

Juntos en el proceso formativo: El impacto de Colaboradores y Administrativos en la Experiencia Universitaria

Colaboradores o administrativos cumplen un rol fundamental en la generación de una experiencia universitaria satisfactoria ya que se relacionan cotidianamente con los estudiantes entregando servicios que apoyan y fortalecen el proceso formativo. De este modo, pueden ser considerados como personal “para-docente” (Hahzad et al., 2016) en tanto contribuyen al crecimiento y desarrollo de los estudiantes durante su etapa universitaria (NASPA, 2012).

El entorno universitario es un elemento fundamental a la hora de evaluar la satisfacción con esta experiencia formativa. Y es que elementos académicos y sociales, tanto tangibles como intangibles, influyen al considerar qué tan a gusto se siente el estudiante en este espacio (Oldfield y Baron, 2000; Mayhew et al., 2016).



Las instituciones educativas se preguntan por cómo responder a las expectativas de los estudiantes sobre su entorno, considerando distintos aspectos sociales y académicos en un contexto de diversificación estudiantil y creciente exigencia de comprender las necesidades asociadas (Oldfield, 2000; Audin y Davy, 2003; Hanaysha et al., 2011; Mayhew et al., 2016). Con todo, la evidencia reconoce que no solo la docencia sino además los servicios asociados al proceso de enseñanza aprendizaje, son críticos a la hora de medir calidad del proceso formativo (Hill et al., 2003). Sumado a ello, advierte sobre el rol crítico que juegan los profesionales de servicios a la hora de estimular la vida universitaria a nivel personal, social, cultural y cognitivo (Ciobanu, 2013).

Los colaboradores son de vital importancia para la promoción de una experiencia universitaria satisfactoria considerando que ésta toma forma a través de todas las interacciones de los estudiantes con su entorno (Mayhew et al., 2016). Para los estudiantes, son los colaboradores quienes, a través del contacto directo, personifican los servicios entregados. Ello porque su disposición, actitud e incluso apariencia, se vuelven señales tangibles de la experiencia (Oldfield, 2000). Así, el factor interpersonal es lo más relevante para el estudiante al momento de relacionarse con su entorno y evaluar los servicios ofrecidos (Ibíd.).

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL IMPACTO DE COLABORADORES O ADMINISTRATIVOS EN LA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA

- **ENFOQUE DE ASOCIACIÓN:**

La mayoría de las veces, los estudiantes no distinguen al staff administrativo del docente, por lo que esperan que todos los profesionales de la universidad trabajen coordinadamente en la entrega de servicios (Oldfield, 2000). En consecuencia, se sugiere un involucramiento activo, reflexión y comunicación permanente de todos los miembros de la comunidad, a través de un enfoque de asociación que promueva conjuntamente una experiencia universitaria satisfactoria (Thomas, 2012).

- **CONSIDERAR SERVICIOS ASOCIADOS A LAS NECESIDADES DE LOS DISTINTOS MOMENTOS DE LA TRAYECTORIA FORMATIVA:**

A medida que el estudiante avanza en la trayectoria formativa, la evaluación que hace de los servicios es más crítica. Junto a ello, los va considerando “menos esenciales” y “más deseables” para el desarrollo de su vida universitaria (Oldfield, 2000). En este marco, se sugiere adecuar la entrega de servicios según tipo de servicio requerido en las distintas etapas de la trayectoria universitaria, a saber, ingreso, mitad de carrera y egreso.

Si necesitas más información y/o tienes preguntas o sugerencias contacta a

experiencia@uss.cl

REFERENCIAS

Ciobanu, A (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 169-173.

Hanaysha, J. R., Abdullah, H. H., & Warokka, A. (2011). Service quality and students' satisfaction at higher learning institutions: The competing dimensions of Malaysian universities' competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, 2011, 1-10.

Hahzad, K., Irshad, A., Nawaz, M., Shahid, Z. (2016). Relationship between students, teachers and admin staff in institutions Higher Education. 4. 34-41.

Hill, Y., Lomas, L., MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 1, pp. 15-20.

Mayhew, M. J., Rockenbach, A. N., Bowman, N. A., Seifert, T. A., & Wolniak, G. C. (2016). How college affects students: 21st century evidence that higher education works. John Wiley & Sons.

NASPA- Student Affairs Administrators in Higher Education (2012) Oldfield, B. M. & Baron, S. (2000). Students' perception of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8 (2), 85-95

Thomas, L. (2012). Building student engagement and belonging in higher education at a time of change: Final report from the What works? Student retention & success programme | Higher Education Academy.