



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



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

# “Estudio de Percepción: Evaluación Externa Red de Ex Alumnos”

Procesamiento Estadístico

R.P Soledad Torres Tejeiro.

Año 2012

# Introducción

---

El presente estudio estadístico trata de la percepción que tiene la Red de Ex alumnos para los mismos. Este fue realizado durante el año 2012 a través de medios virtuales a una muestra de 320 Ex Alumnos de la Universidad Técnica Federico Santa María, de un universo de 16.000 Ex Alumnos, quienes fueron expuestos a una encuesta de 41 Preguntas, las cuales consistían tanto de preguntas con respuesta limitada como de preguntas abiertas, todas enfocadas a la obtención de información que contribuya al mejoramiento continuo de la organización en cuestión.

La Muestra comprende a Alumnos egresados desde el año 1950 hasta el pasado año 2011, además de contener información de Ex Alumnos de todos los campus y sedes de la UTFSM.

## *Validación Estadística:*

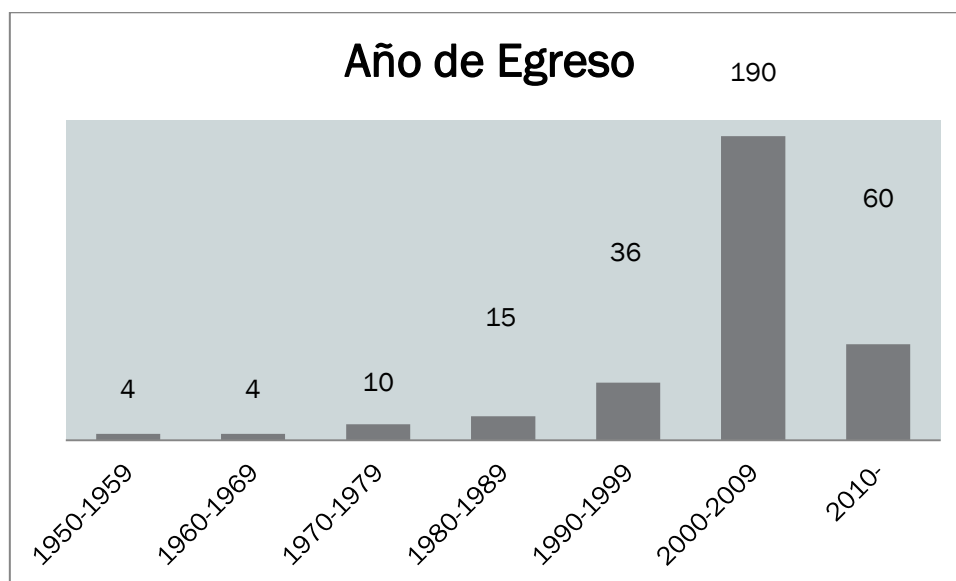
A través del método de determinación de porcentajes de error para muestras finitas y con mínima varianza es posible desprender que el estudio siguiente presenta un margen de error de +- 5,4% con una confianza del 95%.

Es decir, es posible asegurar con un 95% de confianza que la información de este estudio se encontrará entre los datos mostrados +-5,4%, en el universo completo de Ex Alumnos a los que fue dirigida esta encuesta.

# I. Características de la muestra

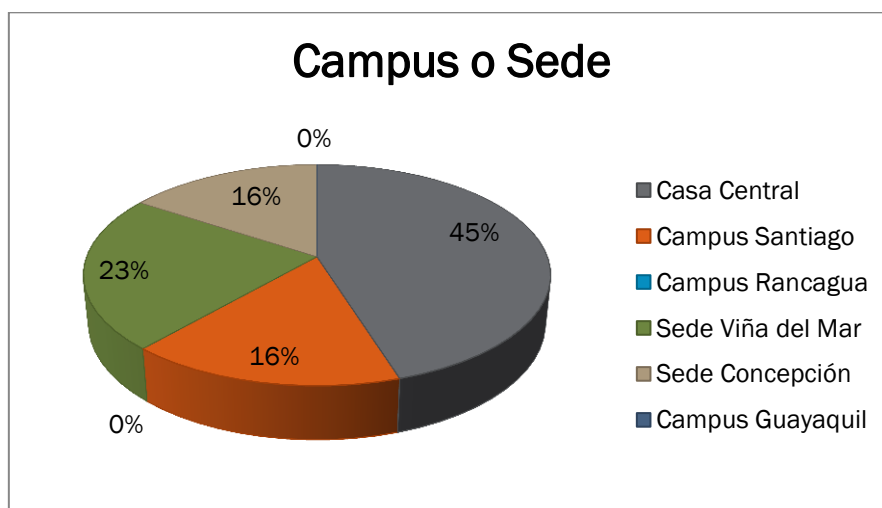
En este apartado se exponen los diversos datos de los Ex Alumnos encuestados, lo cual es de suma importancia para caracterizar al Ex Alumno de la UTFSM.

**Gráfico I.1: Distribución de la muestra según año de egreso del Ex Alumno.**



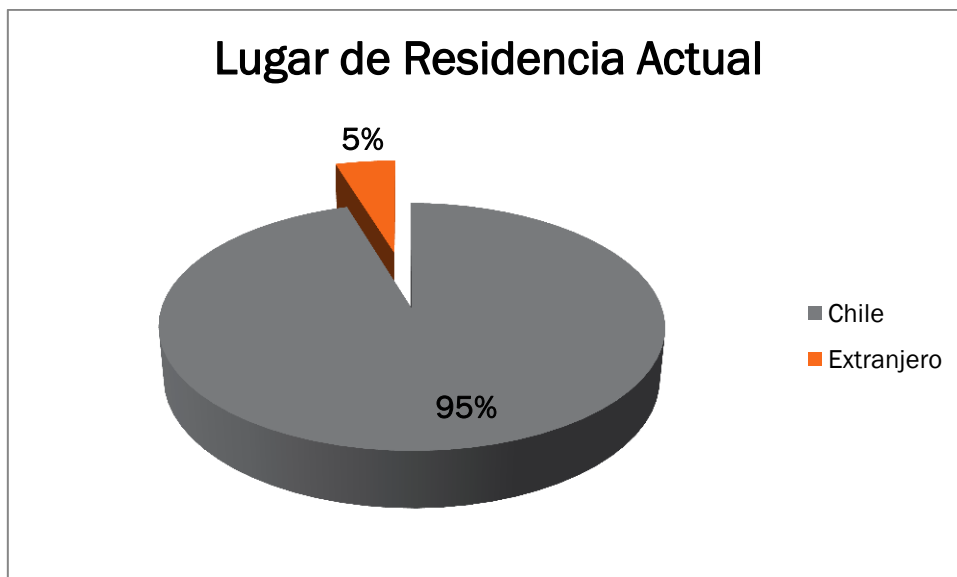
A través de este gráfico es posible observar que la mayoría de los encuestados en este estudio egresó dentro de las últimas tres décadas. Cabe destacar que el hecho de ser esta encuesta de carácter virtual aumenta las barreras de acceso pudiendo así obviar a Ex Alumnos más antiguos quienes pueden haber generado sus redes de contacto virtuales en épocas muy alejadas a su año de egreso, alejándose así de las redes universitarias.

**Gráfico I.2: Distribución de la muestra según Sede o Campus donde realizó sus estudios.**

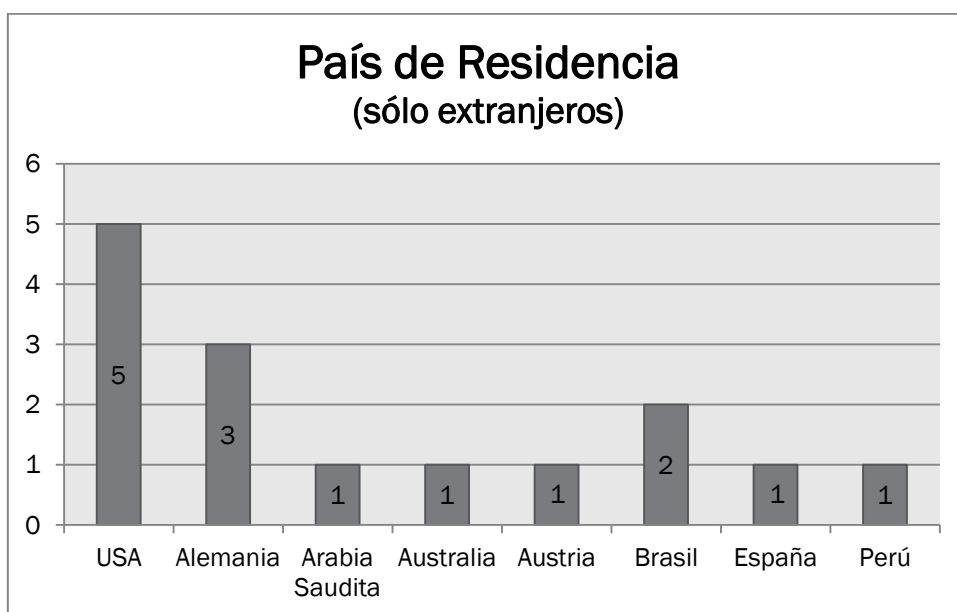


Por medio del *gráfico 1.2* es posible determinar que no se obtuvieron respuestas de Ex Alumnos que hayan realizado sus estudios tanto en el Campus Rancagua como el Campus Guayaquil. Concentrándose la mayoría de las respuestas en Ex Alumnos de Casa Central y Sede Viña del Mar

**Gráficos 1.3-1.5: Distribución de la muestra según lugar de residencia actual del Ex Alumno.**



En el *gráfico 1.3* es posible determinar que alrededor del 5% de los Ex alumnos encuestados residen actualmente fuera del país, por lo tanto, el 95% de los mismos reside en alguna región de Chile. A continuación en el *gráfico 1.4* se observan los países extranjeros de residencia actual de los encuestados, donde destacan USA, Alemania y Brasil.



Además los encuestados residentes en Chile, se distribuyen como muestra el *gráfico 1.3* en las regiones del país de tal manera que las regiones con mayores Ex Alumnos son la Región

Metropolitana, Región de Valparaíso y la del Bío-Bío como lo muestra el *gráfico 1.5*. Es importante recalcar que si bien se obtuvieron datos de Ex Alumnos residentes en Chile, estos no especificaron su ciudad de residencia actual.

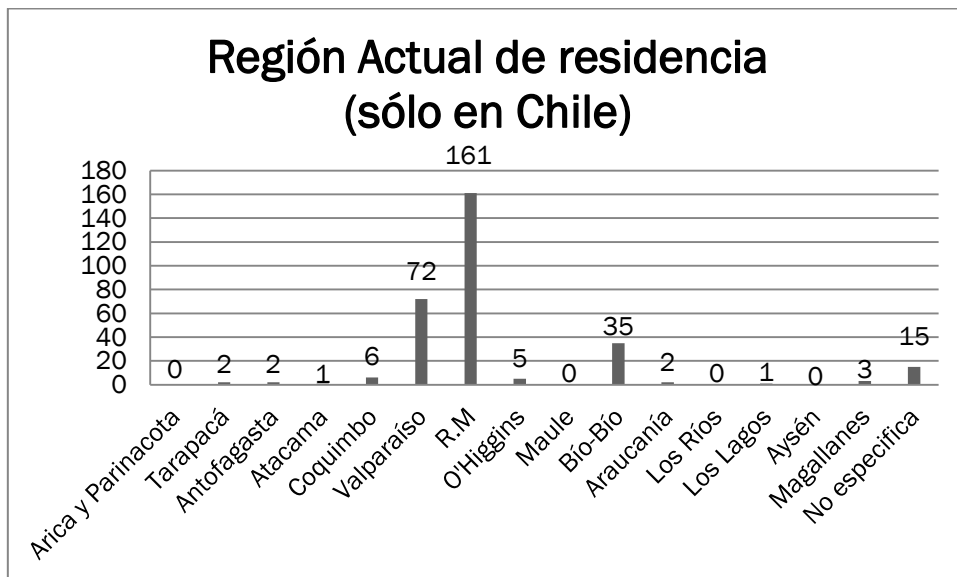
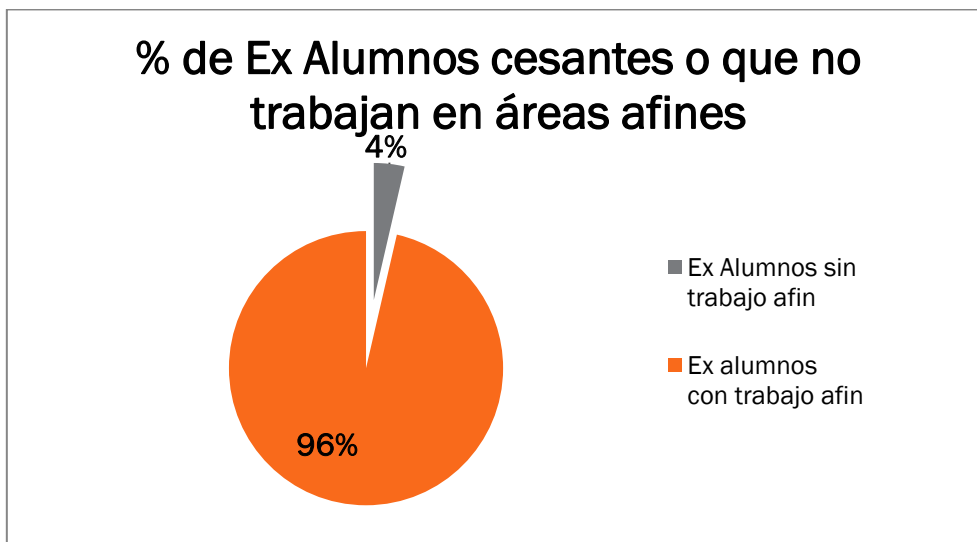


Gráfico 1.6: Distribución de la muestra según ocupación actual del Ex Alumno.

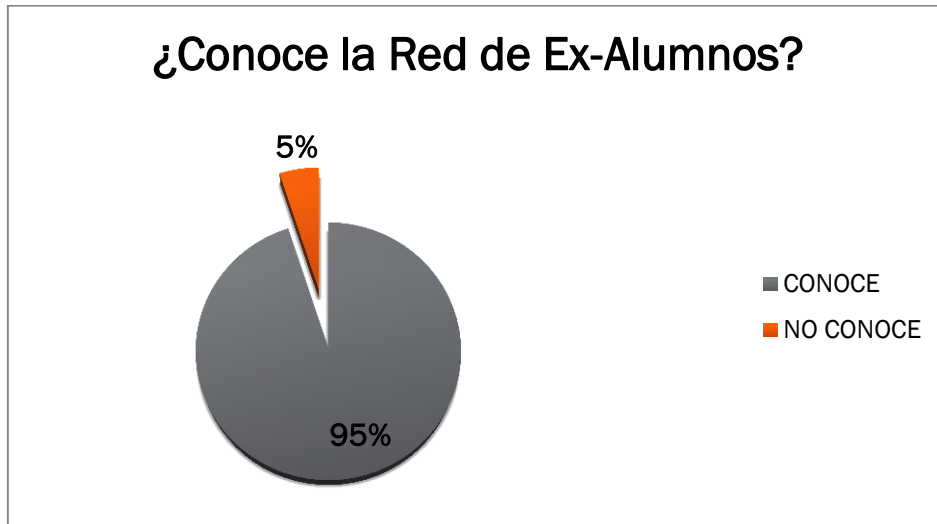


En el *gráfico 1.6* se muestra el porcentaje de Ex Alumnos que se encuentra cesante o no trabaja en áreas afines a sus estudios en la UTFSM. Cabe destacar que el mayor porcentaje de estos Ex Alumnos estudió carreras técnicas.

## II. Resultados de la Encuesta

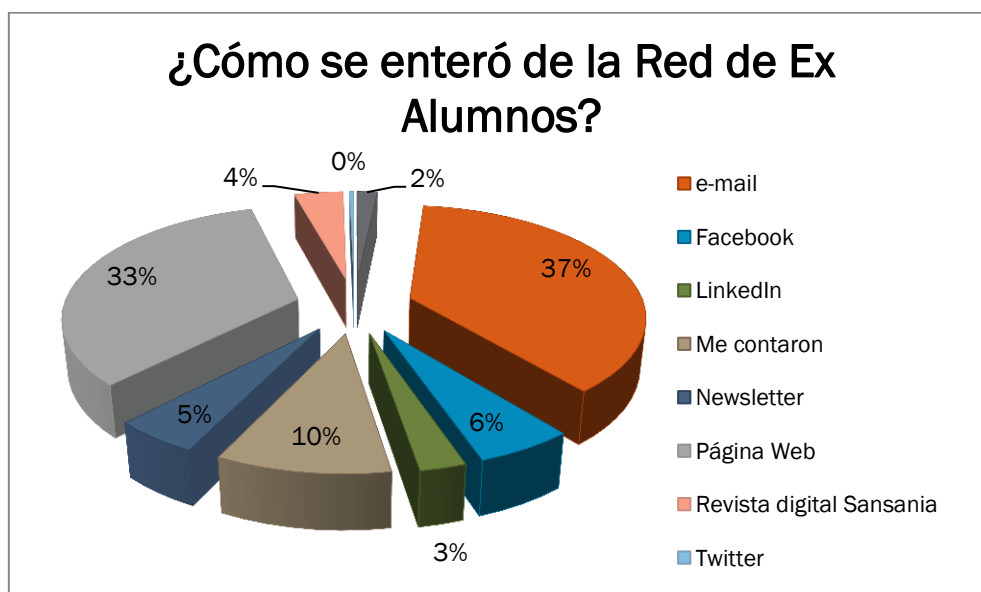
A continuación se expondrán los resultados obtenidos pregunta por pregunta a través de tablas y gráficos.

*Gráfico II.1: ¿Conoce la Red de Ex Alumnos?*



A través del *gráfico II.1* es posible observar que una amplia mayoría de los encuestados conoce la Red de Ex Alumnos, mostrando un aumento en cinco puntos en el porcentaje de conocimiento con respecto al estudio realizado durante el año 2009 a su respectiva población de Ex Alumnos.

*Gráfico II.2: ¿Cómo se enteró de la Red de Ex Alumnos?*



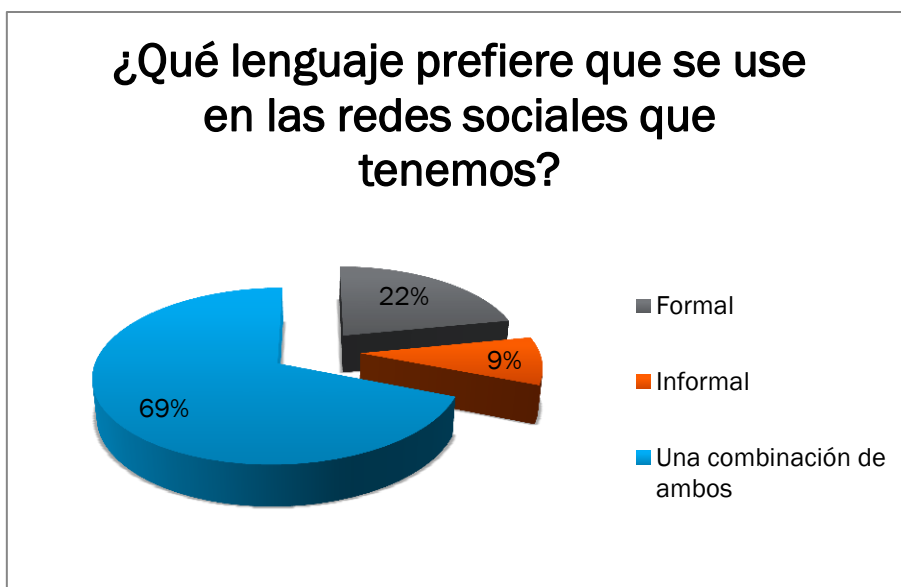
Del *gráfico II.2* es posible desprender que los principales medios por los cuales los Ex Alumnos se enteran de la existencia de esta organización son: contacto vía e-mail, página web y a través de comentarios de conocidos. Además el medio menos mencionado es la

red social Twitter la cual fue nombrada sólo una vez y el segundo menos mencionado fue el Call Center con 5 menciones y un 2% respectivamente.

En la tabla siguiente se muestra cada medio de la Red de Ex Alumnos y el porcentaje de los encuestados que lo ha visitado y lo conoce.

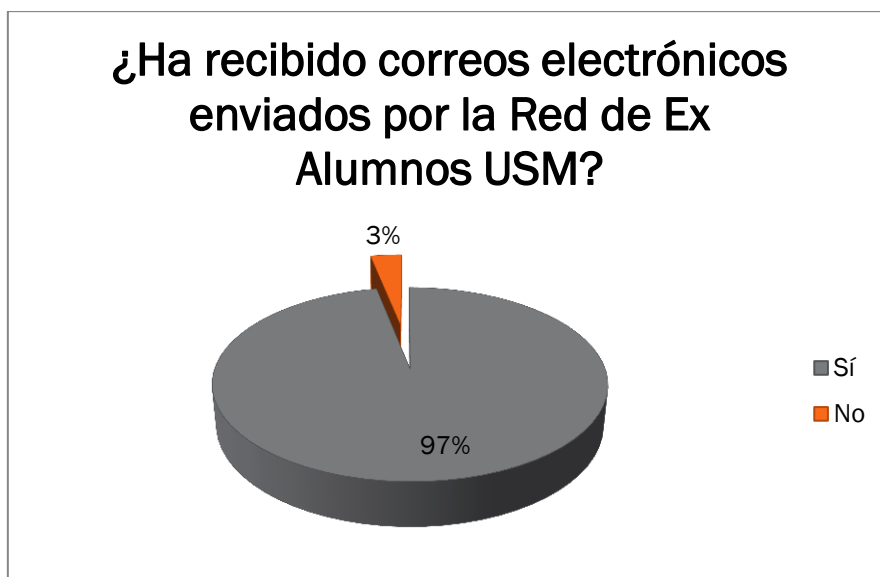
| Medio de la Red de Ex Alumnos | Nº de Ex Alumnos encuestados que conocen el medio | %   |
|-------------------------------|---|-----|
| Página Web                    | 307   | 86% |
| Revista digital Sansania      | 202   | 56% |
| Canal Youtube                 | 35  | 10% |
| Newsletter                    | 160   | 45% |
| Sansanos TV                   | 92  | 26% |
| Facebook                      | 142   | 40% |
| Twitter                       | 40  | 11% |
| LinkedIn                      | 119   | 33% |

**Gráfico II.3: ¿Qué lenguaje prefiere que se use en las redes sociales que tenemos?**



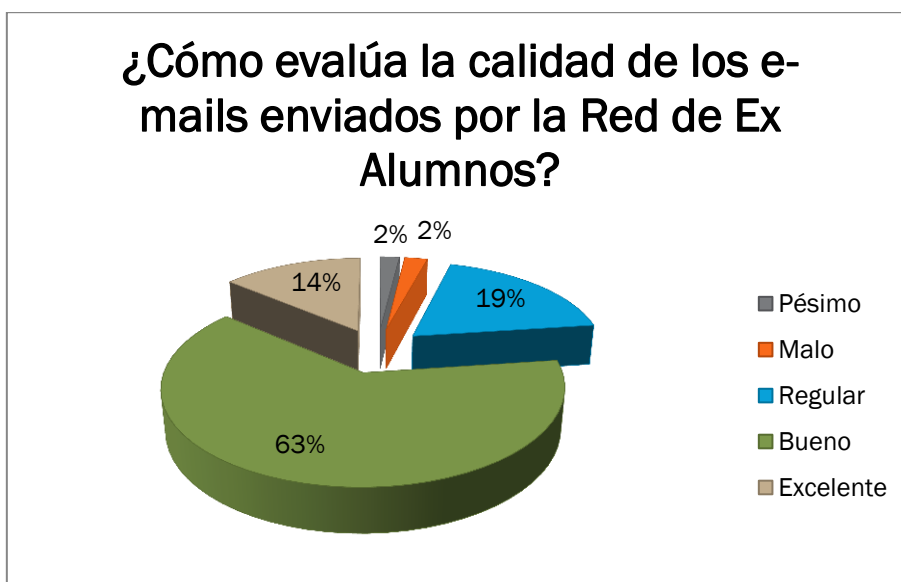
Del gráfico II.3 es posible desprender que en su gran mayoría, los Ex Alumnos prefieren el uso de una combinación de lenguaje Formal e Informal en las redes sociales de la organización. Cabe destacar que el tipo de lenguaje menos preferido es el informal.

**Gráfico II.4: ¿Ha recibido correos electrónicos enviados por la Red de Ex Alumnos USM?**



A través del *gráfico II.4* se puede observar que la gran mayoría de los encuestados si ha recibido correos electrónicos enviados por la red de Ex Alumnos. Es importante destacar que si bien este es un dato favorable no se condice con la información entregada por el *gráfico II.1* que indica que a pesar de que un porcentaje de los encuestados ha recibido e-mails de la Red de Ex Alumnos afirma desconocerla.

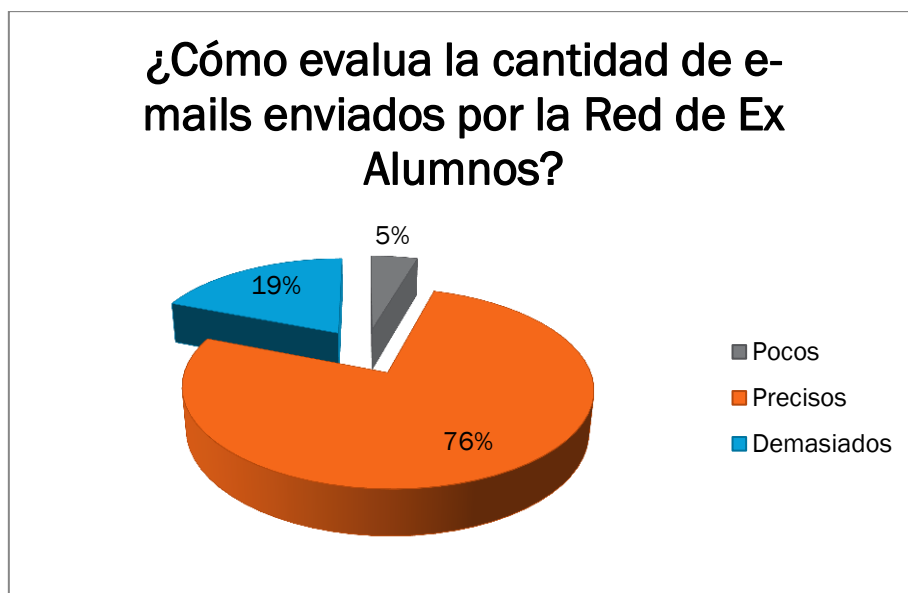
**Gráfico II.5: ¿Cómo evalúa la CALIDAD de los correos electrónicos enviados por la Red de Ex Alumnos?**



A través del *gráfico II.5* se observa la evaluación de la calidad de los correos electrónicos enviados por la Red de Ex Alumnos se obtiene que alrededor del 77% de los encuestados califica de buena manera la calidad de los e-mails enviados por la organización y cerca del 4% califica de mala manera la calidad de los mismos.

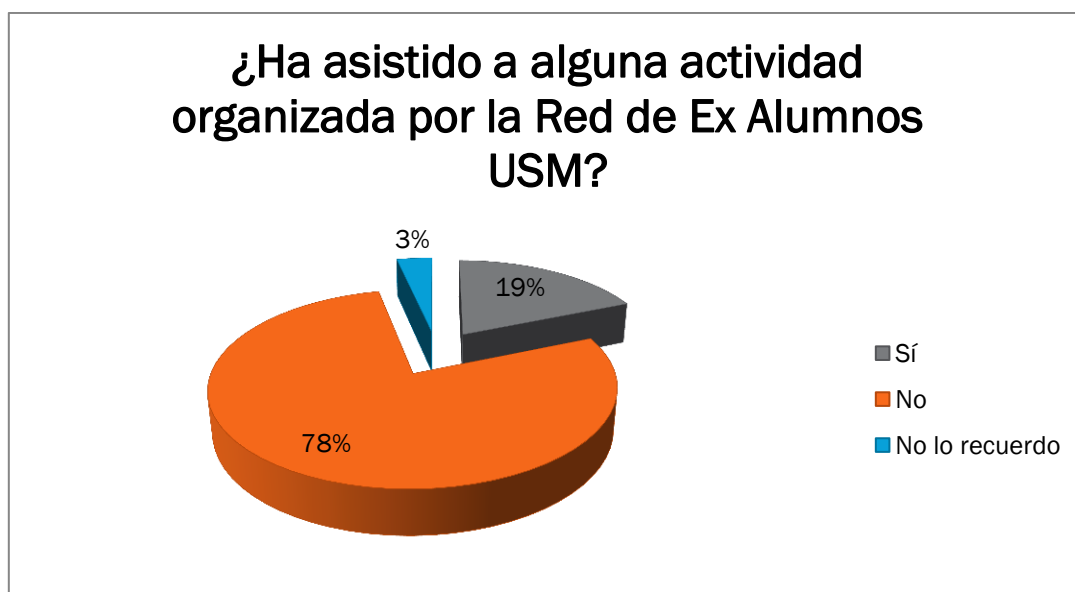


**Gráfico II.6: ¿Cómo evalúa la CANTIDAD de los correos electrónicos enviados por la Red de Ex Alumnos?**



Según el gráfico II.6 es posible desprender que alrededor del 24% de los encuestados no se encuentra totalmente conforme con la cantidad de correos electrónicos enviados por la organización. Además indica que el 76% de los encuestados cree que la cantidad de e-mails enviados son los adecuados.

**Gráfico II.7: ¿Ha asistido a alguna actividad organizada por la Red de Ex Alumnos USM?**



A través del gráfico II.7 es posible observar que la mayoría de los encuestados jamás ha asistido a alguna actividad organizada por la Red de Ex Alumnos y las posibles razones de este comportamiento fueron respondidas por lo Ex Alumnos consultados quienes respondieron según el siguiente cuadro.

| Razones por las que no asisten          | Nº de Ex Alumnos | %    |
|---|------------------|------|
| Falta de tiempo                         | 118              | 47%  |
| La oferta es poco atractiva             | 42               | 17%  |
| Me lo impiden factores de distancia     | 56               | 22%  |
| No siento apego a la Universidad        | 6                | 2%   |
| Escasez de recursos económicos          | 11               | 4%   |
| Desconocimiento de la Red de Ex Alumnos | 13               | 5%   |
| No me interesa                          | 3                | 1%   |
| TOTAL                                   | 249              | 100% |

Desde la tabla anterior se desprende que las principales razones por las cuales los Ex Alumnos no asisten a estas actividades son: La falta de tiempo, factores relacionados con la distancia y una oferta poco atractiva. Además los encuestados señalaron las ciudades de Concepción, Santiago y Valparaíso como las más cómodas para realizar actividades relacionadas a la Red de Ex Alumnos debido a la cercanía a sus fuentes de trabajo y al manifiesto interés de realizar estas actividades en ciudades que alberguen campus o sedes de la UTFSM.

*Gráfico II.8: ¿Cómo evalúa la gestión del equipo de Marketing y Comunicaciones de la Red de Ex Alumnos?*



A través del gráfico II.8 es posible observar que el equipo de Marketing y Comunicaciones de la Red de Ex Alumnos es evaluado de manera positiva por el 68% de los encuestados, además de ser evaluados de manera negativa por el 5% de los mismos.

Gráfico II.9: ¿Le gustaría que lo contactaran de nuestro Call Center?

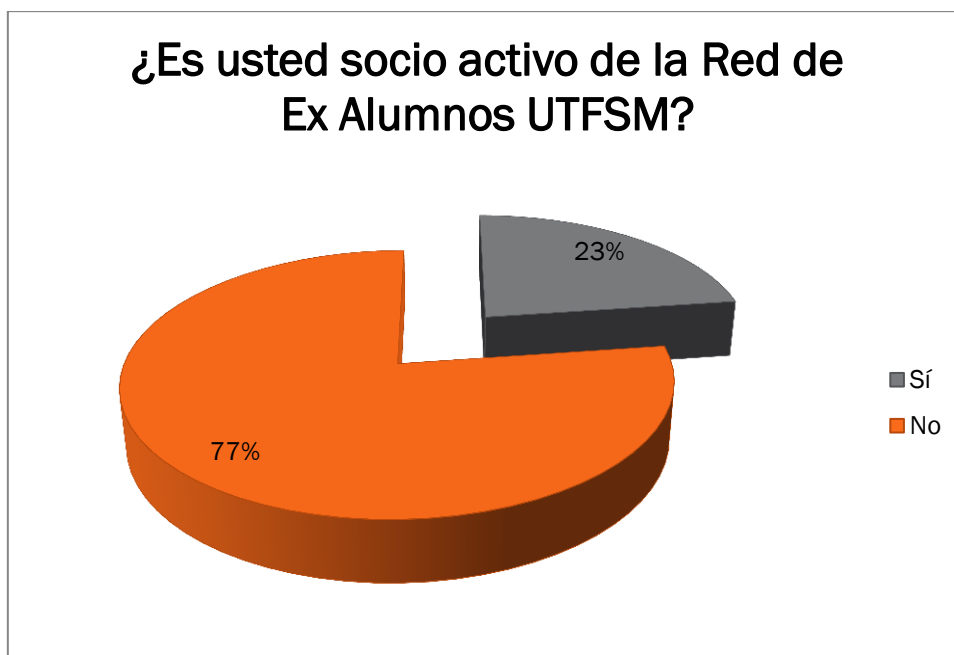


Observando el gráfico II.9 es posible desprender que el servicio de Call Center de la Red de Ex Alumnos ha contactado a un 37% de los encuestados y del total de encuestados un 40% expresa que no le gustaría ser contactados por este medio, es por esto que se hace relevante conocer la opinión de los ya contactados por este servicio, la cual está reflejada en la siguiente tabla.

| ¿Cómo evalúa la gestión del equipo de Call Center de la Red de Ex Alumnos? | nº | %   |
|--|----|-----|
| Pésimo   | 0  | 0%  |
| Malo   | 1  | 1%  |
| Regular  | 21 | 18% |
| Bueno  | 80 | 70% |
| Excelente  | 13 | 11% |

En esta tabla se observa que el servicio de Call Center no es evaluado de mala forma por quienes ya han sido contactados por el, lo cual indica que esta no sería la razón por la cual los encuestados no desean ser contactados por este medio.

Gráfico II.10: ¿Es usted Socio activo (que realiza aportes monetarios) de la Red de Ex Alumnos USM?



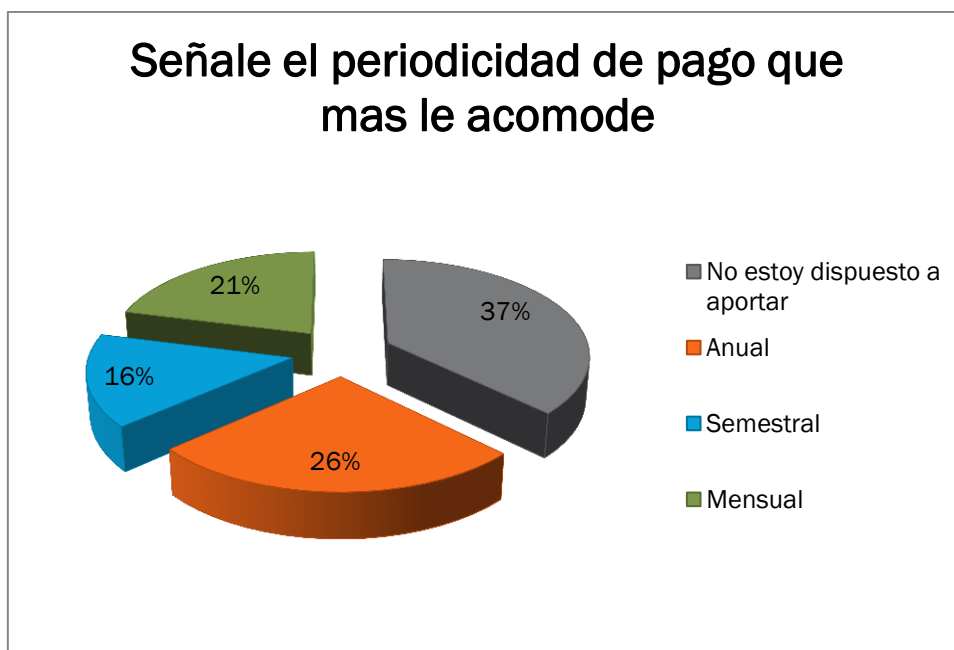
Por medio del gráfico II.10 es posible observar que a pesar que la Red de Ex Alumnos es altamente conocida por los encuestados, el porcentaje de socios activos es mucho menor llegando hasta un 23% aproximado de Ex Alumnos que completaron esta encuesta. Sin embargo, al comparar con estudios similares realizados durante el año 2009, se encuentra un aumento en 13 puntos porcentuales en los Ex Alumnos miembros de la Red.

Las principales razones por las cuales los Ex Alumnos encuestados no son miembros activos se presentan en la siguiente tabla.

| ¿Cuál es la razón de que usted no sea un socio activo?               | nº  | %    |
|--|-----|------|
| Falta de tiempo  | 59  | 24%  |
| La oferta es poco atractiva  | 55  | 22%  |
| No me interesa   | 17  | 7%   |
| Escasez de recursos económicos                                       | 77  | 31%  |
| No siento apego a la Universidad Técnica Federico Santa María        | 5   | 2%   |
| No siento que le deba algo a la Universidad como para aportar dinero | 18  | 7%   |
| Desconocimiento de la Red de Ex Alumnos                              | 16  | 6%   |
| TOTAL  | 247 | 100% |

Donde como motivos principales se encuentran: La falta de recursos económicos, la falta de tiempo y una oferta poco atractiva.

**Gráfico II.11:** Si estuviera dispuesto a ser socio activo de la Red de Ex Alumnos USM, comprometiéndolo un aporte en dinero, señale la opción de pago que mas le acomode.



De los resultados de esta pregunta se obtiene que un 37% de los encuestados no estaría dispuesto a aportar dinero a la Red de Ex Alumnos y un 63% si estaría dispuesto, dentro de los cuales la periodicidad de pago predilecta es la anual, seguida por la mensual y en última instancia semestral.

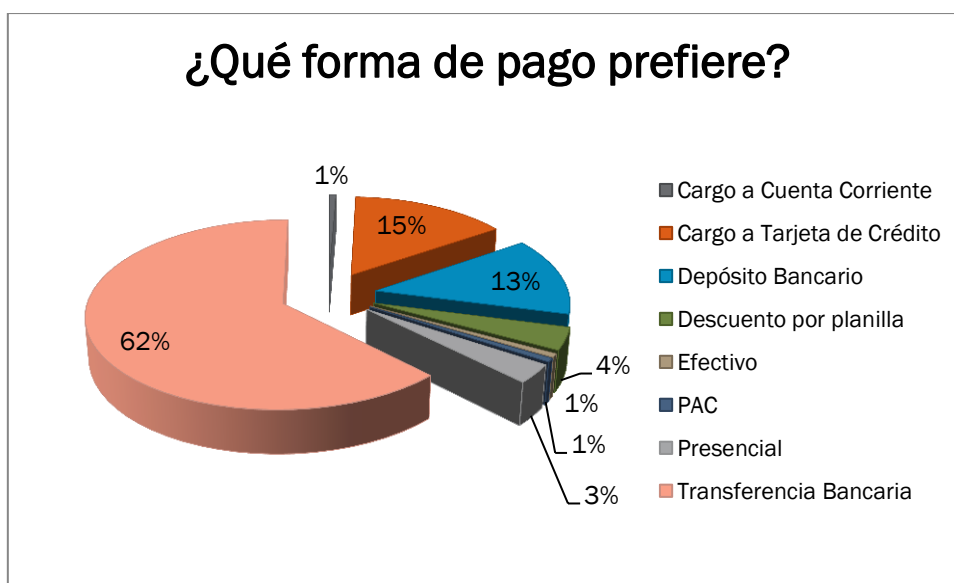
Además se consultó el monto que estarían dispuestos a pagar según cada periodo de pago, los resultados de estas preguntas están disponibles en las tablas que se presentan a continuación.

| ¿Cuál sería el aporte MENSUAL que estaría dispuesto a donar para la generación de becas y apoyo a iniciativas estudiantiles? | nº | %    |
|--|----|------|
| Menos de \$2.500   | 6  | 12%  |
| Entre \$2.500 y \$3.000  | 16 | 31%  |
| Entre \$3.000 y \$4.000  | 5  | 10%  |
| Entre \$4.000 y \$10.000   | 21 | 40%  |
| Entre \$10.000 y \$20.000  | 3  | 6%   |
| Entre \$20.000 y \$50.000  | 1  | 2%   |
| TOTAL  | 52 | 100% |

| ¿Cuál sería el aporte SEMESTRAL que estaría dispuesto a donar para la generación de becas y apoyo a iniciativas estudiantiles? | nº | %    |
|--|----|------|
| Menos de \$15.000  | 10 | 26%  |
| Entre \$15.000 y \$18.000  | 14 | 37%  |
| Entre \$18.000 y \$24.000  | 7  | 18%  |
| Entre \$24.000 y \$60.000  | 5  | 13%  |
| Entre \$60.000 y \$120.000   | 2  | 5%   |
| TOTAL  | 38 | 100% |

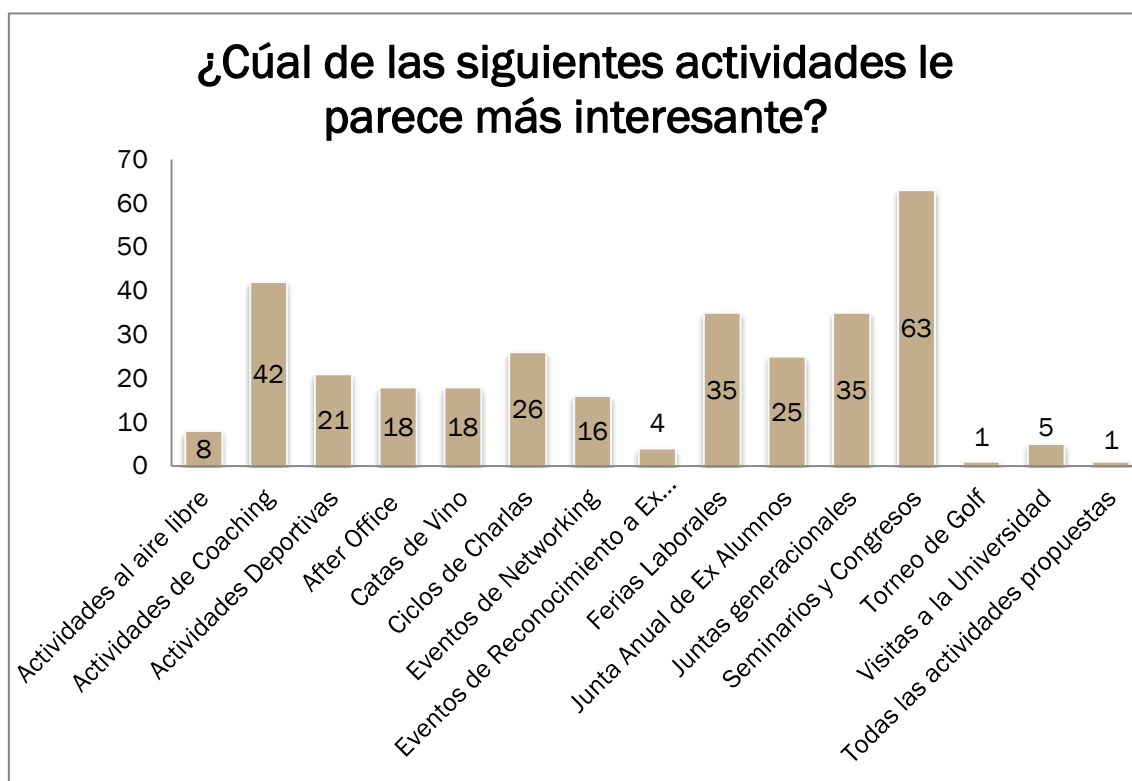
| ¿Cuál sería el aporte ANUAL que estaría dispuesto a donar para la generación de becas y apoyo a iniciativas estudiantiles? | nº | %    |
|--|----|------|
| Menos de \$30.000  | 38 | 58%  |
| Entre \$30.000 y \$36.000  | 15 | 23%  |
| Entre \$36.000 y \$48.000  | 6  | 9%   |
| Entre \$48.000 y \$120.000   | 5  | 8%   |
| Entre \$120.000 y \$240.000  | 1  | 2%   |
| TOTAL  | 65 | 100% |

Gráfico II.12: ¿Que forma de pago prefiere?



El gráfico II.12 muestra la forma de pago predilecta por los Ex Alumnos encuestados que estarían dispuestos a realizar un aporte periódico a la Red de Ex Alumnos del que se obtiene que el 62% de ellos prefiere la transferencia bancaria.

Gráfico II.13: De las siguientes actividades, ¿Cuál le parece mas interesante?



Del gráfico II.13 se desprende que las actividades que resultan más interesantes para los encuestados son: Seminarios y congresos y actividades de Coaching para el desarrollo de competencias en el mundo laboral. Es decir, se observa un mayor interés en actividades relacionadas con su formación como profesionales además de ferias laborales y actividades deportivas. Cabe destacar que en esta pregunta el Ex Alumno podía escoger sólo una respuesta.

A través de la siguiente tabla se muestra las preferencias de los Ex Alumnos encuestados frente a una consulta de selección múltiple referente a las actividades que son del interés de los mismos.

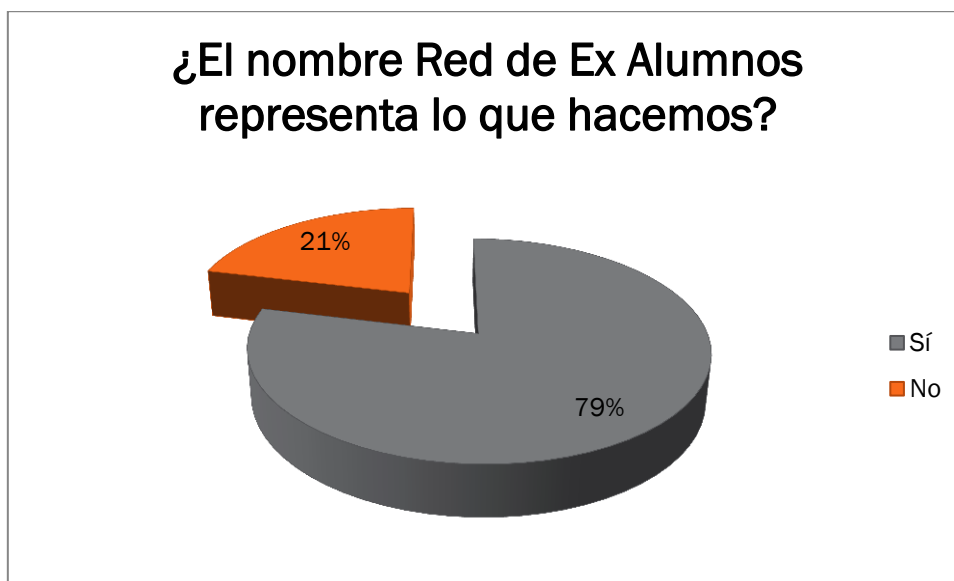
| Actividades de Interés     | Nº de Ex Alumnos Encuestados | %   |
|----------------------------|------------------------------|-----|
| Gastronomía y Vinos        | 165                          | 44% |
| Entretención y Aventura    | 195                          | 52% |
| Arte y Cultura             | 165                          | 44% |
| Vida Sana y Deportes       | 190                          | 50% |
| Salud y Belleza            | 72                           | 19% |
| Viajes                     | 207                          | 55% |
| Beneficios Institucionales | 170                          | 45% |
| Estudios Académicos        | 257                          | 68% |
| Oficinas Virtuales         | 57                           | 15% |
| Institutos de Idiomas      | 170                          | 45% |
| Revistas y Diarios         | 121                          | 32% |
| Hotel y Centro de Eventos  | 85                           | 22% |
| Otros                      | 18                           | 5%  |

**Pregunta II.14: ¿Qué imagen tiene de la Red de Ex Alumnos?**

A continuación se muestra una tabla con la imagen que tiene la Red de Ex Alumnos para los Ex Alumnos encuestados, es importante destacar que esta es una consulta de selección múltiple por lo que es posible que un Ex Alumno responda más de una opción.

| Imagen de los Ex Alumnos de la organización                               | Nº Ex Alumnos | %   |
|---|---------------|-----|
| Red de Contactos  | 172           | 46% |
| Red que ayuda a los estudiantes con becas o financiamiento para sus ideas | 141           | 37% |
| Red que ayuda a Buscar Empleos  | 127           | 34% |
| Red encargada de ayudar a los ex alumnos                                  | 73            | 19% |
| Red con buenas plataformas informáticas                                   | 26            | 7%  |
| Red con actividades, eventos y reencuentro                                | 133           | 35% |
| Red de comunicaciones   | 138           | 37% |
| Red de difusión de programas de Post grados                               | 30            | 8%  |
| Red que sólo pide dinero  | 22            | 6%  |
| Red sin utilidad práctica para mí   | 32            | 8   |

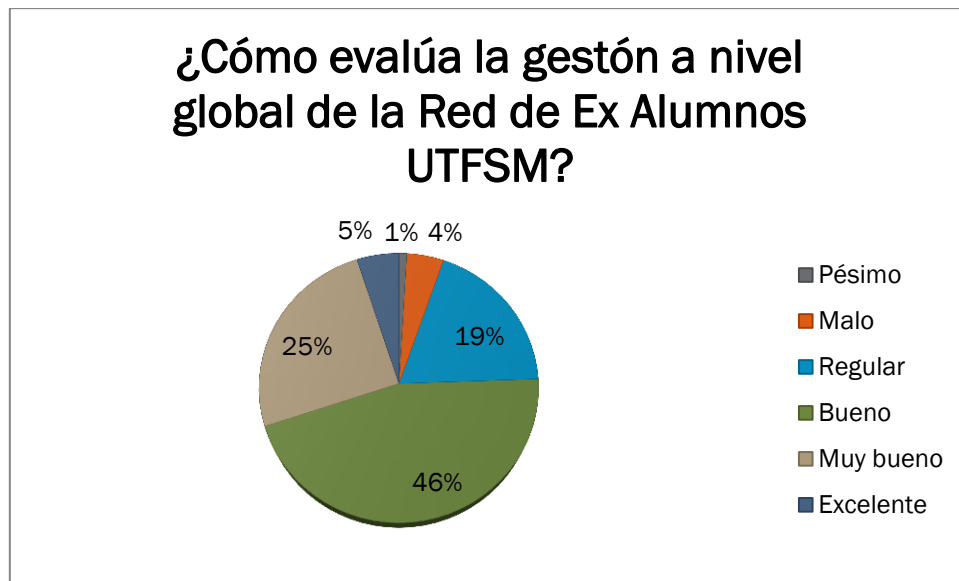
**Gráfico II.14: ¿El nombre Red de Ex Alumnos representa lo que hacemos?**



A través del gráfico II.14 se observa que el 79% de los Ex Alumnos encuestados piensa que el nombre Red de Ex Alumnos representa el quehacer de la organización.



Gráfico II.15: ¿Cómo evalúa la gestión a nivel global de la Red de Ex Alumnos USM?



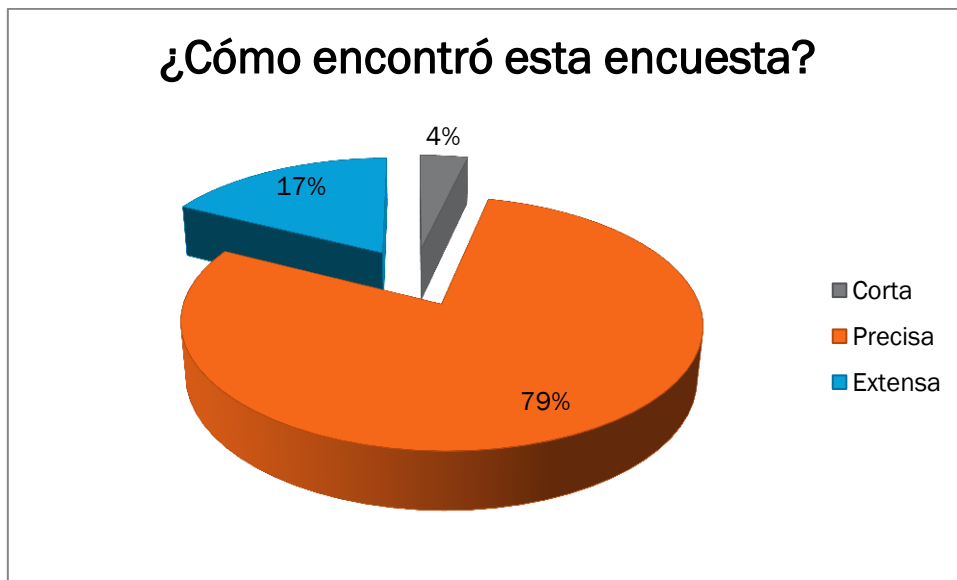
Finalmente se pidió a los encuestados evaluar la gestión global de la Red de Ex Alumnos de la UTFSM, cuyos resultados se muestran en el gráfico II.15 donde se obtiene que alrededor del 76% de los Ex Alumnos encuestados evaluaron de manera positiva la gestión y un 5% evaluó negativamente la gestión global de la red de Ex Alumnos.

### III. Evaluación de la encuesta

---

Gráfico III.1: ¿Cómo encontró esta encuesta?

Esta evaluación se realizó a través de una consulta final con el fin de determinar si la herramienta utilizada para medir la percepción de los Ex Alumnos fue la correcta, los resultados se muestran en el gráfico III.1.



Además esta consulta incluyó una casilla especial en la cual se recibió el feedback de una forma libre, en estas respuestas se destacan el interés de los encuestados por tener una instancia propicia y más libre para otorgar retroalimentación a la Red de Ex Alumnos.