los graduados, sector, nivel de ingresos, entre otros) y lo incluye en su informe de gestión anual, el graduado es poco receptivo con este proceso.

Los graduados (igual que los estudiantes), deben ser participantes, colaboradores activos en los procesos de mejora continua de su programa o carrera, pero también considerarlos como personas que necesitan apoyo de la universidad para continuar con su desarrollo profesional; esta es la filosofía del Modelo SAG, enlaza seguimiento con acompañamiento a los graduados: los graduados deben seguir siendo parte de la universidad. Bajo estos criterios, el Modelo SAG tiene dos componentes (gráfico 1):

- Aporte del graduado a la universidad: institucionalización del seguimiento a graduados y mejora del currículo (pertinencia).
- Aporte de la universidad al graduado: intermediación laboral y formación continua.

Cuadro 1. Los graduados y la calidad de la educación universitaria

País	Concepto calidad-evaluación de la calidad	Modelo de acreditación de programas (carreras)
COLOMBIA Consejo Nacional de Acreditación CNA	<p><i>La calidad</i> está determinada por la universalidad, integridad, equidad, idoneidad, pertinencia, eficacia, responsabilidad y eficiencia con las que la institución cumple con las grandes tareas de la educación superior.</p> <p><i>Evaluación de la calidad:</i> es hacer un juicio sobre como un programa académico o una institución presta el servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. Es necesaria cultura organizacional orientada a la evaluación y mejora continua.</p>	<p><i>Factor 1:</i> Misión, Proyecto Institucional y programa.</p> <p><i>Característica 3:</i> Relevancia académica y pertinencia social del programa. El programa es relevante académicamente y responde a necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales (laboral y ocupacional).</p> <p><i>Factor 9:</i> Impacto de los egresados en el medio.</p> <p>Un programa de alta calidad se reconoce a través del desempeño laboral de sus egresados y del impacto que estos tienen en el proyecto académico y en los procesos de desarrollo social, cultural y económico en sus respectivos entornos</p> <p><i>Características:</i></p> <p>36. Seguimiento de los egresados.</p> <p>37. Impacto de los egresados en el medio social y académico.</p>
MÉXICO Consejo para la Acreditación de la Educación Superior COPAES	<p><i>La calidad</i> se traduce en servicios eficaces, oportunos, transparentes que buscan siempre la innovación y la mejora continua que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p><i>Evaluación de la calidad:</i> es la evaluación de una institución o programa cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación.</p>	<p><i>Categoría 3:</i> Plan de estudios.</p> <p><i>Criterio 7:</i> Evaluación y actualización</p> <p>El programa debe realizar estudios que permitan apreciar la pertinencia del plan de estudios en función de las demandas de la sociedad y del mercado laboral; así como del avance científico-tecnológico.</p> <p><i>Categoría 7:</i> Vinculación- extensión.</p> <p><i>Criterio 2:</i> Seguimiento de egresados, evalúa la existencia de bases de datos actualizadas, encuestas periódicas a empleadores para conocer el desempeño de los egresados, análisis de estos resultados para incorporarlos a la actualización del plan de estudios.</p>
ECUADOR Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAAACES	<p><i>La calidad</i> es la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, trasmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante auto-crítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente.</p> <p><i>Evaluación de la calidad:</i> es un proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico; es un proceso permanente y supone el seguimiento continuo.</p>	<p><i>Criterio:</i> A. Pertinencia</p> <p><i>Subcriterio:</i> A.1.Contexto</p> <p><i>Indicador:</i> A.1.1. Estado actual y prospectiva.</p> <p>La oferta académica debe responder a la demanda académica en función de las necesidades del mercado ocupacional, nacional o regional, de la estructura productiva actual y la política nacional de ciencia y tecnología.</p> <p><i>Criterio:</i> D. Ambiente institucional.</p> <p><i>Subcriterio:</i> D.1. Gestión académica.</p> <p>Indicador: D.1.5. Seguimiento a graduados. La carrera debe aplicar un sistema de seguimiento a graduados que provea de información útil para la toma de decisiones y el mejoramiento de la oferta académica.</p>



País	Concepto calidad-evaluación de la calidad	Modelo de acreditación de programas (carreras)
PERÚ Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de calidad de la Educación Universitaria CONEAU	<p><i>La calidad se evidencia en una formación integral, implica una formación en conocimientos, humanista, dirigida al desarrollo de capacidades para ejercer la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la ciudadanía.</i></p> <p><i>Evaluación de la calidad:</i> es un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva y permanente, fortalecer su capacidad de auto regulación e instalar una cultura de calidad institucional.</p>	<p><i>Dimensión 1:</i> Gestión estratégica.</p> <p><i>Factor 2, estándar 5 y 6:</i> <i>Gestión del Perfil de egreso.</i> El programa de estudios define, evalúa y actualiza el perfil de egreso considerando: los propósitos de la universidad y del programa, las expectativas de los grupos de interés, el entorno y el logro del perfil de egresado.</p> <p><i>Dimensión 4: Resultados.</i></p> <p><i>Factor 12, estándar 33 y 34:</i> <i>Verificación del perfil de egreso.</i> El programa de estudios implementa mecanismos para asegurar que los egresados logran el perfil de egreso establecido en los documentos curriculares, además de mecanismos para evaluar el desempeño profesional y objetivos educacionales del egresado.</p>

Fuente: Elaborado a partir de CNA (2013), COPAES (2016), CEAACES (2015) y SINEACE (2016).

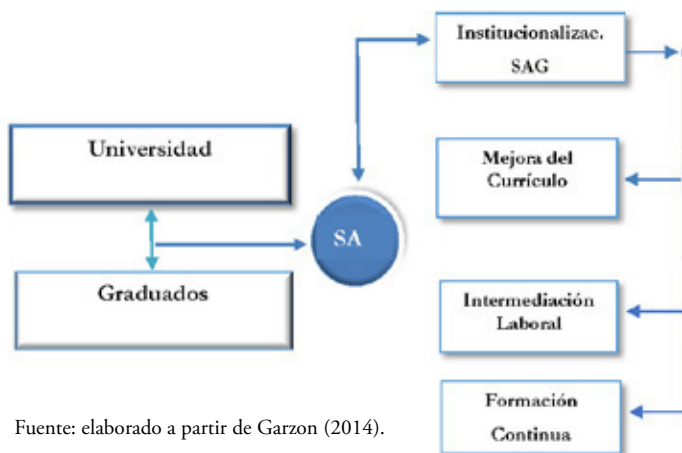
### 3.1. Aporte de los graduados a la universidad

La institucionalización del seguimiento a graduados, como instancia previa al contacto con el graduado, es una reflexión institucional acerca de la importancia de mantener el contacto con graduados y la asignación de los recursos humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para la implementación del Modelo. Comprende las siguientes acciones: construcción o complementación de la base de datos de los graduados de la universidad, en especial de los graduados en los últimos cinco años; diseño de la encuesta para recabar la información; diseño de indicadores; identificación de la muestra de graduados, aplicación de la encuesta y elaboración del informe anual.

Como se puede observar en el gráfico 1, el componente institucionalización del seguimiento a graduados, suministra indicadores a los otros componentes del Modelo SAG y es la base para el análisis, diseño y ejecución de acciones; por esta razón la Encuesta SAG está organizada en cuatro grupos de preguntas: características generales de los graduados, empleabilidad, pertinencia y prospectiva, su descripción se presenta en el cuadro 2.

La Encuesta SAG está constituida por preguntas abiertas y cerradas, el 85% de preguntas cerrados y el 15% abiertas, las preguntas abiertas se utilizan para indagar sobre la prospectiva de la profesión: las competencias que necesita desarrollar para el desempeño futuro en su profesión y la formación que debería hacer para adquirirlas. Además, algunas preguntas de la Encuesta actúan como

Gráfico 1. Estructura del Modelo SAG.



Fuente: elaborado a partir de Garzon (2014).

filtro, es decir, a partir de la respuesta que se dé a esta pregunta, se activa automáticamente un bloque de preguntas, por ejemplo: si el graduado afirma que está empleado, el sistema activa preguntas acerca de: tipo de contrato, nivel de ingresos, relación entre nivel recibida y su trabajo actual, entre otras.

En promedio un graduado debe responder 110 preguntas y dedicar aproximadamente 15 minutos.

La Encuesta SAG tiene un formato electrónico único que se utiliza para los graduados de todos los programas (carreras) de una universidad, excepto en las preguntas relacionadas con las competencias específicas. Para elaborar este grupo de preguntas (pertinencia de los estudios realizados) se identificó las competencias generales y específicas de los programas<sup>1</sup>. En este punto acogemos la definición de competencias expresadas en el marco del Proyecto Tuning-América Latina (González, Wagenaar y Beneitone, 2004):

- Competencias generales: competencias compartidas que pueden generarse en cualquier titulación. Competencias como la capacidad de análisis y de síntesis, que son comunes a casi todas las titulaciones.
- Competencias específicas: se relacionan con cada área temática y son esenciales para cada titulación en particular, es decir, son las destrezas relacionadas con las disciplinas académicas y son las que dan identidad y consistencia a un programa académico (p. 157).

<sup>1</sup> Para la prueba piloto se identificó las competencias generales y específicas de las quince carreras que se ofrecen en la Universidad Estatal de Milagro.

**Cuadro 2. Estructura de la Encuesta SAG**

Grupo de preguntas	Ejemplo de preguntas
<b>1. Características generales de los graduados</b>	Edad, género, estado civil Situación económica Nivel educativo Limitaciones permanentes Ocupación y formación de los padres Edad de terminación del bachillerato
<b>2. Estudio de empleabilidad</b>	Situación actual: con empleo, negocio propio o desempleado (pregunta filtro) Con empleo: Nivel de satisfacción del empleo actual Tipo de contrato Nivel de ingresos Relación entre formación recibida y su trabajo Negocio propio: Nivel de ingresos Relación entre la formación recibida y su actividad actual Satisfacción con la actividad que realiza Desempleado: Tiempo que lleva buscando empleo Canales de búsqueda de empleo Dificultades encontradas Interés por el emprendimiento
<b>3. Pertinencia de los estudios realizados</b>	Satisfacción con los estudios realizados: Identidad con la universidad Satisfacción por los servicios de la Universidad: docentes, infraestructura Competencias generales: Satisfacción sobre competencias adquiridas Satisfacción sobre competencias utilizadas en el ámbito laboral Competencias específicas: Satisfacción sobre competencias adquiridas Satisfacción sobre competencias utilizadas en el ámbito laboral.
<b>4. Prospectiva</b>	Preguntas abiertas: Conocimientos adquiridos posterior a su graduación. Competencias necesarias que desea desarrollar en el mediano y largo plazo. Formación continua que desea realizar.

Fuente: Elaborado a partir de Garzón (2014).

Las competencias se indagan desde tres perspectivas: las adquiridas durante la formación en la universidad, las utilizadas en su desempeño profesional y las que serán necesarias en el futuro para dar respuesta a las exigencias del contexto económico, social, cultural y tecnológico, en continuo cambio.

Los resultados de este componente y sus indicadores son fuente de información para los otros componentes del Modelo SAG. La información se distribuye como lo muestra el cuadro 3.

**Cuadro 3. Componentes del Modelo SAG y la información de la Encuesta SAG**

Mejora del currículo	Intermediación laboral	Formación continua
Estudio de empleabilidad	Características generales de los graduados	Estudio de empleabilidad
Pertinencia de los estudios realizados	Estudio de empleabilidad	Prospectiva
Prospectiva	Prospectiva	

Fuente: elaborado a partir de Garzón (2014).

*Mejora del currículo.* En este componente del Modelo SAG se tiene en cuenta dos conceptos importantes, estrechamente relacionados que forman parte de educación universitaria actual y objeto de mejora continua: la formación por competencias y su pertinencia.

El mejoramiento de la calidad de la educación bajo esta óptica, se fundamenta en «la construcción de las competencias que coadyuvan a los estudiantes a competir exitosamente en el campo laboral» (Jiménez, Hernández y González, 2014, p. 4) y se dirige al desarrollo del pensamiento crítico, la resolución de problemas y el aprendizaje significativo; y la competencia entendida como «Un saber en acción. Un saber cuyo sentido inmediato no es «describir» la realidad, sino «modificarla», no definir problemas, sino solucionarlos, un saber qué, pero también un saber cómo» (González y Larraín, 2005, p. 29).

La pertinencia, es un criterio para evaluar la calidad de los programas, acogemos la definición expresado por COPAES (2016): «la eficacia, la equidad y la eficiencia tienen sentido en la medida en que los objetivos, contenidos, métodos pedagógicos y procedimientos didácticos del programa son pertinentes, es decir, adecuados, congruentes, relevantes y oportunos para satisfacer las necesidades y demandas de su entorno cultural, social y económico, así como para atender las diversas características de los alumnos» (p. 66).

El Modelo SAG analiza las percepciones de los graduados acerca de las competencias generales y específicas, presentes y futuras, y las convierte en

información prioritaria que sirve de base para la mejora del currículo. El graduado que forma parte del tejido económico, social y cultural, identifica las competencias necesarias para su desempeño profesional, evalúa las competencias adquiridas en su formación universitaria y presenta sugerencia de otras competencias para mejorar la formación en el presente y futuro. En este sentido, el graduado realiza un diagnóstico de su práctica profesional y del desarrollo de su disciplina, dentro de una realidad social concreta.

Los aportes de los graduados deben ser analizados por especialistas de cada programa académico y a partir de este análisis, formular planes anuales donde se registra la mejora a realizar relacionada con la adición de nuevos contenidos, competencias o módulos formativos, coherentes con los requerimientos profesionales percibidos por los graduados. Al finalizar cada año, se evalúa el cumplimiento de las acciones propuestas.

### **3.2. Aporte de la universidad al graduado**

*Intermediación laboral.* Por medio de la Encuesta SAG la universidad conocerá la situación familiar y laboral de sus graduados y actuará como intermediaría, es decir, interconectará al sector productivo (públicos y privados) con sus graduados; las empresas realizarán sus ofertas de puestos de trabajo por medio de la universidad y la unidad gestora de esta actividad en la universidad, identificará los graduados que cumplan con los requerimientos solicitados, y que en ese momento estén desempleados o que deseen mejorar su situación profesional. En la universidad se debe crear la unidad gestora de la intermediación laboral, que será la encargada de construir esta dinámica oferta-demanda de trabajo y de realizar actividades complementarias con los graduados, por ejemplo, reuniones anuales para compartir experiencias con los estudiantes y ferias laborales.

*Formación continua.* Las universidades deben asumir el compromiso e impulsar la formación a lo largo de toda la vida; este es un compromiso directo con sus graduados, se trata de establecer lazos de unión con el graduado y atraerlo nuevamente a la universidad, porque a pesar de haber terminado su formación en la institución, necesita formación complementaria a lo largo de su vida en las áreas o temas específicos registrados en la Encuesta SAG (apartado de prospectiva). La universidad a partir de estos requerimientos, debe diseñar programas de formación continua y ofrecer a sus graduados de manera equitativa, es decir, ofrecer formación en todas las áreas de conocimiento relacionadas con la formación profesional de sus graduados.

La intermediación laboral y la formación continua para los graduados deben considerarse en la gestión de la universidad en el marco de su responsabilidad

social; son dos necesidades de los graduados que la universidad puede atender y contribuir en la mejora de sus condiciones de vida y en el fortalecimiento de la relación graduado-universidad; el reto es lograr que los graduados continúen siendo parte de la universidad, aporten y se beneficien.

#### **4. EL MODELO SAG EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), 2010, del Ecuador, considera que la calidad de la educación se logra con la participación activa de sus actores (directivos, docentes, estudiantes, graduados, comunidad). Los graduados son un vínculo importante entre la universidad y el contexto externo (sector productivo y comunidad), juegan un papel importante en el cogobierno de las universidades y en el análisis de pertinencia de la formación recibida.

El Modelo SAG es coherente con los criterios de calidad de la educación definidos en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y en los modelos para la acreditación para las universidades y carreras establecidos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES, 2015). Este Modelo se aplicó como prueba piloto en 2014 en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). En 2017, la universidad continúa con la ejecución total del Modelo SAG.

La UNEMI es una universidad pública ubicada en el Cantón Milagro, Provincia del Guayas en el Ecuador. En el curso académico 2016-2017 tiene en promedio anual 4830 estudiantes y 262 docentes distribuidos en cinco Facultades: Ciencias Administrativas y Comerciales, Educación Semipresencial y a Distancia, Ciencias de la Educación y la Comunicación, Ciencias de la Salud y Ciencias de la Ingeniería.

Desde 2015 el Modelo SAG forma parte del Plan Estratégico Anual de la UNEMI y da respuesta a los requerimientos para la acreditación (CEAACES, 2015) de las carreras (programas académicos) de dos criterios:

- Criterio Pertinencia, indicador: estado actual y prospectiva de la carrera.
- Criterio Ambiente Institucional, indicador: seguimiento a graduados.

La gestión del Modelo SAG en la UNEMI la realiza el Departamento de Extensión Universitaria (DEU) con la participación de las coordinaciones de SAG y subdecanatos de las facultades, el Instituto de Postgrados y Formación Continua (IPEC) y el Departamento TIC. Las responsabilidades de cada componente del Modelo están distribuidas de la siguiente manera:

- Institucionalización de SAG: es gestionado por el DEU, cuenta con un coordinador institucional de seguimiento a graduados, coordinadores

SAG en cada una de las facultades y equipos de trabajo con participación de estudiantes al interior de cada facultad. La Encuesta a graduados bajo los lineamientos del Modelo SAG y su validación, se realizó en 2014<sup>2</sup>, a finales de ese año se obtuvo el primer informe de Modelo SAG y se procedió a trasladar los resultados de los indicadores a los gestores de los otros componentes del Modelo.

- Mejora del Currículo, está a cargo de subdecanos con la colaboración de los directores de carrera: analizan los indicadores anuales suministrados por el DEU y formulan el plan de mejora del currículo en la plantilla del Modelo SAG.
- Intermediación Laboral, gestionado por el DEU, en 2014 se creó la Coordinación de UNEMI-Empleo, analiza los indicadores anuales obtenidos de la Encuesta SAG y trabaja en la consecución de empresas que oferten trabajo a los graduados y estudiantes de la UNEMI, e identifica los profesionales idóneos para cada oferta. Estas actividades se apoyan en la Web UNEMI-Empleo y en las Ferias Laborales anuales. Al finalizar el año se elabora un informe y el plan de mejora para el año siguiente.
- Formación continua, coordinado por el IPEC, a partir de los indicadores anuales de la Encuesta SAG diseña y ofrece a los graduados cursos y seminarios de formación continua en los temas y especialidades demandados en las encuestas.

El Modelo SAG, generó en la UNEMI una dinámica interesante, facilitó la integración de acciones que anteriormente estaban dispersas y orientó la ejecución de nuevas acciones desde un enfoque holístico, permitiendo cumplir con los retos previstos: contribuir en la mejora de la calidad de los programas académicos e impulsar acciones que beneficien a los graduados como grupo de interés dentro del marco de la responsabilidad social de la universidad. Con el Modelo SAG la UNEMI inició un diálogo progresivo con sus graduados y los ha motivado para que participen y se beneficien de la ejecución de este Modelo en la universidad.

## 6. REFLEXIONES FINALES

La adopción/adaptación del Modelo SAG por parte de una universidad, debe tener como punto de partida el componente Institucionalización del SAG,

---

<sup>2</sup> Se agradece la colaboración del psicólogo Ángel Barrasa en la elaboración de la encuesta SAG-UNEMI y de la ingeniera Kerly Palacios en el diseño informático de la encuesta.

su acción principal es diseñar la Encuesta SAG (contextualizada) acogiendo los grupos de preguntas definidas en el Modelo y aplicar la Encuesta a los graduados de la universidad, la información aquí obtenida y sus indicadores, son fuente de información para los otros componentes del Modelo y en universidades de algunos países de Latinoamérica, formará parte de los procesos de evaluación y acreditación institucional y/o de los programas académicos.

Para la gestión del Modelo SAG, se sugiere designar un coordinador general y responsables para cada uno de los componentes del Modelo, lo importante es mantener la perspectiva holística del Modelo para cumplir con los retos propuestos: a) beneficio para los graduados: intermediación laboral y formación continua; b) para la universidad: mejora continua de los currículos, pertinencia, cumplimiento de los requisitos para la evaluación y acreditación de la universidad y de sus programas, y cumplir con su responsabilidad social con un grupo de interés: los graduados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Comisión Nacional de Acreditación – CNA (2015). *Resolución No. DJ009-4. Criterios de evaluación para la acreditación de carreras profesionales con licenciaturas y programas de licenciaturas*. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/Criterios%20y%20Procedimientos/DJ%20009-4%20Criterios.pdf>
- Comisión Nacional de Acreditación – CNA (2014). *Guía para la autoevaluación interna de acreditación institucional. Universidades*. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/SiteAssets/Lists/Acreditacion%20Institucional/AllItems/Gui%CC%81a%20para%20la20autoevaluacio%CC%81n%20interna%20Universidades.pdf>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - CEAACES (2015). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador (versión matricial-Versión 2.0)*. Quito: CEAACES.
- Consejo Nacional de Acreditación - CNA (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá: CNA.
- Consejo Nacional de Educación Superior - CESU (2014). *Acuerdo 03: Lineamientos para el proceso de acreditación de instituciones de educación superior*. Recuperado de [http://www.cna.gov.co/71741/articles-186359\\_Acuerdo\\_3\\_2014\\_Lin\\_Acr\\_IES.pdf](http://www.cna.gov.co/71741/articles-186359_Acuerdo_3_2014_Lin_Acr_IES.pdf)



- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior - Copaes (2016). *Marco General de Referencia para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Tipo Superior (Ver.3.0)*. México: Copaes.
- De la Cruz, A. (2009). Graduados universitarios Lasallistas y calidad educativa. *Revista de la Universidad de La Salle*, 48, 268-278.
- Garzón, A. (2013). *La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional. El proceso de enseñanza-aprendizaje*. Barcelona: publicaciones UAB.
- Garzón, A. (2014). *Programa de seguimiento y acompaña-amiento a graduados-SAG*. Milagro: UNEMI.
- González, J., Wagenaar, R. y Beneitone, P. (2004). Tuning-América Latina: un proyecto de las universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35, 151-164.
- González, L. y Larraín, M. (2005). Formación universitaria basada en competencias, aspectos referenciales. En *Memorias del seminario internacional Currículo Universitario por Competencias*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Jiménez, M. (2008). ¿Cómo medir la percepción de la responsabilidad social en los diversos estamentos de la universidad? Una experiencia concreta. *Revista Educación y Sociedad*. Nueva Época, 2, 140-161.
- Jiménez, Y., Hernández, J. y González, M. (2014). Educación superior y competencias profesionales. ¿Qué debe saber el docente? *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 1, 1-13.
- Larrán, J. y Andrades, F (2013). *El marco conceptual de la responsabilidad social universitaria*. Granada: Alianza Grupo Género, S.L.
- Ley Orgánica de Educación Superior-LOES (2010). Registro oficial del Ecuador No.298, de 12 de octubre 2010.
- Ministério da Educação, Inep, Daes (2015). *Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - presencial e a distância*. Recuperado de [http://download.inep.gov.br/educacao\\_](http://download.inep.gov.br/educacao_)
- Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES (2010). *Instrumento de avaliação para credenciamento de instituição de educação superior*. Recuperado de [http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento\\_avaliacao\\_para\\_credenciamento\\_IES.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_para_credenciamento_IES.pdf)
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - Sineace (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Lima: Sineace.
- Troncoso, L, Orozco, D., Duarte, J., López, A., Tabardo, C. y Flórez, J. (2013). Estado actual de las prácticas con egresados de las unidades académicas

de la Universidad de Antioquia, Colombia. *Revista Educación Superior*, 2(166), 105-127.

Vallaes, F. (2008). Responsabilidad social universitaria: una nueva filosofía e gestión ética e inteligente para las universidades. *Revista Educación y Sociedad*. Nueva Época, 2, 193-219.