



UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA



Red de Ex Alumnos USM
¡Sanaos para toda la vida!

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN

RED DE EX ALUMNOS USM

2013:

COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Realizado por:

Miguel Ángel Jiménez Bustamante



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Espacio muestral del estudio.....	4
3. Resultado estudio cualitativo.....	7
4. Resultado estudio cuantitativo.....	10
6. Conclusiones.....	18



I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enmarca en el plan de mejoramiento de la Red de Ex alumnos USM, en términos del trabajo interno del equipo de trabajo, como también en el posicionamiento de la marca como agrupación que sustenta el vínculo con la comunidad Universitaria, fundamental para dar un concepto de unidad hacia fuera de la Universidad.

Los datos mostrados en este estudio, serán considerados para reformular el plan estratégico con miras hacia el año 2014, con el fin de considerar como un agente estratégico primordial a todos los entes que conforman la Universidad, comenzando por el Sansano que recién comienza su vida universitaria en la USM.

Cabe mencionar que el presente estudio se complementa además con diversas entrevistas con autoridades, funcionarios y académicos que trabajan actualmente en la Universidad, que entregan una visión más acabada y crítica sobre el modelo que lleva actualmente la Red.



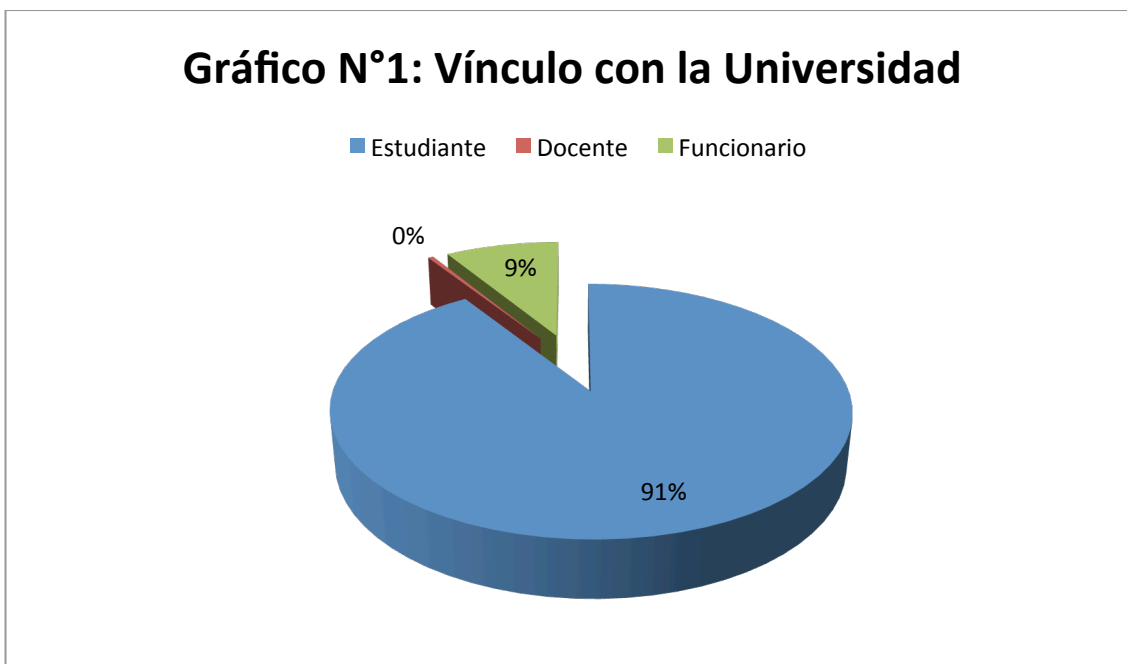
II. ESPACIO MUESTRAL DEL ESTUDIO

El presente estudio considera a un universo de 519 integrantes de la comunidad universitaria, de todas las carreras y sedes de la UTFSM. La encuesta fue respondida considerando la encuesta enviada a la comunidad a sus correos electrónicos, y también a las autoridades, funcionarios y académicos entrevistados por la persona a cargo del estudio.

El estudio se enmarca en el periodo comprendido entre el lunes 7 de enero y el lunes 25 de febrero del año 2013. La encuesta contiene 32 preguntas, las cuales consisten tanto de preguntas con respuesta limitada como de preguntas abiertas, todas enfocadas a la obtención de información que contribuya al mejoramiento continuo de la Red.

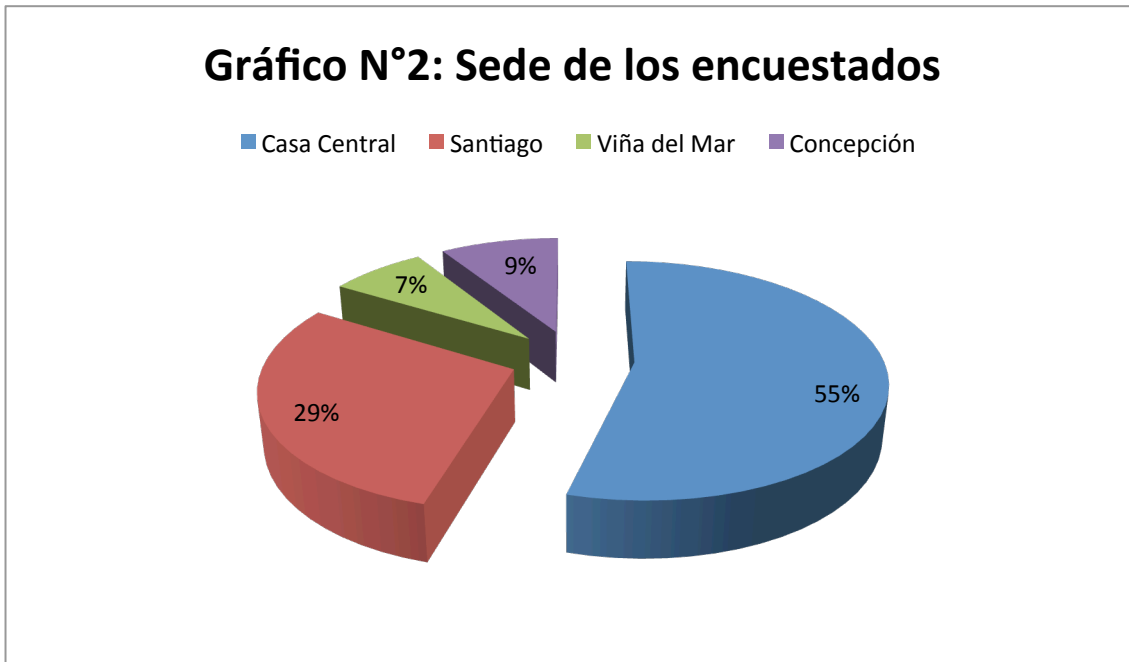
A continuación, se mostrarán algunos parámetros relevantes, a la hora de analizar los resultados arrojados por la encuesta:

Gráfico N°1: Vínculo con la Universidad



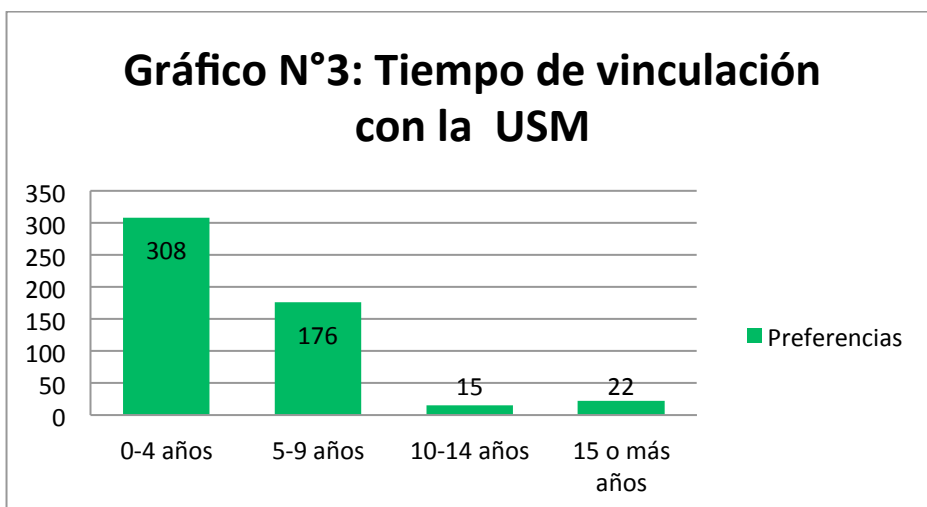
Según estos resultados, se debe considerar que este estudio, en términos cuantitativos debe ser más considerado por quienes son más críticos en el quehacer de la Universidad: los estudiantes. Por lo tanto, las respuestas entregadas en el estudio Cuantitativo pueden tener un sesgo por ser principalmente estudiantes los que respondieron a la encuesta.

Gráfico N°2: Sede de los encuestados



Según se aprecia, la mayor cantidad de personas que respondieron la encuesta son de la Casa Central (55%), lo que podría llevar a un sesgo geográfico en la interpretación de los resultados arrojados. Interesante es rescatar que ninguna persona de la sede de Rancagua contestó esta muestra.

Gráfico N° 3: tiempo de vinculación con la Universidad





Universidad Técnica Federico Santa María
Red de Ex Alumnos USM
"Sansanos para toda la vida"



Red de Ex Alumnos USM
¡Sansanos para toda la vida!

Del tercer gráfico, se desprende que la mayoría de los encuestados llevan entre 0 y 9 años (92%), lo que considerando que la mayoría de ellos son estudiantes, nos reafirma el sesgo estudiantil que tiene la encuesta, o que llevan poco tiempo de exalumnos.



III. RESULTADO ESTUDIO CUALITATIVO

Universo: 30 Funcionarios, de los cuales 20 son de Santiago, y los 10 restantes con residencia en Valparaíso.

Tiempo de muestra: lunes 7 de enero al lunes 25 de febrero del 2013

Lugares: Comunas de Santiago y Valparaíso

Método: Entrevista abierta, usando como estructura la encuesta online enviada a la comunidad de exalumnos.

Margen de error: 3%, considerando la percepción subjetiva de la persona que llevó a cabo la entrevista.

Los tópicos relevantes que se obtuvieron de las entrevistas fueron:

1. Sobre percepción de la Red:

En términos positivos, se rescataron los siguientes aspectos de la Red:

- **Imagen de seriedad:** Los funcionarios ven en la Red (sobre todo en la imagen de Alessandra), que el trabajo que realizan se lleva a cabo con planificación y con responsabilidad, representando fielmente los valores de la Universidad.
- **Ser la única Red sólida de exalumnos de la USM:** Existe unanimidad en los entrevistados, sobre la Red, en términos de que es la única organización válida que agrupa a los exalumnos de todas las carreras de la USM.

Así mismo, los entrevistados mostraron algunos aspectos negativos, como los siguientes:

- **Confusión de actividades:** como por ejemplo la Expo Laboral, donde debió ser más apoyada por la Universidad. La principal crítica que se hace en este punto es que debe haber mayor asociación de imagen con la Universidad, para que la comunidad la perciba como una gran institución unida, no solo un evento de la Red de Ex Alumnos.



- **Fin monetario:** Se percibe que la Red busca sólo captar socios en términos monetarios, no siendo el principal fin ayudar a crecer a la Red. Este punto es sólo por desinformación de los entrevistados sobre el destino de los fondos que se utilizan.

2. Participación en actividades de la Red:

En términos positivos, se rescataron los siguientes aspectos de la Red:

- **Organización:** Los entrevistados consideran que la organización de los eventos organizados de la Red son llevados a cabo de forma correcta, valorando la inclusión de estudiantes de la Universidad en ello, entregando mayor cercanía con los participantes de dichos eventos.

- **Antelación de aviso de cada evento:** Se agradece el tiempo de aviso con el cual se convoca al público objetivo de cada evento (charla, ceremonia, entre otros), permitiendo al menos la posibilidad de participación en dichas actividades.

Asimismo, los entrevistados mostraron algunos aspectos negativos, como los siguientes:

- **Venta de merchandising en eventos:** Si bien es cierto, se entiende que la Red debe tener financiamiento adicional para su funcionamiento, se percibe que eso no es necesario en todos los eventos (por ejemplo, en la jornada de inserción mechona).

- **Uso de mayor cantidad de medios para difundir eventos:** Los entrevistados sí se enteran de los eventos. Pero cuando se trata de eventos de mayor relevancia para la Universidad, les gustaría recibir una invitación más personalizada para asistir, además de entregarles un presente por su participación (en caso de que la ocasión lo amerite)

3. Posicionamiento de la Red:

En términos positivos, se rescataron los siguientes aspectos de la Red:

- **Utilización efectiva de Facebook para transmitir información contingente:** Los alumnos en particular agradecen la utilidad práctica de los avisos que se publican en la Red, en particular a lo referente a prácticas y charlas.

- **Participación del stand de la Red de Ex Alumnos USM en diversos eventos de la Universidad:** Es bien visto que la Red se haga presente en la mayor cantidad de actividades que realice la



Universidad, porque así se entrega la impresión de que la Red es parte integrada de las unidades que coexisten en la comunidad USM.

Asimismo, los entrevistados mostraron algunos aspectos negativos, como los siguientes:

- **Confusión con el concepto de AEXA:** Al ser una organización relativamente nueva, se tiende a confundir a la Red de Ex Alumnos con AEXA, que agrupa a un conjunto reducido de exalumnos de las generaciones más antiguas, que no tienen participación activa en el quehacer de la comunidad. Por lo tanto, la Red se debe desmarcar de ese estigma.

- **Mayor participación en eventos externos a la Universidad:** No se cuestiona el posicionamiento dentro de la Universidad, pero sí se puede dar más alcance a la Red en actividades externas, para así fortalecer el posicionamiento externo de la Universidad, más allá de sus unidades más tradicionales.

4. Coexistencia con otras unidades de la Universidad:

En términos positivos, se rescataron los siguientes aspectos de la Red:

- **Estrecho trabajo con los centros de estudiantes:** Los entrevistados valoran la cercanía progresiva que se está llevando a cabo con los centros de alumnos, ya que ellos son los principales beneficiarios de las acciones que lleva a cabo la Red.

- **Ayuda en diversas labores críticas:** Los funcionarios ven en la Red una unidad estratégica que ayuda a canalizar diversos requerimientos de los estudiantes (pasantías, beneficios estudiantiles, entre otros), facilitando la labor de diversas unidades de la Universidad.

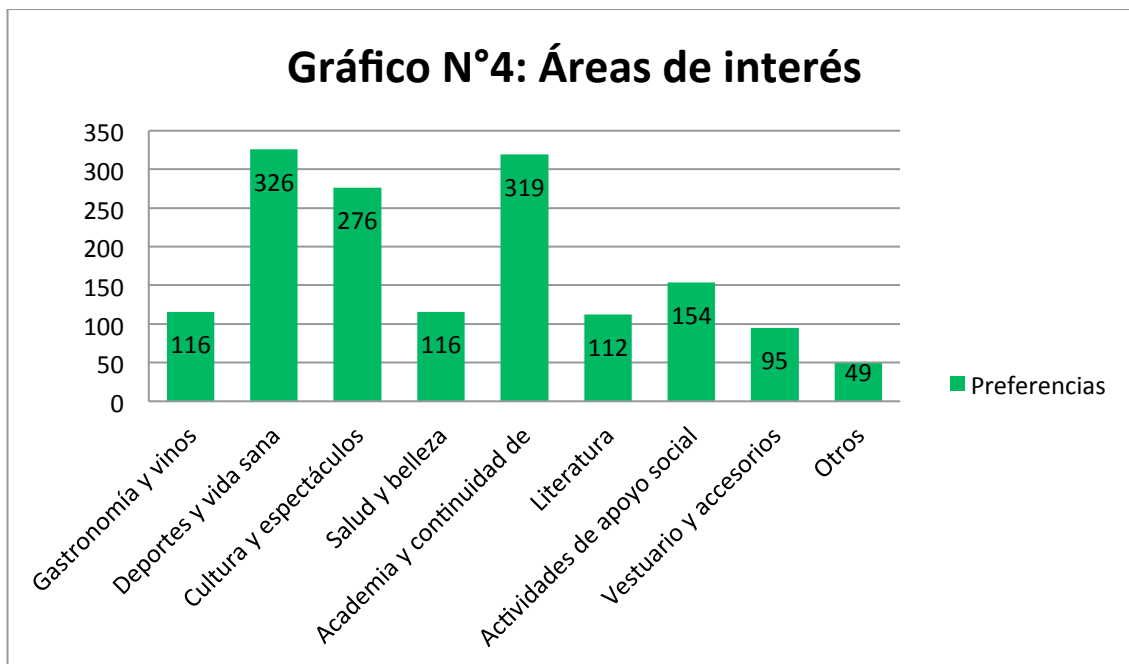
Asimismo, los entrevistados mostraron algunos aspectos negativos, como el siguiente:

- **Mayor integración en las actividades:** Algunos funcionarios opinan que deberían ser más considerados en algunos eventos de la Red, con el fin de promocionar las bondades que entrega cada una de ellas, o así también unirse con punto de encuentro de la USM, para lograr mayor efectividad y posicionamiento.

IV. RESULTADO ESTUDIO CUANTITATIVO

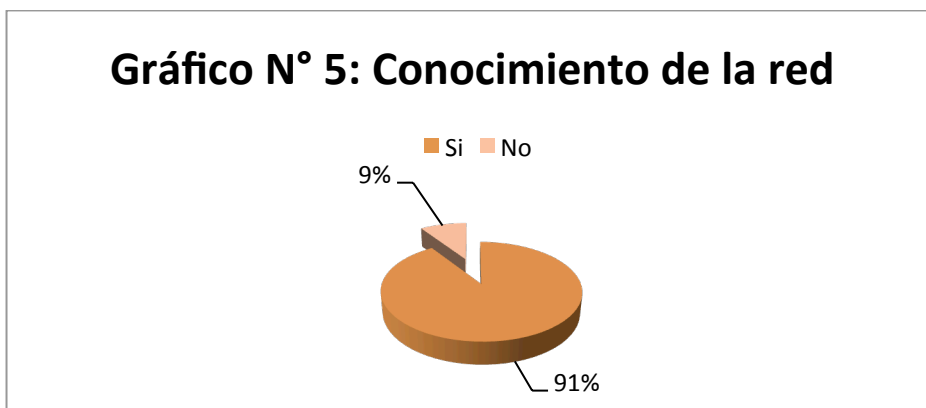
A continuación se mostrarán los tópicos de la encuesta que son más interesantes de analizar, con miras a la reestructuración de las funciones que desarrolla actualmente la Red.

1. ¿Cuáles son sus áreas de Interés?



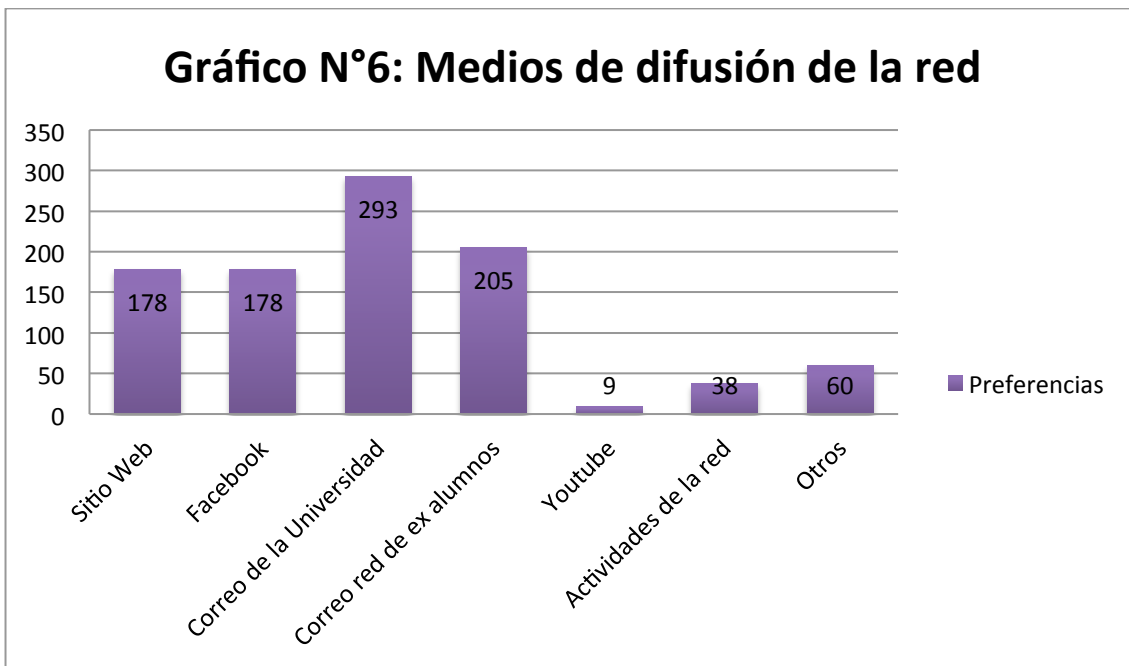
De estos datos, podemos inferir que los beneficios más llamativos que puede entregar a la comunidad tienen relación con el área de perfeccionamiento académico, y con panoramas en los tiempos libres.

2. ¿Usted sabe qué es la Red de ex alumnos, o ha escuchado hablar de ella en su entorno universitario?



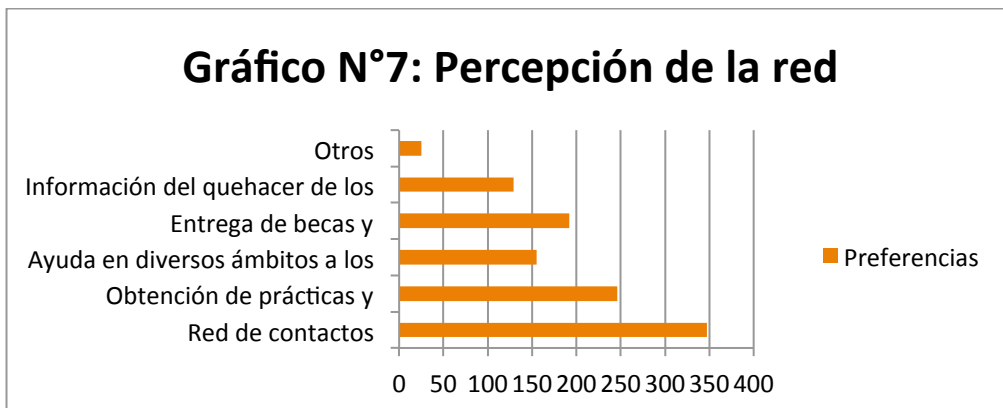
Con estos datos, se concluye que al menos el concepto de Red de Ex Alumnos sí es conocido por la comunidad Universitaria, por lo que el trabajo debe pasar a un foco de difundir todas las funciones y actividades que realiza la Red.

3. Si es que usted la conoce, a través de qué medios usted ha sabido acerca del funcionamiento y/o actividades de la Red?



Se ve que cada día más el correo de la Universidad es más visto por la comunidad, y que también el grado de efectividad de los correos de la Red es más que aceptable. Sí es preocupante que no sea un indicador relevante de conocimientos las actividades que realiza la organización. Se puede explicar por una falta de trabajo de difusión y focalización de esfuerzos en ello.

4. ¿Con qué rol asocia la existencia y la gestión de la Red de ex alumnos?





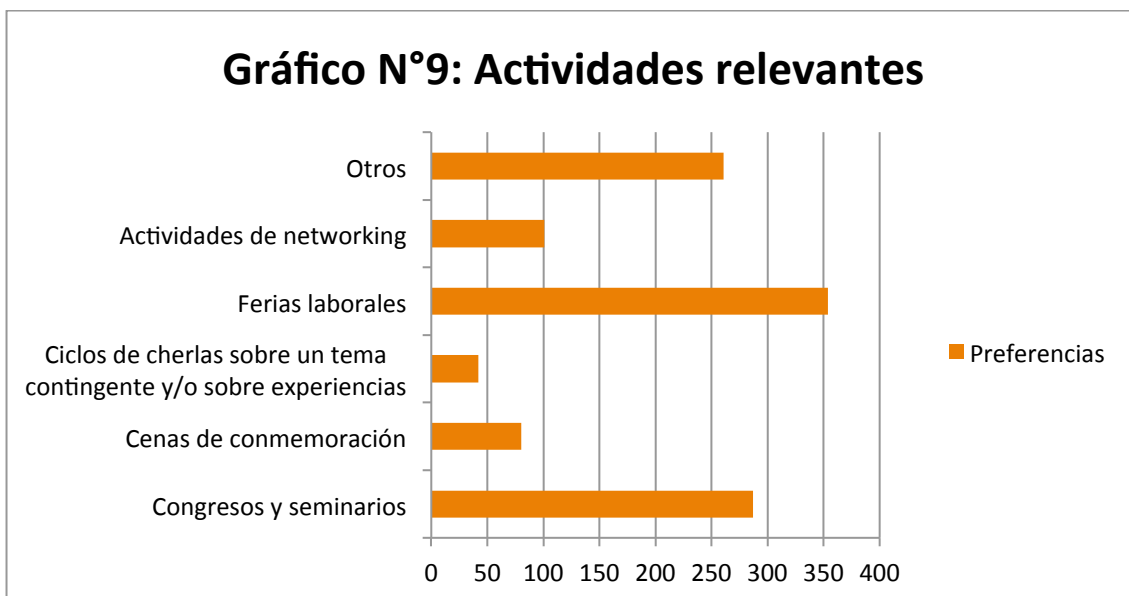
El principal concepto asociado a la existencia de la Red, es que es sólo una Red de contactos. Esto habla de la percepción superficial que tiene la comunidad universitaria (también reflejado en el concepto de obtención de prácticas). Se debe trabajar más el sentido holístico del trabajo que realiza la Red.

5. ¿Ha asistido a alguna actividad organizada por la Red de Ex Alumnos USM?



La relevancia de la pregunta radica en saber qué tan focalizada es la asociación de las actividades con la organización que lo lleva a cabo. Esto va ligado al trabajo focalizado que se debería hacer en la Red, fomentando una unidad encargada de ello.

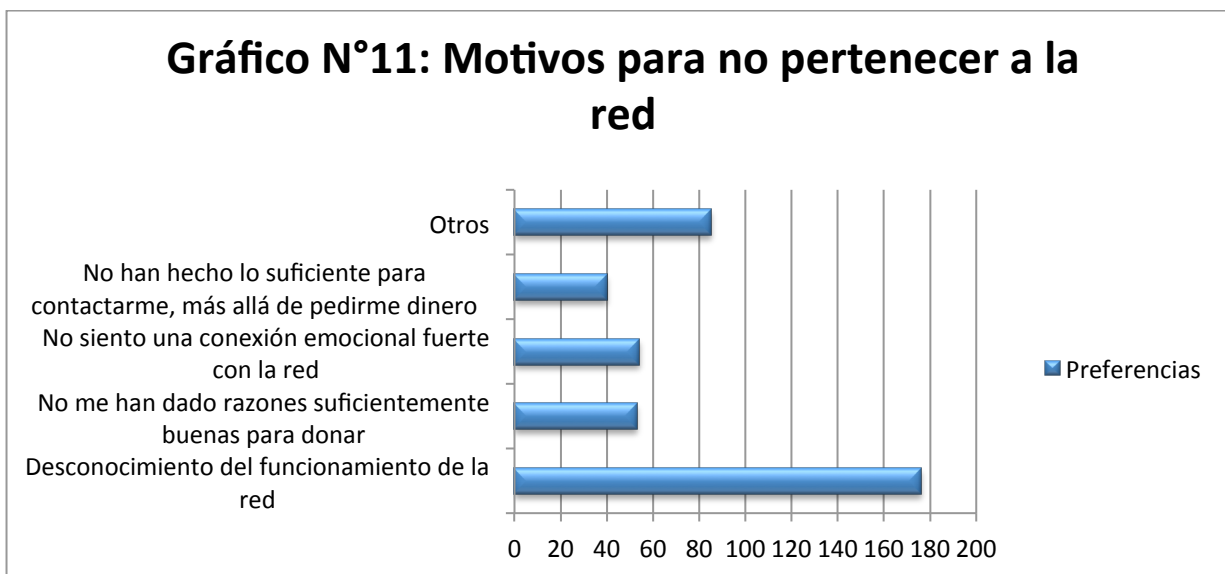
6. De las siguientes actividades, ¿Cuál le parece más interesante?





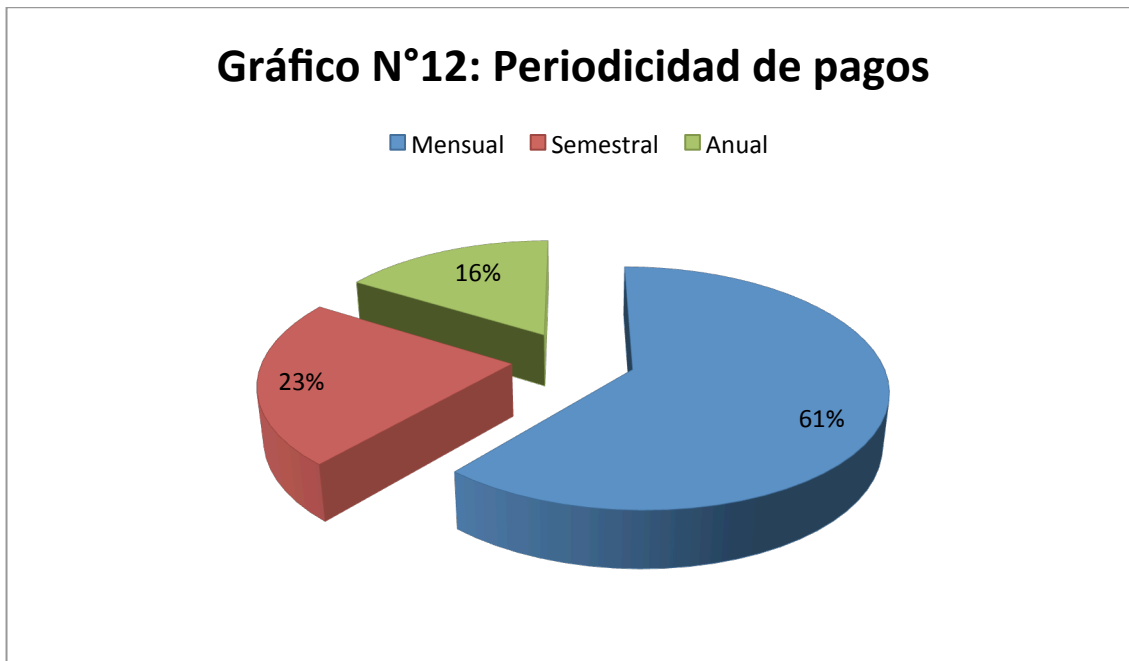
Al ser contestada en su mayoría por estudiantes, la principal preferencia son las ferias laborales, como la que se llevó a cabo el año 2012 por la Red. Hay que mutar también a la realización de congresos y paneles de expertos, tratando temas de la contingencia, donde se incluyan a los exalumnos de la Universidad.

7. En el caso de que usted no sea socio activo, ¿Cuál es la razón de que usted no sea un socio activo?



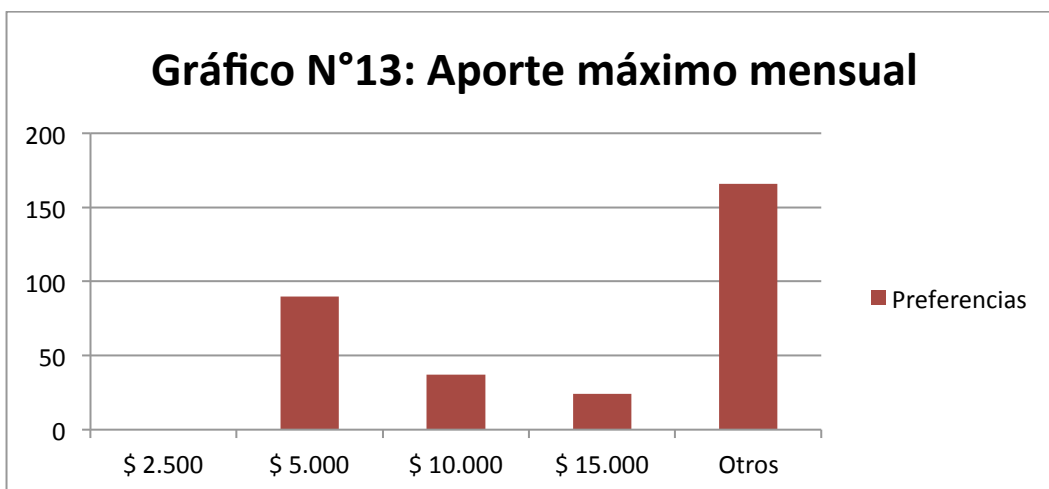
El principal problema que se presenta frente al rechazo de los exalumnos de ser socios de la Red, es porque no conocen cómo funciona la organización que está administrando los aportes que realiza. Eso desencadena en los otros motivos: poco apego, sólo la Red solicita dinero, rechazo, etc.

9. Si estuviera dispuesto a ser socio activo de la Red de Ex Alumnos USM, comprometiendo un aporte determinado ¿Cuál es la periodicidad de pago más conveniente para usted en ese caso?



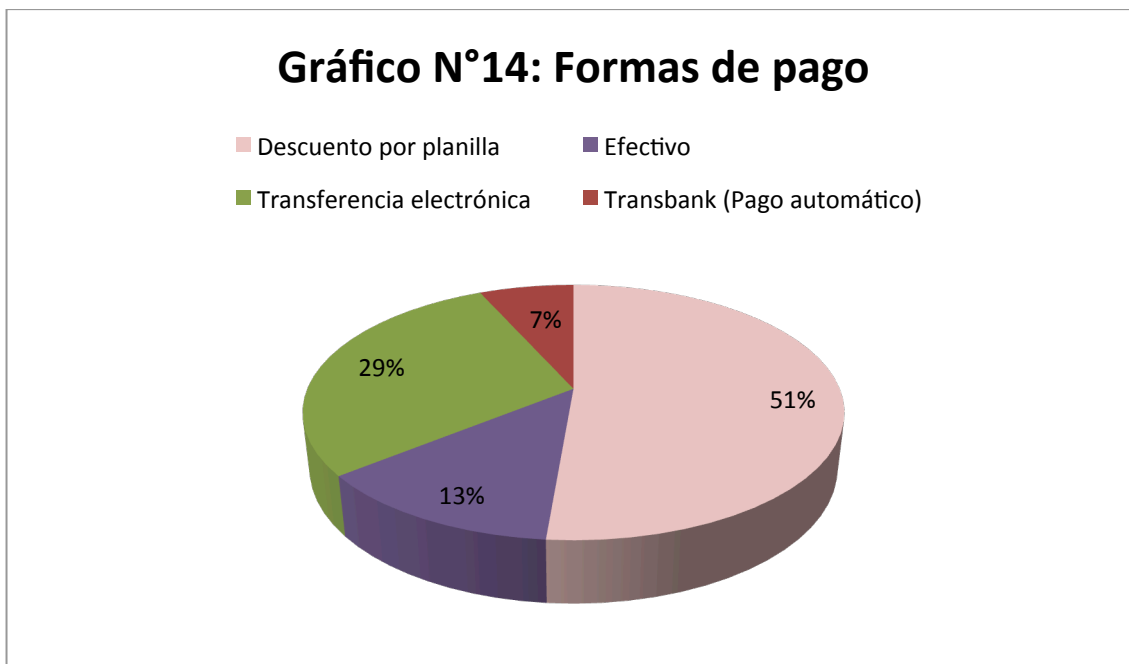
Si tomamos como referencia que el 61% de los encuestados prefiere cancelar de manera mensual su eventual aporte monetario a la Red, el valor que la gente está dispuesta a pagar como máximo son \$5.000 CLP al mes (30% de los encuestados).

10. ¿Cuál sería el aporte máximo MENSUAL que estaría dispuesto a donar para la generación de becas y apoyo a iniciativas estudiantiles?



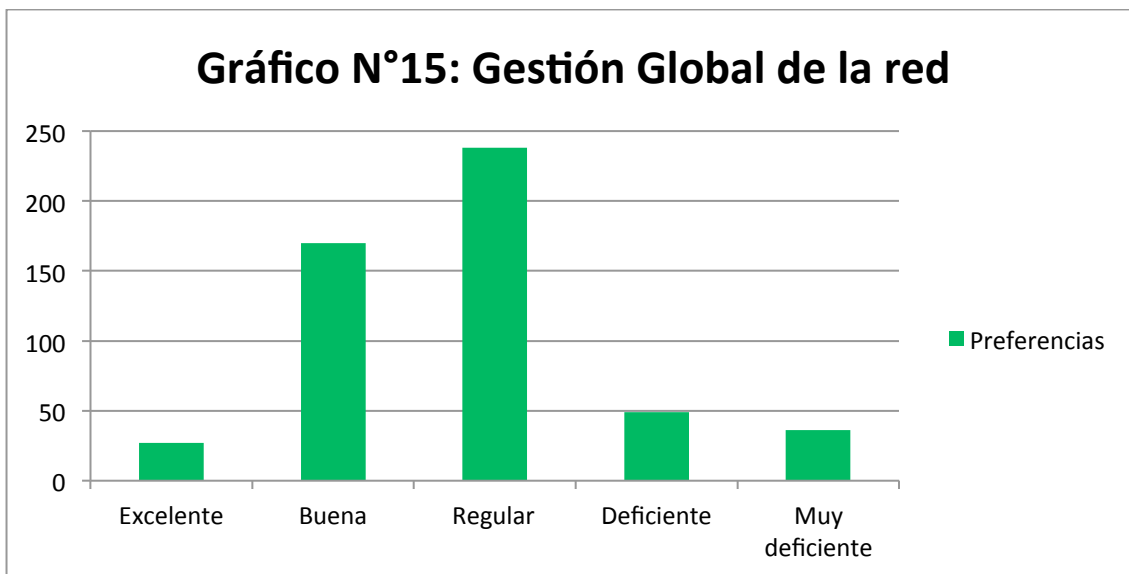
Según lo mostrado en este gráfico, la gente está dispuesta a gastar otros montos no expuestos en la muestra (que sea mayor o menor valor no sabemos). Según lo conversado con exalumnos, estarían dispuestos a cancelar 20 mil pesos mensuales, siempre y cuando se les enviara un reporte mensual de lo que aportaran, y el impacto que genera ello.

11. ¿Qué forma de pago preferiría en el caso de estar dispuesto a ser socio de la Red de Ex-Alumnos?



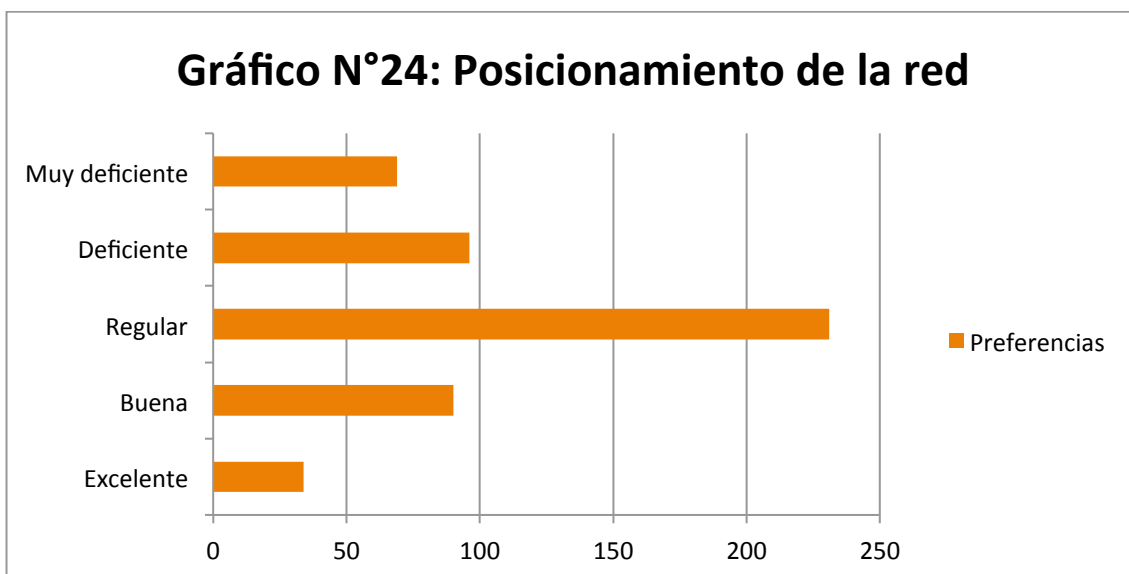
Claramente, los encuestados prefieren realizar el pago, a través del descuento por planilla (51%). Esto se debe principalmente a que (exceptuando los estudiantes) son trabajadores de la Universidad, y al igual que lo hacen cuando solicitan préstamos internos, es más cómodo por medio del descuento mensual.

12. Con nota de 1 a 5 , siendo 1 muy deficiente y 5 excelente ¿Cómo evalúa la gestión a nivel GLOBAL de la Red de Ex Alumnos USM?



La gestión de la Red es evaluada, en más del 75% como regular, buena o excelente. Eso habla de que, si bien es cierto, nadie cuestiona la loable labor que realiza el equipo de la Red de Ex Alumnos USM, en términos de ser un agente de apoyo tanto a los exalumnos como a la comunidad universitaria, la gente que no evalúa bien a la Red lo hace porque no conoce diversos aspectos como: funcionamiento interno, reportes mensuales de gestión, entre otros.

13. Con nota de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente, ¿Cómo evalúa el posicionamiento de la Red de Ex Alumnos en la Universidad?





Universidad Técnica Federico Santa María
Red de Ex Alumnos USM
"Sansanos para toda la vida"



Red de Ex Alumnos USM
¡Sansanos para toda la vida!

En este punto, se aprecia que el posicionamiento de la Red es regular. Por lo tanto, es urgente plantear una estrategia clara de una unidad de marketing en la Red, porque según lo mostrado en la muestra, el problema no es el funcionamiento en sí de la Red, sino la forma en que se muestra al exterior.



V. CONCLUSIONES

El presente estudio de percepción tuvo como finalidad obtener la opinión de la comunidad universitaria, frente a diversos tópicos que son relevantes para saber en qué áreas la Red ha mejorado, y en cuales se deben enfocar mayores esfuerzos en el año 2013.

Uno de los hitos a rescatar es el hecho de que, en comparación al año pasado, los encuestados, en caso de participar en la Red como socio, están dispuesto a entregar distintas sumas de dinero, siempre y cuando tengan una mayor retroalimentación por parte de la Red de Ex Alumnos USM, en términos de saber con mayor frecuencia en qué se están invirtiendo sus aportes a la organización.

Se sugiere que se realice un estudio de mejoramiento continuo de la Red de Ex Alumnos frente a la comunidad, tendencia utilizada por organizaciones con constante relación con el público, como es este caso. La finalidad de la sugerencia anterior es que se tenga un parámetro más actualizado de cómo está llevado a cabo el trabajo la Red.