

YO ME PREPARO: APROXIMACIÓN AL MUNDO LABORAL

María Inés Roa Roa, Universidad de La Frontera, mariaines.roa@ufrontera.cl

Marjorie Morales Casetti, Universidad de La Frontera, marjorie.morales@ufrontera.cl

Gonzalo Rodríguez Molina, Universidad de La Frontera, gonzalo.rodriguez@ufrontera.cl

RESUMEN

En los procesos de selección y reclutamiento de personal han ocurrido una serie de cambios durante el último tiempo, incorporando nuevas estrategias para encontrar al candidato o candidata más idónea. Este mismo fenómeno se ha replicado a nivel de prácticas profesionales, impulsando a las Instituciones de Educación Superior a desarrollar herramientas y programas para apoyar la empleabilidad de estudiantes, fortaleciendo competencias y habilidades, y creando redes de contactos. Considerando lo anterior, esta ponencia tiene por objetivo evaluar la percepción de satisfacción y seguridad de los y las estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial en relación al Programa “Yo Me Preparo”. El cual fue desarrollado junto a la unidad Alumni UFRO, y busca apoyar los procesos de postulación a prácticas, mediante talleres y entrevistas simuladas realizadas por organizaciones externas. Dados los positivos resultados obtenidos en la versión piloto, ejecutada en modalidad online el año 2021, este primer semestre se realizó una versión dirigida a estudiantes de XI nivel, quienes deben realizar su práctica profesional en segundo semestre. Dentro de los resultados destaca el aumento en más de un 50% la seguridad de los y las estudiantes para afrontar un proceso de selección laboral y el fortalecimiento de la vinculación bidireccional con colaboradores externos.

PALABRAS CLAVES: ingeniería industrial, prácticas profesionales, procesos de selección, vinculación con el medio

INTRODUCCIÓN

La Vinculación con el Medio (VcM) es una función esencial en el quehacer de las Instituciones de Educación Superior (IES), siendo imperante contar con relaciones bidireccionales, a través de políticas y mecanismos sistemáticos [1]. Esto se evidencia en las modificaciones hechas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) a los criterios y estándares de acreditación los últimos años, estableciendo la VcM como una dimensión obligatoria, que contempla dos criterios: i) política y gestión de VcM y ii) resultados e impactos de la VcM [2].

La política de VcM de La Universidad de La Frontera (UFRO), establece como ámbito de acción las actividades relacionadas a pregrado y postgrado, definidas explícitamente en sus planes de estudio, esto es prácticas, pasantías o proyectos de titulación [3]. Lo anterior, alineado a los criterios oficializados por la CNA, promueve un impacto en la formación de las y los estudiantes, así como la articulación de diversas acciones con grupos relevantes para la Institución. Para las carreras de Ingeniería Civil Industrial pertenecientes a la Escuela de Ingeniería Industrial (EII) de la UFRO [4], durante el XII nivel de la carrera, se requiere realizar la Actividad de Titulación bajo una de las siguientes modalidades: Proyecto de Título; Examen de Titulación o Práctica Profesional Controlada [5]. Esta última, corresponde a un trabajo individual en una organización durante un tiempo determinado en el Reglamento de Carrera, donde el o la estudiante, requiere de un profesor o profesora guía, que orientará los aspectos curriculares, guiará la ejecución de actividades y calificará el informe, y de un o una profesional de la empresa, que supervisará, guiará y calificará el trabajo práctico llevado a cabo [6].

De manera general, las prácticas profesionales son consideradas un espacio donde los y las estudiantes pueden demostrar lo adquirido en su formación universitaria en un contexto real [7]. Por su parte, el Código del Trabajo chileno, reconoce la figura de prácticas profesionales, tanto para estudiantes de educación superior como de enseñanza media técnico profesional, indicando que corresponde a una actividad realizada por un cierto tiempo, donde los y las estudiantes se habilitan y practican actos propios de su profesión [8].

Las prácticas profesionales generan un impacto en estudiantes, IES y organizaciones que actúan como Centros de Práctica. Para los y las practicantes, los beneficios pueden ser: oportunidades de empleo, ganancias salariales a largo plazo, logro académico, planificación de la carrera y expectativas. A las IES, permite mejorar la reputación de sus programas académicos y a las organizaciones colaboradoras les brinda la oportunidad de evaluar el trabajo de empleados potenciales [9], ya que la experiencia de práctica profesional, puede actuar de puente entre practicantes y organizaciones, generando la posibilidad de establecer un contrato laboral futuro posterior al proceso de práctica [7]. Por esta razón, las empresas enfrentan una competencia cada vez mayor en la captación y atracción de talentos, siendo el reclutamiento y selección una herramienta valiosa para conocer potenciales candidatos y elegir el más cualificado [10].

En la actualidad, las organizaciones están diseñando nuevas estrategias de atracción y desarrollo de talento, ya sea a través de unidades propias [11] o externalizando los servicios con empresas especializadas, tales como Firstjob [12]. A su vez, las IES deben proveer de capacitación, asesoramiento, información y red de contactos necesarios para la futura empleabilidad de sus estudiantes [13], es por ello que las unidades encargadas de empleabilidad y vinculación con Alumni (titulados, tituladas, graduados y graduadas), han implementado servicios y herramientas que permitan enfrentar de mejor manera el mundo laboral. La Universidad de Concepción a través de su unidad AlumniUdeC posee la sección Mundo Laboral, destinada a apoyar y promover la generación de redes de contacto, además de generar mayores oportunidades de inserción laboral y desarrollo profesional y personal mediante diversas herramientas y actividades [14].

La UFRO y en específico, la EII, cuenta con un área de Vinculación con el Medio y Gestión de Prácticas (VcM y GP), encargada de generar actividades de vinculación con Alumni y empleadores, supervisar el desarrollo de prácticas y coordinar la gestión de estas con otras unidades de la Universidad [4]. De acuerdo al análisis de resultados anteriores y a las opiniones recopiladas desde el estudiantado, se observan áreas de mejora en los procesos de búsqueda y de postulación a prácticas profesionales, tales como la carencia de redes de contacto y habilidades para vincularse con el medio externo para encontrar ofertas pertinentes a sus intereses y competencias. Para abordar estas mejoras se diseñó el Programa “Yo Me Preparo” que será descrito en esta ponencia, la cual tiene por objetivo *evaluar la satisfacción y seguridad de los y las estudiantes de la Escuela de Ingeniería Industrial en relación al programa.*

DESARROLLO PROGRAMA “YO ME PREPARO”

En el II Encuentro de Empleadores de Titulados y Tituladas de las carreras adscritas a la EII, desarrollado el año 2019, se abordaron diversos temas relacionados con los desafíos y el rol de la Universidad en su contribución al desarrollo de la región y país. Además, se propusieron acciones para ejecutar de forma colaborativa entre las organizaciones y la EII, siendo las prácticas profesionales un tema a destacar.

En este contexto, surge la idea de apoyar los procesos de postulación a prácticas o inserción al mundo laboral, mediante la ejecución de entrevistas simuladas, donde profesionales que participan de los procesos de selección en sus empresas puedan entrevistar a estudiantes pertenecientes a la Escuela. Esto debido a que las y los estudiantes mostraban carencias en la elaboración de currículum vitae y en su desempeño en entrevistas laborales, tal como lo señala Carazo [15], se debe considerar que aun cuando el perfil sea extraordinario, en el desarrollo de la entrevista laboral, todo debe ser congruente.

La entrevista simulada, es una herramienta utilizada por colaboradores y otras instituciones de educación superior. Por ejemplo, Duoc UC, a través de su área de Desarrollo Laboral, ejecuta un programa de entrevistas desde el 2018, donde los y las estudiantes enfrentan una entrevista de manera real en un contexto simulado y, obtienen una retroalimentación inmediata de sus áreas de mejora, esta información sirve de insumo a la institución para identificar nuevas necesidades [16].

Para el diseño inicial, se consideró trabajar con un grupo de colaboradores y estudiantes ya vinculados a la EII. Por ese motivo, para el rol de entrevistadores se invitó a participar a Alumni que fuesen supervisores de práctica o empleadores de las carreras adscritas a la Escuela. Para participar como entrevistados, se seleccionó a un grupo de estudiantes que cursaban el Electivo de Especialidad, dictado por la encargada de VcM y GP de la Escuela. El proceso de entrevistas se planificó para los meses de octubre y noviembre de 2019, pero debido a las manifestaciones y posterior estallido social ocurrido ese año debió ser suspendido.

El año 2021, la Unidad de VcM y GP, retomó este programa y, en conjunto con el área de empleabilidad de Alumni UFRO, ajustó la propuesta inicial, considerando la inclusión de nuevas herramientas y actividades. Para ello, se analizaron los programas y herramientas ya existentes por el área de empleabilidad: “Prepárate para tu futuro profesional”, Ciclo de talleres “Formación para el mundo laboral” y “Herramientas Alumni UFRO, recursos para diferenciarte” [17] orientados a los requerimientos identificados previamente por la Escuela y el contexto de emergencia sanitaria.

Finalmente, se planificó una versión piloto para los meses de agosto y septiembre, en modalidad online. La descripción se muestra en la Tabla N°1.

Tabla N° 1. Descripción Programa Yo Me Preparo Versión Piloto

| Yo Me Preparo | |
|-----------------------|--|
| Objetivo General | Entregar herramientas y fortalecer las competencias necesarias para que los y las estudiantes puedan lograr un mejor desempeño en sus puestos de trabajo futuros |
| Objetivos Específicos | Orientar a los y las estudiantes en los nuevos desafíos del mundo laboral, dado el contexto sanitario |
| | Apoyar a los y las estudiantes con herramientas y métodos para enfrentar los desafíos del mundo laboral |
| | Identificar las competencias requeridas por el mercado laboral actual |

| | |
|-----------|---|
| Modalidad | 100% online. Cada taller tiene una duración de dos horas cronológicas y son llevados a cabo por un facilitador perteneciente al staff de Alumni UFRO, de acuerdo a su expertise |
|-----------|---|

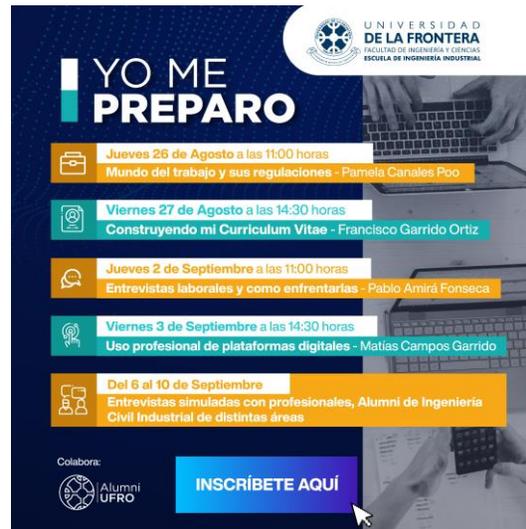


Figura 1: Afiche Programa Yo Me Preparo 2do Semestre 2021

El programa contó con cuatro talleres:

- i. Mundo laboral y sus regulaciones: este taller da a conocer los tipos de contratos existentes según las leyes laborales chilenas, abordando que involucra cada uno de ellos con sus puntos a favor y en contra. También se tratan temas vinculados a seguros asociados a los contratos, el sistema de previsión social, sistemas de salud e impuestos a la renta
- ii. Construyendo mi Curriculum Vitae: se dan a conocer los principales elementos para desarrollar un CV efectivo e idóneo de acuerdo al área laboral y cargo a postular, incorporando elementos que permitan la diferenciación de los profesionales en los procesos de selección
- iii. Entrevistas laborales y cómo enfrentarlas: taller enfocado en identificar las herramientas para enfrentar una entrevista laboral de forma efectiva, abordando los distintos tipos de entrevista, sus métodos y propósitos, trabajando también las diferentes formas de responder preguntas clave en el proceso de entrevista
- iv. Uso profesional de plataformas digitales: espacio que busca fortalecer la imagen profesional de los y las estudiantes mediante el uso de las plataformas digitales. Se aborda la calidad y profesionalismo en el uso de aplicaciones de videoconferencia, RRSS, entre otras de uso profesional cotidiano, con el fin de mejorar la exposición y posicionamiento en internet para el vínculo y creación de redes profesionales [18]

Además, se incorporó la actividad práctica Entrevistas Simuladas: donde los y las participantes postulan a ofertas de prácticas definidas previamente, de acuerdo a sus intereses y conocimientos. Los perfiles de tales prácticas fueron facilitados por los Alumni que realizaron las entrevistas. Luego de un proceso de selección, cada estudiante participó en al menos una entrevista, recibiendo retroalimentación por parte de las y los entrevistadores, para lo cual se utilizó una planilla tipo.

Para evaluar el programa y conocer la percepción de los y las participantes, se aplicó una encuesta de satisfacción luego de cada taller a través de la plataforma Google Forms. Esta encuesta incluye una pregunta tipo Likert de 1 a 5 donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a” y dos preguntas en escala Likert de nivel de acuerdo donde 1 es “completamente en desacuerdo” y 5 “completamente de acuerdo” respecto a las opiniones “Los temas trabajados son importantes para mi futuro desempeño profesional” y “Recomendarías este taller”. Los talleres tuvieron un total de 111 participaciones (lo que equivale a un total de 35 estudiantes que pueden haber participado en más de un taller). Se obtuvieron 81 respuestas (tasa de respuesta de 73%).

Con la información obtenida se realizó un análisis estadístico descriptivo de variables categóricas para conocer la distribución de las respuestas según la valoración. El grado de satisfacción se definió como el porcentaje de estudiantes que estuvieron “muy satisfecho/a” o “medianamente satisfecho(a)” y el nivel de acuerdo contempla las respuestas “completamente de acuerdo” o “medianamente de acuerdo”. El 95% de los y las encuestados se percibe como satisfecho/a o muy satisfecho/a, el 99% acuerda que los temas trabajados son importantes para su futuro profesional y el 94% recomienda los talleres.

Respecto a la evaluación del proceso de entrevistas simuladas, donde participaron 13 organizaciones y 15 estudiantes, se planificó un taller grupal para compartir impresiones generales y áreas de mejora. En la figura 2 se presentan dos de los testimonios recogidos.



Figura 2: Testimonios participantes versión piloto 2021

A partir de la retroalimentación obtenida se evaluaron una serie de ajustes para la versión 2022. El primero y más relevante, fue definir a los y las estudiantes de XI nivel de las carreras adscritas a la Escuela como público objetivo del programa. Se escogió este segmento de estudiantes ya que están próximos a realizar su práctica profesional controlada siendo este programa una herramienta de apoyo en la preparación de sus postulaciones laborales. Nuevamente, se invitó a participar como entrevistadores a Alumni y equipos de reclutadores de organizaciones que regularmente son centros de práctica de la Escuela.

Una segunda mejora, tiene relación con los perfiles de práctica ofrecidos, los cuales en la versión piloto fueron enviados justo antes de las postulaciones, en cambio en la versión 2022, se solicitó el envío de los perfiles al inicio del programa, para que fuesen utilizados durante el taller de construcción de CV. Además, se agregó un espacio práctico previo a las entrevistas simuladas, donde el staff encargado de los talleres revisó los CV de los y las estudiantes, entregando una primera retroalimentación, y se incluyó una sesión de fotografías profesionales, que es parte de las herramientas de apoyo que tiene la unidad de empleabilidad para estudiantes y Alumni.

Finalmente, se diseñaron y aplicaron dos encuestas para evaluar el programa. Una encuesta estaba enfocada a los colaboradores y buscaba conocer su percepción sobre la actividad y comprometer su participación en el siguiente proceso; y otra estaba dirigida a los y las estudiantes, y tenía por objetivo evaluar su satisfacción con las actividades realizadas.



Figura 3: Afiche Programa “Yo Me Preparo” 1er semestre 2022

El programa detallado de Yo Me Preparo, versión primer semestre 2022, consideró talleres, espacios prácticos y entrevistas simuladas. Los talleres “Cómo enfrentar mi entrevista laboral” y “el mundo del trabajo y sus regulaciones” fueron los mismos de la versión anterior. En el taller “Construyendo mi Curriculum Vitae” se abordó la construcción de CVs acorde al perfil del empleo al cual se postula.

Por su parte, en los Espacios Prácticos se entregó a cada uno de los y las estudiantes una revisión personalizada del CV desarrollado en el taller anterior. Además, se realizó una sesión de Fotografía Profesional que permite a las y los participantes obtener un registro de imágenes para ser usadas en perfiles de RRSS, gráficas de seminarios, webs institucionales y otros espacios profesionales, con el fin de mejorar su imagen profesional.

Las Entrevistas Simuladas fueron prácticamente igual a la versión anterior, pero se realizaron en modalidad online y presencial. Las entrevistas presenciales se desarrollaron en dependencias de la universidad o en las empresas si estaban en la ciudad de Temuco.

RESULTADOS FINALES

De un universo aproximado de 50 estudiantes que debían realizar su práctica profesional controlada el siguiente semestre, participaron 35 en el programa “Yo Me Preparo”. Quienes no participaron, indicaron que fue por falta de tiempo o porque ya habían concretado una oferta de práctica previo al inicio del programa.

En la etapa de entrevistas simuladas, participaron 15 organizaciones pertenecientes a los rubros de: salud, retail, industrial, ONG, tecnología, gobierno, manufactura, marketing, educación, entre otros. Hubo 23 postulantes a los distintos perfiles de práctica ofrecidos, por lo que se realizaron en total 67 entrevistas. Es importante resaltar que luego del proceso de entrevistas se concretaron 8 de las 15 ofertas, aun cuando este no era un requisito para las organizaciones colaboradoras.

Para evaluar el proceso de entrevistas simuladas por parte de las instituciones participantes, se aplicó una encuesta descriptiva con preguntas abiertas y cerradas. De las respuestas obtenidas el 100% indicó que participaría nuevamente de la actividad y recomendaría participar a otras organizaciones.

Para la evaluación del programa por parte de los y las estudiantes, se aplicaron dos tipos de encuesta, la primera para conocer la percepción de la satisfacción de los talleres a través de formularios de Google Forms y la segunda por medio de la plataforma Questionpro, para valorar el nivel de seguridad para enfrentar un proceso de selección antes y después del programa, y el grado de recomendación de este.

La satisfacción con los talleres (primera encuesta) fue medida mediante una pregunta tipo Likert de 1 a 5 donde 1 es “muy insatisfecho/a” y 5 “muy satisfecho/a”. En los tres talleres participaron 77 estudiantes (lo que equivale a 35 estudiantes, y pueden haber participado en más de un taller) y se obtuvieron 54 respuestas (tasa de respuesta de 70%). Al igual que en la versión piloto se realizó un análisis estadístico descriptivo de variables categóricas, donde el grado de satisfacción se definió con el porcentaje de estudiantes que estuvieron “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”, obteniéndose un 98% de satisfacción con los talleres.

En la segunda encuesta, se obtuvieron 31 respuestas de un total de 35 participantes (tasa de respuesta de 89%). En cuanto a la percepción de seguridad para enfrentar un proceso de selección, se solicitó a los y las participantes indicar: “En una escala de 1 a 10 que tan seguro o segura te sentías para enfrentar un proceso de selección *antes* de haber participado del Programa Yo Me Preparo” y “En una escala de 1 a 10 que tan seguro o segura te sentías para enfrentar un proceso de selección *después* de haber participado del Programa Yo Me Preparo”. Basado en las respuestas entregadas por los y las participantes, el nivel de seguridad para enfrentar un proceso de selección aumentó en un 51%.

El grado de recomendación fue medido por el indicador de experiencia *Net Promote Score* (NPS), con la pregunta ¿En una escala de 1 a 10 qué tan probable es que recomiendes el programa “Yo Me Preparo” a otro compañero o compañera? Obteniéndose un NPS de 71, que según los estándares globales se considera un resultado excepcional [19].

Finalmente, se incluyeron preguntas abiertas para determinar qué aspectos del programa mantener, mejorar, eliminar o agregar para las siguientes versiones, destacando las siguientes sugerencias:

- Aumentar ofertas: aumentar la cantidad de organizaciones o rubros, para tener un mayor rango de conocimiento respecto a las áreas, lugares y temas que pudiesen desarrollar a futuro
- Fidelizar colaboración: establecer un vínculo permanente con las organizaciones, para que puedan participar de esta u otras actividades de vinculación, además de ser centros de práctica y/o empleadores
- Fecha de realización: adelantar la ejecución del programa para inicios del semestre, para que no coincida con los procesos reales de postulación a prácticas y pueda aprovecharse de mejor forma el espacio simulado
- Duración del programa: aumentar la duración del programa, considerando un lapso mayor de tiempo entre los talleres, espacio práctico y entrevistas
- Espacio práctico: Disponer de más horarios de revisión de CV y preparación de las entrevistas
- Fotografía personal: Disponer de más horarios y escenarios para la toma de fotografía, y entregar tips de vestimenta y cómo posar en las fotografías

CONCLUSIONES

Como se mencionó anteriormente, las prácticas profesionales generan un impacto en todos los actores involucrados: universidad, organizaciones y estudiantes. Con la ejecución del programa “Yo Me Preparo” se refuerza esta idea, y se identifica además una nueva forma de articulación y vinculación, a nivel interno y externo.

A nivel interno, la planificación y desarrollo del programa ha impactado de forma positiva la relación entre las unidades de Alumni UFRO y la EII, mejorando el ambiente laboral, la retroalimentación de los distintos procesos internos y generando nuevas ideas de trabajo e instancias de acción colaborativa, permitiendo un buen desarrollo de las funciones de ambas unidades.

A nivel externo, se genera un aporte bidireccional con las instituciones colaboradoras, ya que éstas se pueden informar sobre los procesos internos de la universidad, conocer la próxima promoción de profesionales que saldrá al mercado laboral en busca de un lugar en sus instituciones, pudiendo seleccionar de manera anticipada a él o la candidata que más se acerque a sus requerimientos, sin dejar de lado la opción real de conseguir practicantes de manera temprana y preparados para estos espacios. Por su parte, la Universidad obtiene de forma constante e inmediata una retroalimentación sobre los y las futuros profesionales, pudiendo identificar áreas de mejoras y las necesidades del mercado actual.

Por último, los y las estudiantes se ven nutridos en torno a los procesos que enfrentarán en el corto plazo, no solo en contenidos y actualización sobre estas etapas, sino también con recursos concretos que les permitirán diferenciarse a la hora de buscar un empleo o presentarse como profesionales atractivos en los contextos que quieran desempeñarse, al conocer desde la misma industria qué es lo que buscan y obteniendo una retroalimentación real de su desempeño en este proceso.

Fortalecer estos lazos e incorporar nuevos actores en espacios de colaboración, permitirán mejorar la empleabilidad futura, disminuyendo las brechas existentes y apoyando la formación de los y las futuras profesionales.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece a la Escuela de Ingeniería Industrial por su patrocinio en la preparación de este estudio y por el financiamiento para participar en este Congreso; a la Dirección de Formación Integral y Empleabilidad de la Universidad de La Frontera y las organizaciones colaboradoras en el desarrollo de entrevistas simuladas del programa.

REFERENCIAS

- [1] Domic, H., et al. (2020). Innovación Social el nuevo paradigma de la Vinculación con el Medio
- [2] Comisión Nacional de Acreditación. (2021). Resolución Exenta N° DJ 253-4 Aprueba Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario, de la Comisión Nacional de Acreditación.
- [3] Universidad de La Frontera (2016a). Resolución Exenta N° 3301/2016. Política de Vinculación con el Medio Universidad de La Frontera. Chile: Autoedición
- [4] Universidad de La Frontera. (2019). Resolución Exenta N° 0327/2019. Crea la Escuela de Ingeniería Industrial y aprueba estructura del mismo. Chile: Autoedición.
- [5] Universidad de La Frontera (2015) Resolución exenta 0096, 08/01/2015 Modifica Plan de Estudios y Reglamento de la Carrera de Ingeniería Civil Industrial mención Informática aprobado por Resolución Ex. N°4722 de 2011.
- [6] Universidad de La Frontera (2016b) Resolución Interna N°1105/7010, 29/08/2016 Crea Manual operativo de actividad de titulación y formatos de documentación.
- [7] Rueda Rodríguez, A. E. (2014). Las prácticas profesionales y las pasantías desde la legislación comparada. *Revista latinoamericana de derecho social*, (19), 111-132.
- [8] Dirección del Trabajo. (1995, marzo 28). ORD. N°1983/100.
- [9] Aguirre Ortiz, L. (2021). Lineamientos de mejora del programa de prácticas profesionales de ingeniería y ciencias para la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.
- [10] García Castro, P. E., et al. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 6(12), 60 - 76.
- [11] Corporate IT (2020). *Ideal S.A incorpora videojuegos y tecnología para selección de personal en Chile y Latam*, recuperado de: <https://corporateit.cl/index.php/2020/08/24/ideal-s-a-incorpora-videojuegos-y-tecnologia-para-seleccion-de-personal-en-chile-y-latam/>
- [12] Firstjob (s.f.) *Acercas de nosotros*: recuperado de <https://firstjob.me/>
- [13] González-Morales, O., & Santana-Vega, L. E. (2020). Diseño de un plan de acción para la empleabilidad de los universitarios. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 28(88).
- [14] AlumniUdeC (s.f) *Mundo Laboral*, recuperado de: <https://alumni.udec.cl/?q=node/366>
- [15] Carazo, J. (2011). Amparo Díaz-Llairó, autora de " El talento está en la red": Se está reinventando el proceso de búsqueda de trabajo y el de atracción y reclutamiento". *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 24(252), 72-76.
- [16] Duoc UC (2018), *Una mirada al desarrollo estudiantil en la sede Alameda 2018. Mauricio Vargas Medina. Subdirector de Desarrollo Estudiantil de la sede Alameda de Duoc UC*, recuperado de: http://observatorio.duoc.cl/una_mirada_al_desarrollo_estudiantil_en_la_sede_alameda_2018_mauricio_vargas_medina_subdirector_de_d
- [17] Alumni UFRO (2022). *Empleabilidad*, recuperado de: <https://alumni.ufro.cl/programas-de-empleabilidad/>
- [18] Alumni UFRO (2019). Talleres de empleabilidad para estudiantes de Ingeniería Civil Industrial

[19] Salesforce (s.f). Guía definitiva de la puntuación de Neta de Promotor, recuperado de: <https://www.salesforce.com/es/learning-centre/customer-service/calculate-net-promoter-score/#How>