

RESUMEN:

El presente proyecto tiene como objetivo consolidar la experiencia que ha venido desarrollando el Politécnico Grancolombiano, en la búsqueda de alcanzar la acreditación de alta calidad, a partir de la implementación del modelo de seguimiento al graduado. Este modelo ha permitido consolidar una base de datos técnicamente organizada que facilita la identificación de variables tan importantes como el nivel de satisfacción y situación laboral de sus egresados. De esta manera, la institución cumple con los requerimientos normativos y legales exigidos en los procesos de acreditación de alta calidad institucional y renovaciones de registros calificados. En el marco de este proceso, se consolidó esta iniciativa como una experiencia institucional destacable. Así mismo, a través de esta investigación se buscó identificar, cómo influye el nivel de satisfacción del graduado, en relación con la situación laboral de los mismos y su percepción respecto a la utilidad de los conocimientos adquiridos en el proceso de formación impartido por la Institución, así como, la validación de la hipótesis de que los clientes que se sienten satisfechos con el servicio ofrecido son más propensos a volver a utilizar los servicios.

Metodológicamente, se plantea el diseño de la investigación de tipo descriptivo correlacional, a través de la aplicación de una encuesta validada y aplicada a una muestra aleatoria simple de 21.736 graduados de diferentes programas de los últimos tres períodos de graduación, teniendo como población total 23.191 y obteniendo como resultado el 93.72% de respuesta en la indagación y un nivel de confianza del 99%. Los resultados muestran que, a mayor nivel de satisfacción que perciben los recién graduados de la universidad, mayor es la percepción de utilidad en los conocimientos adquiridos y existe una relación directa de su situación laboral con el programa de formación. La importancia de este proyecto radica en su capacidad para proporcionar información valiosa a la institución, lo que permite tomar decisiones informadas en cuanto a la mejora de los servicios ofrecidos a los graduados. Además, también brinda una oportunidad para obtener retroalimentación sobre los procesos curriculares y la experiencia de los graduados en el sector laboral, lo que contribuye a fortalecer los programas académicos ofrecidos por la institución y a mantener una relación positiva con su comunidad de graduados, situación que confirma que este proyecto es un medio efectivo para mejorar continuamente la calidad de la educación y el servicio ofrecido por la institución.