

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN ESTUDIANTES

ESTUDIOS DGAI

2012 2013 2014 2015 **2016**



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA
del Estado de Chile

Vicerrectoría Académica

Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico

Estudio elaborado conjuntamente por la Vicerrectoría Académica y el Departamento de Autoevaluación y Análisis (DAA), dependiente de la Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico (DGAI), de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Vicerrectora Académica

Marisol Durán S.

Director de Docencia

Luis Sandoval V.

Director General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico

Dieter Koch Z.

Director Departamento de Autoevaluación y Análisis

Sebastián Guinguis Z.

Investigadores

Josefina Sotomayor J.

Alejandro Hermosilla J.

José Ignacio Cáceres V.

Con la colaboración del equipo de profesionales de la DGAI.

Contacto DGAI:

analisis.institucional@utem.cl

22 787 7523 | 22 787 7524

Dieciocho #161, Santiago

Impreso en Santiago, Chile

Julio, 2017

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN ESTUDIANTES

2016

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe surge a partir de la solicitud realizada por la Dirección de Docencia, dependiente de la Vicerrectoría Académica, de sistematizar y analizar los resultados de la "Encuesta de Satisfacción", aplicada por esta unidad a estudiantes de todas las cohortes de ingreso y carreras de la Universidad durante 2016 vía online. Esta encuesta contempla 44 preguntas sobre diversos asuntos, agrupadas en 6 temas: gestión y asuntos administrativos; docencia; infraestructura y recursos de apoyo a la docencia; servicios y programas de apoyo al estudiante; actividades de vinculación, deportivas y culturales; y evaluación de la experiencia universitaria. Se levantan conclusiones respecto a cada tema en particular, así como a nivel agregado, al final del documento. Asimismo, se incorpora una sección de anexos con las estadísticas desagregadas por pregunta.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. METODOLOGÍA	7
3. RESULTADOS	9
3.1. GESTIÓN Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	9
3.2. DOCENCIA	13
3.3. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DE APOYO A LA DOCENCIA	16
3.4. SERVICIOS Y PROGRAMAS DE APOYO AL ESTUDIANTE	21
3.5. ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN, DEPORTIVAS Y CULTURALES	24
3.6. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA	25
3.7. DEMANDAS Y COMENTARIOS	29
4. CONCLUSIONES	31
ANEXOS	35

1. INTRODUCCIÓN

Este estudio surge a partir de la solicitud realizada por la Dirección de Docencia de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), dependiente de la Vicerrectoría Académica, de sistematizar y analizar los resultados de la “Encuesta de satisfacción” aplicada por esta unidad a estudiantes de la UTEM durante 2016.

El seguimiento y evaluación de la experiencia estudiantil se hace necesario dentro de un contexto de mejora continua y aseguramiento de la calidad, en la medida que permite contar con el diagnóstico necesario para ajustar la oferta académica y de servicios estudiantiles de la Universidad. Se ha propuesto este instrumento como un primer acercamiento, a modo de un piloto, para la elaboración e implementación de una herramienta de diagnós-

tico que permita responder de manera satisfactoria a este propósito.

La encuesta contempla 44 preguntas sobre diversos asuntos, de las cuales 2 son abiertas y 42 son cerradas, estas últimas agrupadas en 6 temas: gestión y asuntos administrativos; docencia; infraestructura y recursos de apoyo a la docencia; servicios y programas de apoyo al estudiante; actividades de vinculación, deportivas y culturales; y evaluación de la experiencia universitaria.

El informe tiene cuatro secciones. En el siguiente capítulo se presentará la metodología utilizada; luego se exponen los principales resultados por tema, y, por último, se resumen los resultados obtenidos en las conclusiones.

2. METODOLOGÍA

La "Encuesta de satisfacción" fue aplicada de modo online, a través de la plataforma REKO con apoyo de UTEM Virtual, a estudiantes de todas las cohortes de ingreso y carreras de la Universidad.

La encuesta fue válidamente contestada por 1.440 estudiantes, pertenecientes a 33 carreras diferentes y que ingresaron a la UTEM entre 2011 y 2016 (ver desglose en anexos). La información por facultades y cohortes puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estudiantes encuestados por facultades y cohortes

Facultades / cohortes	FAE	FCCOT	FCNMMA	FHTCS	FING	Total
2011	1	0	0	0	0	1
2012	0	0	0	0	2	2
2013	93	60	24	59	120	356
2014	100	105	23	67	191	486
2015	124	106	49	54	234	567
2016	5	2	1	1	19	28
Total	323	273	97	181	566	1.440

Del total de encuestados, el 39% corresponde a estudiantes que ingresaron en 2015, el 34% a la cohorte 2014 y el 25% a la cohorte 2013. El 2% restante pertenece a las generaciones 2011, 2012 y 2016. Cabe señalar que, al separar las respuestas de cada pregunta por cohorte de ingreso, no se observaron diferencias significativas en ningún tema, razón por la cual no se presentan los resultados desagregados por generación.

Por otro lado, sí se encontraron contrastes relevantes al diferenciar los resultados según las facultades de la Universidad, especialmente en los aspectos

peor evaluados, por lo que en los análisis sobre debilidades de cada tema se pueden encontrar gráficos desagregados por facultad. Del total de estudiantes que respondieron la encuesta, el 39% corresponde a la Facultad de Ingeniería (FING), el 22% a la Facultad de Administración y Economía (FAE), el 19% a la Facultad de las Ciencias de la Construcción y Ordenamiento Territorial (FCCOT), el 13% a la Facultad de Humanidades y Tecnologías de la Comunicación Social (FHTCS) y el 7% a la Facultad de Ciencias Naturales, Matemática y Medio Ambiente (FCNMMA).

Esta encuesta contempla 44 preguntas (ver instrumento en anexos), de las cuales 42 son preguntas cerradas y de alternativas, mientras que las últimas 2 son abiertas (P43 y P44). Las respuestas detalladas de estas preguntas se encuentran en los anexos.

Las preguntas cerradas se agruparon en 6 grandes temas, como se puede observar en la tabla 2. Adicionalmente, se realizó una división según las siguientes 4 categorías:

- Fortalezas: las 11 preguntas con mayor evaluación positiva de toda la encuesta.
- Debilidades: las 11 preguntas con menor evaluación positiva.
- Dimensiones con baja representatividad: las 10 preguntas con mayor cantidad de respuestas "No tiene opinión" (NTO).
- Dimensiones en el promedio: las 10 preguntas que no se encuentran en ninguna de las 3 categorías anteriores.

Tabla 2. Temas y preguntas cerradas correspondientes

Temas	Fortalezas	Debilidades	Baja representatividad	En el promedio	TOTAL
Gestión y asuntos administrativos	1	1	4	3	9
Docencia	4	1	0	4	9
Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	2	5	0	1	8
Servicios y programas de apoyo al estudiante	0	1	4	1	6
Actividades de vinculación, deportivas y culturales	0	1	2	0	3
Evaluación de la experiencia universitaria	4	2	0	1	7
TOTAL	11	11	10	10	42

En la siguiente sección se presentan los principales resultados por tema, separados por categoría, y, en el caso de las debilidades, se encuentran desagregados también por facultades, para tener una visión de contexto sobre estos aspectos a mejorar. En cuanto a las dimensiones con baja representati-

vidad, se presentan adicionalmente los resultados sin considerar las alternativas NTO ("No tiene opinión") y NR ("No responde"), de manera de intentar aislar el efecto de baja representatividad para analizar los resultados.

3. RESULTADOS

3.1. Gestión y asuntos administrativos

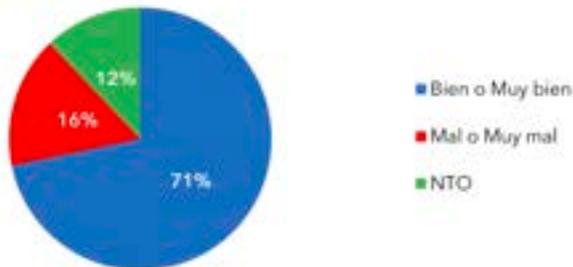
Este tema abarca nueve preguntas, de las cuales la mayoría corresponde a dimensiones con baja representatividad, con 4 de las 10 preguntas con mayor cantidad de respuestas NTO ("No tiene opinión") de toda la encuesta. Por otra parte, 3 preguntas de este tema son clasificadas como dimensiones en el promedio, ya que no se encuentran en ninguna de las otras categorías creadas. Solo 1 pregunta es clasificada como fortaleza, es decir, que forma parte de las 11 preguntas con mayor evaluación positiva de toda la encuesta. Por último, 1 pregunta es cla-

sificada como debilidad, es decir, es una de las 11 preguntas con menor evaluación positiva.

3.1.1. Fortalezas

Respecto a las secretarías y/o funcionarios administrativos de las escuelas y facultades, el 71% de los alumnos encuestados considera que responden bien o muy bien, el 16% considera que responde mal o muy mal, y el resto de los encuestados dice no tener opinión al respecto.

En tu escuela o facultad ¿Cómo responden a tus inquietudes las secretarías y/o administrativos?

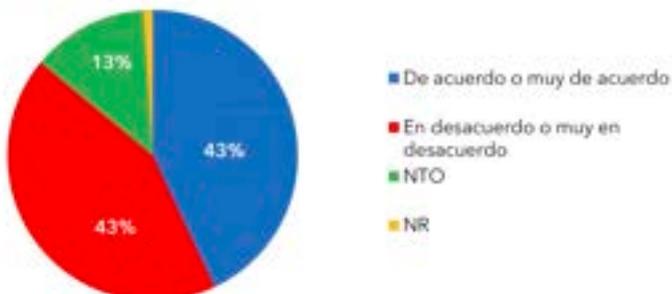


3.1.2. Debilidades

El 43% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que la realización de trámites como la solicitud de certificados, la inscripción de asigna-

turas o las solicitudes en línea, es rápida; otro 43% afirma estar en desacuerdo o muy en desacuerdo, y el 13% no tiene opinión. El 1% de los encuestados no responde la pregunta (NR).

La realización de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas, solicitudes en línea, es rápida.



Si se desagregan estos resultados por facultad, podemos observar que el problema se encuentra en mayor medida en FHTCS (33%), FING (35%) y FCN-MMA (43%), mientras que en las otras dos facultades

des la evaluación positiva es igual o mayor al 50% de los encuestados, por lo que la debilidad encontrada se presenta en diversos niveles a lo largo de la institución.

La realización de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas, solicitudes en línea, es rápida.



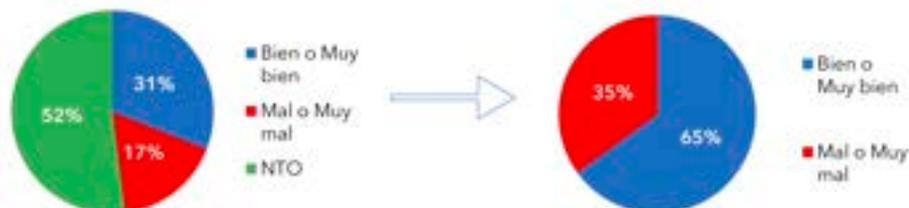
3.1.3. Dimensiones con baja representatividad

El 31% de los encuestados considera que el Decano o Decana de su facultad responde bien o muy bien a sus inquietudes, mientras que el 17% considera que responde mal o muy mal y el resto declara

no tener opinión al respecto.

Si no consideramos la alternativa de respuesta NTO de esta pregunta, la situación cambia significativamente a un 65% de evaluación positiva y un 35% de evaluación negativa.

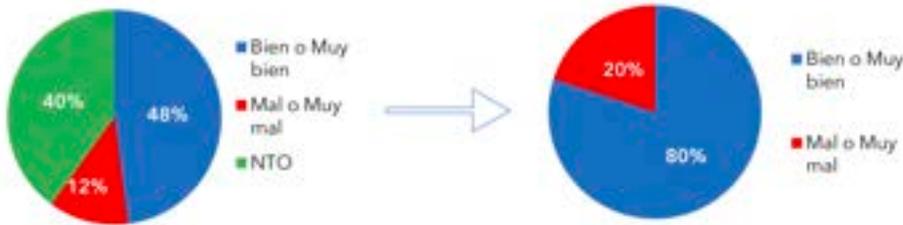
En tu facultad, ¿cómo responden a tus inquietudes el Decano o Decana de la Facultad?



El 48% de los encuestados piensa que en la Dirección de Docencia responden bien o muy bien a sus requerimientos, mientras que el 12% responde mal o muy mal y el resto no tiene opinión sobre esto.

Si dejamos fuera del análisis las respuestas NTO de esta pregunta, el escenario cambia radicalmente a un 80% de evaluación positiva y un 20% negativa.

En la Dirección de Docencia, ¿cómo responde a tus requerimientos?

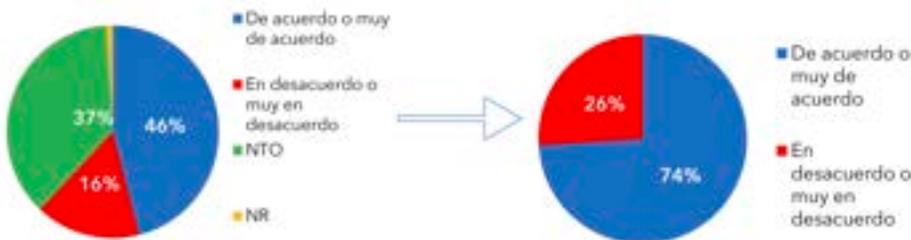


Respecto a la realización de trámites de repactaciones, regularizaciones o pagos en caja, el 46% de los encuestados afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con que el servicio de estos trámites es adecuado, mientras que el 16% declara estar en

desacuerdo o muy en desacuerdo y el 37% no tiene opinión sobre esto.

Si no consideramos las alternativas de respuesta NTO y NR, la evaluación positiva aumenta significativamente a 74% y la evaluación negativa a 26%.

Cuando debo realizar trámites de repactaciones, regularizaciones o pagos en caja, el servicio es adecuado.



Por último, el 25% de los encuestados dice estar de acuerdo o muy de acuerdo con conocer los procedimientos para la titulación y/o graduación, mientras que el 44% afirma estar en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 31% no posee opinión respecto de este asunto.

Si realizamos un análisis sin considerar las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, la evaluación positiva aumenta a 36% y la evaluación negativa a 64%.

Conozco los procedimientos para la titulación y/o graduación.

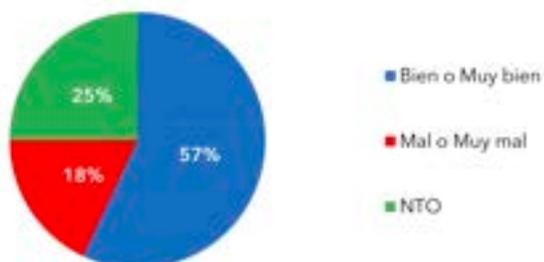


3.1.4. Dimensiones en el promedio

En el caso del Director o Directora de su escuela, el 57% de los encuestados considera que responde

bien o muy bien a sus inquietudes, el 18% considera que responde mal o muy mal y el resto señala no tener opinión al respecto.

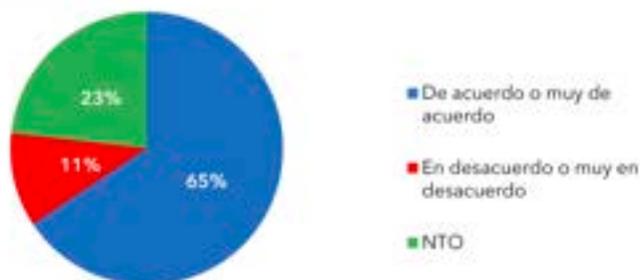
En tu escuela ¿Cómo responden a tus inquietudes el Director o Directora de Escuela?



Del total de encuestados, el 65% declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con conocer la existencia de reglamentos y normativas que regulan debe-

res y derechos de los estudiantes, mientras que el 11% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el resto no tiene opinión al respecto.

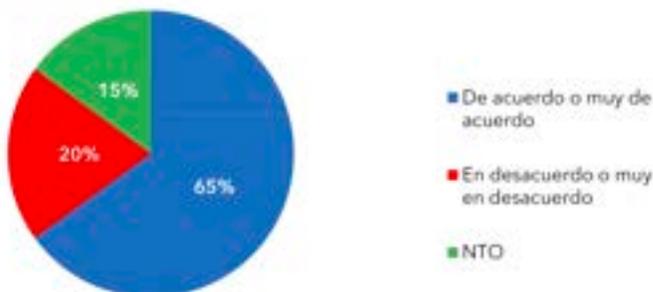
Conozco la existencia de reglamentos y normativas que regulan deberes y derechos de los estudiantes.



De igual manera, el 65% de los encuestados afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con conocer a quién se debe recurrir en la Universidad caso de tener un problema o poder averiguarlo fácilmente,

mientras que el 20% declara estar en desacuerdo o muy en desacuerdo y el resto dice no tener opinión sobre esto.

Cuando tengo un problema, sé a quién tengo que recurrir en la Universidad o puedo averiguarlo fácilmente.



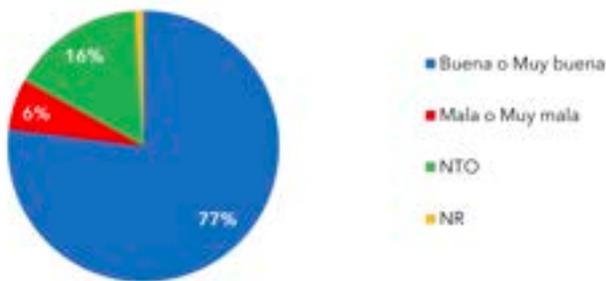
3.2. Docencia

Este tema abarca nueve preguntas, de las cuales 4 son clasificadas como fortalezas, es decir, son parte de las 11 preguntas con mayor evaluación positiva de toda la encuesta; 4 están en el promedio, ya que no forman parte de las otras clasificaciones; y solo 1 es clasificada como debilidad, es decir, es una de las 11 preguntas con menor evaluación positiva. En este tema no existen preguntas con baja representatividad.

3.2.1. Fortalezas

La mayoría de los encuestados (77%) considera que la formación académica recibida en su carrera ha sido buena o muy buena, mientras que una baja porción de ellos la considera mala o muy mala (6%), y el resto de ellos no posee opinión (16%). Solo el 1% de los encuestados no responde la pregunta.

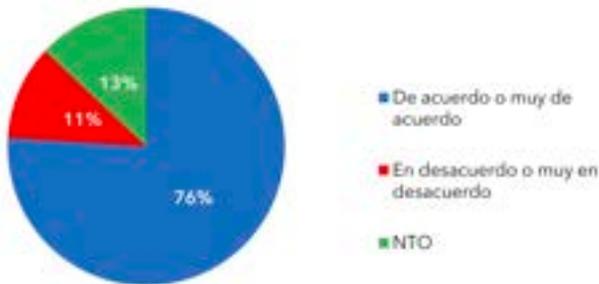
En general, la formación académica que has recibido en la carrera ha sido:



La mayoría de los encuestados (76%) declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que los profesores son accesibles para la atención de alumnos

cuando los solicitan, mientras que el 11% señala estar en desacuerdo o muy en desacuerdo y el resto no tiene opinión.

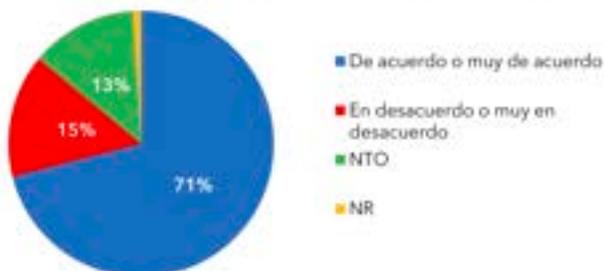
Mis profesores son accesibles para la atención de alumnos cuando lo solicito.



Por otro lado, el 71% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con que los contenidos estudiados son adecuados para su formación, el 15% se encuentra

en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 13% no posee opinión.

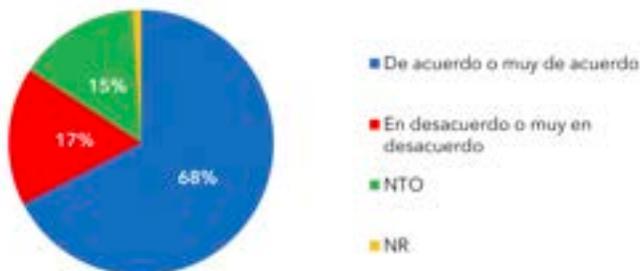
Considero que los contenidos que estudio son adecuados para mi formación.



Respecto de si la calidad de los docentes es adecuada, el 68% de los encuestados considera estar de acuerdo o muy de acuerdo, el 17% está en des-

acuerdo o muy en desacuerdo y el 15% señala no tener opinión al respecto.

En términos generales, la calidad de los docentes es adecuada.

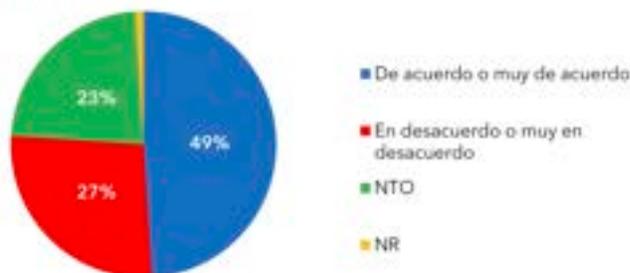


3.2.2. Debilidades

La mayoría de los encuestados (77%) considera que la formación académica recibida en su carrera

ha sido buena o muy buena, mientras que una baja porción de ellos la considera mala o muy mala (6%), y el resto de ellos no posee opinión (16%). Solo el 1% de los encuestados no responde la pregunta.

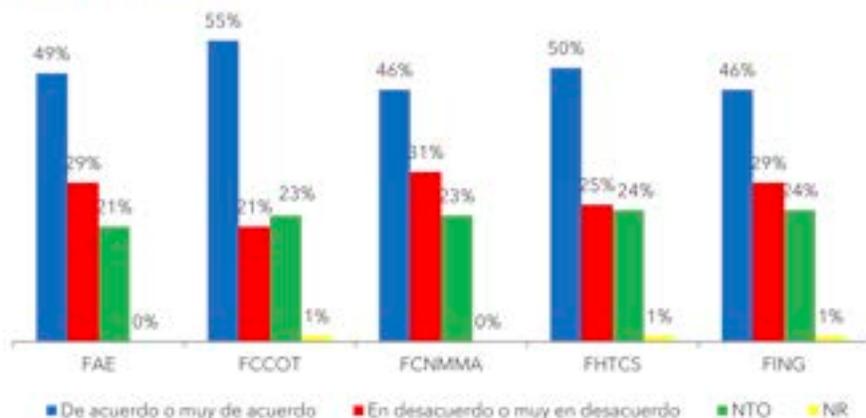
Se aprecia que las evaluaciones docentes son tomadas en cuenta para mejorar la calidad de la docencia.



Al desagregar los resultados por facultad, podemos observar que estos no varían significativamente, ya que la participación de evaluaciones positivas en el total de respuestas se encuentra entre un 46% (FC-

NMMA y FING) y un 55% (FCCOT), por lo que esta debilidad se encuentra presente con casi el mismo nivel de profundidad a lo largo de la Universidad.

Se aprecia que las evaluaciones docentes son tomadas en cuenta para mejorar la calidad de la docencia.

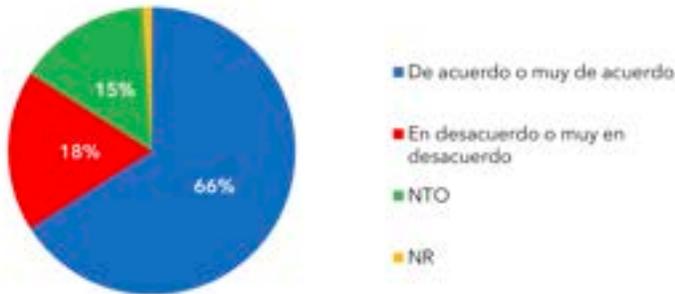


3.2.3. Dimensiones en promedio

El 66% de los encuestados afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con que los criterios y pautas

de evaluación son informados a los estudiantes, el 18% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 15% no declara una opinión al respecto.

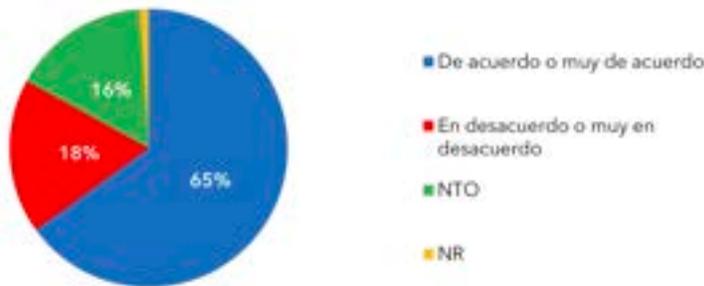
Los criterios y pautas de evaluación son informados a los estudiantes.



El 65% de los encuestados declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que las metodologías de enseñanza permiten un buen aprendizaje, el 18%

dice estar en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 16% no tiene opinión.

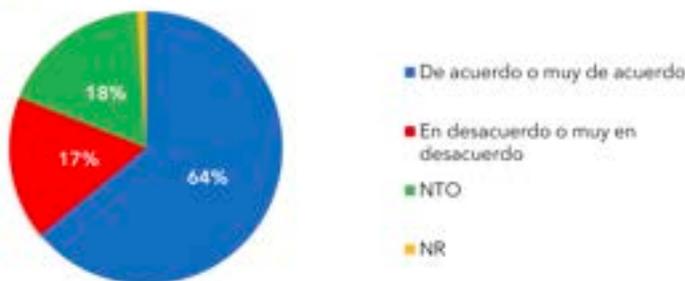
Las metodologías de enseñanza permiten un buen aprendizaje.



Respecto a la integración adecuada de actividades teóricas y prácticas en los planes de estudio, el 64%

está de acuerdo o muy de acuerdo, el 17% lo contrario y el 18% no posee opinión.

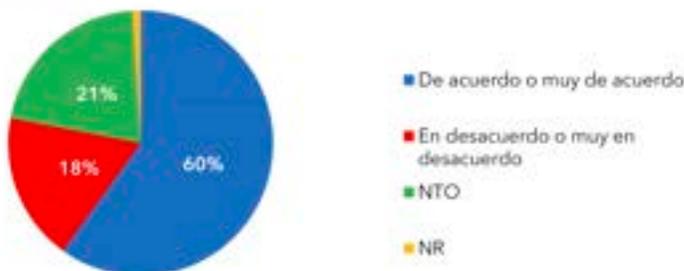
El plan de estudios de mi carrera integra adecuadamente actividades teóricas y prácticas.



Por último, en cuanto a si la formación entregada por la Universidad los prepara más allá de lo puramente profesional, el 60% está de acuerdo o muy

de acuerdo, mientras que el 18% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 21% no tiene opinión al respecto.

La universidad me entrega una formación que me prepara más allá de lo puramente profesional.



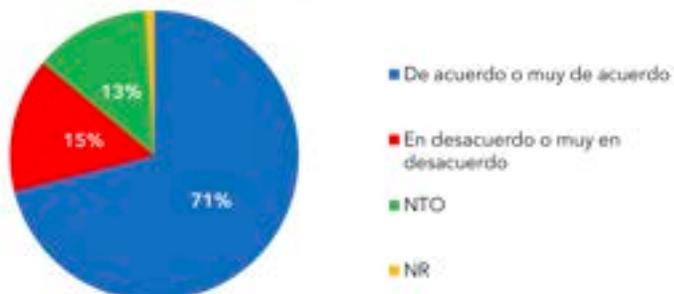
3.3. Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia

Son ocho las preguntas referidas a estos temas, de las cuales la mayoría es clasificada como debilidad, al contar con 5 de las 11 preguntas con menor evaluación positiva de toda la encuesta; 2 preguntas son clasificadas como fortaleza y 1 pregunta está en el promedio. No existen dimensiones de baja representatividad en este tema.

3.3.1. Fortalezas

Respecto de si los laboratorios de computación son adecuados, la mayoría señala estar de acuerdo o muy de acuerdo (71%), mientras que el 15% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 13% no tiene opinión.

Los laboratorios de computación son adecuados.



En cuanto a los diversos sistemas (REKO, DIRDOC, WEB, UTEM Virtual), el 68% está de acuerdo o muy

de acuerdo con que estos son adecuados, el 19% opina lo contrario y el 12% no posee opinión.

Los sistemas (Reko, DIRDOC, WEB, UTEM virtual) son adecuados.



3.3.2. Debilidades

El 30% está de acuerdo o muy de acuerdo con que la accesibilidad a la red informática (WIFI) es ade-

cuada, mientras que el 55% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 14% no tiene opinión al respecto.

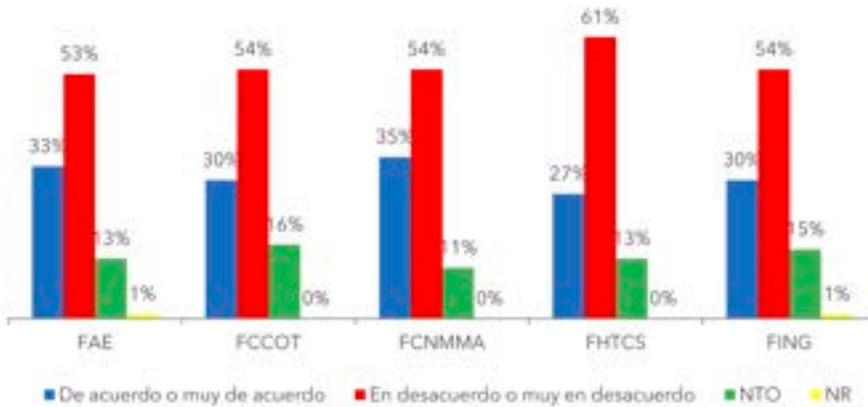
La accesibilidad a la red informática (WIFI) es adecuada.



Al desagregar estos resultados por facultad, podemos observar que el problema se encuentra en mayor medida en FHTCS (27%), FING (30%) y FCCOT (30%), mientras que en las otras dos facultades la

evaluación positiva es superior al 30% de los encuestados. Aun así, sigue siendo una baja participación del total, por lo que se puede concluir que esta es una debilidad presente en toda la UTEM.

La accesibilidad a la red informática (WIFI) es adecuada.



Respecto de si los espacios de uso común y de esparcimiento de los estudiantes son adecuados, el 36% está de acuerdo o muy de acuerdo, mientras

que el 50% opina lo contrario y el 13% no tiene opinión.

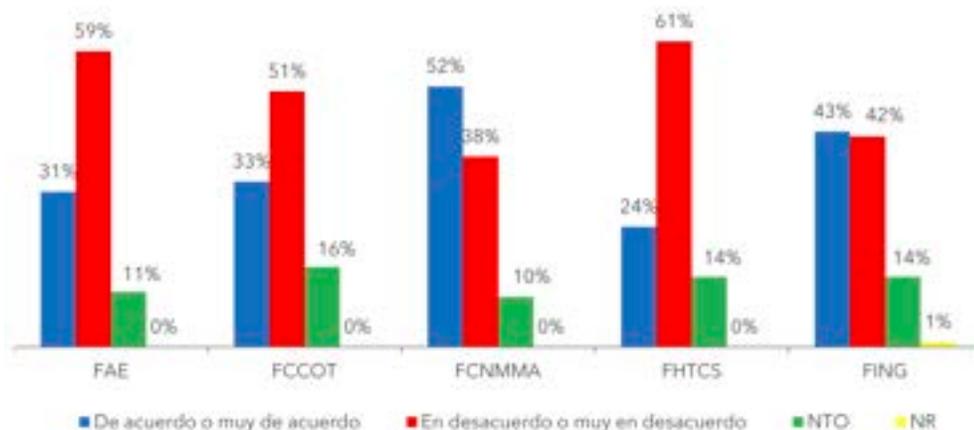
Los espacios de uso común y esparcimiento de los estudiantes son adecuados.



Al desagregar por facultad, la debilidad es más notoria en FHTCS (24%), FAE (31%) y FCCOT (33%). Las otras dos facultades de la UTEM presentan una evaluación positiva alrededor de la mitad de los en-

cuestados (FING 43% y FCNMMA 52%), por lo que podemos señalar que existe una diferencia importante en este aspecto a lo largo de la institución.

Los espacios de uso común y esparcimiento de los estudiantes son adecuados.



El 48% de los encuestados declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que son adecuados las salas

y sus equipamientos, el 40% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 12% no opina.

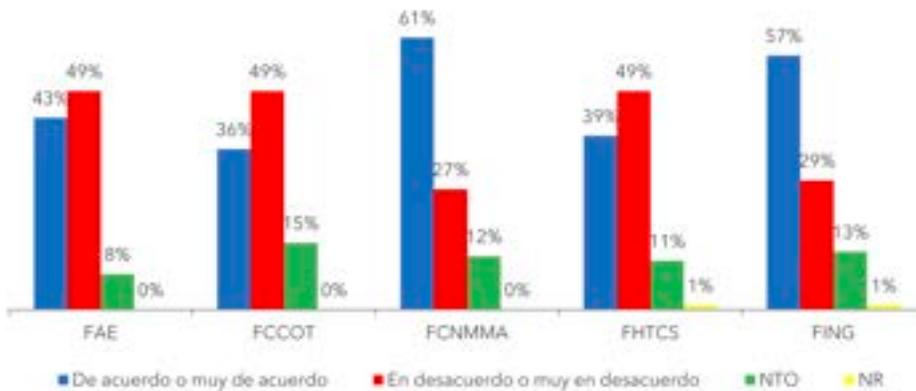
Las salas y su equipamiento son adecuados.



Al desagregar estos resultados por facultad, se observa que el problema es más grave en FCCOT (36%) y FHTCS (39%), luego en FAE (43%), mientras que en las otras dos facultades la evaluación positiva es mucho más favorable: en FING un 57% y

en FCNMMA un 61% del total. Esto significa que la debilidad se presenta solo en algunas facultades, por lo que no es un asunto problemático en toda la institución.

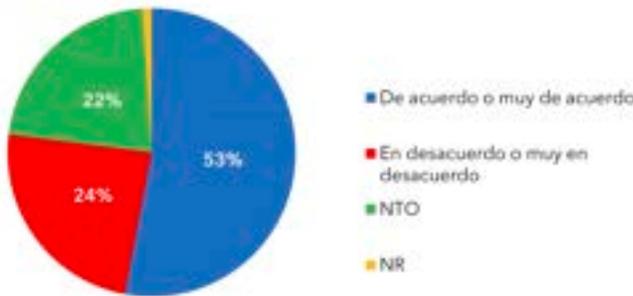
Las salas y su equipamiento son adecuados.



En cuando a si los laboratorios y/o talleres asociados a sus carreras están correctamente implementados, el 53% afirma estar de acuerdo o muy de

acuerdo, el 24% opina lo contrario y el 22% declara no tener opinión.

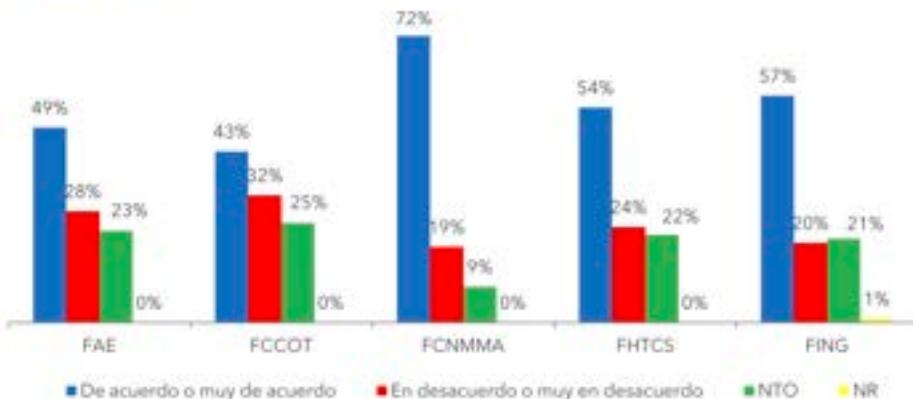
Los laboratorios y/o talleres asociados a mi carrera están correctamente implementados.



Si separamos los resultados por facultad, encontramos que este es un asunto muy heterogéneo a lo largo de la Universidad: mientras que en FCCOT y FAE representa una debilidad (43% y 49%, respectivamente), en las otras facultades la evaluación

positiva es superior a la mitad de los encuestados, especialmente en FCNMMA (72%). Por lo tanto, no debe considerarse como un problema a lo largo de la institución.

Los laboratorios y/o talleres asociados a mi carrera están correctamente implementados.



El 56% de los encuestados afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo con que su biblioteca posee una cantidad de textos adecuada, mientras que el 20%

está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 24% no tiene opinión.

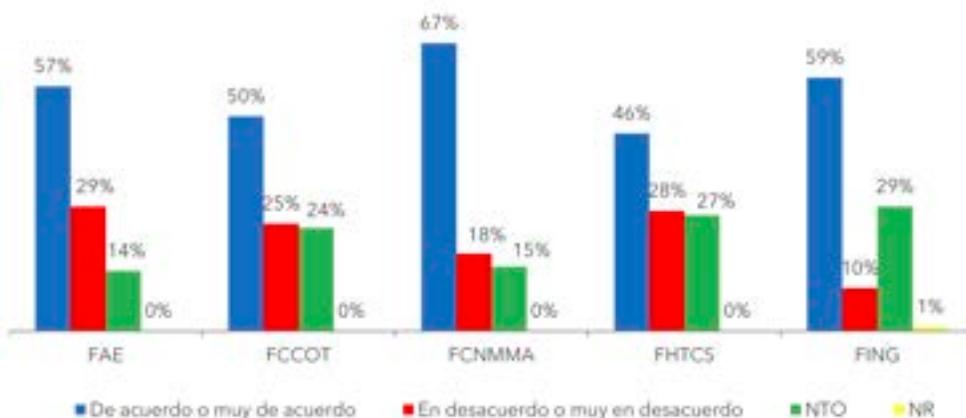
La cantidad de textos en biblioteca es adecuada.



Al desagregar por facultad, podemos ver que los resultados son relativamente homogéneos, con evaluaciones positivas entre 46% y 59% (FHTCS y FING), a excepción de FCNMMA, que muestra una

mejor situación en este aspecto (67%). Esto significa que la debilidad se presenta solo en algunas facultades de la institución.

La cantidad de textos en biblioteca es adecuada.



3.3.3. Dimensiones en el promedio

El 62% de los encuestados afirma estar de acuerdo

o muy de acuerdo con que su biblioteca es adecuada, mientras que el 23% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 15% no tiene opinión.

La biblioteca es adecuada.



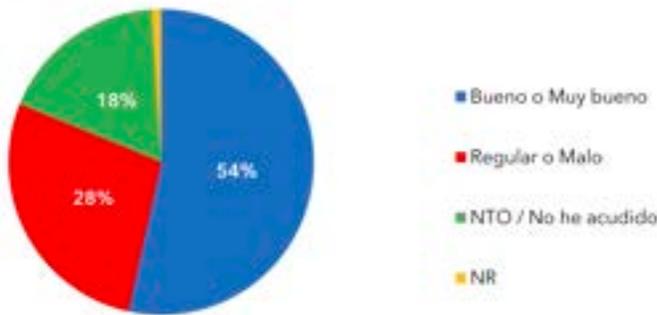
3.4. Servicios y programas de apoyo al estudiante

Hay seis preguntas referidas a este tema, de las cuales la mayoría corresponden a dimensiones con baja representatividad, con 4 de las 10 preguntas con mayor cantidad de respuestas NTO (“No tiene opinión”) de toda la encuesta; 1 pregunta clasificada como debilidad y 1 pregunta en el promedio. No hay preguntas clasificadas como fortalezas identificadas en este tema.

3.4.1. Debilidades

Sobre las soluciones obtenidas al acudir al Servicio de Bienestar Estudiantil por alguna dificultad, el 54% las califica como buenas o muy buenas, mientras que el 28% las considera regulares o malas y el 18% no tiene opinión.

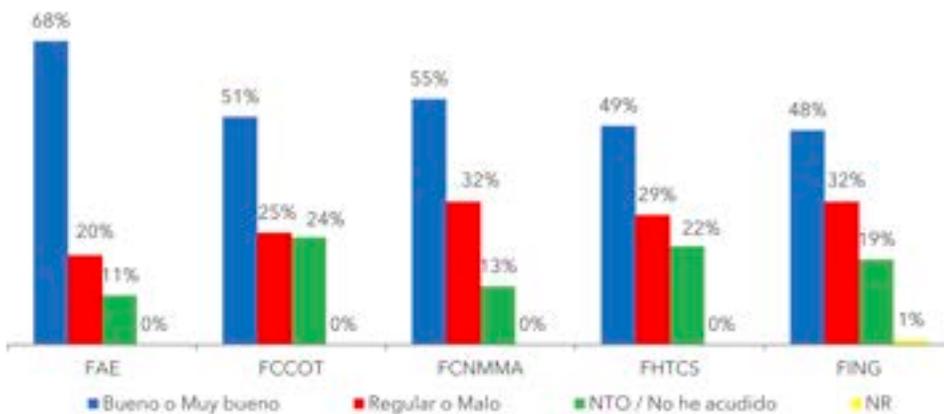
Quando has recurrido a bienestar por alguna dificultad, ¿Cómo calificarías las soluciones obtenidas?



Si desagregamos estos resultados por facultad, podemos notar que es un problema de igual profundidad en la mayoría de las facultades, con una evaluación positiva entre 48% y 55% (FING y FCN-

MMA, respectivamente), mientras que solo en FAE el asunto parece no ser un problema significativo (68%). Por lo tanto, esta no es una debilidad presente en toda la institución.

Quando has recurrido a bienestar por alguna dificultad, ¿Cómo calificarías las soluciones obtenidas?



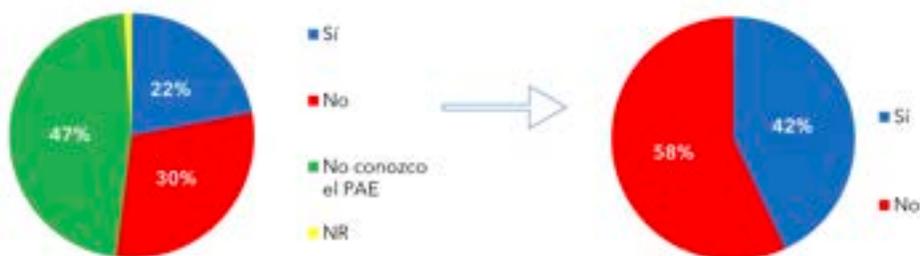
3.4.2. Dimensiones con baja representatividad

El 22% de los estudiantes encuestados afirma haber contado con algún tipo de apoyo del Plan de Apoyo Estudiantil (PAE), ya sean tutorías, asistencia psicosocial, orientación u otros. El 22% no lo ha he-

cho y el 47% declara no conocer el PAE.

Si excluimos las respuestas NTO y NR de esta pregunta, el nivel de conocimiento aumenta a 42% y el nivel de desconocimiento a 58%.

¿Has contado con algún tipo de apoyo del Plan de Apoyo Estudiantil (PAE) (tutorías, apoyo psicosocial, orientación, etc...)?



Respecto a la atención prestada por el PAE, el 26% de los encuestados la califica como buena o muy buena, el 9% como regular o mala y el 64% dice no conocer el PAE o no tener opinión al respecto.

Si no consideramos las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, la situación cambia significativamente a un 74% de evaluación positiva y un 26% de evaluación negativa.

¿Cómo calificarías la atención prestada por el Plan de Apoyo Estudiantil?



El 30% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que las tutorías con las que ha contado le sirvieron para enfrentar el primer año de universidad, solo 10% está en desacuerdo o muy en desacuerdo, y el 60% dice no haber contado con tutorías o no tener opinión al respecto.

Al realizar un análisis sin considerar las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, el cambio en los resultados es muy significativo, ya que la evaluación positiva aumenta a 75% y la negativa solo a 30%.

Si has contado con tutorías, ¿te han servido o te sirvieron para enfrentar tu primer año de universidad?



En cuanto a la calidad de la atención del Servicio de Salud Estudiantil (SESAES), el 43% lo considera bueno o muy bueno, el 12% regular o malo y el 44% de los encuestados afirma no haber acudido o no tener opinión al respecto.

Si excluimos las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, la evaluación positiva aumenta a 78% y la negativa a 22%.

¿Cómo calificarías la calidad de atención del Servicio de Salud Estudiantil (SESAES)?

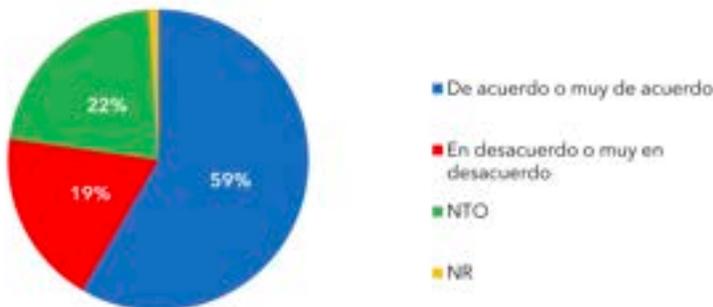


3.4.3. Dimensiones en el promedio

Respecto a la calidad y servicio del casino, el 59% de los encuestados afirma que está de acuerdo o

muy de acuerdo con que estos son adecuados, el 19% de está en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación y el 22% dice no tener opinión sobre el tema.

La calidad y servicio del casino me parece adecuada.



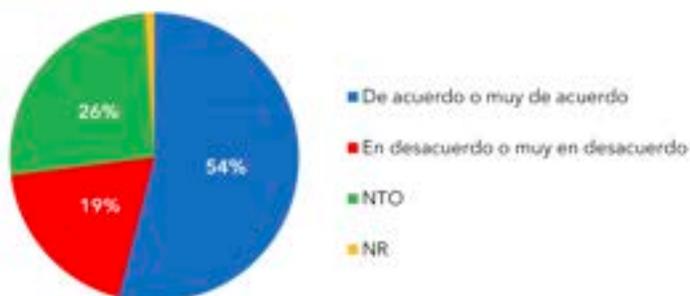
3.5. Actividades de vinculación, deportivas y culturales

Este tema abarca tres preguntas: 2 con baja representatividad y 1 que clasifica como debilidad. No se identificaron fortalezas ni dimensiones en el promedio respecto de esta materia.

3.5.1. Debilidades

Respecto de actividades de vinculación de los estudiantes con el medio profesional y laboral, el 54% de los encuestados considera estar de acuerdo o muy de acuerdo con que su carrera sí contempla este tipo de actividades, el 19% opina lo contrario y el 26% no tiene opinión.

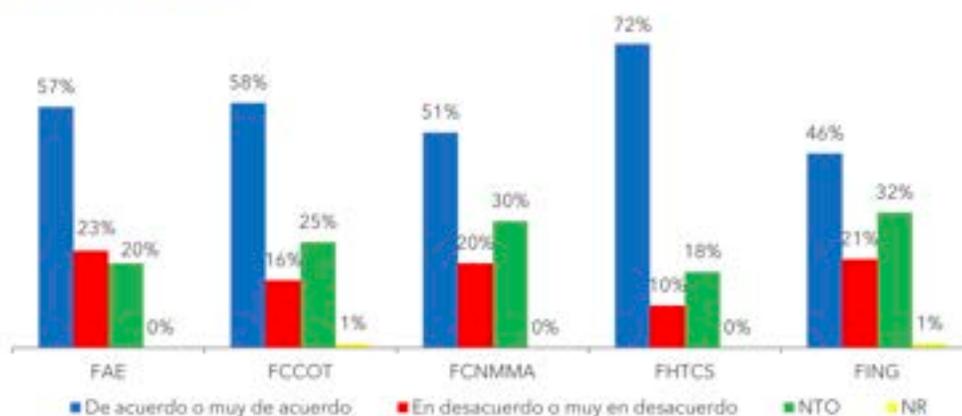
Mi carrera contempla actividades de vinculación de los estudiantes con el medio profesional y laboral.



Al desagregar estos resultados por facultad, se observa que esto representa un problema para casi toda la Universidad, con una evaluación positiva

solo entre el 46% y 58% (FING y FCCOT), a excepción de FHTCS donde parece ser un aspecto bien evaluado por lo estudiantes (72%).

Mi carrera contempla actividades de vinculación de los estudiantes con el medio profesional y laboral.

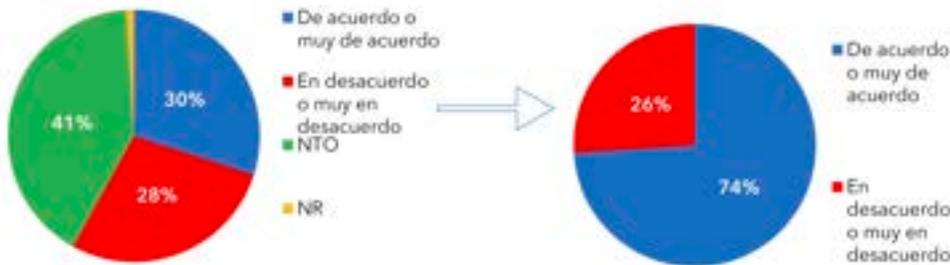


3.5.2. Dimensiones con baja representatividad

El 30% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que los talleres culturales impartidos por la Universidad son de su interés, el 28% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 41% no posee opinión.

Si no consideramos las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, la evaluación positiva aumenta significativamente a un 74%, mientras que la evaluación negativa disminuye levemente, a un 26%.

¿Los talleres culturales impartidos por la Universidad son de mi interés?



En cuanto a las actividades deportivas y recreativas ofrecidas por la Universidad, el 33% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que estas son adecuadas, mientras que el 29% opina lo contrario y el 37% no tiene opinión.

Si excluimos las alternativas de respuesta NTO y NR de esta pregunta, la evaluación positiva aumenta a 52% y la negativa a 48%.

Las actividades deportivas y recreativas ofrecidas por la Universidad son adecuadas.



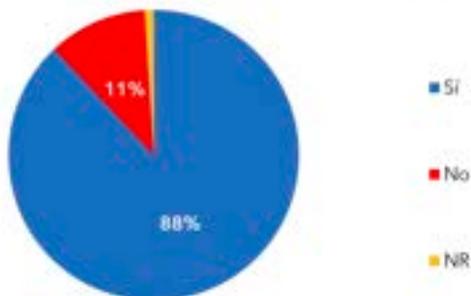
3.6. Evaluación de la experiencia universitaria

Este tema abarca siete preguntas, de las cuales la mayoría corresponde a fortalezas, con 4 de las 11 preguntas con mayor evaluación positiva de toda la encuesta; 2 debilidades, y 1 pregunta en el promedio. No existen dimensiones con baja representatividad en esta materia.

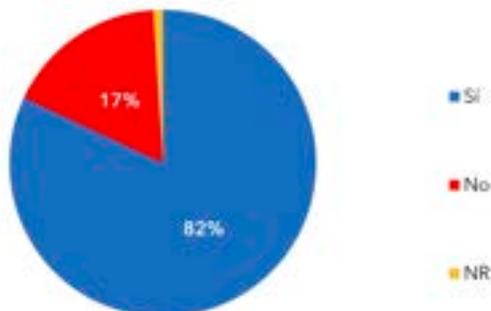
3.6.1. Fortalezas

Sobre recomendar estudiar la carrera que cursan en la UTEM, el 88% sí la recomendaría y el 11% no, mientras que en cuanto a recomendar estudiar en la UTEM en general, el 82% sí lo recomienda y el 17% no.

Recomendaría estudiar la carrera que cursas en la UTEM:



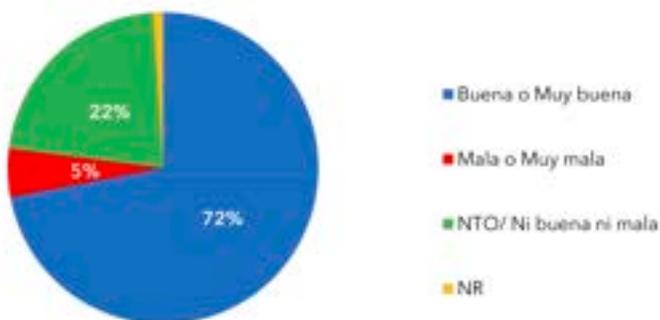
Recomendarías estudiar en la UTEM:



La mayoría de los encuestados considera que la UTEM es una universidad buena o muy buena (72%), mientras que solo el 5% considera que es

mala o muy mala y el 22% no tiene opinión o la considera ni buena ni mala.

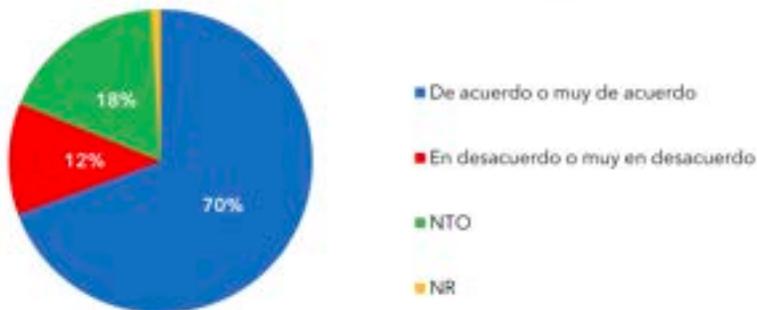
En tu opinión, la UTEM es una universidad:



En cuanto a si la UTEM fomenta prácticas de sustentabilidad y medioambiente, la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo o muy de

acuerdo (70%), mientras que solo el 12% opina lo contrario y el 18% declara no tener opinión al respecto.

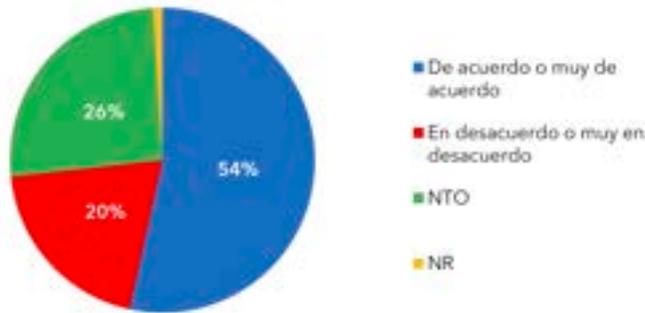
La UTEM fomenta prácticas de sustentabilidad y medioambiente.



3.6.2. Debilidades

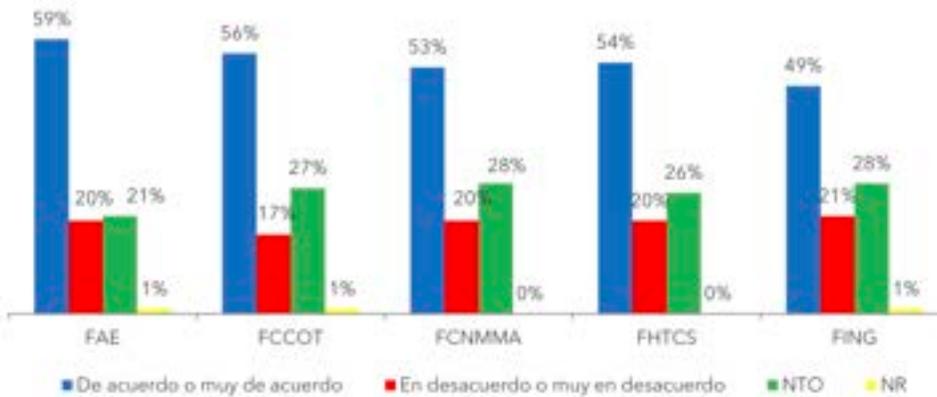
Respecto a si la UTEM fomenta el emprendimiento, el 54% está de acuerdo o muy de acuerdo, el 20% está en desacuerdo o muy en desacuerdo y el 26% no tiene opinión.

La UTEM fomenta el emprendimiento.



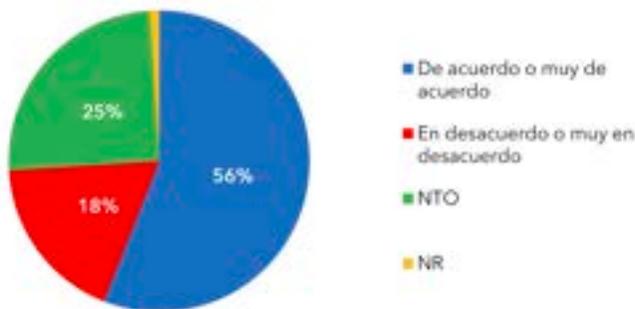
Al desagregar estos resultados por facultad, se observa que este es un tema relativamente homogéneo a lo largo de la Universidad, con una evaluación positiva entre 49% (FING) y 59% (FAE).

La UTEM fomenta el emprendimiento.



El 56% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que la UTEM fomenta la responsabilidad social, el 18% opina lo contrario y el 25% señala no tener opinión al respecto.

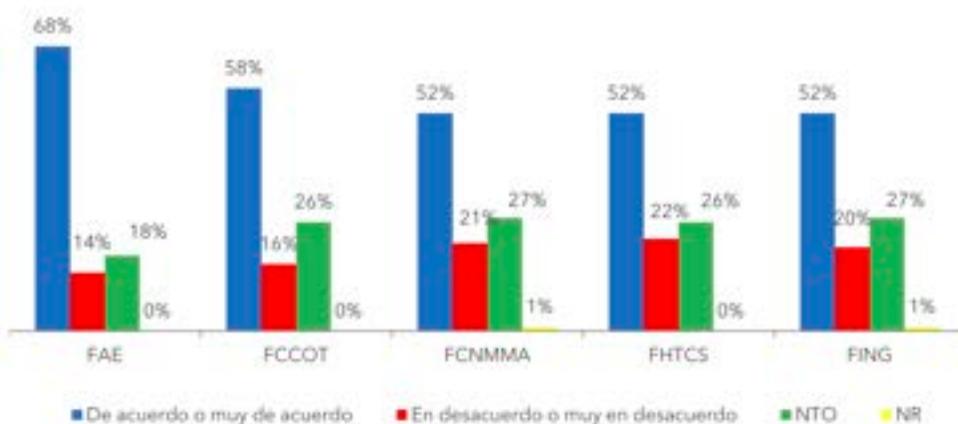
La UTEM fomenta la responsabilidad social.



Al desagregar por facultad, podemos notar que esto representa un problema para casi toda la Universidad, con una evaluación positiva entre 52% (FCNMMA, FHTCS y FING) y 58% (FCOOT), a ex-

cepción de FAE donde parece ser un aspecto bien evaluado por lo estudiantes (68%). Por lo tanto, la debilidad no se encuentra presente en toda la UTEM.

La UTEM fomenta la responsabilidad social.

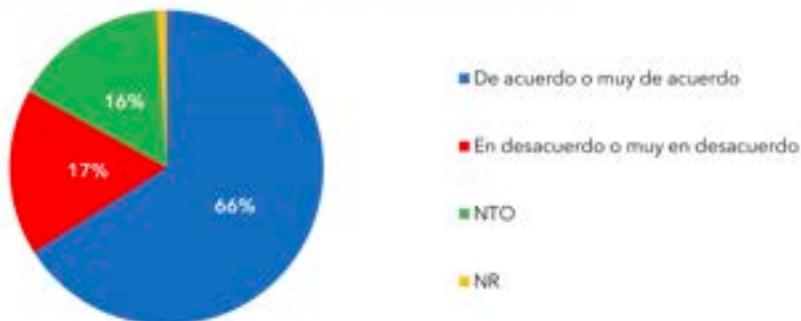


3.6.3. Dimensiones en el promedio

Al preguntarles sobre si consideran que los distintos aspectos de la UTEM (académicos, administrativos, infraestructura, otros) han ido mejorando en el

último año, el 66% de los encuestados afirma estar de acuerdo o muy de acuerdo, mientras que solo el 17% tiene una opinión contraria a esto y el 16% no tiene opinión al respecto.

Considero que los distintos aspectos de la UTEM (académicos, administrativos, de infraestructura, otros), han ido mejorando en el último año.



3.7. Demandas y comentarios

En esta sección se presentan los principales resultados a las dos preguntas abiertas de la encuesta, las cuales abordan las diferentes demandas estudiantiles y comentarios generales.

3.7.1. Demandas

Al preguntarle a los estudiantes por cuáles son los tres aspectos que la Universidad debería mejorar de manera prioritaria (ordenados por nivel de importancia), se detectan las siguientes tres áreas de mejora más frecuentes:

1. **Infraestructura y equipamiento:** se menciona la infraestructura en términos generales como un aspecto a mejorar: las carencias de las salas de clases o su mal equipamiento (los proyectores y computadores son mencionados con alta frecuencia); la inexistencia de espacios de recreación, áreas verdes, vida comunitaria, deporte, estudio y almuerzo adecuados; y, por último, el mal estado de los baños, los cuales son mencionados repetidamente, tanto en términos de infraestructura como de higiene.

2. **Académicos:** en general se solicita su actualización a los nuevos conocimientos; que la evaluación que los estudiantes hacen de ellos sea considerada, o bien, que se les "fiscalice" o "audite"; que los criterios de selección de los docentes deben ser más rigurosos, aunque algunos estudiantes hacen la salvedad de que son solo ciertos docentes y otros estudiantes piden que -incluso- contraten más profesores en calidad de planta.

3. **Asuntos administrativos:** el foco está básicamente en la toma de ramos, donde se solicita, en general, que haya más secciones de cada asignatura y que se dicten cada semestre, además de estimar bien la demanda por cada asignatura de modo que se cuente con las vacantes adecuadas. Por otra parte, se menciona que el trato a los estudiantes (la atención) es de mala calidad. Por último, se culpa a la Universidad de procesos burocráticos e inefectivos, debido a la manera en que se administran u organizan.

3.7.2. Comentarios

En esta sección se permitió que los estudiantes pudieran escribir sus sugerencias, críticas y/o comentarios, tanto acerca de las preguntas ya formuladas como sobre otros temas que no aparezcan en la encuesta.

De un total de 290 opiniones entregadas, nuevamente el concepto de infraestructura es el que más se menciona¹, con el 34% del total de las opiniones planteadas (99 comentarios). Al respecto, se hace mención a las insuficientes condiciones en que se encuentran los baños de la Universidad (llaves rotas, falta de agua y la consecuente suciedad, falta de papel higiénico y falta de luz eléctrica, entre otras); las insuficiencias asociadas a las salas de clases (proyectores que no funcionan o cuyo uso se hace difícil por las condiciones de iluminación, sillas y mesas en mal estado, ruido en el ambiente inmediato a las salas, salas pequeñas para asignaturas de grupos grandes -lo cual puede relacionarse también con la gestión de las salas-, entre otros aspectos); y la necesidad de contar con espacios comunes apropiados para la vida universitaria y el estudio personal, entre otros. Algunos estudiantes recalcan el hecho de que la Universidad "es buena", pero no tiene una "infraestructura apropiada", con lo cual podría "destacarse como Universidad".

El tema de los ramos también es frecuentemente mencionado, con un 18% de las opiniones mencionando este concepto (53 comentarios). Esto se refiere a todos los problemas detectados en el proceso de toma de ramos: asignación dificultosa de los ramos y secciones, insuficiencia de las vacantes, topes de horarios que obligan a "atrasar" ramos, problemas en la metodología de postulación a los ramos, entre otros. Cabe destacar que, en algunas ocasiones, este aspecto se refuerza negativamente con la crítica respecto de una mala atención por parte del estamento administrativo de la Universidad. Los estudiantes exigen, en este sentido, mayor empatía de los funcionarios y disposición a resolver problemas.

¹ Se revisó cada comentario para asignar una etiqueta apropiada. Claramente esta asignación puede estar sesgada por las impresiones del equipo analista. Sin embargo, estas pueden ser verificadas fácilmente por terceros.

El tercer concepto más mencionado es el de académicos, con un 13% de los comentarios (39 opiniones). En este caso, se enfatizan aspectos negativos en el cuerpo docente que tienen que ver con: la desactualización de sus materias y libros; abandono de clases; y un bajo compromiso con el desarrollo académico de los estudiantes, entre otros.

Por último, destacan los problemas asociados a la administración de la Universidad, con un 12% (34

comentarios). Este aspecto está muy relacionado con la toma de ramos y con procesos que los estudiantes deben conducir frente a jefes de carreras y otras personalidades del área administrativa de la Universidad. Se destacan negativamente la mala atención, la incapacidad de conseguir certificados por medio de medios web, la mala asignación de salas, entre otros.

4. CONCLUSIONES

Fortalezas - aspectos evaluados positivamente:

- Recomendación de la carrera (88%) y de la UTEM en general (82%).
- Formación académica recibida en la carrera estudiada (77%).
- Profesores accesibles para la atención de alumnos (76%).
- Percepción de la UTEM como universidad en general (72%).
- Atención de secretarías y/o funcionarios administrativos a nivel de escuela y facultad (71%).
- Contenidos estudiados adecuados para la formación (71%).
- Laboratorios de computación adecuados (71%).
- Fomento de prácticas de sustentabilidad y medioambiente (70%).
- Calidad de los docentes adecuada (68%).
- Sistemas informáticos adecuados (68%).

Debilidades - aspectos evaluados negativamente:

- Accesibilidad adecuada a la red informática de la Universidad (30%).
- Espacios de uso común y de esparcimiento de los estudiantes adecuados (36%).
- Rapidez de la realización de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas, solicitudes en línea, entre otros (43%).
- Salas y su equipamiento adecuados (48%).
- Utilización de las evaluaciones docentes para mejorar la calidad de la docencia (49%).
- Laboratorios y/o talleres asociados a las carreras implementados correctamente (53%).
- Soluciones obtenidas por el Servicio de Bienestar Estudiantil (54%).
- Existencia de actividades de vinculación con el medio profesional y laboral en carreras (54%).
- Fomento del emprendimiento (54%) y de la responsabilidad social por parte de la Universidad (56%).
- Cantidad adecuada de textos en biblioteca (56%).

Tabla 3. Debilidades desagregadas por facultad

Debilidades - aspectos evaluados negativamente	FAE	FCCOT	FCNMM	FHTCS	FING
Accesibilidad adecuada a la red informática de la Universidad (30%).	33%	30%	35%	27%	30%
Espacios de uso común y de esparcimiento de los estudiantes adecuados (36%).	31%	33%	52%	24%	43%
Rapidez de la realización de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas, solicitudes en línea, entre otros (43%).	58%	50%	43%	33%	35%
Salas y su equipamiento adecuados (48%).	43%	36%	61%	39%	57%
Apreciación de utilización de las evaluaciones docentes para mejorar la calidad de la docencia (49%).	49%	55%	46%	50%	46%
Laboratorios y/o talleres asociados a las carreras implementados correctamente (53%).	49%	43%	72%	54%	57%
Soluciones obtenidas por el Servicio de Bienestar Estudiantil (54%).	68%	51%	55%	49%	48%
Existencia de actividades de vinculación con el medio profesional y laboral en carreras (54%).	57%	58%	51%	72%	46%
Fomento de la responsabilidad social por parte de la Universidad (56%).	68%	58%	52%	52%	52%
Fomento del emprendimiento por parte de la Universidad (54%).	59%	56%	53%	54%	49%
Cantidad adecuada de textos en biblioteca (56%).	57%	50%	67%	46%	59%

Aspectos con baja representatividad:

- Atención prestada por el PAE (64% NTO - no conoce).
- Nivel de utilidad de las tutorías para enfrentar primer año (60% NTO - no ha tenido).
- Atención del Decano o Decana de la Facultad (52% NTO).
- Nivel de conocimiento del PAE (47% no conoce).
- Calidad de la atención del Servicio de Salud Estudiantil (44% NTO).
- Nivel de interés por los talleres culturales impartidos por la Universidad (41% NTO).
- Atención de la Dirección de Docencia (40% NTO).
- Servicio adecuado de trámites de repactaciones, regularizaciones o pagos en caja (37% NTO).
- Actividades deportivas y recreativas adecuadas ofrecidas por la Universidad (37% NTO).
- Nivel de conocimiento de los procedimientos de titulación y/o graduación (31% NTO).

Aspectos evaluados en el promedio:

- Percepción de mejora en el último año en diversos aspectos de la institución (66%).
- Nivel de información de los criterios y pautas de evaluación (66%).
- Nivel de conocimiento respecto a quien recurrir en caso de problemas (65%) y de la existencia de reglamentos y normativas que regulan sus derechos y deberes (65%).
- Metodologías de enseñanza que permitan buen aprendizaje (65%).
- Integración adecuada de actividades teóricas y prácticas en plan de estudios (64%).
- Biblioteca adecuada (62%).
- Formación entregada los prepara más allá de lo puramente profesional (60%).
- Calidad y servicio del casino adecuados (59%).
- Atención Director o Directora de Escuela (57%).

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de Satisfacción

Pregunta	Muy mal	Mal	Bien	Muy bien	No tengo opinión
1. En tu escuela o facultad ¿Cómo responden a tus inquietudes el Decano o Decana de la Facultad?					
2. En tu escuela o facultad ¿Cómo responden a tus inquietudes el Director o Directora de Escuela?					
3. En tu escuela o facultad ¿Cómo responden a tus inquietudes las secretarias y/o administrativos?					
4. En la Dirección de Docencia ¿Cómo responde a tus requerimientos?					

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No tengo opinión
5. Conozco la existencia de reglamentos y normativas que regulan deberes y derechos de los estudiantes					
6. Mis profesores son accesibles para la atención de alumnos cuando lo solicito					
7. Cuando tengo un problema, sé a quién tengo que recurrir en la Universidad o puedo averiguarlo fácilmente					
8. La realización de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas, solicitudes en línea, es rápida					
9. Cuando debo realizar trámites de repactaciones, regularizaciones o pagos en caja, el servicio es adecuado					
10. La calidad y servicio del casino, me parece adecuada					
11. Las salas y su equipamiento son adecuados					
12. Los espacios de uso común y esparcimiento de los estudiantes son adecuados					
13. La cantidad de textos en biblioteca es adecuada					
14. La Biblioteca es adecuada					
15. Los laboratorios de computación, son adecuados					
16. La accesibilidad a la red informática (WIFI) es adecuada					
17. Los sistemas (Rekko, DIRDOC, web, UTEM virtual), son adecuados					
18. Los laboratorios y/o talleres asociados a mi carrera están correctamente implementados					
19. ¿Los talleres culturales impartidos por la Universidad son de mi interés?					

20. ¿Cómo calificarías la calidad de atención del Servicio de Salud Estudiantil (SESAES)?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy bueno
- e) No he acudido / No tengo opinión

21. Cuando has recurrido a bienestar por alguna dificultad, ¿Cómo calificarías las soluciones obtenidas?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy bueno
- e) No tengo opinión

22. ¿Has contado con algún tipo de apoyo del Plan de Apoyo Estudiantil (PAE) (tutorías, apoyo psicosocial, orientación, etc...)?

- a) Sí
- b) No
- c) No conozco el PAE

23. ¿Cómo calificarías la atención prestada por el Plan de Apoyo Estudiantil?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Muy bueno
- e) No conozco el PAE / No tengo opinión

24. Si has contado con tutorías, ¿te han servido o te sirvieron para enfrentar tu primer año de Universidad?

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo
- e) No he contado con tutorías / No tengo opinión

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No tengo opinión
25. Las actividades deportivas y recreativas ofrecidas por la Universidad son adecuadas					
26. La UTEM fomenta la responsabilidad social					
27. La UTEM fomenta el emprendimiento					
28. La UTEM fomenta prácticas de sustentabilidad y medioambiente?					
29. En términos generales, la calidad de los docentes es adecuada					
30. Las metodologías de enseñanza permiten un buen aprendizaje					
31. Considero que los contenidos que estudio son adecuados para mi formación					
32. El plan de estudios de mi carrera integra adecuadamente actividades teóricas y prácticas					
33. Mi carrera contempla actividades de vinculación de los estudiantes con el medio profesional y laboral					
34. Los criterios y pautas de evaluación son informados a los estudiantes					
35. Se aprecia que las evaluaciones docentes son tomadas en cuenta para mejorar la calidad de la docencia					
36. Conozco los procedimientos para la titulación y/o graduación					
37. En general, la formación académica que has recibido en la carrera ha sido:					
38. La universidad me entrega una formación que me prepara más allá de lo puramente profesional					

39. En tu opinión, la UTEM es una Universidad:

- a) Muy mala
- b) Mala
- c) Ni buena ni mala
- d) Buena
- e) Muy buena
- f) No tengo opinión

40. Recomendaría estudiar la carrera que cursas en la UTEM:

- a) Sí
- b) No

41. Recomendaría estudiar en la UTEM:

- c) Sí
- d) No

42. Considero que los distintos aspectos de la UTEM (Académicos, administrativos, de infraestructura, otros), han ido mejorando en el último año

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo
- e) No tengo opinión

43. ¿Qué aspectos la universidad debería mejorar de manera prioritaria? (señale los tres aspectos que te parezcan más relevantes en orden de importancia)

44. Comentarios: (aquí puedes escribir tus sugerencias, críticas y/o comentarios, tanto acerca de las preguntas ya formuladas, como sobre otros temas que no aparezcan en la encuesta).

▶ ESTUDIOS DGAI

▶ SERIE INFORMES ANUALES

Título	2013	2014	2015	2016	2017
Empleabilidad de los titulados de la UTEM	✓	✓	✓		
Informe de admisión UTEM			✓		
Perfil estudiantes de primer año		✓	✓	✓	✓
Evaluación de factores de selección en la admisión	✓	✓	✓	✓	
Resultados encuesta a estudiantes desertores de primer año		✓	✓	✓	
Benchmark de indicadores principales	✓	✓	✓	✓	

▶ SERIE PUBLICACIONES

Bases para la definición de la oferta de carreras vespertinas	2012
Retención de estudiantes. Situación interna y revisión de estrategias	2012
Observatorio de Egresados. Encuesta de expectativas de formación continua	2013
Propuesta implementación de la estrategia de formación continua	2013
Análisis económico-financiero del Centro de Cartografía Táctil	2014
Antecedentes para la apertura de nuevas carreras régimen diurno	2014
Principales tendencias en educación superior en países OCDE	2014
Causas de la titulación inoportuna en carreras de FING	2015
Diagnóstico para la proyección de la oferta académica institucional	2015
Caracterización de los académicos de la UTEM	2015
Vida universitaria y espacialidad de los estudiantes de la UTEM	2015
Documento de presentación del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados (SMET-UTEM)	2016
Resultados encuesta impacto Modelo Educativo UTEM	2016



Dirección General de Análisis Institucional y
Desarrollo Estratégico (DGAI)
Universidad Tecnológica Metropolitana
analisis.institucional@utem.cl
www.utem.cl
Dieciocho #161, Santiago



4 AÑOS
ACREDITADA

• GESTIÓN INSTITUCIONAL
• DOCENCIA DE PREGRADO
• VINCULACIÓN CON EL MEDIO
HASTA DICIEMBRE DE 2020



CONSEJO DE RECTORES DE
LAS UNIVERSIDADES CHILENAS



CONSORCIO DE UNIVERSIDADES
DEL ESTADO DE CHILE