

2022



LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA COMO DIMENSIÓN PARA LA GESTIÓN Y EL ESTUDIO DE LA PERMANENCIA ESTUDIANTIL: UNA PROPUESTA DESDE EL SUR DE CHILE

Eduardo Alberto Arteaga Viveros, Universidad de Barcelona, earteaga@uct.cl

Resumen.

En el presente artículo se dan a conocer los resultados obtenidos a partir de un estudio sobre experiencia estudiantil universitaria en una universidad del sur de Chile. La relevancia de la evaluación de la experiencia universitaria ha sido destacada en las investigaciones efectuadas en el contexto internacional; sin embargo, se evidencia una escasez de estos en el ámbito chileno, en el que efectivamente se dé cuenta de su importancia en el desarrollo de indicadores institucionales para el análisis y la gestión de la permanencia y abandono estudiantil en las Instituciones de Educación Superior (IES), más allá del ámbito estrictamente académico medido tradicionalmente a través del rendimiento en notas y el nivel de asistencia a clases.

En consecuencia, el estudio persiguió tres objetivos: 1) Caracterizar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación a su experiencia universitaria; 2) Determinar la existencia de diferencias significativas entre grupos de comparación definidos en función de variables demográficas y personales; y, 3) Establecer indicadores válidos y fiables para la gestión institucional en relación a la permanencia y abandono estudiantil. En este marco, se identificaron 3 dimensiones vinculadas a la experiencia universitaria considerando la bibliografía sobre la temática: 1) los servicios estudiantiles; b) Convivencia estudiantil; y, c) Responsabilidad social universitaria.

En términos metodológicos se adoptó un enfoque cuantitativo en el que se diseñó y aplicó un cuestionario tipo Likert, con las dimensiones mencionadas, a una muestra aleatoria fijada en 11 disciplinas del área de pregrado. Entre los resultados obtenidos, se evidencia una media positiva en la dimensión “Servicios estudiantiles” en gran parte de sus ítems. Junto a ello, en el caso de la “Convivencia”, se observa también una puntuación positiva en el que los aspectos vinculados, por ejemplo, al grado de respeto presente en la comunidad entre los docentes y compañeros/as del aula de clases son valorados entre los estudiantes encuestados. Sin embargo, en el caso de la tercera dimensión, “Responsabilidad social universitaria”, se observa una puntuación promedio relativamente baja en comparación al resto de los constructos señalados: algunos ítems vinculados a la infraestructura que dispone la universidad para las personas en situación de discapacidad, a la oferta alimenticia adecuada y a la participación en actividades de extensión sobre responsabilidad social, presentan una evaluación media-negativa entre los estudiantes encuestados.

Por otro lado, en cuanto a los resultados obtenidos según grupos de comparación, se evidencia diferencias en la puntuación media/rangos sobre experiencia estudiantil universitaria, particularmente, en relación al año de ingreso a la universidad. En esta variable, las diferencias son estadísticamente significativas según contrastes paramétricos y no paramétricos. Junto a ello, también se observa que el nivel de satisfacción estudiantil universitaria, disminuye entre las generaciones

2022



antiguas y aumenta en las generaciones nuevas de ingreso. Entre las conclusiones del estudio, se plantea que esta primera aplicación de un instrumento que evalúa la experiencia universitaria estudiantil sirve como insumo fundamental para una evaluación sistemática de una dimensión que ha sido poca medida en el contexto nacional y que aporta al desarrollo de indicadores institucionales que puedan complementar y profundizar en la gestión y análisis de la permanencia/abandono estudiantil en el ámbito de la educación superior regional.

Palabras Clave: Experiencia Universitaria, Gestión Institucional, Permanencia, Abandono, Estudiantes.

1. Introducción

Las instituciones de educación superior pueden ser vista como sistemas complejos abiertos al entorno y que funcionan de acuerdo con las condiciones sociales específicas de los contextos en los cuales se encuentran insertas (Capelleras & Veciana, 2004). En ellas se generan una serie de procesos que interactúan permanentemente para dar como resultado un producto o servicio, destinado generalmente a posicionarse en su relación con el medio social (Mejías & Martínez, 2009; Righi, Jorge & Angeli, 2006). Según los estudios, uno de los grandes aspectos o dimensiones que tienen que ver con la calidad de la educación superior y la gestión institucional respecto al análisis del abandono estudiantil, dice relación con las características de los servicios que se generan en un interior para su destinatario principal: los estudiantes (Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores, 2013).

En este marco, los estudios señalan que los estudiantes constituyen el principal receptor de los procesos educativos, por lo que se hace primordial determinar sus expectativas y necesidades con respecto a los servicios que ofrecen las instituciones (Alves & Raposo, 2004; Mejías & Martínez, 2009). De este modo, adquiere un papel fundamental el estudio de la satisfacción estudiantil en la educación superior.

Según Gento & Vivas (2003), la satisfacción comprende el resultado de un proceso valorativo. Es decir, cuando una persona señala estar satisfecha o no con respecto a algo, significa que está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación que realiza entre sus expectativas y la experiencia real obtenida. A partir de esto, se entiende la satisfacción estudiantil en la educación superior como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias vinculadas con su educación, en función de sus expectativas y de sus propias necesidades.

Los estudios en el ámbito han tenido como principal propósito entender mejor el proceso de interacción entre las instituciones y los estudiantes, así como los cambios que han producido y que se pueden producir a partir de aquella interacción, construyendo para ello instrumentos que puedan ser válidos y confiables para caracterizar las opiniones de los estudiantes, indagando en la experiencia vivida durante su proceso de formación profesional y académica (Aldridge & Rowley; 1998; Abdullah, 2006). En este sentido, la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios de las instituciones constituye uno de los principales constructores latentes que, a juicio de la literatura revisada, se deben considerar en los procesos de gestión y análisis de la calidad de las entidades educativas, particularmente en la educación superior (Basheer, 2009).

Entre algunos de los trabajos e investigaciones disponibles para medir la satisfacción de los estudiantes se encuentran los realizados por Long et al. (1999); Gento & Vivas (2003); Alves y Raposo (2004); y, Righi, Jorge & Angeli (2006). En el primero, los autores construyeron una escala



que contemplaba dos apartados correspondiente a las expectativas y experiencia de los estudiantes; en el segundo, los autores desarrollaron un instrumento de encuesta llamada SEUE – Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la educación – el cual ponderaba las respuestas para la obtención de un indicador representativo de la sumatorio de los ítems; en el tercero, encontramos un estudio de caso sobre la satisfacción estudiantil en una universidad portuguesa; y, en el cuarto, mientras tanto, encontramos una Escala de Satisfacción sobre Experiencia Académica ESEA.

Uno de los principales estudios en español sobre la medición de la satisfacción estudiantil sobre los servicios que ofrecen las instituciones de educación superior, se encuentra en la metodología propuesta por Mejías y Martínez (2009), a través del desarrollo de un instrumento denominado SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria), el cual se compuso de las siguientes dimensiones: enseñanza, organización académica, vida universitaria, infraestructura y servicios. Por otro lado, en el estudio de Candelas, Gurruchaga, Mejías & Flores (2013) encontramos una modificación del cuestionario SEU, el cual quedó compuesto finalmente por las siguientes dimensiones: aspectos académicos (conocimientos exhibidos por los profesores y de las técnicas de enseñanza usadas); aspectos administrativos (procesos y procedimientos que funcionan de soporte a las actividades académicas de los estudiantes); aspectos complementarios (infraestructura, servicios de cafetería, sanitarios y puestos estacionamientos); oferta académica (formación, becas, servicios informáticos u otros similares); entorno (valoración del estudiante con respecto a la seguridad y limpieza de la institución); y, por último, la empatía (trato del personal administrativo al estudiante).

En cuanto a la literatura internacional en inglés, se observa que la investigación sobre el ámbito de la satisfacción estudiantil en educación superior, es significativamente mayor en relación con la cantidad de estudios realizados en el contexto hispanoamericano (Aldridge & Rowley; 1998; Komal, & Kumar, 2013; Poh Ju & Ainon, 2006; Grubet, Fub & Glaeser-Zikuda, 2010). Estos estudios en la no sólo se limitan a investigar la satisfacción estudiantil en relación con la docencia en el aula de clases, sino que también incluyen aspectos como las instalaciones, los servicios de apoyo, la atención del personal administrativo, la oferta de actividades extracurriculares, entre otros elementos considerados relevantes para su análisis. En este sentido, en el presente estudio la satisfacción de la experiencia estudiantil universitaria se ha definido como el conjunto de vivencias que experimenta el estudiante durante su proceso de formación y que abarcan elementos multidimensionales que no se reducen al rendimiento académico, tales como la convivencia entre profesores y alumnos, el ambiente y los servicios de la institución, la participación en actividades extraacadémicas en el ámbito del deporte, música, responsabilidad cívica, valores y principios, entre otros.

Por último, cabe señalar la importancia de establecer un vínculo entre la experiencia del estudiante en la educación superior y su permanencia en ella durante el transcurso del ciclo formativo. En este sentido, el presente estudio considera que la perspectiva de Tinto (1986; 1997; 1998), en relación al modelo sociológico-interaccionista que plantea, se debe profundizar, además, con una dimensión que trate sobre “experiencia estudiantil” en el sistema. De esta manera, se debería incluir en dicho modelo el análisis del nivel de integración social del estudiante a través de la medición de su experiencia directa en la institución donde realiza sus estudios formativos. Esto, con el propósito de establecer políticas institucionales destinadas a la promoción de la permanencia y la disminución del abandono, sobre todo, en contextos de alta vulnerabilidad económica y social, como ocurre en el caso de la Región de La Araucanía (Chile).



2. Metodología

La metodología adopta un enfoque cuantitativo de naturaleza transversal en el diseño, aplicación y análisis de un Cuestionario de Satisfacción Estudiantil de Experiencia Universitaria para el caso de la Universidad de la Frontera: institución universitaria que desarrolla sus actividades académicas e investigativas en la Región de La Araucanía (Chile), en un contexto histórico y espacial de alta vulnerabilidad económica y social, en el que se ha considerado fundamental el desarrollo de un instrumento piloto, al presente año 2022 (aplicado en el primer semestre), para la caracterización de la satisfacción estudiantil universitaria y así contar con insumos empíricos para el desarrollo de indicadores de gestión institucional en relación a la permanencia estudiantil.

Diseño Instrumento

En este estudio, se ha definido la experiencia universitaria como el conjunto de vivencias que experimenta un/una estudiante durante su proceso de formación que van más allá de lo estrictamente académico y para su análisis se identificaron tres dimensiones fundamentales:

Servicios estudiantiles brindados por la institución: atenciones de salud física y mental, actividades deportivas, culturales, artísticas y recreativas, apoyo administrativo para trámites y becas, entre otros.

Convivencia, que contempla el trato con sus pares, docentes y funcionarios, además de la capacidad de integración de los/as estudiantes en la cultura institucional.

Responsabilidad social universitaria y estudiantil (sello institucional), como aspecto fundamental para abordar la identidad y pertenencia a la institución y los principios y valores que ésta representa.

La aplicación del instrumento se realizó para las siguientes Facultades: Ingeniería y Ciencias, Medicina y Odontología, respectivamente.

Muestra, tasa de respuesta según dimensión y fiabilidad del instrumento

El instrumento se aplicó a una muestra inicial de 419 estudiantes con al menos 1 año en la institución universitaria. La distribución de la muestra según Facultad fue la siguiente: Ingeniería y Ciencias (n=81); Salud (n=293) y Odontología (n=45). En relación a la tasa de respuesta por dimensión e ítem del cuestionario se obtienen los valores que se presentan a continuación:

Tabla 1. Tasa de respuesta según dimensión de la encuesta.

Dimensión	N respuesta según dimensión	% Respuesta en relación al total (N = 419)
Servicios estudiantiles (ítems del 1 al 15)	381	90,9%
Convivencia (ítems del 16 al 26)	354	84,5%
Responsabilidad social universitaria y estudiantil (ítems del 27 al 36)	330	78,8%

Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

Por otro lado, En la siguiente tabla se presenta un análisis del nivel de fiabilidad del instrumento, tanto a nivel general como por cada una de sus dimensiones principales. En particular, se calculó el coeficiente de fiabilidad de Cronbach:



Tabla 2. Coeficiente de fiabilidad de Cronbach para el Instrumento

Principales dimensiones	Fiabilidad Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Servicios estudiantiles	0,855	15
Convivencia	0,839	11
Responsabilidad Social Universitaria y Estudiantil	0,748	10
Instrumento (3 dimensiones)	0,909	36

Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

Como se puede observar, este índice de consistencia interna de la escala, nos permite determinar, en un rango de 0 a 1, que el instrumento presenta una *fiabilidad alta* en cada una de sus dimensiones y una *fiabilidad muy alta* en su conjunto. En detalle, se evidencia que, en la dimensión de Servicios Estudiantiles, el índice alcanza un valor de 0,855, mientras que, en las dimensiones de Convivencia y Responsabilidad Social Universitaria y Estudiantil, estos valores se ubican en un nivel de 0,839 y 0,748.

Plan de análisis de la información de la encuesta

Como plan de análisis de la información se han seguido una serie de fases relacionadas al procesamiento de los datos obtenidos. De esta manera, el plan de análisis de la información se compuso de las siguientes etapas y/o actividades de procesamiento y sistematización de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos mediante la presente encuesta de satisfacción sobre experiencia universitaria estudiantil: a) Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria; b) Construcción de la base de datos y depuración de la información; c) Análisis exploratorio de los datos; d) Análisis de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario; e) Cálculo de puntuaciones media para las principales dimensiones del cuestionario, así como un indicador promedio general del instrumento; f) Obtención de tablas univariadas y bivariadas de resultados; g) Obtención de estadísticos paramétricos y no paramétricos para determinar posibles diferencias de medias entre variables categóricas de interés.

3. Resultados

En la siguiente tabla se presentan los resultados para la dimensión “Servicios Estudiantiles”, según la puntuación media por cada ítem y según el porcentaje sumatorio obtenido para las categorías de “Satisfecho” (Satisfecho + Muy satisfecho), respectivamente:

Tabla 3. Grado de satisfacción para la dimensión “Servicios Estudiantiles”

Servicios Estudiantiles	Media	% Satisfacción
Cuando necesité algún certificado desde la Oficina de Certificación (Dirección de Registro Académico) la atención recibida fue satisfactoria.	4,04	73,0%
Mi experiencia ha sido positiva cuando he necesitado alguna atención en el Servicio de Salud Estudiantil.	3,74	63,7%
Cuando he realizado algún trámite en Bienestar Estudiantil he recibido una atención satisfactoria.	4,14	77,4%
Mi experiencia ha sido positiva cuando he requerido apoyo administrativo por parte de la carrera (secretario/a, director/a).	4,36	80,7%
La oferta programática de actividades deportivas de la universidad es atractiva.	3,75	61,3%

2022



Servicios Estudiantiles	Media	% Satisfacción
La oferta programática de actividades culturales de la universidad es atractiva.	3,68	61,2%
La universidad promueve la creación de agrupaciones estudiantiles.	3,99	71,9%
Considero que la cantidad de libros en formato impreso y recursos en línea (e-books y revistas electrónicas) de la Biblioteca Central es adecuada para mi carrera.	3,73	63,3%
En general, la infraestructura de las salas de clases es adecuada.	3,24	46,5%
Los espacios físicos de la universidad facilitan mi concentración para estudiar o trabajar. (sala nocturna, biblioteca, entre otros.).	4,05	76,2%
En general, Intranet cubre los requerimientos académicos y administrativos que necesito (inscripción y evaluación de asignaturas, visualizar calificaciones, solicitud de certificados, información administrativa).	3,90	73,0%
Campus virtual es una plataforma útil para el proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes.	4,18	79,3%
Estoy satisfecho(a) con los servicios de apoyos académicos entregados por la universidad (PAAU, PIAA, PACE, etc.).	4,14	76,1%
En general, los espacios para actividades prácticas cumplen con las condiciones necesarias (laboratorios, salas de simulación, etc.).	3,92	71,6%
Los espacios comunes de la universidad se caracterizan por estar limpios y ordenados.	4,16	80,4%
Media de la dimensión	3,92	

Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

Por otra parte, en la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para la dimensión “Convivencia”:

Tabla 4. Grado de satisfacción para la dimensión “Convivencia”

Convivencia	Media	% Satisfacción
La universidad promueve un ambiente favorable para la convivencia, bienestar y calidad de vida de los/as estudiantes en los espacios de la universidad.	4,13	81,1%
Existen normas de convivencia claras para generar un buen ambiente en el aula.	4,13	77,5%
La universidad promueve la importancia que tiene el trato amable y respetuoso por parte de docentes, funcionarios/as, estudiantes.	3,90	68,7%
*Me he sentido excluido de actividades porque otros/as compañeros/as no me han dejado participar en ellas.	4,39 (1,76)	8,4%
*Me he sentido discriminado por mis compañeros/as.	4,46 (1,54)	7,1%
*Me he sentido discriminado por los/as docentes de la universidad.	4,29 (1,71)	10,7%
*Me he sentido discriminado por los/as funcionarios/as de la universidad.	4,58 (1,42)	6,5%
En el aula se promueve la resolución pacífica de conflictos.	4,00	70,2%
Existe respeto hacia el trabajo del docente y de los propios compañeros de aula.	4,33	86,8%
En general los docentes tienen un trato de empatía y amabilidad con los estudiantes.	3,79	68,3%
Me siento parte de la comunidad educativa en la Universidad de La Frontera.	4,01	74,1%
Media de la dimensión	4,23	

Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

*Dado que se trata de ítems negativos, la media de la escala fue transformada a positivo para evitar el sesgo en el cálculo de la media de la dimensión.

Como se puede observar, la media general de los ítems que componen esta dimensión, alcanza un valor de 4,23 de un máximo de 5 puntos. Con estos resultados se evidencia que los estudiantes



consideran que la institución presenta, en general, un buen clima de convivencia, lo cual se refleja en la puntuación promedio de cada ítem (igual o superior a 3,7).

Por último, en la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos para la dimensión “Responsabilidad Social Universitaria y Estudiantil”:

Tabla 5. Grado de satisfacción para la dimensión “Responsabilidad Social Universitaria y Estudiantil”

Responsabilidad Social Universitaria y Estudiantil	Media	% Satisfacción
La universidad es una institución que respeta la diversidad de personas y los derechos humanos.	4,31	84,9%
La universidad cuenta con la infraestructura adecuada para personas en situación de discapacidad. (existencia de rampas, ascensores, señalética adecuada para dificultad visual, etc.).	3,43	54,7%
Las carreras facilitan las condiciones para que estudiantes embarazadas continúen estudiando y finalicen con éxito su proceso formativo.	3,97	68,8%
La universidad apoya a los estudiantes de escasos recursos mediante becas de alimentación, becas totales o parciales.	3,86	67,3%
La universidad cuenta con una oferta alimenticia adecuada para sus estudiantes.	3,29	48,0%
La universidad dispone de programas de salud física y mental para estudiantes que lo necesiten.	3,74	65,0%
La universidad se preocupa de contar con asignaturas que desarrollen la competencia de responsabilidad social.	3,82	68,7%
Participo en actividades de extensión vinculadas a la responsabilidad social (programas relacionados con el apoyo y ayuda a la comunidad).	2,80	36,5%
La universidad promueve la formación de estudiantes con consciencia social.	3,98	75,8%
Me siento representado/a y con apropiación del sello institucional de responsabilidad social en mi quehacer como estudiante.	3,89	71,8%
Media de la dimensión	3,69	

Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

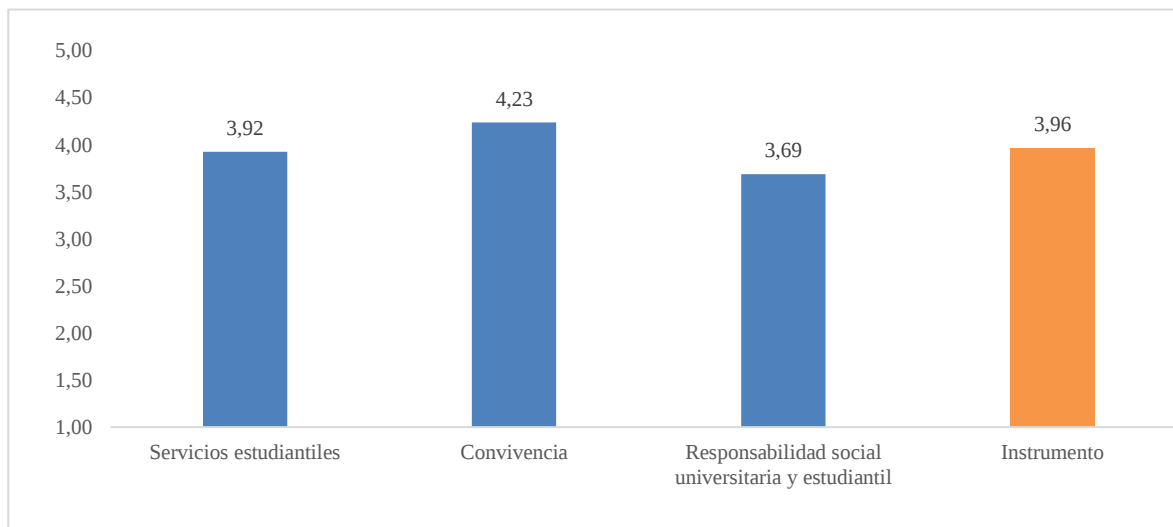
Como se evidencia, la evaluación que hacen los estudiantes en esta dimensión, si bien es positiva con una puntuación media de 3,69 (de un máximo de 5), es algo menor en comparación al resto de las dimensiones. En este sentido, se observan algunos ítems que presentan un menor porcentaje sumatorio, así como una media bajo 3,5 puntos (ítems 2, 5 y 8).

Por otro lado, en el siguiente gráfico se presenta el puntaje medio de satisfacción estudiantil según cada una de las principales dimensiones que componen el cuestionario:

2022



Figura 1. Puntaje medio de satisfacción según dimensión

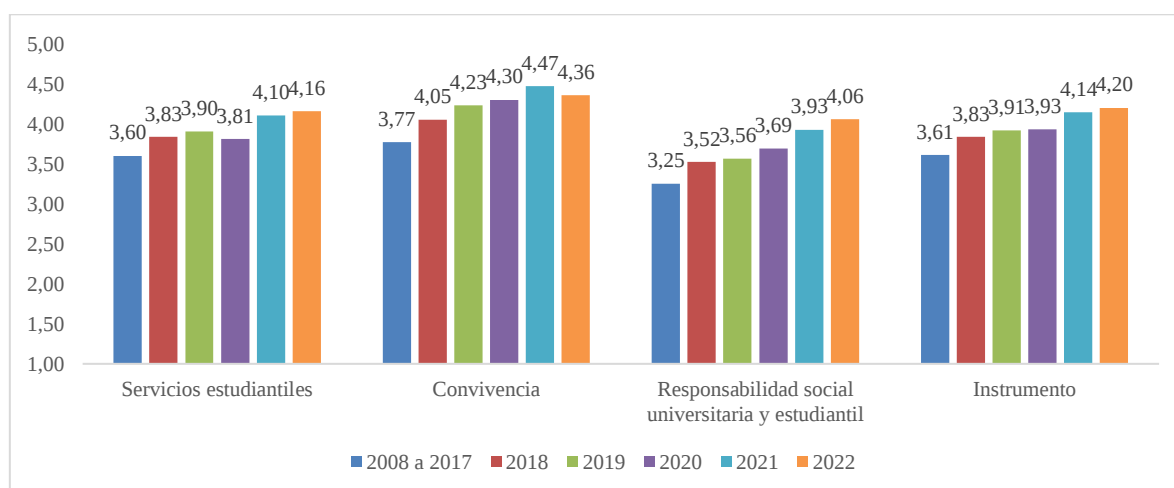


Fuente: encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

Como se puede observar en el gráfico, la dimensión que presenta la puntuación más alta corresponde a Convivencia con 4,23 puntos, seguido por Servicios estudiantiles y Responsabilidad social universitaria y estudiantil, con una puntuación media de 3,92 y 3,69, respectivamente. Junto a ello, si observamos la media global de 3,96, se evidencia una evaluación favorable entre los estudiantes en relación a su experiencia universitaria en la institución.

Por otro lado, en el siguiente gráfico se presenta la media de evaluación para cada una de las dimensiones y el instrumento, según año de ingreso a la universidad. Como se puede observar, existen diferencias en la puntuación promedio para la variable mencionada:

Gráfico 14. Puntaje medio de satisfacción según dimensión y año de ingreso a la universidad



Fuente: Encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)



De esta manera, se evidencia que la puntuación media en cada una de las dimensiones aumenta según el año de ingreso de los estudiantes. Quienes ingresaron a la institución entre los años 2008 a 2017 y quienes ingresaron en el año 2018 presentan un nivel medio de evaluación inferior en relación a los estudiantes que ingresaron entre los años 2019 a 2022.

En este sentido, se destaca que los/as estudiantes de ingreso 2021 y 2022 presentan una puntuación media más alta en su experiencia universitaria en relación al resto de los grupos mencionados. Por lo tanto, se debe observar si estas diferencias son o no estadísticamente significativas. En consecuencia, para los resultados que se presentan a continuación se emplearon pruebas estadísticas paramétricas (ANOVA para varios grupos independientes) y no paramétricas (Kruskal-Wallis para varios grupos independientes), considerando las puntuaciones medias/rangos del instrumento y sus dimensiones:

Tabla 6. Comparaciones de medias/rangos según año de ingreso a la universidad

Variables/Dimensiones (puntuaciones)	Contraste paramétrico Prueba t para la igualdad de medias	Contraste no Paramétrico H de Kruskal-Wallis
	Sig. (bilateral) (Valor-p)	Sig. asintótica(bilateral) (Valor- p)
Servicios estudiantiles	0,001*	0,000*
Convivencia	0,000*	0,000*
Responsabilidad Social Estudiantil y Universitaria	0,000*	0,000*
Instrumento	0,000*	0,000*

Fuente: Encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

*Diferencia de puntuación estadísticamente significativa con un valor-p < 0,05

Como se puede observar, se evidencian diferencias en la puntuación según los diferentes grupos de años de ingreso a la universidad señalados. De esta manera, en ambos tipos de estadísticos se obtiene que las diferencias de medias entre los grupos de ingreso son estadísticamente significativas. Por ello, se puede afirmar, con un nivel de confianza del 95% y un valor-p inferior al 5% establecido, que la diferencia en la puntuación media de evaluación de los/as estudiantes, entre las dimensiones del cuestionario, así como en la escala del instrumento en general, varía o cambia según el año de ingreso.

Junto a ello, también se observa que esta puntuación de satisfacción en relación a la experiencia universitaria en la institución **disminuye** en las generaciones más antiguas (2008 a 2017, 2018 y 2019) en comparación a las generaciones de ingreso más recientes (2020, 2021 y 2022).

Por último, a modo de síntesis, en la siguiente tabla se presenta un análisis correlativo de las puntuaciones medias entre las dimensiones que componen el instrumento:

Tabla 7. Correlaciones paramétricas y no paramétricas para las dimensiones del instrumento



Dimensiones (puntuaciones medias)		Servicios estudiantiles	Convivencia	Responsabilidad Social Universitaria	Instrumento
Servicios Estudiantiles	Pearson	1	0,610**	0,649**	0,909**
	Spearman	1	0,600**	0,646**	0,907**
Convivencia	Pearson	0,610**	1	0,487**	0,825**
	Spearman	0,600**	1	0,500**	0,806**
Responsabilidad Social Universitaria	Pearson	0,649**	0,487**	1	0,809**
	Spearman	0,646**	0,500**	1	0,817**
Instrumento	Pearson	0,909**	0,825**	0,809**	1
	Spearman	0,907**	0,806**	0,817**	1

****La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: Encuesta de Satisfacción Estudiantil sobre Experiencia Universitaria (2022)

Como se puede observar, se presenta una correlación medio-alta entre los pares de las dimensiones del cuestionario, entre ellas y en relación con la media global del instrumento. El valor en casi todos los pares de variables alcanza un valor sobre 0,5. Esto, considerando tanto el análisis paramétrico (Pearson) como no paramétrico (Spearman). De esta manera, se puede observar que cada una de las correlaciones que se presentan en la tabla son estadísticas significativas con un nivel de confianza del 0,99%, con un valor-p inferior a 0,01.

4. Conclusiones

A partir de los resultados presentados, se evidencia, en general, una experiencia positiva favorable de los/as estudiantes de la universidad en relación a su experiencia en la institución. En otras palabras, la puntuación media de cada una de ellas da cuenta de una evaluación positiva que hacen los/as encuestado/as de su experiencia estudiantil en la universidad. La puntuación media del instrumento se encuentra en 4 puntos de un máximo de 5 (específicamente, 3,96 puntos).

En la dimensión de “Servicios estudiantiles” se observa una media cercana a los 4 puntos (3,92), en el que gran parte de las afirmaciones son evaluadas de manera positiva por parte los/as estudiantes, con excepción del ítem referido a la infraestructura de las clases. Junto a ello, en el caso de la dimensión “Convivencia”, se observa una puntuación, incluso, más alta (4,23), en el que los aspectos vinculados a discriminación **no** se manifiestan en la institución, mientras que gran parte de los/as encuestados sienten que efectivamente hay un respeto, sobre todo, entre los docentes y compañeros/as del aula de clases. En cuanto a la dimensión “Responsabilidad social universitaria y estudiantil”, se evidencia una puntuación promedio un poco más baja (3,59) en comparación a las dimensiones “Servicios estudiantiles” y “Convivencia”.

Por otro lado, respecto de los grupos de comparación, se evidencia diferencias en la puntuación media/rangos sobre experiencia estudiantil universitaria, particularmente, en relación al año de ingreso a la universidad. En esta última variable, las diferencias son estadísticamente significativas según contrastes paramétricos y no paramétricos. Se observa que el nivel de evaluación estudiantil universitaria, según estos grupos de comparación referidos al año de ingreso a la institución – 2008 a 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 –, disminuye entre las generaciones antiguas y aumenta en las generaciones nuevas de ingreso, lo cual constituye un insumo fundamental para el análisis de la permanencia estudiantil en contextos vulnerables desde la gestión institucional universitaria (con el



establecimiento de mecanismos para que el estudiante pueda terminar su ciclo formativo en la institución). Por último, si evidencia una correlación significativa entre las escalas del instrumento.

Referencias

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: three instruments compared. *International Journal of Research Method in Education*, Vol. 29 No. 1, pp. 71-89.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de Beira Interior. *Revista Internacional de Mercado Público y No lucrativo*, Vol. 1, pp. 73 – 88.
- Aldridge, S., & Rowley, J (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality assurance in education*, Vol. 6(4), pp. 197-204.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31, 528-540.
- Basheer Al-Alak A.M. (2009). “Measuring and Evaluating Business Students Satisfaction Perception at Public and Private Universities in Jordon”. *Asian Journal of Marketing*, pp. 1- 19.
- Bigné, J., Moliner, M.,Vallet T., & Sánchez, J. (1997). “Un Estudio Comparativo de los Instrumentos de Medición de la Calidad de los Servicios Públicos”. *Revista Española de Investigación de Marketing. ESIC*, Vol. 1, pp. 33-53.
- Cardena-Badilla, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores *Industrial Data*, Vol. 18, pp. 9 – 18.
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., & Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, Vol. 5, pp. 261 – 274.
- Capelleras, J. & Veciana, J. (2004). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 13., pp. 55-72.
- Camisón, C., Gil, M., & Roca, V. (1999). Hacia Modelos de Calidad de Servicio Orientados al Cliente en las Universidades Públicas: el Caso de la Universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 5., pp. 69-92.
- Casanueva, C., Peribañez, R., & Rufino, J. (1997). Calidad Percibida por el Alumno en el Servicio Docente Universitario: Desarrollo de una Escala de Medida. En M. Ruiz (ed.). *XI Congreso Nacional AEDEM*, Lleida, Vol. 2, pp. 27-34.
- De La Fuente, H., Navarro, M., & Reyes, M. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Revista Chilena de Ingeniería*, Vol. 18, pp. 350 – 363.
- Grubet, T., Fub, S., Voss, R., & Glaeser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23 (2), pp. 105 - 123.
- Gento, S., & Vivas., M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su Educación. *Revista de Acción Pedagógica*, Vol. 12, pp. 16 – 27.
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles. F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, Vol. 3, pp. 46 – 56.
- Joseph, M., & Joseph, B. (1997). Service Quality in Education: a Student Perspective. *Quality in Assurance in Education*. Vol. 5., pp. 15-21.
- Komal, R., & Kumar, M. (2013). Quality Measures in Higher Education: A review and conceptual model. *National Institute of Industrial Engineering. Journal Of Research in Business and Management*, Vol. 3, pp. 23 – 40.
- Kwan, P. & Ng, P. (1999). Quality Indicators in Higher Education-Comparing Hong Kong and China’s Students. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 14., pp. 20-27.
- Long, P. (1999). Measuring the satisfaction gap: education in the market-place. *Journal Total Quality Management*. Vol. 10, p.772-778.
- LeBlanc, G. & Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in Business Education: An Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality. *International Journal of Educational Management*. Vol. 11., pp. 72-79.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Revista de Docencia Universitaria*, Vol. 10, pp. 29 – 47.

2022



Owlia, M., & Aspinwall, E. (1996). Quality in higher education: a survey. *Total Quality Management*. Vol. 7., pp. 161-171.

Poh Ju, P., & Ainon, Abu. (2006). Measuring Student's Satisfaction For Quality Education in a E-Learning University. *Unitar Journal*, Vol. 2, pp. 11 – 21.

Righi, A., Jorge, S., Angeli, A. (2006). Escala de Satisfação como a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, Vol. 5, pp. 11-20.

Tinto, V. (1986). Theories of student departure revisited. In D. Smart (Ed.), *Higher Education Handbook of Theory and Research*, Vol. 2. New York: Agathon Prees.

Tinto, V. (1997). Classrooms as communities: Exploring the educacional carácter of student experience. *Journal of Higher Education*, 68(6), 599-623.

Tinto, V. (1998). Colleges as communities: taking research on student persistence seriously. The educational carácter of student experience. *Review of Higher Education*, 21(2), 167-177