



Informe de Experiencias de Estudiantes en Proyectos Colaborativos de Vinculación con el Medio 2020



www.uss.cl



UNIVERSIDAD CON PROYECCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCTORADO

INFORME DE EXPERIENCIAS DE ESTUDIANTES EN PROYECTOS COLABORATIVOS DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO 2020

A continuación, se entrega un informe de la experiencia de estudiantes que participaron de los Proyectos Colaborativos de Vinculación con el Medio en 2020, basado en los instrumentos de satisfacción aplicados a 707 estudiantes. El documento contiene una breve definición y contextualización de la satisfacción académica; se describe luego la metodología de aplicación y análisis; se muestran los principales resultados del año; y, se entregan algunas conclusiones generales a partir de lo obtenido.

Satisfacción académica

La satisfacción se entiende como la congruencia entre las expectativas que una persona tiene sobre una actividad -o servicio- en que participará y la percepción de aquello que efectivamente fue vivido -o le fue entregado-¹. Esta congruencia puede clasificarse tanto en expectativas asociadas a la propia Experiencia, como en expectativas asociadas a los Resultados que se obtendrán con el proceso vivido. En este caso, estas medidas de Resultados y Experiencias están asociadas a lo que se conoce también como medidas de “Satisfacción académica”, siendo la congruencia entre las expectativas de los estudiantes respecto de las acciones o experiencias vividas durante su proceso de formación académica².

El hecho de medir la satisfacción entrega a los participantes la oportunidad de expresar su visión sobre los servicios que reciben o las experiencias que viven³, esto posibilita y fomenta una mayor alianza o vinculación⁴. Además, altos niveles de satisfacción pueden sugerir que se han cubierto sus necesidades⁵, permitiendo generar acciones centradas en ellas.

Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad de las instituciones y sus iniciativas, proyectos o programas es evaluar la satisfacción de quienes participan, esto permite conocer cómo han vivido aquella experiencia. Los estudiantes se entienden como los principales actores -o participantes- de las universidades, y serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de las acciones⁶. Conocer la satisfacción de los estudiantes en las instituciones de educación superior sirve como un indicador para la evaluación de la calidad educativa, que resulta ser de una importancia primordial⁷. La satisfacción de los estudiantes conlleva mejorar la productividad académica y los diferentes elementos del proceso formativo, esto tiende a reducir el absentismo, el

¹ Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). *Aula abierta*, 39(3), 73-84.

² Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3(6), 46- 56.

³ Palominos, P. I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A. y Lippi, L. M. (2016). Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18).

⁴ Bunge, E. L., Maglio, A. L., Musich, F. M., & Savage, C. (2014). Consumer satisfaction with private child and adolescent mental health services in Buenos Aires. *Children and Youth Services Review*, 47, 291-296.

⁵ Athay, M. M., & Bickman, L. (2012). Development and psychometric evaluation of the youth and caregiver Service Satisfaction Scale. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 39(1-2), 71-77.

⁶ Román, J. C., Franco, R. T. y Gordillo, A. E. (2015). Satisfacción estudiantil sobre servicios recibidos en la universidad: percepción de egresados. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112.

⁷ Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122.

traslado de un programa a otro, aumentar la retención o persistencia, y es considerado como un requisito para lograr el éxito en el aprendizaje^{8 9}.

Es importante incorporar las opiniones de los estudiantes de educación superior a los sistemas de calidad para mejorarlos^{10 11}. Particularmente en el ámbito de la vinculación con el medio, se plantea que su percepción positiva -por parte de los estudiantes- tiene directa relación con una mejora en la experiencia universitaria general, así como también con el desarrollo de instituciones universitarias de calidad¹².

En la Universidad San Sebastián (USS), la Vinculación con el Medio y la iniciativa Proyectos Colaborativos, se sustentan en los principios de co-construcción y bidireccionalidad. El primero de estos principios reconoce la significancia de que actores internos y externos se articulen en miras del logro de objetivos comunes. Para ello, es fundamental la implementación de un diseño participativo en colaboración con diversos actores del mundo público y/o privado, organizaciones de la sociedad civil y/u otras instituciones de educación superior. Por otra parte, el principio de bidireccionalidad orienta a generar un impacto tanto a nivel interno como externo; el primero, mediante la creación de espacios experienciales de formación para los estudiantes que permitan su desarrollo integral como ciudadanos, oportunidades de crecimiento para los docentes y la retroalimentación del currículum de los programas de estudio, identificando oportunidades del entorno e impulsando un desarrollo institucional conectado con la realidad del país y la comunidad; y el segundo, a través del beneficio directo y la generación de capacidades en las comunidades que son el centro de cada intervención, aportando adicionalmente al diseño, implementación y evaluación de la política pública desde el territorio.

De esta manera, resulta relevante conocer la percepción de los estudiantes sobre estas experiencias, en tanto información que permite evaluar su desarrollo a nivel de los impactos internos, y retroalimentar e implementar planes de mejora al detectar ciertas problemáticas desde la percepción de los estudiantes participantes de los Proyectos Colaborativos.

Finalmente, los Proyectos Colaborativos se configuran a partir de la relación colaborativa entre la Universidad y los actores presentes en el territorio, recogiendo capacidades locales que aportan valor al diseño e implementación de soluciones, desde un nuevo conocimiento que genera una contribución directa a la sociedad. A su vez, esta experiencia constituye un tipo de aprendizaje activo, tanto para estudiantes como para los actores involucrados, vivencia que se desarrolla en una colectividad no competitiva, ya que busca construir soluciones que impacten positivamente a su entorno y al país.

⁸ Caballero, C. C., Abello, R. y Palacios, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 98-111.

⁹ Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

¹⁰ Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., y Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484.

¹¹ Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.

¹² Vázquez, J.L., López-Aza, C. y Lanero, A. (2015). University Social Responsibility as Antecedent of Students' University Experience. *Responsibility and Sustainability*, 3(3). 33-46

METODOLOGÍA

Al finalizar los proyectos ejecutados en el año 2020, se aplicó una encuesta a los estudiantes participantes cuyo objetivo fue nutrir con información primaria al sistema de monitoreo de VcM. Este instrumento se aplica anualmente de manera periódica, permitiendo identificar los aspectos con mayor y menor valoración como resultado de esta experiencia, junto con cambios a lo largo del tiempo.

El instrumento fue autocompletado a través de la aplicación móvil de estudiantes de la Universidad San Sebastián. El tamaño final de la muestra obtenida fue de 707 estudiantes, utilizando como criterio de inclusión solo a las encuestas de estudiantes que estaban declarados en los informes de avance y cierre de los proyectos respectivos.

El instrumento posee dos dimensiones, a saber: i) percepción respecto a los aprendizajes logrados, desarrollo de habilidades y su desempeño (resultados); y ii) apreciación sobre la ejecución del proyecto y el aporte a la comunidad (experiencias). Además, para el periodo de ejecución de proyectos 2020, se incorporó un ítem específico para conocer la capacidad de la USS y los Proyectos Colaborativos de adecuarse al contexto de Pandemia. Para hacerse una idea de la distribución de los ítems en estas dimensiones ver Tabla 1.

Tabla 1. Medidas e ítems de la encuesta

Dimensiones	Ítem
Medidas de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué tan significativo para tu formación fue participar en este Proyecto Colaborativo? - Poner en práctica contenidos de una asignatura - Potenciar y fortalecer tus desempeños profesionales - Desarrollar habilidades transversales (Pensamiento crítico y reflexivo; Resolución de problemas; Comunicación; Manejo de información; Colaboración; Ser un ciudadano responsable) - Fortalecer valores Sebastianos (Búsqueda de la verdad; Vocación por el trabajo bien hecho; Honestidad; Responsabilidad; Solidaridad; Alegría; Superación) - Evaluación de aprendizajes - ¿Cómo calificas la contribución que este Proyecto Colaborativo tuvo para la comunidad externa?
Medidas de experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - ¿El proyecto cumplió con las expectativas que tenías al inicio de tu participación? - ¿Has comentado a tus compañeros sobre tu participación en proyectos colaborativos? - ¿Recomendarías a tus compañeros participar en Proyectos Colaborativos? - Vinculación con campo laboral - Evaluación global del proyecto - Expectativas
	<ul style="list-style-type: none"> ➡ Adecuación de implementación en contexto de pandemia

RESULTADOS

Para el análisis de las respuestas se aplicaron estadísticos descriptivos y medidas de heterogeneidad. De esta manera se obtuvieron una serie de resultados que son expuestos a continuación.

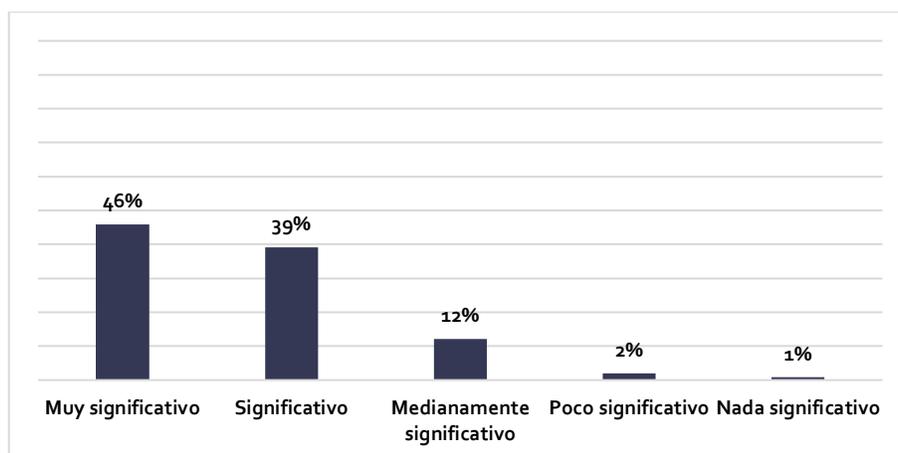
Los resultados se estructuran en dos subapartados:

- i) Orientado a los ítems de Resultados de la encuesta, los cuales recogen el impacto de las experiencias de Proyectos Colaborativos según: si fueron significativas, su relación con los contenidos vistos en la carrera, si fortalecerá su desempeño como futuro profesional, si permitirá desarrollar habilidades transversales y valores USS y cómo sienten que impactan los proyectos en las comunidades externas;
- ii) Los ítems asociados a medidas de Experiencias, en los que describe a la vinculación con el campo laboral, su satisfacción global, si se cumplieron sus expectativas, si recomendarían vivenciar Proyectos Colaborativos a sus pares y si consideran a este una actividad de vinculación con el medio.

Medidas de resultado

Respecto de lo significativo que resultó la experiencia, el 85% señala que fue o Muy significativa (46%) o Significativa (39%). Esto habla de una alta significatividad percibida respecto de Proyectos Colaborativos. El 12% señala que fue Medianamente significativa. Adicionalmente, un 2% señala que la experiencia fue Poco significativa y un 1% que no fue Nada de significativa (n= 707).

Figura 1. Percepción de la importancia de Proyectos Colaborativos para la formación profesional



Similares resultados se pueden evidenciar respecto de la aplicabilidad de lo aprendido en los Proyectos Colaborativos a otros contextos. Un 83% cree que le permitió desarrollar habilidades transversales, un 82% que la experiencia fortalecerá su

Desempeño profesional futuro, un 80% que contribuyó a conocer la realidad y conectar con las problemáticas de ésta. Más atrás un 79% señaló que le permite afrontar de mejor manera los desafíos profesionales, mientras que un 78% que pudo poner en práctica los contenidos de una asignatura de su carrera. Finalmente, un 63% cree que contribuyó a fortalecer los Valores Sebastianos (n= 707).

Figura 2. Importancia de la experiencia en Proyectos Colaborativos



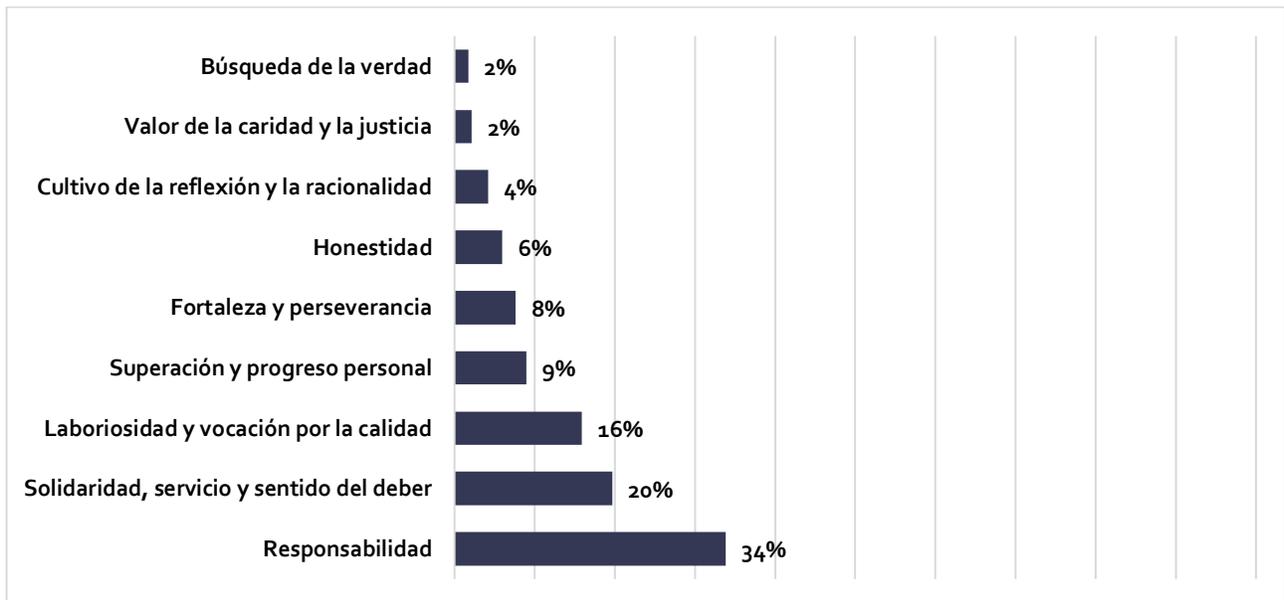
Dentro de las habilidades transversales que contribuyen a fortalecer los Proyectos Colaborativos (n= 707), destaca por sobre todo como muy fortalecida o fortalecida la comunicación (79%), la colaboración (79%) y el manejo de información (79%). Le siguen en relevancia el ser un ciudadano responsable (78%), la creatividad (76%) y la adaptación y flexibilidad (76%). Por último, aparecen el desarrollo de un pensamiento crítico y reflexivo (73%), y la resolución de problemas (72%).

Figura 3. Fortalecimiento de habilidades transversales



Según la relevancia otorgadas por los estudiantes al fortalecimiento de los diversos valores Sebastianos (n= 590), es posible destacar como el valor más fortalecido a partir de los Proyectos Colaborativos es la responsabilidad (34%), la solidaridad, servicio alegre y sentido del deber (20%) la laboriosidad por el trabajo bien hecho (16%) y el espíritu de superación y progreso personal (9%). Los valores que menos destacaron fueron la fortaleza y perseverancia (8%), la honestidad (6%), el cultivo de la reflexión y la racionalidad (4%), la caridad y la justicia (2%), y, la búsqueda de la verdad (2%).

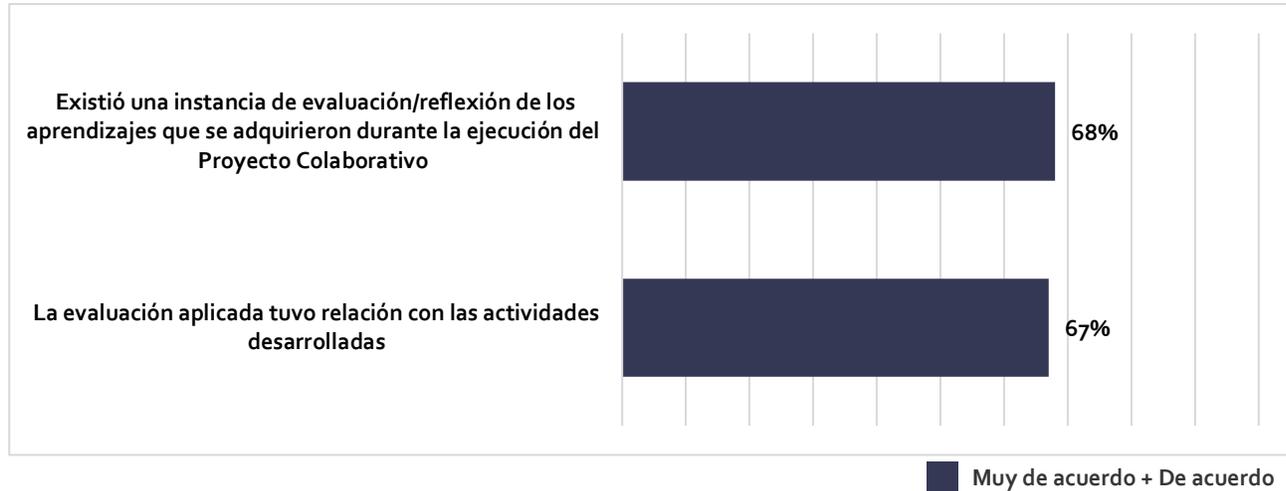
Figura 4. Ponderación del fortalecimiento de valores Sebastianos



En relación con los mecanismos de evaluación de los aprendizajes, los estudiantes (n= 707) en el 68% de los casos señalaron que efectivamente existió una instancia de evaluación/reflexión sobre los aprendizajes adquiridos en el Proyecto Colaborativo.

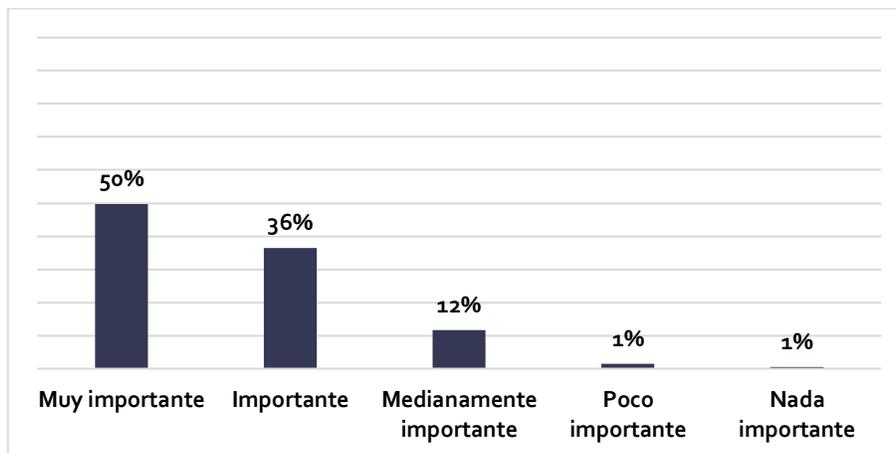
Asimismo, un 67% señaló que la evaluación aplicada tuvo directa relación con las actividades desarrolladas.

Figura 5. Evaluación de los aprendizajes a raíz de la experiencia



Finalmente, respecto de la contribución de los Proyectos Colaborativos a las comunidades externas, el 50% cree que estas fueron de Muy alta importancia (n= 707). Un 36% le atribuyó Importancia, mientras que el 12% le dio una Mediana importancia. El 1% le dio Poca importancia al impacto en las comunidades beneficiadas, mientras que el 1% restante señaló que esto fue Nada de importante.

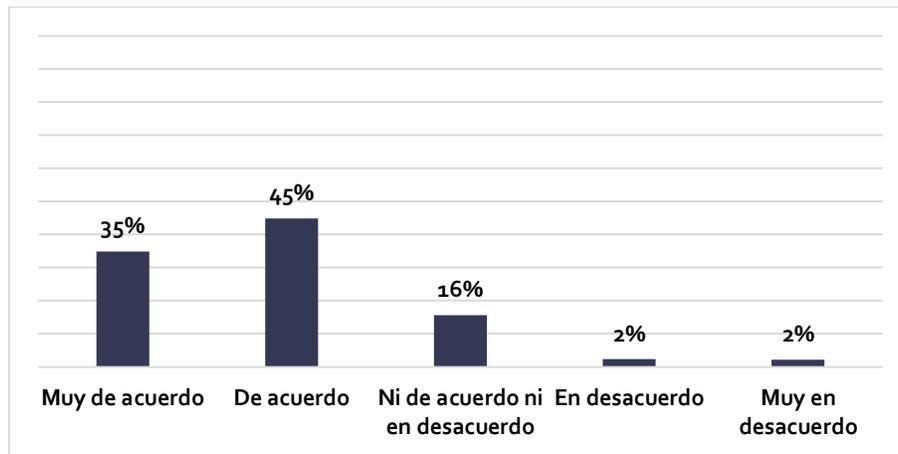
Figura 6. Nivel de importancia de Proyecto Colaborativo en la comunidad beneficiada



Medidas de experiencia

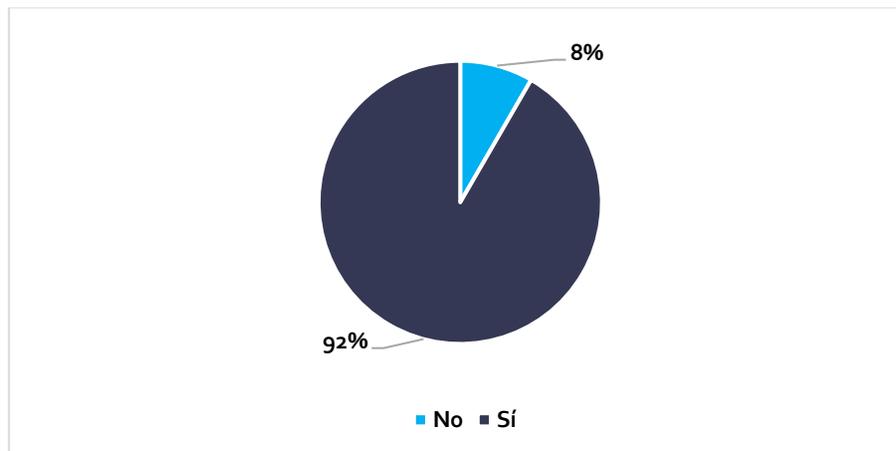
Respecto de si la experiencia de Proyectos Colaborativos cumplió con las expectativas formuladas antes de entrar a este (n= 707), el 35% se declaró Muy de acuerdo, el 45% de Acuerdo, y el 16% Ni en acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, un 2% se manifestó en Desacuerdo y un 2% se planteó Totalmente en desacuerdo.

Figura 7. Percepción del cumplimiento de expectativas a partir de Proyectos Colaborativos



Cuando se les preguntó si participar en los Proyectos Colaborativos les permitió vincularse con su futuro campo laboral el 92% de los estudiantes respondió que Sí, siendo solo para un 8% una respuesta Negativa.

Figura 10. Vinculación con el campo laboral



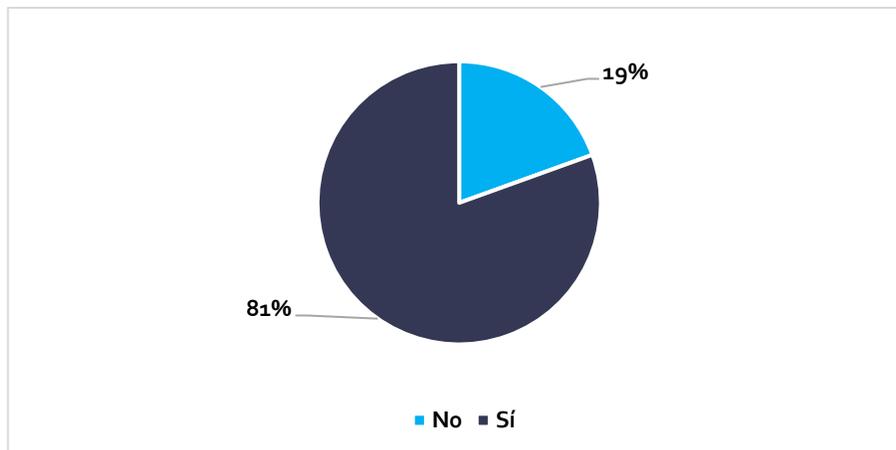
Asimismo, dentro de los aspectos más significativos en este vínculo con el campo laboral, destacan: el comprender las problemáticas de las comunidades o personas (75%), el relacionarse con las personas desde un rol profesional (71%), el entender cómo aportar a las personas desde el rol profesional (69%) y, por último, onocer a los representantes de las organizaciones externas y potenciales relaciones laborales (53%).

Figura 11. Ámbitos del campo laboral desarrollados en la experiencia



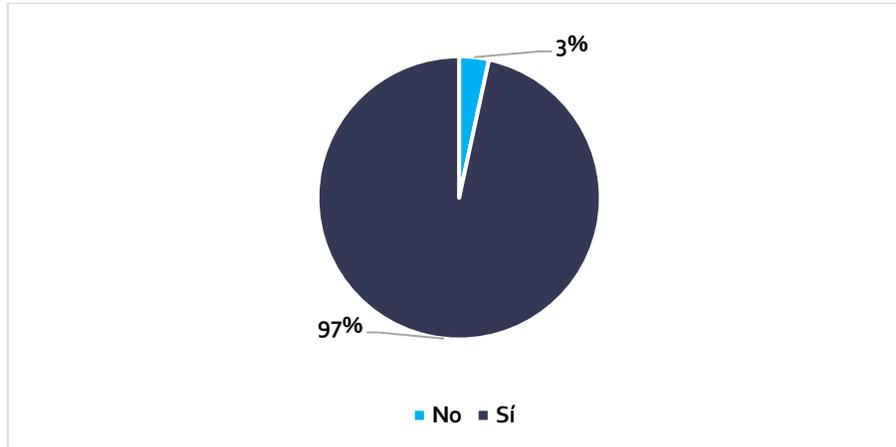
En lo que respecta a la comunicación entre los compañeros sobre la experiencia vivida al interior de Proyectos Colaborativos (n= 707), existe un alto grado (81%) de conversación (Sí) sobre la temática entre los compañeros de los estudiantes participantes.

Figura 12. ¿Has comentado a tus compañeros sobre tu participación en proyectos colaborativos como experiencia de aprendizaje?



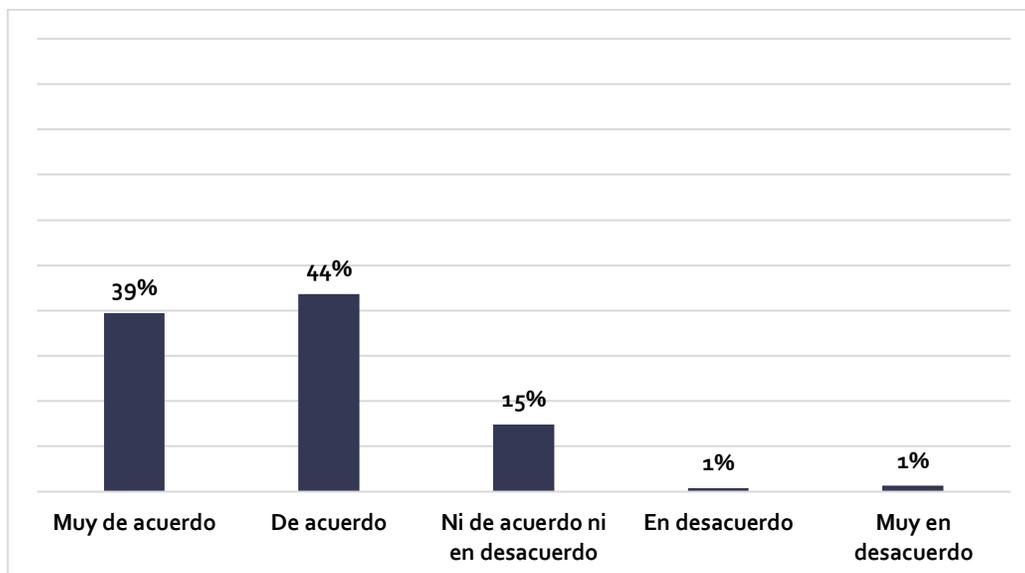
Estos resultados son aún mejores a la hora de señalar si recomendarían a sus compañeros a vivir similares experiencias en el contexto de los Proyectos Colaborativos, donde un 97% señala que Sí compartirían su experiencia con sus pares.

Figura 13. ¿Recomendarías a tus compañeros participar en Proyectos Colaborativos?



Por último, se consultó a los estudiantes (n= 707) respecto de si el Proyecto enfrentó adecuadamente los desafíos que implicó su implementación en un contexto de pandemia. La mayoría se manifestó Muy de acuerdo (39%) o De acuerdo (44%), seguidos de aquellos que consideraron que estaban Ni de acuerdo ni en desacuerdo (15%), dejando para el final con un 1% a quienes estuvieron en Desacuerdo o Muy en desacuerdo.

Figura 14. Evaluación de la ejecución de Proyectos Colaborativos en contexto de pandemia



CONCLUSIONES

A nivel general, se puede constatar que la experiencia de Proyectos Colaborativos en su año 2020 generó una alta satisfacción entre el estudiantado, lo que se refleja tanto en las medidas de Resultados como de Experiencias, obtenidas a partir del proceso. A su vez, las modificaciones introducidas en el instrumento por motivo de pandemia permitieron reflejar lo vivenciado por los estudiantes sin sobrecargar la aplicación del instrumento, prescindiéndose de algunos ítems aplicados en años anteriores.

Se pudo constatar que, variando según ítem y dimensión, entre un 53% y un 95% de los estudiantes mostraban una satisfacción positiva con su experiencia. Dentro de este grupo, entre un 35% y un 50% muestran niveles Muy altos, mientras que entre un 20% y un 45% muestran resultados considerables como Altos.

En la dimensión de Resultados solo entre un 3% y un 10% de los estudiantes señaló un grado de satisfacción Baja, lo que se puede interpretar como una percepción negativa de los resultados que obtiene Proyectos Colaborativos. También, entre un 10% y 12% se declaró con una satisfacción moderada.

En la dimensión de Experiencias los porcentajes negativos son similares, rondando entre un 2% y 10% de las respuestas. En este sentido, en términos generales los resultados obtenidos en las medidas de satisfacción con la Experiencia y con los resultados son más bien positivos (>90%).

En base a medidas de significancia utilizada en otros casos (>70%¹³), se puede señalar que los resultados de satisfacción obtenidos son indicadores de la calidad educativa de la experiencia de Proyectos Colaborativos para los estudiantes de la USS. En este sentido, estos estudiantes manifiestan altos indicadores de satisfacción, lo que es un correlato de una serie de aspectos positivos y fortalezas de estos proyectos. Esta valoración positiva que entregan a los Proyectos Colaborativos, es un fuerte indicador de que es una experiencia formativa significativa, enriquecedora, satisfactoria y útil para los estudiantes que participan.

Una de las fortalezas que se observa en estos resultados, refiere a que existe una fuerte congruencia entre las expectativas de los estudiantes y su percepción del impacto de la implementación de la iniciativa, lo que se condice con la alta satisfacción estudiantil de la que se ha venido hablando.

Al observar los resultados obtenidos sobre la percepción de aporte al desarrollo de Valores Sebastianos, es llamativo que aquellos con indicadores más altos coincidan con las capacidades que la evidencia sobre vinculación con el medio ha mostrado como fortalecidas desde la participación de estudiantes en actividades similares a los Proyecto Colaborativos¹⁴. La disposición ética a trabajar con otros -y con sentido de

¹³ Álvarez Botello, J., Chaparro Salinas, E. M., y Reyes Pérez, D. E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26.

¹⁴ Hahn, T. W. (2016). The relationship of participation in service learning courses and alumni civic-mindedness and effectiveness working with diversity. Research Brief, IUPUI Center for Service and Learning, Indianapolis, IN.

responsabilidad- para el logro del bien común que se relaciona a participar en actividades de vinculación con el medio, podría asimilarse a los valores de “Responsabilidad”, “Solidaridad, servicio y sentido del deber”, “Laboriosidad y vocación por la calidad”.

Considerando que los estudiantes valoran y perciben de manera positiva su experiencia en Proyectos Colaborativos, este alto grado de satisfacción puede verse como capaz de impactar positivamente sobre la experiencia universitaria y formativa, siendo un elemento que aporta en la calidad institucional de la USS. Particularmente respecto a los principios de la VcM, se identifica que la experiencia de Proyectos Colaborativos es implementada y obtiene resultados positivos en relación a la co-construcción y bidireccionalidad. En especial, respecto de la bidireccionalidad, los estudiantes perciben y constatan el desarrollo tanto de aprendizajes profesionales y personales (85%), como también el alto impacto de los proyectos en las comunidades externas (86%).

Por último, cabe destacar que el 83% de los participantes expresó respuestas satisfactorias respecto de la aplicación de los Proyectos Colaborativos en contexto de pandemia, siendo esto remarcado como algo deficiente o insatisfactorio por tan solo el 2% de los 707 estudiantes que respondieron el instrumento.



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

