

SATISFAÇÃO COM LAS EXPERIÊNCIAS ACADÉMICAS: VARIÁVEIS PREDICTORAS EN ESTUDANTES UNIVERSITARIOS DE MOZAMBIQUE

SATISFAÇÃO COM EXPERIÊNCIAS ACADÉMICAS: VARIÁVEIS PREDITORAS EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS DE MOÇAMBIQUE

SATISFACTION WITH ACADEMIC EXPERIENCES: PREDICTOR VARIABLES IN MOZAMBIQUE UNIVERSITY STUDENTS

Farissai Pedro CAMPIRA¹
Paulo Zebo BULAQUE²
Leandro Silva ALMEIDA³

RESUMEN: Este artículo analiza el impacto de variables personales y de contexto en la (in)satisfacción con las experiencias académicas por parte de estudiantes de la Universidad Licungo en Mozambique. En el estudio participaron 711 estudiantes, siendo 472 (66,4%) varones. Se aplicó online un cuestionario que contenía ítems de descripción social y académica de los estudiantes, así como de evaluación de la satisfacción con las experiencias académicas. Con base en el modelo de regresión jerárquica, la edad de los estudiantes, las variables de desempeño (e.g., nivel de participación en las clases, intención de cambiar de curso) y las variables contextuales (e.g., cambio de residencia para asistir al ES, ocupación del estudiante) se presentarán predictores significativos de la (in)satisfacción de los estudiantes con sus experiencias académicas. Los resultados de este estudio sugieren la necesidad de implementar estrategias de gestión universitaria más centradas en las características individuales y el contexto de los estudiantes, con el objetivo de mejorar la prestación de servicios y la satisfacción de los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Enseñanza superior. Estudiantes universitarios. Satisfacción académica. Mozambique.

RESUMO: O presente estudo analisa o impacto das variáveis pessoais e do contexto na (in)satisfação com experiências académicas em estudantes da Universidade Licungo em Moçambique. Participaram do estudo 711 estudantes, sendo 472 (66,4%) do sexo masculino. Foi aplicado, na modalidade online, um questionário contendo itens de descrição social e académica dos estudantes e de avaliação de satisfação com as experiências académicas. Com base no modelo de regressão hierárquica, a idade dos estudantes, as variáveis de rendimento (e.g., nível de participação nas aulas, intenção de mudança de curso) e as variáveis

¹ Universidad Licungo (UL), Beira – Mozambique. Departamento de Educación. Doctorado en Ciencias de la Educación, especialidad en Psicología de la Educación por la Universidade de Miño. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8131-9907>. E-mail: fcampira@live.com

² Universidad Licungo (UL), Beira – Mozambique. Departamento de Educación. Doctorado en Psicología Aplicada por la Universidad de Miño. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6935-6764>. E-mail: bulaque@gmail.com

³ Universidad del Miño (UMINHO), Braga – Portugal. Instituto de Educação. Doctorado en Psicología, especialidad en Psicología de la Educación por la Universidad de Porto. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0651-7014>. E-mail: leandro@ie.uminho.pt

contextuais (e.g., mudança de residência para frequentar o ES, a ocupação do estudante) mostraram serem preditores significativos da (in)satisfação com experiências acadêmicas. Os resultados do presente estudo sugerem a necessidade de implementação de estratégias de gestão universitária mais focadas nas características individuais e do contexto dos estudantes, visando melhorar a prestação de serviços e a satisfação dos estudantes.

PALAVRAS-CHAVE: Ensino superior. Estudantes universitários. Satisfação acadêmica. Moçambique.

ABSTRACT: This study analyzes the impact of personal and contextual variables on (in)satisfaction with academic experiences in students from Licungo University in Mozambique. The sample was formed by 711 students, being 472 (66.4%) male. A questionnaire containing items of students' social and academic description, as well as satisfaction with academic experiences was applied online. Based on hierarchical regression analysis, the students age, the performance variables (eg, level of participation in classes, intention to change course) and contextual variables (eg, leaving home to attend ES, occupation of the student) are significant predictors of (in)satisfaction with academic experiences. These results suggest the need to implement university strategies more focused on individual characteristics and in the academic context to improve the provision of services and students' satisfaction.

KEYWORDS: Higher education. University students. Academic satisfaction. Mozambique.

Introducción

La educación superior (ES) ha adquirido recientemente mayor relevancia social en Mozambique, especialmente con el aumento de la demanda por parte de los estudiantes y sus familias, surgiendo la necesidad de abrir la ES en instituciones privadas (CAMPIRA; BULAQUE; ALMEIDA, 2021). Independientemente de la naturaleza de las instituciones, los objetivos de la ES pasan por el desarrollo individual y social de los estudiantes, así como por el desarrollo tecnológico y económico de los países. Para ello, se espera que la ES cree y difunda nuevos conocimientos, implicando la innovación y la creatividad, así como la formación científica, técnica, humana y cultural de sus alumnos (CAMPIRA; BULAQUE; ALMEIDA, 2021; WEERASINGHE; LALITHA; FERNANDO, 2017). En este sentido, se han desarrollado diversas reformas y programas de monitoreo para asegurar la calidad de la ES y la calidad de la formación de sus egresados, cobrando relevancia aquí la investigación sobre la satisfacción de los estudiantes como uno de los indicadores de la calidad de los programas, procesos, condiciones y servicios de las instituciones de educación superior (IES).

El estudio sobre la satisfacción no es reciente, estando asociado a la preocupación socioeconómica hacia la garantía de la calidad en las organizaciones, ofreciendo productos y

servicios que satisfagan a los clientes (BORTOLOTTI et al., 2012; DUTRA; DE MATTOS, 2020; FORTES et al., 2011; SILVA, 2017; SILVEIRA; DIAS, 2019; WEERASINGHE; LALITHA; FERNANDO, 2017; WEERASINGHE; LALITHA; FERNANDO, 2017).

Este tema en el contexto educativo es relativamente reciente, ya que los sistemas de evaluación de la calidad suelen integrar la satisfacción de los beneficiarios (estudiantes). Mirando más de cerca, el seguimiento de la calidad de los servicios educativos no sólo se hace sobre la base de los líderes institucionales y los profesores, sino que también considera la satisfacción de los estudiantes (RAZINKINA et al., 2018). Aunque es importante el estudio de la satisfacción académica en el contexto educativo, la centralidad de los estudios se ha dirigido a la Educación Superior (por ejemplo, ALBUQUERQUE et al., 2019; ALCÂNTARA et al., 2012; ALMEIDA et al., 2020; ASSIS; MOURA; ALVES, 2020), dadas las exigencias de este contexto educativo y del mercado laboral. En este sentido, con frecuencia, los autores en esta área buscan comprender cómo se tienen en cuenta las expectativas, intereses y experiencias de los estudiantes y cómo su exposición a las vivencias de su experiencia educativa influyen en su satisfacción, implicación y éxito académico (ALBUQUERQUE; GAMA; BRAGA; VALVERDE; JÚNIOR; COSTA; MILHOMEM; MELO, 2019; ALMEIDA, 2007; ASSIS; MOURA; ALVES, 2020; BRASIL, 2014; LIZOTE et al., 2014).

Centrándonos en la ES, la multiplicidad de IES y la mayor diversidad del público estudiantil ponen a estas instituciones en competencia, asumiendo el reto de responder a la multiplicidad de aspiraciones e intereses de los estudiantes. Por otro lado, esta respuesta se hace más compleja dada la heterogeneidad de los alumnos en cuanto a edad, orígenes sociales, expectativas y proyectos de vida (CAMPIRA; BULAQUE; ALMEIDA, 2021; OSTI et al., 2020). En este punto, la forma en que las instituciones se organizan para responder a esta diversidad, concretamente en términos de servicios y clima institucional, es fundamental para la atracción, retención y éxito académico de los estudiantes (DUTRA; DE MATTOS, 2020; APPUHAMILAGE; TORII, 2019), asumiendo necesariamente la satisfacción de los estudiantes uno de los indicadores de calidad de las IES.

En el análisis de los determinantes de la satisfacción académica de los estudiantes, las investigaciones sugieren la combinación de variables personales (más vinculadas al estudiante, como su motivación, interés, expectativas, edad, género o etnia), variables contextuales (que incluyen, por ejemplo, la experiencia previa a la vida universitaria, la experiencia vivida en la universidad, la familia, las condiciones económicas) y variables institucionales (por ejemplo, la calidad de las instalaciones, el número y la formación del profesorado, la organización de los cursos y los servicios), que contribuyen a explicar el éxito

y la satisfacción académica (ALBUQUERQUE et al. , 2019; ALMEIDA, 2007; CAMPIRA; BULAQUE; ALMEIDA, 2021; OSMAN; SAPUTRA; SAHA, 2017; TANDILASHVILI, 2019).

Las investigaciones demuestran que la calidad de los servicios y los programas formativos influyen en la satisfacción académica de los estudiantes (DUTRA; MATTOS, 2020). Por otro lado, Osti et al. (2020) destacan la calidad de las interacciones profesor-alumno, la competencia didáctica de los profesores y la percepción de la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos. En otro estudio también se encontró que la interactividad de los profesores, el material de apoyo, la temática del curso, las tarifas adecuadas y la conexión de la universidad con los empleadores influyen en la satisfacción de los estudiantes (CARVALHO, 2009), apareciendo también la actitud de los profesores y su formación como factores emergentes de satisfacción, siendo los factores extra-clase menos relevantes (ALCÂNTARA et al., 2012). Además, Montana (2019) encontró que la imagen corporativa, el valor percibido, la calidad percibida y la responsabilidad social son determinantes de la satisfacción de los estudiantes.

Una línea de investigación relaciona la satisfacción académica de los estudiantes con su rendimiento, y esta relación puede ser recíproca (ANTIČEVIĆ et al., 2018; DHAQANE; AFRAH, 2016; KING, 2013; SNOPE; ALIJA, 2018). La nota de acceso, la elección del curso, los objetivos académicos, el autoconcepto y la motivación de los estudiantes, pero igualmente la satisfacción académica de los estudiantes, están relacionados con el rendimiento académico, la permanencia y la finalización del curso (DHAQANE; AFRAH, 2016; FAGUNDES; LUCE; ESPINAR, 2014). Por otro lado, ya en el contexto mozambiqueño, el tipo de IES es un factor determinante de la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes, estando la satisfacción asociada al rendimiento académico de los estudiantes (NHANTUMBO; CARREÑO; BRUCE-NHANTUMBO, 2018). La satisfacción con la formación parece asumir un papel mediador entre la autoeficacia formativa y el rendimiento académico de los estudiantes (RIBEIRO, 2019). Además, en un estudio realizado en la Universidad Católica de Mozambique, se comprobó que la calidad de la enseñanza y la preocupación por la mejora salarial y el desarrollo profesional aparecían asociados a la satisfacción académica de los estudiantes (MALEQUETA; SANTOS; PERY, 2017).

Así, con este estudio pretendemos analizar la influencia de las variables personales y de contexto en la satisfacción con las experiencias académicas en estudiantes universitarios de Mozambique.

Metodología

Participantes

Un total de 711 estudiantes participaron en este estudio, de los cuales 472 (66,4%) eran hombres y 239 (33,6%) eran mujeres. En el momento de la evaluación, las edades de los estudiantes oscilaban entre los 17 y los 59 años ($M = 28,51$; $DT = 7,43$), distribuidos en diferentes facultades de la Universidad de Licungo (Facultad de Educación, 290; Facultad de Artes y Humanidades, 152; y Facultad de Ciencias y Tecnología, 269). En cuanto a los grupos de edad, 294 (41,5%) tenían hasta 25 años y 415 estudiantes (58,5%) tenían más de 25 años. En cuanto a los lugares de asistencia al curso de educación superior, 433 (60,9%) eran estudiantes de la Universidad de Licungo-Beira y 278 (39,1%) asistían a diferentes cursos en la Universidad de Licungo-Quelimane. En cuanto a las ocupaciones, 344 (48,4%) declararon tener alguna ocupación distinta de los estudios y el resto eran estudiantes a tiempo completo. De los participantes, la mayoría, 412 (57,9%), tienen antecedentes de fracaso escolar en niveles anteriores (primaria y/o secundaria).

Instrumentos

Se aplicó, en la modalidad online, un cuestionario que contenía preguntas de descripción social y académica de los estudiantes y los ítems de evaluación de satisfacción con las experiencias académicas. El cuestionario de satisfacción consta de 26 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, a saber: la dimensión Curso, Aprendizaje y Rendimiento (8 ítems; $\alpha = .87$; por ejemplo, mi nivel de participación en las clases), la dimensión Infraestructura y Servicios (8 ítems; $\alpha = .88$; por ejemplo, la calidad del servicio prestado por el personal de la universidad); la dimensión Recursos financieros (5 ítems; $\alpha = .85$; por ejemplo, la suficiencia de mis recursos económicos para los gastos diarios); y finalmente, la dimensión Relaciones interpersonales (5 ítems; $\alpha = .85$; por ejemplo, la cantidad de amigos que tengo en mi curso).

Procedimientos

El cuestionario se aplicó en línea. La cumplimentación del cuestionario llevó una media de 10 minutos. Inicialmente, se informó a los estudiantes sobre los objetivos del estudio y se solicitó su participación voluntaria, asegurando la confidencialidad de la información recogida y preocupándose de informar que la participación en el estudio no

afectaba a los resultados académicos. La recogida de los resultados de los alumnos duró tres semanas. Para el análisis de los resultados, se utilizó el paquete estadístico SPSS/IBM, versión 20.0, y se realizó un análisis descriptivo, la correlación producto x momento de Pearson y el modelo de regresión jerárquica.

Resultados

A continuación presentamos los resultados de la presente investigación, comenzando por el análisis descriptivo de las variables, luego los resultados del estudio correlacional entre la satisfacción con las experiencias académicas y las variables personales, contextuales y de ingresos de los estudiantes universitarios y, finalmente, los resultados de la regresión jerárquica. El cuadro 1 presenta las estadísticas descriptivas de las variables analizadas.

Tabla 1 – Estadísticas descriptivas de las variables contextuales y de los ingresos de los estudiantes.

Variable		f	%			
Curso de 1ª elección	Sí	631	88.7			
	No	80	11.3			
Preferencia por el curso	Sí	623	87.6			
	No	88	12.4			
Cambio de residencia	Sí	192	27			
	No	519	73			
Participación en las clases	Más baja	23	3.2			
	Baja	22	3.1			
	Razonable	304	42.8			
	Alta	247	34.7			
	Muy alta	115	16.2			
Horas de estudio	Sí	639	89.9			
	No	72	10.1			
Cambio de curso	Sí	115	21.8			
	No	556	78.2			
Desistencia de curso	Sí	149	21			
	No	562	79			
	Min	Max	Md	DP	Asimetría	Curtosi
Promedio de acceso en el ES	2.00	17.00	10.28	2.45	.25	.02

Nº de faltas a las clases	.00	16.00	.73	1.82	.34	24.26
Edad	17	59	28.50	7.43	97	.93

Fuente: Elaborado por los autores

Observando los resultados de la Tabla 1, la media de acceso de los estudiantes en ES osciló entre 2 y 17 valores, siendo relativamente pobre ($M = 10,28$, $SD = 2,45$). El número de faltas de asistencia a clase osciló entre 0 y 17 ($M = 0,73$, $DT = 1,82$). En este estudio, la mayoría de los estudiantes asistían a un curso de primera elección, 631 (88,7%) o a su curso preferido, 623 (87,6%). Los resultados también muestran que pocos estudiantes cambiaron de residencia para asistir a ES, 192 (27%). En términos generales, la participación de los alumnos en las clases es razonable, 304 (42,8%), y la mayoría de los alumnos declara tener tiempo de estudio individual, 639 (89,9%). Además, la mayoría de los estudiantes no se plantearon cambiar de curso, 556 (78,2%), ni abandonar, 562 (79%).

La Tabla 2 presenta las correlaciones entre los niveles de satisfacción de los estudiantes con sus experiencias académicas y las variables personales, contextuales y de rendimiento académico.

Tabla 2 – Correlaciones entre la satisfacción con las experiencias académicas y las variables personales, contextuales y de rendimiento de los estudiantes.

Variable	Curso, Aprendizaje y Rendimiento	Infraestructuras y Servicios	Recursos Financieros	Social	Satisfacción Global
Edad	.126**	-.001	.091*	.056	.090*
Curso de 1ª elección	-.124**	-.088*	-.006	-.019	-.089*
Preferencia por el curso	-.113**	-.205***	-.150***	-.148***	-.201***
Promedio de acceso	.074	.011	-.013	.030	.038
Cambios de residencia	.083*	.146***	.249***	.102**	.184***
Histórico de reprobación	-.053	-.039	-.107**	-.064	-.082*
Ocupación del estudiante	-.224***	.284***	.315***	.103**	.132***
Nº de faltas a las clases	-.133***	-.055	.022	-.090*	-.089*
Nivel de participación en las clases	.181***	.125**	.108**	.159***	.189***
Horario de estudio	.036	.071	.020	.065	.063
Intención de cambiar de curso	.245***	.058	-.073	.072	.117**
Intención de desistir del curso	.237***	.237***	.193***	.211***	.290***
Curso que frecuenta	-.318**	.06	.163**	.06	-.078*

Fuente: Elaborado por los autores

Los resultados de la Tabla 2 muestran que, en relación con las variables personales, sólo aparece una asociación débil con la variable edad de los estudiantes en las dimensiones de curso, aprendizaje y rendimiento, en la dimensión de recursos financieros y en la medida

global de satisfacción con las experiencias académicas, y en esta última, la correlación es bastante débil. En cuanto a las variables de ingreso, la participación en clase y la intención de abandono aparecen más correlacionadas en todas las dimensiones del cuestionario de satisfacción con las experiencias académicas y la medida global. Además, el número de ausencias a las clases y la intención de cambiar de curso aparecen correlacionados con la dimensión del curso, el aprendizaje y el rendimiento, disminuyendo esta correlación con la dimensión social o interpersonal y la medida global de satisfacción académica. No se encontró correlación estadísticamente significativa tomando la variable horas de estudio dedicadas por el alumno fuera de las clases impartidas en la universidad.

En cuanto a las variables contextuales, aparecen correlaciones estadísticamente significativas en las variables preferencia de curso, cambio de residencia para cursar estudios superiores y ocupación del estudiante, tendiendo las correlaciones en esta última variable a ser moderadas. También en estas variables contextuales hay correlaciones negativas pero significativas con la variable de elección del curso como primera opción en las dimensiones de curso, aprendizaje y rendimiento, en la dimensión de infraestructuras y servicios universitarios y en la medida global de satisfacción académica. El historial de fracasos antes de entrar en la universidad muestra una correlación débil y negativa con la dimensión de recursos financieros y la medida global. Por último, la media de acceso a la educación superior no está correlacionada con las dimensiones del cuestionario sobre la satisfacción con las experiencias académicas.

En un segundo paso del presente estudio, se procedió a analizar los predictores de la satisfacción académica mediante el modelo de regresión jerárquica. En cada modelo de predicción se insertaron las variables que se mostraron asociadas a las dimensiones de la satisfacción académica. En el primer bloque de predicción, se insertó la variable individual edad; en el segundo bloque, se insertaron las variables de rendimiento, a saber, el número de ausencias a clase en la última semana, el nivel de participación en las clases, la intención de cambiar de curso, así como la intención de abandonar el curso; y en el tercer bloque, se incluyeron las variables contextuales, a saber, el curso de 1ª elección, la preferencia por el curso al que se asiste, el cambio de residencia para asistir a la ES, el tipo o naturaleza del curso al que se asiste y la ocupación del estudiante.

En este análisis, la edad del estudiante se mostró como un predictor estadísticamente significativo de la satisfacción académica, $\beta=.09$, $p=.017$, 95% [.04, .38], explicando el 1% de la varianza. En el segundo modelo, el nivel de participación en clase y la intención de cambiar de curso se mostraron como predictores estadísticamente significativos de la satisfacción

académica, $\beta=0,16$, $p<0,001$, 95% [1,72, 4,41]; $\beta=0,27$, $p<0,001$, [8,41, 14,34], explicando el 12% de la varianza. Las demás variables no resultaron ser predictores significativos. En el tercer modelo, la preferencia de curso, el desplazamiento para asistir a la ES, el curso al que se asiste y la ocupación del estudiante surgieron como predictores significativos de la satisfacción académica de los estudiantes, $\beta= -.14$, $p=.001$, 95% CI [-11.15, -2.94], $\beta= .09$, $p=.017$, 95% CI [.66, 6.54]; $\beta= -.09$, $p=.013$, 95% CI [-.43, -.05]; y $\beta=.11$, $p=.003$, 95% CI [1.38, 6.46], explicando el 15% de la varianza (Tabla 3).

Tabla 3 – Predictores de la Satisfacción Académica Global

Predictores	$R^2(R^2_{aj})$	Beta	p	95% IC [Inferior, Superior]	
Edad	.01(.01) .12(.12)	.09	.40	.017 .00	[.04, .38]
Nº de faltas a las clases		.03	.83	.407	[-.95, .39]
Nivel de participación en las clases		.16	4.47	.000	[1.72, 4.41]
Intención de cambio del curso		.27	.54	.000	[8.41, 14.34]
Intención de desistir del curso		.05	.39	.165	[-.86, 5.03]
	.16(.15)			.000	
Curso de 1ª elección		.05	.34	.181	[-1.34, 7.08]
Preferencia por el curso		.14	3.37	.001	[-11.15, -2.94]
Cambio de residencia		.09	.40	.017	[.66, 6.54]
Curso que frecuenta		.09	2.49	.013	[-.43, -.05]
Ocupación de estudiante		.11	.03	.003	[1.38, 6.46]

Nota: IC=Intervalos de Confianza

Fuente: Elaborado por los autores

Discusión

Los resultados del presente estudio mostraron que las variables contextuales, a saber, el cambio de residencia para cursar estudios superiores y la ocupación del estudiante, aparecen correlacionadas con las dimensiones de (in)satisfacción con las experiencias académicas. Buscando asignar algún significado a estos resultados, la literatura sugiere que uno de los retos de los estudiantes en la transición a la educación superior está relacionado con el cambio de residencia, que implica cierto debilitamiento de los vínculos familiares y de amigos habituales, lo que dificulta aún más sus experiencias en la universidad, dado el menor apoyo socioemocional, especialmente en los momentos iniciales (BENTO; FALCONELLI, 2013; CASANOVA; ARAÚJO; ALMEIDA, 2020; CUNHA; MARQUES; BIAVATTI, 2017; DUARTE; AMARAL, 2019). Por otro lado, a menudo la literatura ha anticipado algunas dificultades adaptativas y de rendimiento de los estudiantes que además de estudiar tienen

alguna ocupación, teniendo en cuenta el abanico de responsabilidades que tienen que gestionar, por ejemplo, cuidar de la familia, dedicarse a los estudios y cumplir con las exigencias del trabajo (DE ALMEIDA; QUINTAS; GONCALVES, 2016; DOUTOR; ALVES, 2019; FERNANDES; OLIVEIRA, 2012; MAIER; MATOS, 2016; VARGAS; COSTA DE PAULA, 2013), asociados al desconocimiento del curso, a la dificultad para realizar actividades escolares y a la gestión de problemas familiares y económicos (DUARTE; AMARAL, 2019).

Los resultados del presente estudio también señalan que las variables de rendimiento (la participación en clase y la intención de abandono) surgen como las más relacionadas con la (in)satisfacción con las experiencias académicas, y el acceso medio a la ES y las horas dedicadas al estudio individual no presentan correlaciones con significación estadística. Tomando estos resultados, a diferencia de Matta (2019), que considera los hábitos de estudio, el sentimiento del curso elegido y los conocimientos previos como factores condicionantes del rendimiento académico, en la presente investigación, el acceso medio y las horas dedicadas al estudio no aparecen asociados a los niveles de satisfacción de los estudiantes con sus experiencias académicas. Por otro lado, existe evidencia de que hay una relación directa entre la satisfacción académica y el rendimiento académico de los estudiantes (ALMEIDA et al., 2020; CARMO et al., 2018). En efecto, el acceso medio no traduce, por sí mismo, el rendimiento esperado en el aprendizaje de los alumnos. Además, las horas dedicadas al estudio referidas por los estudiantes pueden no ser efectivas dada la dificultad de evaluar estos aprendizajes en tiempo de pandemia, evidenciando dificultades en la gestión del tiempo, la gestión de las tareas y la gestión del horario de clases en línea (FLORES et al., 2021). Finalmente, en las variables personales, la preferencia por un curso aparece más asociada a las dimensiones de (in)satisfacción con las experiencias académicas de los estudiantes, siendo también destacable la edad que aparece más correlacionada con las dimensiones curso, aprendizaje y rendimiento, acercándose a los resultados obtenidos por Matta (2019).

Tomando ahora variables más académicas, en primer lugar aparecen la elección del curso, la preferencia de curso, el cambio de residencia para asistir a la ES y la ocupación del estudiante, seguidas de las variables de aprendizaje y rendimiento, es decir, el número de ausencias a las clases, el nivel de participación en las clases, la intención de cambiar de curso y la intención de abandonar el curso. Estos resultados parecen sugerir que aunque el abandono es un fenómeno global, este varía de país a país, y de institución a institución, sugiriendo de entrada que las políticas adoptadas por cada país o institución son esenciales para la retención de los estudiantes, véase en Brasil la asignación de becas para favorecer la permanencia en ES

(BRITO; SOUZA; ALMEIDA, 2021; BRITO; COSTA; AMEIDA; 2019) o los programas para promover la resiliencia de los estudiantes en Ucrania (COTTON; NASH; KNEALE, 2017). Por último, la variable edad es la que menos predice la (in)satisfacción con las experiencias académicas de los estudiantes, aunque en otros estudios las variables personales (género y ser soltero) y contextuales (bajos ingresos familiares y ocupación) inciden en el abandono de la educación superior (NEGREIROS; COSTA; ALMEIDA, 2021).

Consideraciones finales

Los resultados de este estudio permitieron armar una sección de información importante a tener en cuenta en la Universidade Licungo y que consideramos relevante en la gestión universitaria y en el proceso de enseñanza-aprendizaje. El primer indicio es que estamos ante una gran parte de los alumnos mayores de edad, lo que sugiere desde el principio una atención especial en la organización de las estrategias de enseñanza-aprendizaje. Además, las variables contextuales, como la ocupación del estudiante, el cambio de residencia para cursar estudios superiores, el tipo de curso al que asiste y la propia elección del curso, aparecen como las variables con mayor impacto en la satisfacción con las experiencias académicas de los estudiantes, seguidas de las variables de rendimiento, es decir, el número de ausencias y el nivel de participación en las clases y la intención de abandonar o dejar el curso al que asiste. Esta información requiere un cuidado especial, sobre todo en la organización de los servicios de seguimiento, la disponibilidad de información adecuada de los cursos ofrecidos, la organización de actividades extracurriculares y la puesta en marcha de servicios de apoyo a los estudiantes en su adaptación a la universidad, especialmente para los recién llegados.

En cuanto a las limitaciones, futuros estudios deberían tener en cuenta el análisis de la satisfacción con la experiencia académica teniendo en cuenta los cursos a los que se asiste, ya que no todos tienen el mismo reconocimiento o prestigio social. También es importante analizar el fenómeno de la (in)satisfacción académica teniendo en cuenta los distintos años de asistencia al curso, y la satisfacción puede anticiparse más cuando se introducen unidades curriculares más prácticas o prácticas en los primeros años del curso. Por último, es importante conocer esta realidad académica de los estudiantes de otras universidades, cubriendo la diversidad de regiones de Mozambique.

REFERENCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G. M. *et al.* Satisfação com experiência acadêmica entre estudantes de medicina. **Revista Educação em Saúde**, v. 7, n. 2, p. 101-110, 2019.
- ALCÂNTARA, V. C. *et al.* Dimensões e determinantes da satisfação de alunos em uma instituição de ensino superior. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 11, n. 3, p. 195-223, 2012. DOI: 10.5585/remark.v11i3.2444
- ALMEIDA, L. S. *et al.* Escala de satisfação no domínio acadêmico em universitários portugueses. **Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación**, v. 54, n. 1, p. 93-101, 2020. DOI: 10.21865/RIDEP54.1.08
- ALMEIDA, L. S. Transição, adaptação acadêmica e êxito escolar no ensino superior. **Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación**, v. 15, n. 2, p. 1138-1663, 2007.
- ANTIČEVIĆ, V. *et al.* Academic achievement and study satisfaction: the contribution of high school success and personality. **Drustvena Istrazivanja. Časopis za opća društvena pitanja**, v. 27, n. 2, p. 243-260, 2018. DOI: doi.org/10.5559/di.27.2.03
- APPUHAMILAGE, K. S. M.; TORII, H. The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education: A structural equation modelling analysis. **Higher Education Evaluation and Development**, v. 13, n. 2, p. 82-96, 2019. DOI: 10.1108/HEED-01-2019-0003
- ASSIS, R. C. C.; MOURA, G. L.; ALVES, M. A. Satisfação dos estudantes de Gestão de uma instituição superior pública. **ForScience**, v. 8, n. 1, 2020. DOI: 10.29069/forscience.2020v8n1.e656
- BENTO, A. R.; FALCONELLI, E. F. A dificuldade do jovem na escolha de um curso superior. *In*: CONGRESSO NACIONAL DA EDUCAÇÃO, 6., 2013, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba, PR, 2013.
- BORTOLOTTI, S. L. V. *et al.* Avaliação do nível de satisfação de alunos de uma instituição de ensino superior: uma aplicação da teoria de resposta ao item. **Gestão & Produção**, v. 19, n. 2, p. 287-302, 2012.
- BRITO, A. C. T.; COSTA, A. K. T.; ALMEIRA, V. L. Gestão universitária: políticas comparadas de monitoramento do Programa Bolsa Permanência em universidades federais brasileiras. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 14, n. esp. 3, p. 1862-1875, 2019. DOI: 10.21723/riaee.v14iesp.3.13036
- BRITO, A. C. T.; SOUZA, K. R.; ALMEIDA, V. L. Política pública de assistência estudantil no ensino superior: o programa bolsa permanência na Universidade Federal da Grande Dourados. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 2, p. 508-523, 2021. DOI: 10.21723/riaee.v16i2.13671
- CAMPIRA, F. P.; BULAQUE, P. Z.; ALMEIDA, L. S. Quem são eles? Características sociodemográficas, de aprendizagem e de rendimento dos estudantes da Universidade Licungo. **Revista AMAzônica**, v. 8, n. 1, p. 116-133, 2021.

CARMO, T. S. *et al.* Ensino da disciplina de Contabilidade Geral em cursos de graduação em Administração: Uma análise empírica da relação entre satisfação e desempenho discente. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, v. 31, n. 1, p. 105-135, 2020.

CARVALHO, R. J. F. **Os fatores determinantes da satisfação dos alunos de mestrados de continuidade**. 2009. Dissertação (Mestrado em Marketing) – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Portugal, 2009.

CASANOVA, J. R.; ARAÚJO, A. M.; ALMEIDA, L. S. Dificuldades na adaptação acadêmica dos estudantes do 1º ano do Ensino Superior. **Revista E-Psi**, v. 9, n. 1, p. 165-181, 2020.

COTTON, D. R.; NASH, T.; KNEALE, P. Supporting the retention of non-traditional student in Higher Education using a resilience framework. **European Educational Research Journal**, v. 16, n. 1, p. 62–79, 2017. DOI: 10.1177/1474904116652629

CUNHA, L. C.; MARQUES, L.; BIAVATTI, V. T. Adaptação ao ambiente do ensino superior: percepção dos alunos do curso de ciências contábeis. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 18, n. 1, p. 26-37, 2017.

DE ALMEIDA, A. C. P. F.; QUINTAS, H. L.; GONCALVES, T. I. C. Estudantes não-tradicionais no ensino superior: barreiras à aprendizagem e na inserção profissional. **Laplage em Revista**, Sorocaba, v. 2, n. 1, p. 97-111, 2016.

DHAQANE, M. K.; AFRAH, N. A. Satisfaction of students and academic performance in Benadir University. **Journal of Education and Practice**, v. 7, n. 24, p. 59-63, 2016.

DOUTOR, C.; ALVES, N. Transição para o Ensino Superior: mudanças e aprendizagens dos estudantes provenientes dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP). *In*: INTERNATIONAL MEETING OF SOCIOLOGY (ISSOW), 3., 2018, Lisboa. **Proceedings** [...]. Lisboa, Portugal: Faculdade de Letras, University of Lisbon, 2019. p. 59-71.

DUARTE, R. G.; AMARAL, D. A Licenciatura em Educação do campo da UFES e os desafios da permanência campesina no ensino superior. *In*: REUNIÃO NACIONAL DA ANPED, 39., 2019, Niterói. **Anais** [...]. Niterói, RJ: Universidade Federal Fluminense. 2019. p. 1-7.

DUTRA, V. B. R.; DE MATTOS, V. L. Validade de constructo e confiabilidade: uma escala para a satisfação discente. **Boletim online de Educação Matemática**, v. 8, n. 15, p. 128-143, 2020. DOI: 10.5965/2357724X08152020128

FAGUNDES, C. V.; LUCE, M. B.; ESPINAR, S. R. O desempenho acadêmico como indicador de qualidade da transição Ensino Médio-Educação Superior. **Revista Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, v. 22, n. 84, p. 635-670, 2014. DOI: 10.1590/S0104-40362014000300004

FERNANDES, P. D.; OLIVEIRA, K. K. S. Trabalho e Educação: análise reflexiva da dupla jornada do estudante-trabalhador. *In*: COLÓQUIO INTERNACIONAL EDUCAÇÃO E CONTEMPORANEIDADE, 6., 2012, São Cristóvão. **Anais** [...]. São Cristóvão, SE: UFS, 2012. p. 1-13.

FLORES, M. A. *et al.* Ensino e aprendizagem à distância em tempos de COVID-19. Um estudo com alunos do ensino superior. **Revista Portuguesa de Pedagogia**, v. 55, p. 1-28, 2021. DOI: 10.14195/1647-8614_55_1

FORTES, V. C. *et al.* Avaliação da qualidade no ensino superior: Aplicação do modelo HEDPERF em uma IES privada. *In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO*, 7., 2011, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, 2011.

KING, M. D. **Motivation and education**: performance, commitment, and satisfaction among pharmacy students. Graduate Student Theses, Dissertations, & Professional Papers, 2013.

LIZOTE, S. A. *et al.* Satisfação dos acadêmicos com o curso de ciências contábeis: Um estudo em instituições de ensino superior privadas. **Advances in Scientific and Applied Accounting**, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 407-431, 2014.

MAIER, S. R. O.; MATTOS, M. O trabalhar e o estudar no contexto universitário: Uma abordagem com trabalhadores-estudantes. **Revista Saúde**, Santa Clara, v. 42, n. 1, p. 179-185, 2016. DOI: 10.5902/2236583420477

MALEQUETA, A. F.; SANTOS, L. S.; PERY, M. R. M. Análise da Satisfação acadêmica de Estudantes do curso de Educação Física e Desportos do Ensino a Distancia da UCM. **Revista Educação a Distância**, v. 7, n. 1, p. 73-92, 2017.

MATTA, C. M. B. **Influência das vivências acadêmicas e da autoeficácia na adaptação, rendimento e evasão de estudantes nos cursos de engenharia de uma instituição privada**. 2019. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Paulo, 2019.

MONTANA, S. **Satisfação dos estudantes do ensino superior**: O caso da ESTiG do IPBragança vs ESTGA da UAveiro. 2019. Dissertação (Mestrado em Gestão das Organizações) – Instituto Politécnico de Bragança, 2019.

NEGREIROS, J. P.; LAZILLOTTI, R. S; FARIA, C. O. Evasão no ensino superior em cursos presenciais: uma proposta preventiva por meio de um tratamento estatístico. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 2, p. 637-648, 2021. DOI: 10.21723/riaee.v16i2.13188

NHANTUMBO, D. J.; CARREÑO, Á. B.; BRUCE-NHANTUMBO, B. S. Satisfação com a educação recebida e rendimento acadêmico em estudantes do ensino superior da cidade da Beira, Moçambique. **Revista Científica Electrónica de Edcación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento**, v. 18, n. 2, p. 316-334, 2018.

OSMAN, A. R.; SAPUTRA, R. S.; SAHA, J. Determinants of students satisfaction in the context of higher education: A compete structural equation modeling approach. **British Journal of Marketing Studies**, v. 5, n. 6, p. 1-14, 2017.

OSTI, A. *et al.* Satisfação acadêmica de estudantes universitários: Construção de uma escala de avaliação. **Educação: Teoria e Prática**, v. 30, n. 63, p. 1-13, 2020. DOI: 10.18675/1981-8106.v30.n.63.s14704

OSTI, A. *et al.* Satisfação acadêmica: Pesquisa com estudantes brasileiros de uma universidade Pública. **Revista E-Psi**, v. 9, n. 1, p. 94-106, 2020.

RAZINKINA, E. *et al.* Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution. **E3S Web of Conferences**, n. 33, p. 1-8, 2018. DOI: 10.1051/e3sconf/20183303043

RIBEIRO, M. A. F. **Fatores preditores do desempenho académico**: o caso da motivação, satisfação e autoeficácia. 2019. Dissertação (Mestrado em Gestão de Negócios) – Instituto de Gestão e das organizações de Saúde, Universidade Católica Portuguesa, 2019.

SILVA, J. H. O. **Modelos de satisfação de estudantes na educação profissional**: Integrando qualidade em serviços, resultados da aprendizagem, empregabilidade, imagem, valor e lealdade. 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017.

SILVEIRA, M. B. P.; DIAS, S. **Satisfação sobre os serviços da divisão académica do IPS**: Um estudo com base no SERVQUAL. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciências Empresariais) – Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal, 2019.

SNOPCE, H.; ALIJA, S. Student Satisfaction, needs, learning outcome and motivation: a case study approach at a See-university. **The Eurasia Proceedings of Educational & Social Sciences**, v. 10, p. 197-202, 2018.

TANDILASHVILI, N. A factor influencing student satisfaction in higher education. The case of a Georgian state university. **Research Association for Interdisciplinary, conference proceedings**, p. 39-54, 2019. DOI: 10.5281/zenodo.3267486

VARGAS, H. M.; COSTA DA PAULA, M. F. A inclusão do trabalhador – estudante na educação superior: Desafio público a ser enfrentado. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 18, n. 2, p. 459-485, 2013.

WEERASINGHE, I. M. S.; LALITHA, R.; FERNANDO, S. Students' satisfaction in higher education: Literature Review. **American Journal of Educational Research**, v. 5, n. 5, p. 533-539, 2017. DOI: 10.12691/education-5-5-9

Cómo referenciar este artículo

CAMPIRA, F. P.; BULAQUE, P. Z.; ALMEIDA, L. S. Satisfação com las experiencias académicas: variables predictoras en estudiantes universitarios de Mozambique. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. 3, p. 1983-1998, jul./sep. 2021. e-ISSN: 1982-5587. DOI: <https://doi.org/10.21723/riaee.v16i3.15421>

Enviado el: 10/12/2020

Revisiones requeridas el: 05/01/2021

Aprobado el: 10/02/2021

Publicado el: 01/07/2021