Universidad de Caldas

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS -2022-

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 4

II. OBJETIVOS 5

Objetivo general: 5

Objetivos específicos 5

III. POLITICAS Y POBLACION 6

a) PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 6

b) POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO: 6

c) POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: 7

IV. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS 7

GEOGRÁFICAS**:** 8

DEMOGRÁFICAS**:** 8

INTRÍNSECAS: 8

COMPORTAMENTALES: 8

V. TAMAÑO DE LA POBLACION 9

VI. MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION 10

VII. DESARROLLO DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN 10

Estudiantes 10

1. Variable Geográfica 11
2. Variables demográficas 12

Género 12

Edad 12

3. Variables intrínsecas 13
4. Variables comportamentales 13

Docentes 13

1. Variable geográfica 14
2. Variables demográficas 15

Género 15

Edad 15

Educación 15

3. Variable Intrínseca 16
Conocimiento de los servicios de la entidad 16
Personal Administrativo 16
1. Variable geográfica 17
2. Variables demográficas 18
Genero 18
Edad 18
Educación 19
3. Variable intrínseca 19
Conocimiento de los servicios 19
Trabajadores Oficiales 20
1. Variable geográfica 20
2. Variables demográficas 20
Egresados 20
1. Variable geográfica 20
2. Variables demográficas 21
Género 21
Edad 21
VIII. CONCLUSIONES 22

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Caldas como entidad pública considerada como la institución de educación superior más importante del departamento de Caldas, cuya misión es generar, apropiar, difundir y aplicar conocimientos mediante procesos curriculares, investigativos y de proyección, para formar integralmente ciudadanos comprometidos con la sociedad y la cultura, aportar soluciones a los problemas regionales, nacionales e internacionales y contribuir al desarrollo sustentable.

Teniendo en cuenta que la Universidad permanentemente busca prestar un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas de sus grupos de valor y diseñar estrategias de diálogo que permitan el acercamiento de los usuarios a la entidad y una relación de confianza; resulta necesario poder conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus necesidades, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión de la entidad.

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas presenta el ejercicio de caracterización, con el cual se busca; no solo satisfacer las necesidades en materia de servicios, sino también fortalecer la confianza de los usuarios en la institucionalidad, identificar las particularidades de los grupos de interés y a partir de ello desarrollar acciones encaminadas hacia las siguientes líneas de acción:

- Diseñar o adecuar la oferta institucional acorde con las necesidades y expectativas de los usuarios
- Implementar acciones de mejora en los canales de atención.
- Diseñar e implementar estrategias de comunicación e información para los grupos de valor e interés y la ciudadanía.
- Diseñar una estrategia de Rendición de Cuentas pertinente, suficiente y adecuada.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana eficientes y eficaces.

II. OBJETIVOS

Objetivo general:

Identificar las necesidades y motivaciones de los grupos de interés y de valor que acceden a los servicios para establecer y gestionar las acciones adecuadas para el desarrollo de estrategias enfocadas al mejoramiento de la calidad de la oferta de los servicios institucionales y facilitar la toma de decisiones en los diferentes procesos y por ende en el cumplimiento de la misión institucional.

Objetivos específicos

- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de interés y de valor con el fin de garantizar el ejercicio de sus derechos y facilitar la interacción con la administración a través de las acciones de Participación Ciudadana.
- Describir los grupos de interés y de valor que hacen uso de los servicios de la Universidad de Caldas.
- Reconocer los estudiantes con los que cuenta la Institución, pregrado, posgrado y genero
- Determinar el número de docentes con que cuenta la Universidad de Caldas, su nivel de formación, variables que ayuden a definir la calidad de docentes que se encuentran al servicio de la Institución.
- Definir el número de personal administrativo con que cuenta la Universidad de Caldas, su nivel de formación, variables que ayuden a definir la calidad en la prestación del servicio en la institución.
- Identificar los canales que se deben fortalecer, e implementar acciones para brindar una atención eficiente y eficaz

III. POLITICAS Y POBLACION

La caracterización es un requisito de varias de las políticas de gestión y desempeño institucional establecidas en el Capítulo 2 del Decreto 1083 de 2015. La metodología de caracterización puede variar según el enfoque desde el cual se analice la información, así mismo las variables a tener en cuenta y el uso de los resultados. Es así que la Universidad para esta caracterización privilegio las políticas de:

a) PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: la entidad debe conocer las características de su población objetivo, sus intereses y necesidades de información como un requisito para la implementación de cualquier acción de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas; en ese sentido la caracterización es un insumo que permite identificar la información de los grupos de interés de manera que puedan ser consultados, informados y convocados a participar en la estrategia de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana disponibles en la entidad.

Es un reconocimiento a la diversidad, un instrumento para identificar el tipo de lenguaje a utilizar y los temas sobre los que se debe hacer mayor énfasis en el ejercicio de rendición de cuentas.

b) POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO: Según el CONPES 3649 de 2010 y el COMPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y su capacidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista la caracterización permite identificar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procedimientos, capacitación de los servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

En este sentido, permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes en infraestructura física, implementación de nuevas tecnologías y los protocolos de atención.

En este documento se describen las principales características de los grupos de interés de la Universidad de Caldas contemplando diferentes variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar sus necesidades y motivaciones al momento de acceder a los servicios que presta

la entidad, facilitando la priorización de dichas necesidades y el desarrollo de las estrategias correspondientes.

c) POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: las acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los grupos de valor a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción requieren conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente los servicios de manera que respondan adecuadamente a sus necesidades y expectativas.

En consecuencia, a continuación, se describen los grupos de valor de la entidad con los cuales se llevó a cabo el ejercicio:

Estudiante: Es la persona que después de haber cumplido con los requisitos y documentación de admisión, tiene matrícula vigente en cualquiera de los programas académicos ofrecidos por la Institución.

Docente: Es un servidor público, nombrado o contratado como tal para desarrollar actividades de investigación, de docencia, y de proyección, constituye un elemento dinámico para la formación integral de los estudiantes; es un profesional comprometido con la solución de los problemas sociales que coadyuva, dentro de la autonomía propia de la institución, a la prestación de un servicio público, cultural, inherente a la finalidad social del Estado.

Funcionarios: Personas naturales que ejercen la función pública y establecen una relación laboral con la Institución.

Egresados: Persona natural que estuvo matriculada en un programa académico de pregrado o de posgrado que culminó sus estudios satisfactoriamente y recibió el título correspondiente.

IV. VARIABLES USADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS

En la medida que la universidad logre disponer de información sobre el perfil y aspectos básicos que caracterizan el entorno de sus estudiantes, egresados, docentes y administrativos, le será más fácil el ajuste de actividades, servicios y la toma de decisiones por parte de la institución.

Con la idea de conocer a fondo los diferentes grupos de valor e interés con los que cuenta la Universidad de Caldas, se hizo necesario establecer un grupo de variables que permitieran visualizar características importantes de cada uno de los grupos.

GEOGRÁFICAS**:**

Procedencia o lugar de residencia: Hace visible la presencia de la Universidad de Caldas en las distintas regiones del país para programas presenciales y a distancia, llevando los servicios y beneficios que oferta a un gran número de sectores en todo el país.

DEMOGRÁFICAS**:**

Para generar dicha información, se registra una base de datos con variables que permitan identificar las características de la población, tales como: Edad, género, educación y estrato socioeconómico

INTRÍNSECAS:

Acceso y uso de canales: Son los medios de comunicación que ofrece la Universidad, permiten identificar los canales utilizados con mayor frecuencia, de acuerdo con las localidades donde viven y trabajan los usuarios. De esta manera, se busca recolectar información relevante para formular estrategias que permiten elevar los niveles de satisfacción.

Igualmente se tuvieron en cuenta los **lugares de encuentro**, sobre todo por parte de los estudiantes como uno de los grupos de valor más fundamental para la implementación de programas.

COMPORTAMENTALES:

A través de estas la Universidad busca conocer las características de los grupos de valor para contar con criterios bajo los cuales se pueden generan interacciones; como quiera que esto permite lograr una cercanía y así dar respuesta a las motivaciones para la toma de decisiones para con los usuarios de manera oportuna y relevante.

De esta manera se tuvieron en cuenta los **eventos que más frecuentan** por parte del grupo de estudiantes de la entidad.

GRUPOS DE INTERES	VARIABLES GEOGRÁFICAS	VARIABLES DEMOGRAFICAS	VARIABLES INTRINSECAS	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO
Estudiantes	Ubicación - Ciudad	Género	Lugares de encuentro	Eventos frecuentados
		Edad	Uso de canales	
		Estrato socioeconómico		
Docentes	Ubicación - Ciudad	Género	Conocimiento de los servicios de la entidad	
		Edad		
		Educación		
Administrativos	Ubicación - Ciudad	Género	Conocimiento de los servicios de la entidad	
		Edad		
		Educación		
Trabajadores Oficiales	Ubicación - Ciudad	Género		
		Edad		
		Educación		
Egresados	Ubicación - Ciudad	Género		
		Edad		

V. TAMAÑO DE LA POBLACION

GRUPO DE INTERES	TAMAÑO DE LA POBLACION
Estudiantes	26.350
Docentes	2.379
Personal Administrativo	372
Trabajadores Oficiales	12
Egresados	2.559

VI. MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION

Para desarrollar la caracterización de los grupos de valor de la entidad se obtuvo información de las siguientes fuentes:

a) Registros administrativos

La Universidad cuenta con el Sistema de Información Académico SIA que permite extraer la información concerniente a las variables de índole geográfico y demográfico, así como otros datos obtenidos por el área de Planeación.

b) Observación directa

Consiste en la observación simple de los grupos de valor o grupos de interés durante su interacción con la entidad. Este tipo de información es útil para el diseño e implementación de nuevos servicios, así como para el desarrollo de acciones de mejora.

c) Encuestas de satisfacción de usuarios

La información se obtiene a partir de cuestionarios dirigidos a la población objetivo que se realizan de manera virtual, aprovechando los diferentes canales de los que dispone la Universidad.

La universidad al respecto realiza encuestas de satisfacción entre estudiantes, docentes, egresados y personal administrativo, por parte de la Vicerrectoría Académica, Bienestar y la oficina de Planeación y Sistemas de manera virtual, con una periodicidad definida acorde a las necesidades de información

VII. DESARROLLO DEL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN

Estudiantes

Es estudiante de la Universidad de Caldas aquella persona que, una vez admitida en un Programa formal de pregrado o postgrado, se encuentra debidamente matriculada.

Estudiante especial: Es aquella persona que, sin haber superado el proceso de admisión, es autorizada para cursar actividades académicas; las actividades académicas cursadas no conducen a título.

Estudiante visitante: Se considera estudiante visitante, todo estudiante matriculado en otra universidad que, en virtud de un convenio de movilidad, cursa actividades académicas en la Universidad de Caldas.

Estudiante en Articulación: Es aquel que matriculado en una institución de educación media, que cuenta con convenio o alianza con la Universidad de Caldas, es autorizado en virtud de esta, para inscribir y cursar actividades académicas de los programas de formación técnico-profesional de la Universidad de Caldas.

Cabe señalar que la información obtenida de las bases de datos corresponde a la población que realizó uso del servicio durante los dos periodos académicos del año 2022; lo que puede significar que haya estudiantes que fueron contados dos veces.

Es así como el número de estudiantes sobre los cuales se realizó la caracterización asciende a 26.350.

1. Variable Geográfica

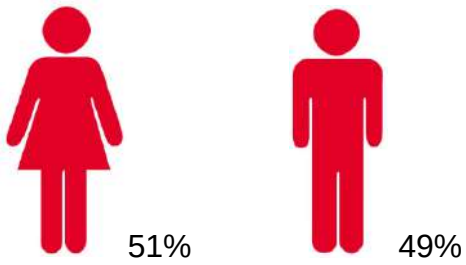
De acuerdo con la información obtenida el 95% de los estudiantes se ubica en la ciudad de Manizales, seguido por los municipios en los cuales la Universidad cuenta con un Centro Regional de Educación Superior (CERES); como son los municipios de: La Dorada 2%, Anserma 1%, Riosucio 1%, Samaná 0,3% y Aguadas 0,2%.

Con relación a esta variable se requiere hacer la salvedad que los estudiantes que se registraron con ubicación en la ciudad de Manizales, es posible que una buena cantidad de ellos provengan de otros departamentos del país, es solo que al momento de la encuesta su residencia es la ciudad de Manizales.

2. Variables demográficas

Género

En cuanto al género al nacer por parte de la población estudiantil la proporción entre hombres y mujeres no presenta diferencias significativas.



Edad

La edad como otra de las variables a caracterizar arroja que la mayor parte de la población estudiantil se encuentra entre los 15 y 24 años de edad (94%), lo cual tiene su lógica, en tanto la mayoría proviene de los establecimientos educativos de la básica secundaria y de acuerdo al reloj social, es la edad en la que se espera socialmente que un joven acceda a la educación superior.

Con relación al estrato socioeconómico 92% de la población corresponde a los estratos 1, 2 y 3 con mayor representatividad por parte del estrato socioeconómico 2. Cabe resaltar que estos son los estratos que de acuerdo con la clasificación realizada por el DANE, es de donde procede la población de mas bajos recursos

desde el punto de vista de los ingresos, tipo de vivienda y condiciones de vida, relacionados con el acceso a bienes y servicios.

3. Variables intrínsecas

Las observaciones relacionadas con las variables de esta tipología como son los lugares de encuentro y los canales más usados por este grupo de valor; se establecieron de acuerdo a la técnica de observación directa. En este sentido los lugares donde mas se concentran al interior del establecimiento son:

- Las cafeterías
- El jardín Botánico
- La Biblioteca

Teniendo en cuenta que son los sitios donde pueden encontrar el espacio que promueve la sensación de libertad de expresión y convoca a la diversidad. Así como también son los espacios verdes, pues es sabido que estos espacios libres verdes cumplen funciones muy diversas de tipo sanitario, psicosocial y recreativo, de estética, ambiental y urbanística, así, como los beneficios que reportan en el bienestar físico y emocional de las personas.

Referente a los canales mas usados por la población estudiantil, se observa que los canales virtuales son los más utilizados para efectos de realizar sus solicitudes y peticiones. Cabe resaltar que desde la pandemia se instauró una cultura del uso de la virtualidad, lo cual se ha vuelto tendencia a nivel mundial, en tanto que la virtualidad permite una mayor cobertura y la facilidad de evitar los desplazamientos.

4. Variables comportamentales

Los eventos a los que asiste la población estudiantil, son una de las variables comportamentales que fue posible precisar, a lo cual se encontró a través de la observación directa que los estudiantes gustan de asistir a actividades programadas por los diferentes estamentos de índole recreativa y de ocio; como son los conciertos y las demostraciones culturales de diversa modalidad. En este sentido estos son espacios donde el estudiante experimenta la posibilidad de expresarse libremente y de interactuar con su grupo de pares de tal forma que se satisface la necesidad de libertad, afecto y ocio, como necesidades de orden superior identificadas por expertos como Max Neef.

Docentes

Docentes de carrera: Son servidores públicos amparados por régimen especial; no son de libre nombramiento y remoción

Docentes ocasionales: Son aquellos que con dedicación de medio tiempo o tiempo completo sean requeridos transitoriamente por un periodo inferior a un año.

El escalafón docente comprende las siguientes categorías:

a. Profesor auxiliar

b. Profesor asistente

c. Profesor asociado

d. Profesor titular

Las categorías de profesor auxiliar, asistente, asociado o titular corresponden a etapas en las cuales quien haya adquirido una formación básica como docente universitario entra a participar con un grado de responsabilidad cada vez mayor en los procesos de programación, coordinación, dirección y ejecución de labores académicas docentes, investigativas, de proyección o de administración universitaria, para las cuales se considerará también la hoja de vida. La participación en estos procesos, según la categoría, constituye la base para la definición de la labor académica del docente.

Dedicación:

Los docentes de la Universidad de Caldas podrán tener una de las siguientes dedicaciones: cátedra, medio tiempo, tiempo completo y dedicación exclusiva.

Dedicación de tiempo completo: El docente se compromete a desarrollar las labores que le asigne y autorice la universidad durante cuarenta (40) horas a la semana, y está sujeto a las inhabilidades contempladas en la ley.

Dedicación de medio tiempo: El docente se compromete a desarrollar las actividades que se acuerden en la labor académica y autorice la universidad, durante veinte (20) horas a la semana.

Dedicación exclusiva: El docente de carrera de tiempo completo que labora únicamente para la universidad.

Dedicación de cátedra: El docente se compromete a prestar exclusivamente servicios de docencia a la Universidad con una intensidad hasta de trece (13) horas semanales.

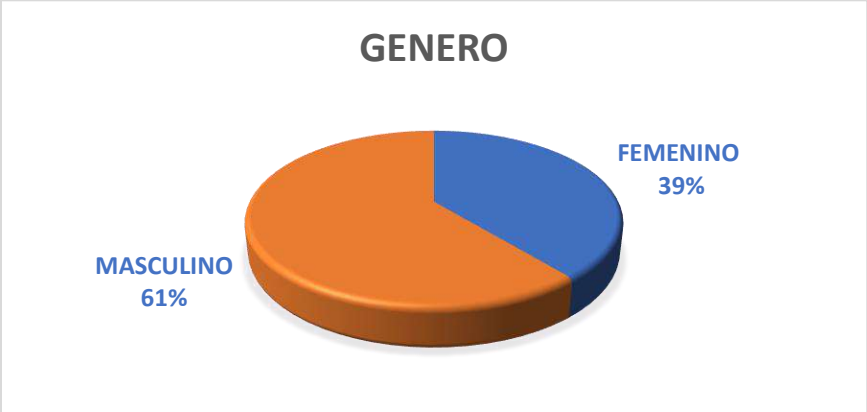
1. Variable geográfica

Acorde con las bases de datos disponibles, los docentes en un 53% provienen de la ciudad de ubicación de la sede central de la Universidad, seguidamente de un 7% que provienen de la ciudad de Bogotá. Un numero significativo de ciudades se

distribuye el 40% restante con bajas representatividades, ya que no pasan de tener un peso promedio sobre el total de un 1%, de lo que se deduce que la Universidad alberga a docentes provenientes de muchos otros departamentos del país.

2. Variables demográficas

Género



Conforme a la gráfica se observa que la población masculina supera a la femenina en 22 puntos; tendencia que se mantiene a nivel de las instituciones educativas; al respecto se conoció que de acuerdo con el último informe técnico de Cidesco, corporación que agrupa las universidades del Suroccidente del país, se aborda la paridad de género en la educación superior en la región, mostrando que tenemos todavía mucho que mejorar, especialmente en lo que se refiere a las cabezas de las Universidades y en la ausencia de políticas explícitas que orienten la contratación con paridad de género. Según el Índice de Brecha de Género realizado por el Foro Económico Mundial, para alcanzar una paridad de género a nivel global hacen falta 132 años. En el caso particular de Colombia, no se ha tenido mayor avance, ubicándose en el puesto 75 de 146, siendo uno de los países de Latinoamérica que continúa teniendo más brechas en la paridad de género para el 2022.

Edad

De acuerdo con la información obtenida, 75% del grupo de docentes se encuentran entre los 34 y 63 años y cuya edad promedio son los 44 años, edad muy equiparable con las edades de otros países de Latinoamérica.

Educación

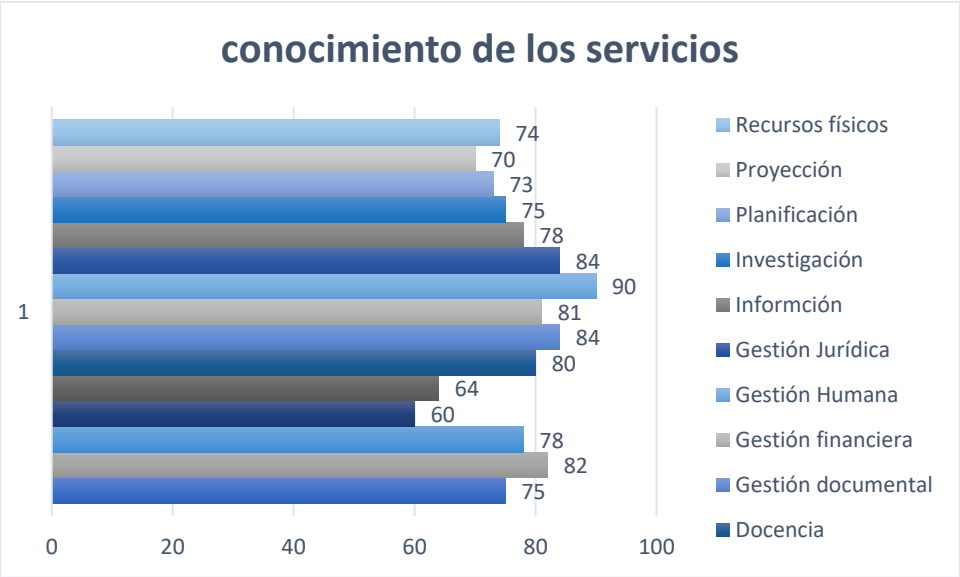
Con relación al nivel de formación de los docentes, se tiene que 75% acreditan formación adicional al pregrado, lo cual favorece la calidad de la formación impartida por la entidad; si se tiene en cuenta que el logro académico en la educación superior depende de una serie amplia de factores asociados a la institución y a los estudiantes, entre los cuales se cuenta la calidad del personal docente.

Llama igualmente la atención que el 34% del personal docente acredita formación como magister; reafirmando la observación anterior relacionada con la incidencia de la calidad de la formación del docente en el logro de los resultados de la Universidad.

3. Variable Intrínseca

Conocimiento de los servicios de la entidad

A continuación se muestra de manera gráfica el conocimiento de una muestra de 148 docentes acerca de los servicios.



Personal Administrativo

El personal administrativo vinculado a la Universidad será de período fijo, de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y trabajadores oficiales. Para ingresar a la carrera administrativa es indispensable haber sido seleccionado mediante concurso abierto y público de méritos y haber obtenido evaluación favorable del desempeño durante el período de prueba.

Los empleados administrativos de carrera son empleados públicos amparados por régimen especial. No harán parte de carrera administrativa los trabajadores oficiales.

Los empleos en la Universidad de Caldas son de carrera, con excepción de:

1. Los de libre nombramiento y remoción que obedezcan a los siguientes criterios:

a. Los de dirección, conducción y orientación institucionales, cuyo ejercicio implica la adopción de políticas o directrices universitarias, conforme al Manual de Funciones

b. Los empleos cuyo ejercicio implica confianza, administración y el manejo directo de bienes, dineros y/o valores del Estado.

c. Los de secretarios de Facultad.

2. Los de período fijo.

Niveles en que se clasifican los empleos: Según la naturaleza de sus funciones, la índole de sus responsabilidades y los requisitos exigidos para su desempeño, los empleos de la Universidad de Caldas se clasifican en los siguientes niveles jerárquicos:

a. Directivo

b. Asesor

c. Profesional

d. Técnico

e. Asistencial.

Nombramientos provisionales: Proceden los nombramientos provisionales:

1. En caso de vacancia definitiva de un empleo y mientras se realiza el concurso público de méritos.

2. En caso de vacancia temporal, cuando el empleo de carrera, el titular de éste se encuentre en situación administrativa que implique separación temporal del mismo.

3. Cuando el empleo no fuere posible proveerlo mediante encargo con empleados de carrera.

1. Variable geográfica

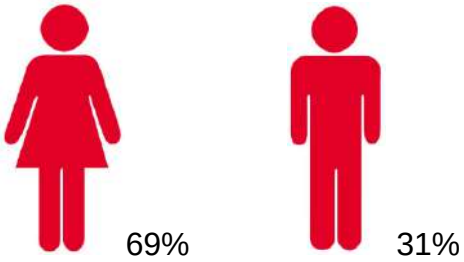
En cuanto a la ubicación de este grupo de población se tiene que el 58% se encuentra en la ciudad de Manizales, es posible que al momento de establecer la ubicación las personas hayan expresado la procedencia y no necesariamente el sitio de residencia.

De la totalidad de las personas pertenecientes a personal administrativo el 42% expresa provenir de municipios circundantes a Caldas. Llama la atención que un muy reducido número de funcionarios se identificó geográficamente en municipios por fuera del departamento.

2. Variables demográficas

Genero

Contrariamente al grupo de docentes el género en el cual se concentra la mayor parte de la población es el femenino con una representatividad del 69%, en tanto que el 31% corresponde al masculino.



Edad

Del grupo correspondiente al personal administrativo el 82% se encuentra entre los 34 y los 63 años. Cabe señalar que una alta representatividad esta en la población entre los 44 a 53 años, como se observa en la gráfica.

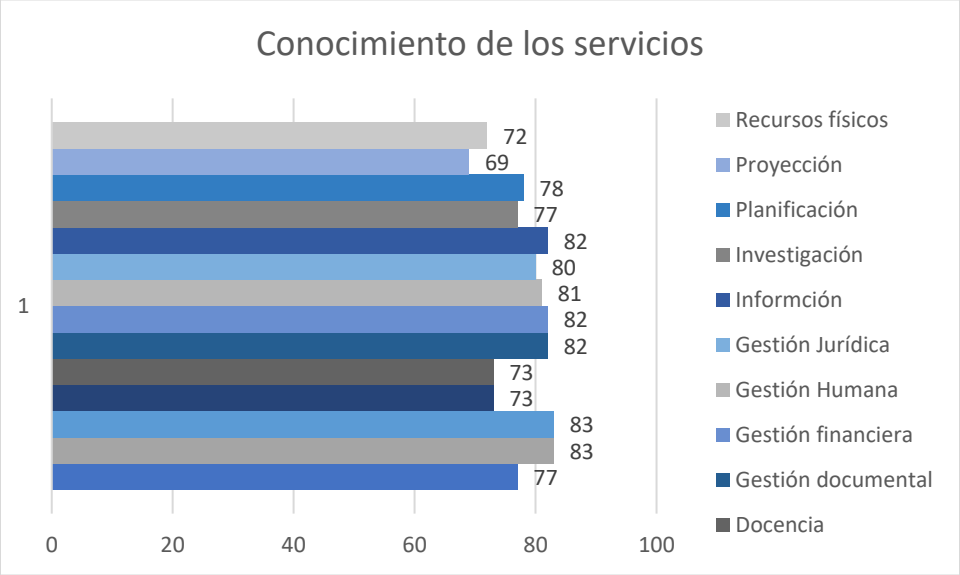
Educación

En cuanto al nivel educativo del personal administrativo, el 30% acreditan formación universitaria, el 12% tienen nivel de especialistas y el 3% acreditan nivel de maestría.

3. Variable intrínseca

Conocimiento de los servicios

Gráficamente se presenta el comportamiento de esta variable por parte del personal administrativo con una muestra representativa de 175.



Se resalta el hecho de que entre el personal administrativo el servicio de mayor puntuación es para los servicios de contratación y control disciplinario.

Trabajadores Oficiales

1. Variable geográfica

El 50% de este grupo corresponde a la ciudad de Manizales, en tanto el otro 50% se ubica en otros municipios del departamento.

2. Variables demográficas

Este grupo de población solo corresponde a 12 personas cuya **edad** promedio es de 53 años. Con relación al **género,** se tiene que el 100% corresponde a personal de género masculino, esto debido a que las labores que se adelantan por parte de este personal requieren de mayor esfuerzo físico.

En cuanto al **nivel educativo** el 42% acredita formación como bachiller,

Egresados

La Oficina de egresados de la Universidad de Caldas ofrece a los graduados un puente para que continúen vinculados activamente con la institución. En la página web se entrega toda la información acerca de los eventos, convocatorias, ofertas de empleos, noticias, trámites y beneficios a los que los egresados pueden acceder.

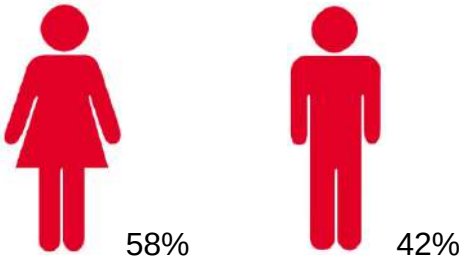
1. Variable geográfica

La mayor proporción de este grupo de población se encuentra ubicado en la ciudad de Manizales con un 96% de representatividad. Al respecto se debe señalar que muchos de estos egresados son personas que provienen de otros departamentos y que al cursar sus estudios se vinculan laboralmente en la ciudad de Manizales; constituyéndose en una fuerza de trabajo que compite con el profesional proveniente de la ciudad.

2. Variables demográficas

Género

En este grupo de población se cumple la misma tendencia, comparativamente con el grupo de estudiantes, en que la diferencia representativa de un grupo de género al nacer con relación al otro no es muy significativa.



Edad

En cuanto al comportamiento de esta variable el 89% de los graduados se encuentran entre los 15 y 34 años de edad, lo cual es muy lógico dado que es la edad en la cual ya han aprobado sus estudios de pregrado.

VIII. CONCLUSIONES

- El ejercicio de caracterización debe institucionalizarse como un elemento fundamental para el diseño de cualquier estrategia al interior y exterior de la organización
- Caracterizar la población permite establecer un perfil acerca de los diferentes grupos de valor, lo que disminuye el riesgo de errores y desperdicio de recursos en la implementación de acciones tendientes a la mejora de los servicios.
- El proceso de caracterización de los grupos de valor debería ser una labor de sinergia y coordinación entre las diferentes dependencias de la Universidad que requieren de insumos para el diseño de sus planes de acción o planes de mejora.

Elaboro:
María Julieth Salazar G.
Contratista Oficina de Planeación y Sistemas