



**“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS ACERCA
DE LAS ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES OFRECIDAS POR LA
UNIVERSIDAD DE TALCA”**

**MARINIEVES GRANDÓN CANCINO
KARINA SEPÚLVEDA ROJAS**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

Debido a la importancia de las actividades extra-académicas en la formación profesional integral de los alumnos, el objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Talca, Campus Lircay, con las actividades extracurriculares ofrecidas por esta casa de estudios.

La investigación se basó en la obtención de los atributos más relevantes para los estudiantes, que posteriormente fueron evaluados utilizando una adaptación del modelo Servqual (Service Quality) de medición de calidad del servicio, a través de un cuestionario que contrastó las expectativas con la percepción real de los alumnos mediante el análisis factorial de un total de veinte afirmaciones contenidas en el instrumento de medición. Para esto, fue necesario utilizar el software SPSS (Statistics Paking for Social Sciencie), que agrupó las variables en cinco factores: Empatía y Desarrollo de Ambiente Universitario, Conocimiento y Apoyo de Ideas, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta a Necesidades Crecientes, Instrumentos Recreativos.

Además de la medición del servicio actual, se incluyó en esta investigación un ítem clasificado como Hallazgos de la Indagación, descubierto en la investigación exploratoria del tema en cuestión y que está referido a la ponderación de diez propuestas hechas por los estudiantes para mejorar el desempeño de la universidad, a través del análisis factorial y estandarización de

estas variables, lo que permitió reflejar el grado de importancia real que cada una de ellas tiene para los alumnos.

Los resultados obtenidos de este estudio, presentan un panorama poco favorable para Universidad de Talca, con altas expectativas para cada uno de los factores y baja evaluación del desempeño real de las actividades extracurriculares ofrecidas. De acuerdo a estas conclusiones, se incluyeron recomendaciones, tanto para los cinco factores del servicio actual, como para las tres mayores preferencias de los estudiantes en cuanto a las propuestas descritas, que conducen a obtener evaluaciones positivas en estudios posteriores.