

SERIE
**ANÁLISIS
INSTITUCIONAL**

VOL 7 · Nº 1 · 2019 ISSN 2452-5359

REPORTES SMET-UTEM

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

2012 · 2013 · 2014 · 2015 · 2016 · 2017 · **2018**



SERIE ANÁLISIS INSTITUCIONAL UTEM

Vol 7 · Nº 1 · 2019

ISSN 2452-5359

Santiago, julio 2019

Cómo citar:

Universidad Tecnológica Metropolitana (2019). Resultados Encuesta de satisfacción de estudiantes 2018. *Serie Análisis Institucional UTEM*. Santiago, Chile

La Serie Análisis Institucional UTEM corresponde a documentos de divulgación de la evidencia generada por el Departamento de Autoevaluación y Análisis (DAA), dependiente de la Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico (DGAI) de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Los documentos se clasifican en cuatro tipos:

- Reportes SMET-UTEM, que informan los resultados de los instrumentos del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados. Se publican cinco reportes anuales.
- Informes Periódicos, en los que se analizan tópicos del área académica, y se efectúan cada uno, dos o tres años.
- Estudios, que se elaboran de acuerdo a necesidades específicas de gestión académica e institucional.
- Investigaciones, que apuntan a generar conocimiento institucional mediante métodos más complejos de análisis.

La frecuencia de publicación está sujeta a los requerimientos institucionales.

Director DGAI: Dieter Koch Z.

Director DAA: Sebastián Guinguis Z.

Investigadores: Diego Altamirano G., José Ignacio Cáceres V., Alejandra Reyes G., Ignacio Vargas T.

Con la colaboración del equipo de profesionales del DAA: Constanza Espinoza P., Cristian Olate O., Marcela Ortega O., María José Vásquez S.

Edición y diagramación: Daniel Brzovic G.

Contacto DAA-UTEM:

autoevaluaciony analisis@utem.cl

<http://dgai.utem.cl>

Dieciocho #161, Santiago

Índice

1 Antecedentes	4
Aportes de la Encuesta a los criterios de certificación externa	4
2 Representatividad	5
3 Resultados	6
3.1. Principales resultados Encuesta de satisfacción 2018	6
3.1.1. Gestión y asuntos administrativos	6
3.1.2. Docencia	7
3.1.3. Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	7
3.1.4. Servicios y programas de apoyo al estudiante	10
3.1.5. Evaluación de la experiencia universitaria	11
3.2. Principales variaciones con respecto al año anterior	13
3.2.1. A nivel institucional	13
3.2.2. FAE	15
3.2.3. FCCOT	16
3.2.4. FCNMMA	17
3.2.5. FHTCS	18
3.2.6. FING	19
4 Conclusiones	20
Disponibilidad de los datos de la encuesta	21
Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados SMET-UTEM	22

1 ANTECEDENTES

- La Encuesta de satisfacción de estudiantes se aplica desde 2016, a partir de una solicitud realizada por la Dirección de Docencia (VRAC). Su primera ejecución tuvo carácter de piloto.
- Desde 2017 se incorpora como un instrumento permanente del SMET-UTEM.
- El trabajo de campo de este año se realizó en dos fases: la primera voluntaria (noviembre) y la segunda obligatoria para acceder a los servicios del portal Academia.UTEM (diciembre).
- La aplicación fue en formato autoadministrado y online a través de la plataforma Academia.UTEM y contempla 43 preguntas agrupadas en 7 secciones: 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; Evaluación de la experiencia universitaria, y Demandas y comentarios.

Aportes de la Encuesta a los criterios de certificación externa

El 3 de agosto de 2015, la Comisión Nacional de Acreditación aprobó nuevos criterios de evaluación para la acreditación de carreras profesionales, carreras profesionales con licenciatura y programas de licenciatura. Así, se hace relevante generar información alineada con esos criterios, con el objetivo de responder de forma adecuada al proceso de certificación externa.

Los criterios de aseguramiento de la calidad a los cuales este informe tributa, de manera directa o indirecta, se presentan en la siguiente tabla, de acuerdo al Resolución Exenta N° DJ 009-4 de 2015 de la Comisión Nacional de Acreditación de Chile.

Tabla 1. Criterios CNA de certificación a los que tributa la Encuesta de satisfacción

Criterios de aseguramiento de calidad	
I. Propósitos e Institucionalidad de la Carrera	
Criterio 1: Propósitos	
Criterio 2: Integridad	
Criterio 3: Perfil de Egreso	✓
Criterio 4: Plan de Estudios	✓
Criterio 5: Vinculación con el Medio	✓
II. Condiciones de Operación	
Criterio 6: Organización y Administración	
Criterio 7: Personal Docente	✓
Criterio 8: Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje	
Criterio 9: Participación y Bienestar Estudiantil	✓
Criterio 10: Creación e Investigación para el Cuerpo Docente	
III. Resultados y Capacidad de Autorregulación	
Criterio 11: Efectividad y Resultado del Proceso Formativo	
Criterio 12: Autorregulación y Mejoramiento Continuo	✓

2 REPRESENTATIVIDAD

- La Encuesta de satisfacción de estudiantes fue respondida por 5.351 alumnos, lo que representa una tasa de respuesta de un 61% respecto de la matrícula total de 2018.
- Los datos muestran que más del 60% de los estudiantes que tienen entre uno y cuatro años de permanencia en la UTEM responden la encuesta, tasa que decae a partir de los cinco años de permanencia (ingreso en 2014).
- Los alumnos con años de ingreso anteriores a 2012 responden en mucho menor cantidad, lo cual puede explicarse por una tasa de uso del portal Academia.UTEM mucho más baja.
- A nivel de facultades, las tasas de respuesta se comportan de manera disímil, tal como lo muestra la tabla 2.

Gráfico 1. Tasas de respuesta según matrícula por año de ingreso

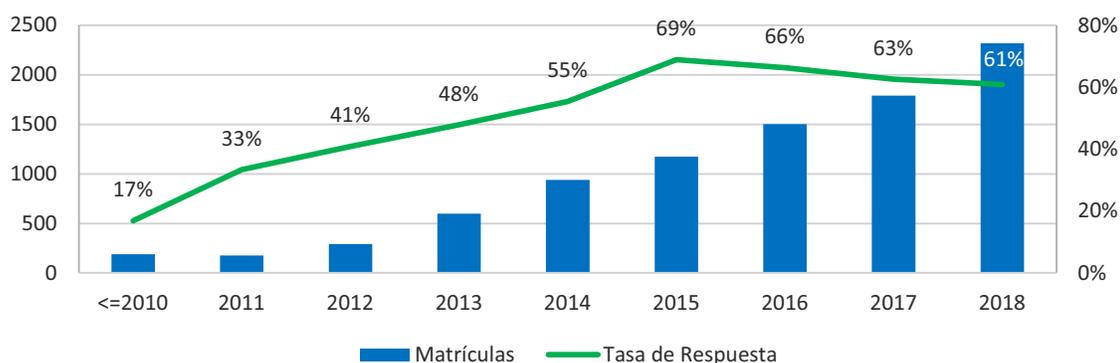


Tabla 2. Tasa de respuesta por facultades

Facultad	Matriculados	Encuestados	Tasa de respuesta
FAE	2.043	1.425	70%
FING	3.020	1.887	62%
FCNMMA	783	475	61%
FCCOT	1.706	987	58%
FHTCS	1.230	577	47%

3 RESULTADOS

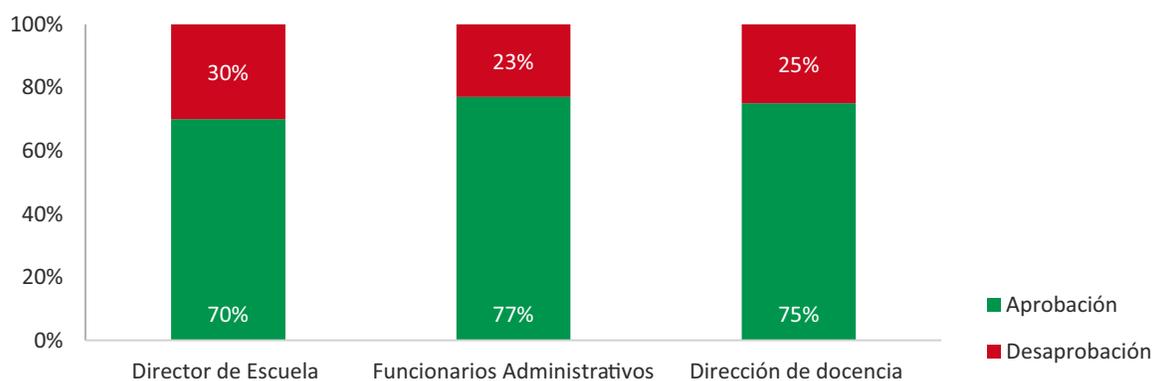
Los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción se muestran a continuación. En primer lugar, se presentan los resultados notables de la aplicación 2018 por ítem (3.1) y, posteriormente, las principales variaciones respecto al año anterior (3.2), a nivel institucional y por facultades.

3.1. Principales resultados Encuesta de satisfacción 2018

3.1.1. Gestión y asuntos administrativos

a) Directores de Escuela, Dirección de docencia y funcionarios administrativos

Gráfico 2. Evaluación Directores de Escuela, Dirección de Docencia y funcionarios administrativos



La evaluación de los directores de Escuela, los funcionarios administrativos y la Dirección de Docencia presenta altos niveles de aprobación. Sin embargo, existen diferencias de casi 30 puntos porcentuales por facultades en la evaluación de los directores de Escuela. Particularmente, en los tres ámbitos la FHTCS es la que tiene la evaluación más crítica (54%, 71% y 64%) y la FCNMMA la más alta (81%, 82% y 80%).

b) Realización de trámites universitarios y resolución de problemas

La evaluación de la rapidez y adecuación de los trámites universitarios varía según su naturaleza. Si se trata de solicitudes académicas (certificados e inscripciones de asignaturas o procedimientos en línea) la evaluación es menor (60%). En cambio, si los trámites son de tipo financiero (reparaciones, regularizaciones o pagas en caja), la aprobación es más alta (77%).

c) Estructura de mallas curriculares y procedimientos para la titulación

A pesar de que la claridad de la malla curricular en cuanto a su estructura y requisitos de avance alcanza una alta evaluación positiva (79%), esto no se condice con el bajo conocimiento

que los estudiantes reportan acerca de los procedimientos para la titulación y/o graduación (50%), el cual es uno de los aspectos peor evaluados de la Encuesta.

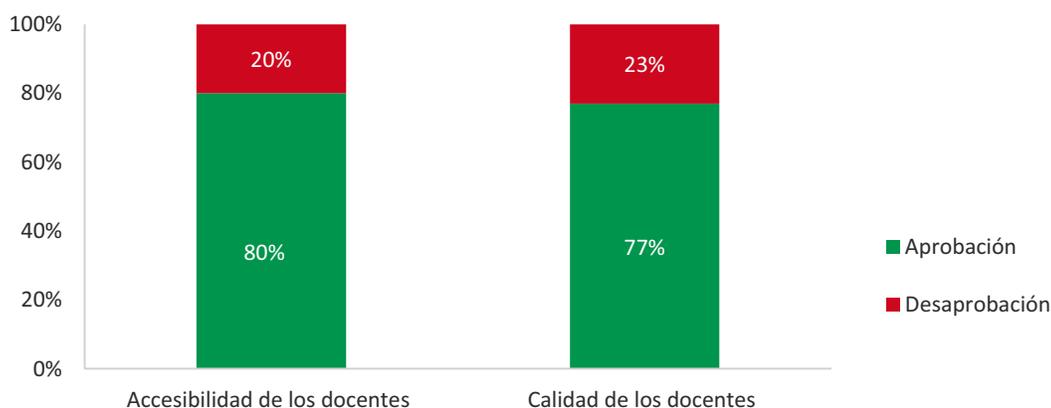
El análisis de los datos muestra que esta percepción es estable a lo largo de la progresión académica, es decir, que es un fenómeno que se presenta en todas las cohortes de estudiantes.

3.1.2. Docencia

a) Accesibilidad y calidad docente

La dimensión docente históricamente ha concentrado las mejores evaluaciones en la encuesta, lo que se manifiesta en los altos niveles de aprobación que alcanza la accesibilidad y calidad de los docentes.

Gráfico 3. Evaluación accesibilidad y calidad docente



b) Metodologías de enseñanza, planes de estudio y pautas de evaluación

En cuanto a los aspectos relacionados a la formación profesional, los estudiantes manifestaron lo siguiente:

- 73% considera que las metodologías de enseñanza utilizadas por los profesores permiten un buen aprendizaje.
- 78% cree que los contenidos que estudia son apropiados para su formación.
- 73% evalúa positivamente la integración de actividades teóricas y prácticas en su plan de estudios.
- 73% considera que los criterios y pautas de evaluación son informados a los alumnos.

c) Evaluaciones docentes

La efectividad de las evaluaciones docentes es el aspecto peor evaluado en la dimensión de docencia. La pregunta aborda específicamente el impacto que generan las evaluaciones docentes para mejorar la calidad de la docencia: solo un 57% aprueba esta dimensión. Esta situación se presenta de manera homogénea entre las facultades.

3.1.3. Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia

Los resultados de la dimensión de Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia se presentan por edificios en el caso del campus Centro. La siguiente tabla muestra la distribución de las carreras de la FCCOT y la FHTCS en las instalaciones pertenecientes a este campus.

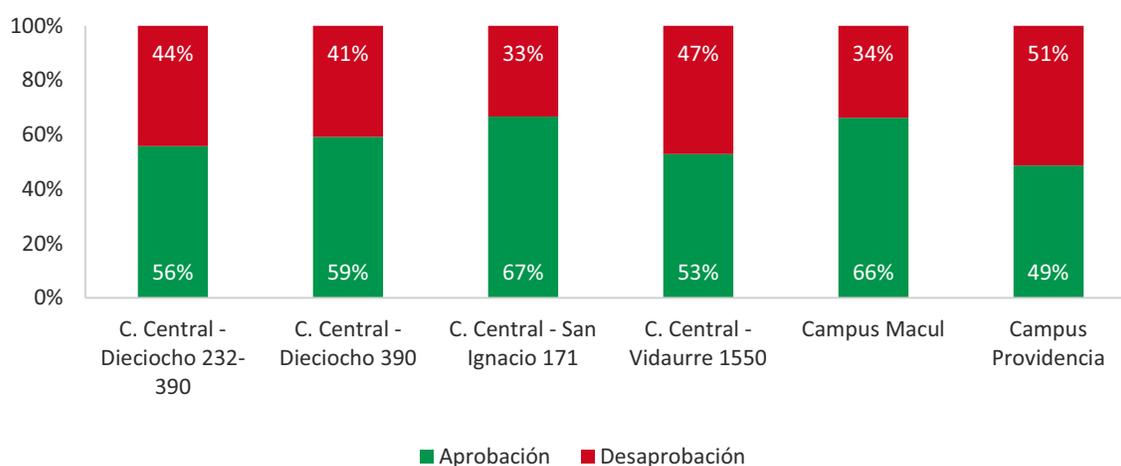
Tabla 3. Distribución de las instalaciones del Campus central

Facultad	Carrera	Edificio
FCCOT	Escuela de Arquitectura	Dieciocho 390 Dieciocho 232
	Escuela de Construcción Civil	
	Escuela de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente	Dieciocho 390
FHTCS	Escuela de Cartografía	San Ignacio 171
	Escuela de Diseño	Dieciocho 390
	Escuela de Trabajo Social	Vidaurre 1550

a) Salas y equipamiento

A nivel institucional, un 59% de los estudiantes plantea que las salas y su equipamiento son apropiados para el proceso de formación. Sin embargo, los resultados varían según edificio.

Gráfico 4. Evaluación salas y equipamiento, por edificios



b) Laboratorios de computación y talleres de carrera

Existen importantes diferencias a nivel de carreras en la evaluación de los laboratorios de computación y los talleres de las carreras en relación a los valores institucionales (76% y 67%, respectivamente).

- Los laboratorios de computación son mejor evaluados por los estudiantes de Química Industrial (92%) y la peor evaluación la realizan los estudiantes de Bibliotecología y Documentación (50%)
- En el caso de los laboratorios y/o talleres de la carrera, el rango de la valoración alcanza su punto más alto en Ingeniería en Informática (83%) y el más bajo nuevamente en Bibliotecología y Documentación (47%).

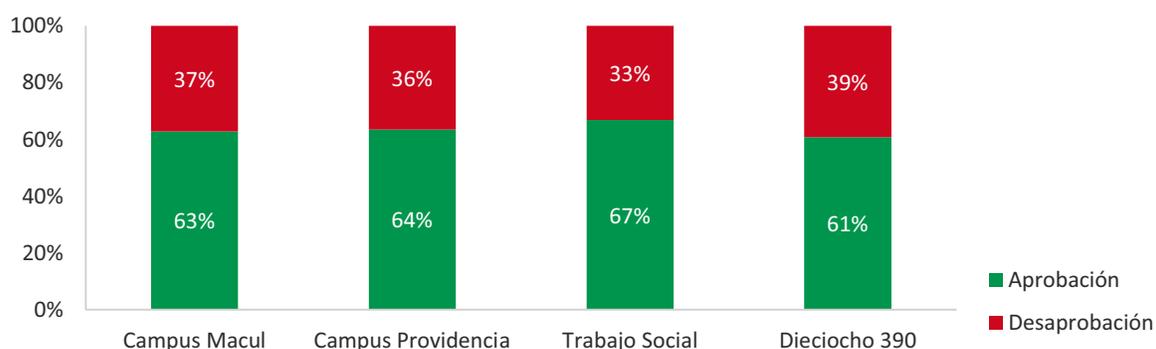
c) Biblioteca

Al evaluar su biblioteca, el 63% considera que es adecuada y el 71% cree que la cantidad de textos en ella también lo es.

Sin embargo, para tener una apreciación más certera, se separó a los estudiantes de la FHTCS entre los de Trabajo Social, carrera que cuenta con un edificio y biblioteca propia, y los restantes, que comparten edificio con la FCCOT en Dieciocho 390, que cuenta con otra biblioteca.

El siguiente gráfico muestra que la valoración de los estudiantes sobre su biblioteca es similar considerando la distribución anteriormente descrita.

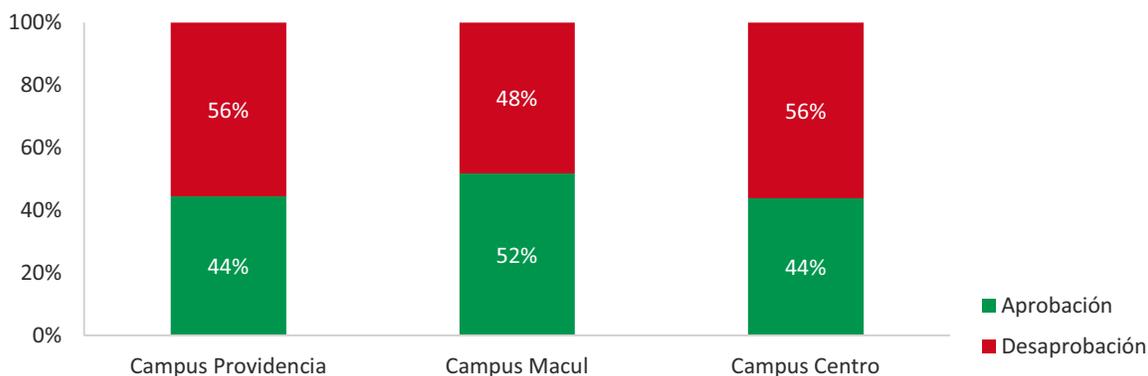
Gráfico 5. Evaluación biblioteca, por edificios



d) Espacios de uso común y casino

A nivel general, solo un 48% evalúa positivamente los espacios de uso común y esparcimiento, siendo este el aspecto más crítico de la Encuesta y transversal a los 3 campus.

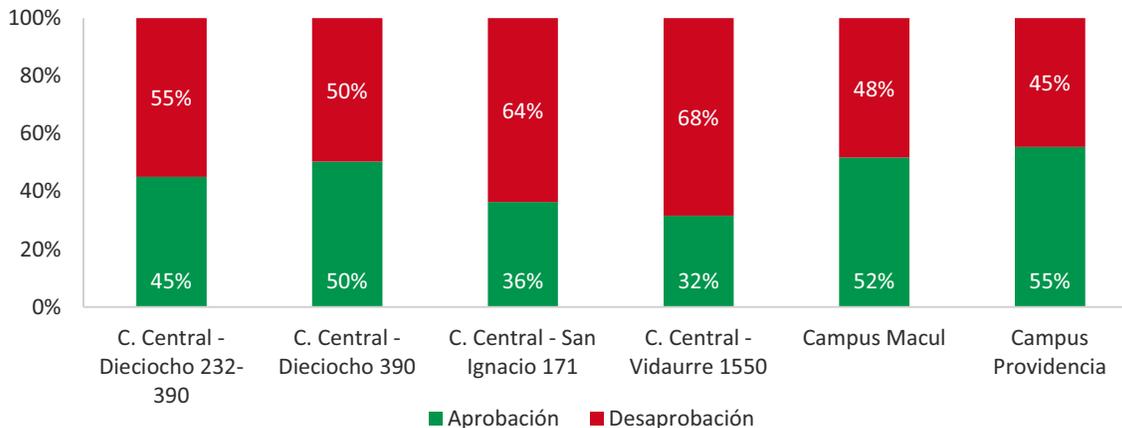
Gráfico 6. Evaluación espacios de uso común, por campus



e) Redes informáticas

La accesibilidad a la red Wifi recurrentemente ha sido un punto crítico en la evaluación de la Universidad. Este año la evaluación positiva alcanza solo un 51%. A nivel de edificios, se puede notar que la menor aprobación es transversal.

Gráfico 7. Evaluación red informática Wifi



3.1.4. Servicios y programas de apoyo al estudiante

a) Servicio de Salud Estudiantil (SESAES)

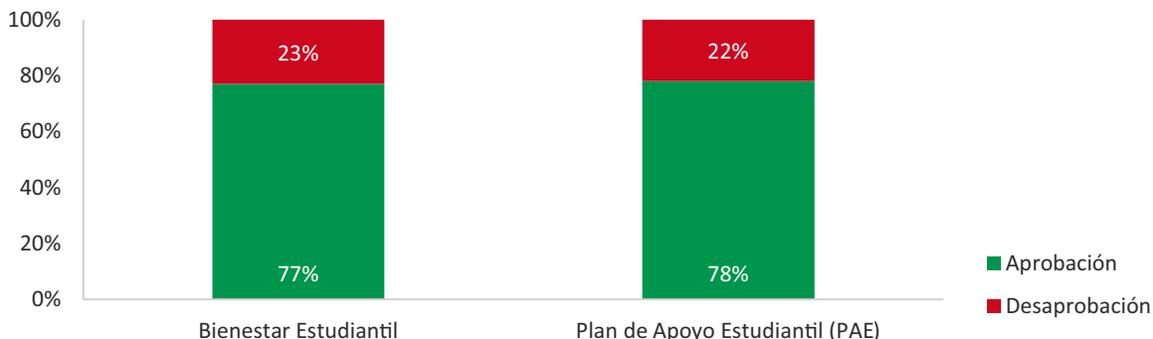
Uno de los servicios y programas de apoyo al estudiante mejor evaluado es el Servicio de Salud Estudiantil (SESAES). A nivel institucional, la aprobación alcanza un 80%, mientras que a nivel de facultades se mueve desde un 69% en la FHTCS hasta un 85% en la FCNMMA.

El SESAES es uno de los tres aspectos mejor evaluados en esta versión de la encuesta.

b) Bienestar Estudiantil y Plan de Apoyo Estudiantil (PAE)

Al evaluar las soluciones brindadas por Bienestar Estudiantil, un 77% de los estudiantes lo hace positivamente, mientras un 78% de los encuestados considera que la atención prestada por el Plan de Apoyo Estudiantil (PAE) es adecuada. Ambas dimensiones también forman parte de los aspectos mejor evaluados.

Gráfico 8. Evaluación Bienestar Estudiantil y PAE



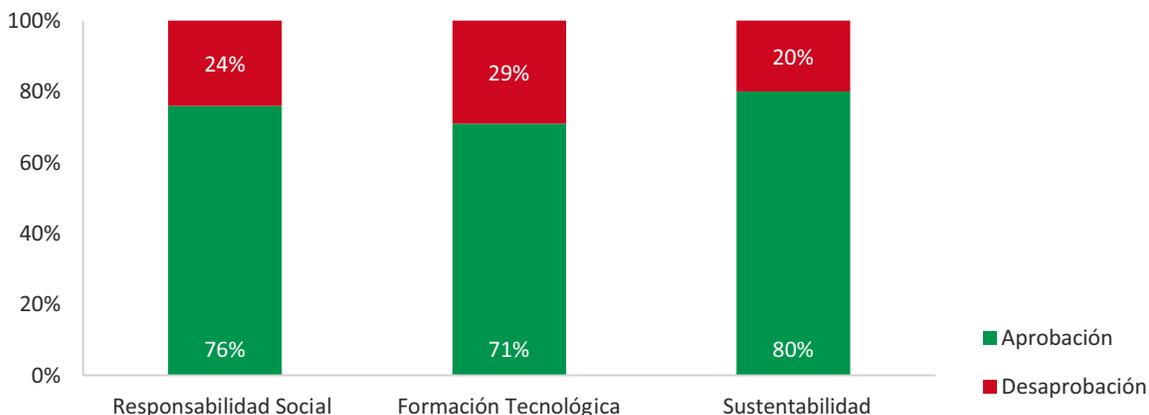
3.1.5. Evaluación de la experiencia universitaria

a) Sellos institucionales

La evaluación del fomento de los sellos institucionales arroja resultados positivos en sus tres dimensiones.

En el caso del sello de sustentabilidad, la evaluación llega al 80%, con lo que es uno de los tres aspectos con mejor evaluación en la Encuesta. Además, alcanza una alta valoración en la FAE (86%).

Gráfico 9. Evaluación sellos UTEM



b) Evaluación carrera

Al evaluar la calidad de su carrera, el 50% de los estudiantes lo hace con nota 6 o 7, un 30% la califica con nota 5, un 13% con nota 4 y solo un 7% lo hace con una nota menor.

A nivel de carreras, las dos mejor evaluadas (mayor cantidad de notas 6 o 7) son Ingeniería en Transporte y Tránsito (68%) e Ingeniería en Gestión Turística (66%); mientras que las 2 peor evaluadas (mayor cantidad de notas 1, 2 o 3) son Cartografía (30%) e Ingeniería en Electrónica (21%).

Los resultados, considerando la cohorte de ingreso, nos muestran que las generaciones más nuevas tienen una mejor percepción de su carrera que sus compañeros más antiguos.

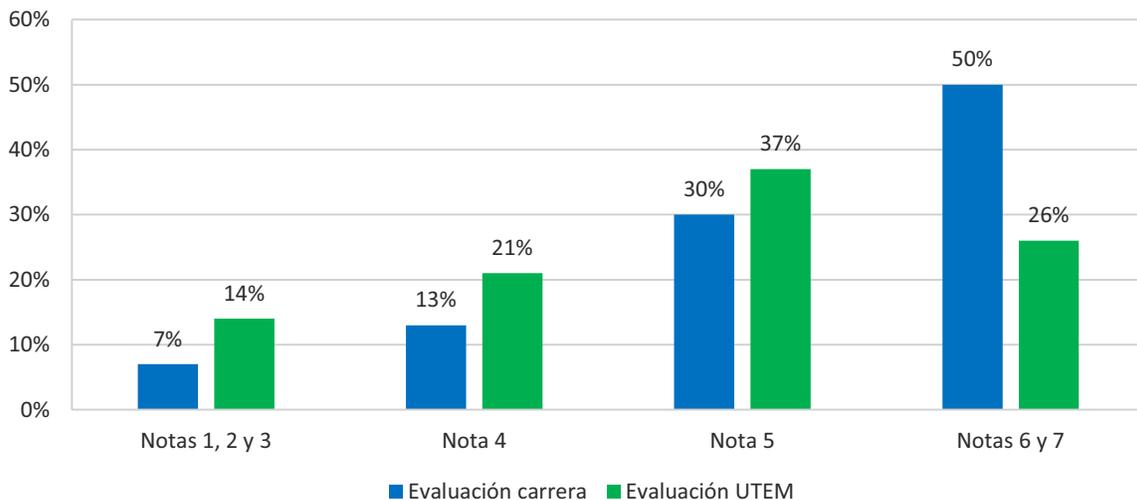
c) Evaluación UTEM

En relación a la calidad de la Universidad, las evaluaciones son más bajas que en el caso de la carrera: el 26% de los estudiantes la califica con nota 6 o 7, el 37% con nota 5, el 21% con nota 4 y el 14% con notas menores a 4.

A nivel de carreras, las dos que mejor evalúan a la UTEM (mayor cantidad de notas 6 o 7) son Ingeniería en Transporte y Tránsito (44%) e Ingeniería en Electrónica (43%). Contrariamente, las dos que peor evalúan a la Universidad (mayor cantidad de notas 1, 2 o 3) son Cartografía (45%) e Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente (35%).

Al igual que en la evaluación de la carrera, el análisis por generación de ingreso ratifica que los alumnos de primer año califican de mejor manera tanto a la UTEM como a su carrera.

Gráfico 10. Evaluación de la UTEM y de su carrera



3.2. Principales variaciones con respecto al año anterior

3.2.1. A nivel institucional

Existe un descenso general en la valoración de los estudiantes sobre la mayoría de las subdimensiones contempladas en la encuesta en comparación con los resultados de 2017. En términos generales, 22 de las 38 subdimensiones bajan en aprobación, 10 aumentan y 7 se mantienen.

Los ítems que más subieron respecto al año 2017 se presentan a continuación.

Tabla 3. Ítems con mayores aumentos, institucional

Ítems que más subieron su aprobación	2017	2018
Accesibilidad a la red Wifi	47%	51%
Conocimiento de los procedimientos para la titulación y/o graduación	47%	50%
Oferta de actividades deportivas y recreativas	67%	70%

Sumado a estos antecedentes, la aprobación de la oferta de actividades deportivas y recreativas sube por segundo año consecutivo, acumulando un aumento de 18 puntos porcentuales si consideramos la implementación piloto en 2016 (52%).

Lo mismo sucede con la accesibilidad a la red Wifi, que presenta un aumento de 16 puntos porcentuales respecto de 2016 (de 35% a 51%); y el conocimiento de los procedimientos para la titulación y/o graduación, que sube 14 puntos porcentuales (de 36% a 50%).

En cuanto a los ítems que más reducen su aprobación, estos se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 4. Ítems con mayores descensos, institucional

Ítems que más redujeron su aprobación	2017	2018
Rapidez de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas y solicitudes en línea	71%	60%
Biblioteca	74%	63%
Uso de las evaluaciones docentes para mejorar la calidad de la docencia	66%	57%
Sistema Reko	74%	67%

Además de estas variaciones, resaltan otros aspectos importantes en la comparación de los resultados 2017 y 2018, tales como:

- La evaluación del fomento de los tres sellos institucionales disminuye con respecto al año anterior, especialmente el de responsabilidad social (que baja de un 80% a un 76%).
- La mayoría de las subdimensiones del ítem Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia (salvo la accesibilidad a la red Wifi) disminuyen su aprobación con respecto al año anterior.
- La aprobación de la biblioteca disminuye en todas las facultades, pero especialmente en la FING y la FCNMMA (campus Macul), en que el descenso es en torno a los 20 puntos porcentuales.

En el ámbito de la evaluación de la experiencia universitaria, se presenta un descenso importante en la evaluación de las carreras por parte de los estudiantes, lo que se ve reflejado en una disminución por segundo año consecutivo de la recomendación de la carrera a familiares o cercanos, que baja de un 88% el 2016 a un 82% el 2017, y a un 75% el 2018. Este fenómeno, como veremos a continuación, se observa transversalmente en todas las facultades.

Tabla 5. Recomendación de estudiar carrera

Facultad	2017	2018
FCNMMA	85%	74%
FING	82%	74%
FHTCS	82%	75%
FAE	82%	75%
FCCOT	80%	75%
UTEM	82%	75%

3.2.2. FAE

La FAE es la facultad donde menos varían los resultados con respecto al año anterior. De las 38 subdimensiones evaluadas, 18 aumentaron su aprobación, 16 bajaron y 4 se mantuvieron en el mismo nivel.

Los principales aumentos y descensos se presentan a continuación.

Tabla 6. Ítems con mayores aumentos, FAE

Ítems que más subieron su aprobación	2017	2018
Oferta de actividades deportivas y recreativas	64%	70%
Oferta de actividades extracurriculares	64%	70%
Actividades de vinculación con el medio profesional y laboral contempladas por la carrera	69%	74%

Tabla 7. Ítems con mayores descensos, FAE

Ítems que más redujeron su aprobación	2017	2018
Rapidez de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas y solicitudes en línea	77%	60%
Sistema Reko	81%	70%
Salas y equipamiento	59%	49%
Laboratorios de computación	80%	74%

Otros aspectos importantes de considerar en el caso de la FAE son los siguientes:

- Existe una mejor percepción de la oferta de actividades de vinculación, deportivas y recreativas de la UTEM. Este ítem mejora en sus tres subdimensiones con respecto al año anterior.
- El ítem de Gestión y asuntos administrativos aumenta en todas sus subdimensiones, salvo en la rapidez de los trámites de solicitudes de certificados, inscripción de asignaturas o solicitudes en línea.

3.2.3. FCCOT

La FCCOT es la única facultad que presenta una mejora en la evaluación de la UTEM. En promedio presenta una mejora de un 3,3%. Particularmente, aumenta su aprobación en 32 de las 38 subdimensiones.

Los ítems que más suben su aprobación son los siguientes.

Tabla 8. Ítems con mayores aumentos, FCCOT

Ítems que más subieron su aprobación	2017	2018
Salas y equipamiento	49%	60%
Oferta de actividades deportivas	56%	67%
Casino	67%	76%
Biblioteca	61%	70%

Entre los pocos ámbitos que reducen su aprobación, el sistema de ayudas estudiantiles es el más importante (5 puntos porcentuales).

Otros hallazgos notables en el caso de la FCCOT son:

- Aumentan la aprobación en las 8 subdimensiones del ítem Docencia. Particularmente, es la única facultad que aumenta la aprobación del uso de las evaluaciones docentes para mejorar la calidad, en contraste con las otras facultades (en que se presentan disminuciones sobre el 10%).
- El ítem de Gestión y asuntos administrativos sube su aprobación en casi todas las subdimensiones (excepto en la rapidez de los tramites de solicitud de certificados, inscripción de asignaturas o solicitudes en línea).
- El ítem de Actividades de vinculación, deportivas y culturales también aumenta en sus tres subdimensiones. Los mismo sucede con la evaluación del fomento de los tres sellos institucionales.

3.2.4. FCNMMA

La disminución promedio de la aprobación en todas las subdimensiones en la FCNMMA es de un 2%, mientras que la valoración baja en 20 de las 38 subdimensiones.

Los aspectos que más suben y bajan su aprobación son los siguientes.

Tabla 9. Ítems con mayores aumentos, FCNMMA

Ítems que más subieron su aprobación	2017	2018
Accesibilidad a la red Wifi	42%	50%
Oferta de actividades extracurriculares	74%	79%

Tabla 10. Ítems con mayores descensos, FCNMMA

Ítems que más redujeron su aprobación	2017	2018
Biblioteca	83%	64%
Uso de las evaluaciones docentes	72%	60%
Rapidez de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas y solicitudes en línea	74%	63%
Salas y equipamiento	73%	63%
Sistema Reko	82%	74%

Sumado a lo anterior, se presentan los siguientes hallazgos:

- La FCNMMA y la FING presentan un descenso notorio en la evaluación de la Biblioteca, en contraste con el resto de las facultades. Dado que ambas facultades se encuentran en el Campus Macul, una posible explicación es el inicio de las obras de remodelación de la biblioteca, hito que coincide con el trabajo de campo de la encuesta.

3.2.5. FHTCS

La FHTCS es una de las facultades que más disminuye sus niveles de aprobación en comparación al año anterior (3,8% en promedio). Solo 6 de las 38 dimensiones presentan algún aumento en este periodo.

Entre los aspectos que más suben y bajan su aprobación se destacan los siguientes.

Tabla 11. Ítems con mayores aumentos, FHTCS

Ítems que más subieron su aprobación	2017	2018
Oferta de actividades deportivas y recreativas	49%	56%
Oferta de actividades extracurriculares	56%	61%
Claridad de la malla curricular	67%	72%

Tabla 12. Ítems con mayores descensos, FHTCS

Ítems que más redujeron su aprobación	2017	2018
Fomento de prácticas de sustentabilidad	77%	59%
Uso de las evaluaciones docentes	66%	52%
Tutorías	68%	56%
Fomento de la Responsabilidad Social	77%	65%
Sistema Reko	57%	46%
Director de Escuela	65%	54%

Adicionalmente, en la FHTCS:

- Todas las subdimensiones del ítem Docencia, salvo el de calidad docente, disminuyen con respecto al año anterior. Este ítem concentraba las mejores evaluaciones por parte de los estudiantes de la FHTCS en 2017.
- El fomento de los tres sellos instituciones disminuye su aprobación en un 13% en promedio. La mayor disminución se presenta en el sello de sustentabilidad (18 puntos porcentuales).
- Mejora la percepción de la oferta de actividades ofrecidas por la UTEM, particularmente de las actividades extracurriculares y deportivas y recreativas.

3.2.6. FING

La FING es la facultad donde se registran la mayor cantidad de disminuciones en la evaluación de las subdimensiones (30 de 38). En promedio las aprobaciones descienden en un 4%.

La única alza importante corresponde a la accesibilidad a la red Wifi que sube de un 46% (2017) a un 52% (2018). En cambio, los ítems que más descienden se presentan a continuación.

Tabla 13. Ítems con mayores descensos, FING

Ítems que más redujeron su aprobación	2017	2018
Biblioteca	85%	63%
Uso de las evaluaciones docentes	68%	54%
Rapidez de trámites como solicitud de certificados, inscripción de asignaturas y solicitudes en línea	71%	60%
Espacios de uso común	61%	52%
Salas y equipamiento	75%	67%
Sistema Reko	75%	68%

Otros hallazgos importantes en el caso de la FING son:

- El ítem Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia disminuye en su conjunto, salvo por el aumento de la aprobación de la red Wifi. Gran parte de la disminución se explica por el descenso en la evaluación en la Biblioteca (22 puntos porcentuales), que –como ya se indicó– puede estar influenciado por el inicio de las obras de remodelación de este espacio en el campus Macul.
- En los ítems Docencia y Gestión y recursos administrativos no se presenta ninguna mejora en la percepción de las subdimensiones.

4 CONCLUSIONES

- Para la versión 2018 hubo un **aumento considerable de la tasa de respuesta** (32 puntos porcentuales) que genera una representación más precisa de la percepción de los estudiantes, lo que puede explicar gran parte de las diferencias en los resultados respecto de la aplicación anterior (existía un grupo de estudiantes que no estaba representado en la encuesta).

Este aumento en la tasa de respuesta puede ser explicado por dos situaciones: en primer lugar, porque, tras un período de respuesta voluntaria, la encuesta pasó a ser obligatoria para acceder al portal web Academia; y, segundo, por una mayor difusión en el trabajo de campo, abordado de manera conjunta con el Programa de Comunicaciones y Asuntos Públicos.

- En cuanto a los resultados de este año, **se presenta un empeoramiento de la percepción que tienen los estudiantes sobre diferentes aspectos de la UTEM**. Esto se manifiesta en que 22 de las 38 subdimensiones de la encuesta bajan su aprobación y que disminuye por segundo año la recomendación de estudiar la carrera en la UTEM.
- Existen dos situaciones particulares al alero de estos resultados que son importantes de destacar. La primera es que **los estudiantes de primer año presentan una mejor evaluación de la UTEM y su carrera** que sus compañeros de generaciones superiores. La segunda es que **la FCCOT es la única facultad que muestra una mejora sustantiva** en la evaluación que hacen sus estudiantes. Este hecho no es posible de explicar desde los propios resultados de la encuesta y requiere estudiarse con mayor detención.
- Los resultados dan luces de que **algunas acciones ejecutadas durante 2018 pudieron repercutir en la evaluación que hacen los estudiantes sobre algunos servicios específicos**, como el inicio de los trabajos de remodelación de la biblioteca en Macul, el nuevo SESAES en Campus Central y los cambios en el portal para la toma de ramos, dimensiones que sufren variaciones importantes para esta versión.
- A pesar de la baja en los resultados generales, **el ítem Docencia continúa siendo el mejor evaluado por los alumnos**. Específicamente, existe una mejor evaluación de la calidad de los docentes y los contenidos académicos que de las metodologías usadas y los criterios y pautas de evaluación.
- En cuanto a algunos aspectos recurrentemente críticos, como la conexión WIFI y el conocimiento de los procedimientos para la titulación, los resultados indican que, a pesar de que continúan presentando una evaluación más baja, acumulan mejoras de 16 y 14 puntos porcentuales en dos años, respectivamente.

Finalmente, y en línea con lo anterior, los espacios de uso común continúan siendo un aspecto crítico a nivel transversal, y constituye el ítem peor evaluado de la encuesta.

► DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA



Al igual que sus versiones anteriores, el documento está disponible para su revisión online y descarga en el sitio web de la DGAI, en la sección de Publicaciones:

<http://dgai.utem.cl/publicaciones-dgai>



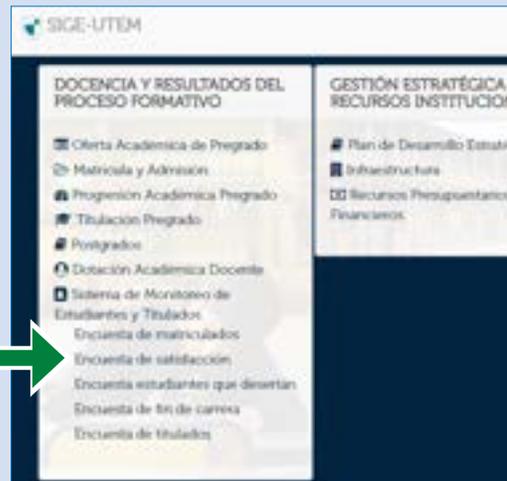
Todos los resultados de la encuesta se encuentran disponible en SIGE-UTEM:

<http://sige.utem.cl>

En la plataforma, los datos se pueden desagregar y comparar con las siguientes variables:

- A nivel institucional, por facultades y por carreras
- Por año de aplicación (2018 y 2017)

Además, está disponible la opción para generar un reporte automatizado en formato pdf con los resultados de la encuesta, ya sea a nivel de carrera, facultad o institucional.



SMET-UTEM

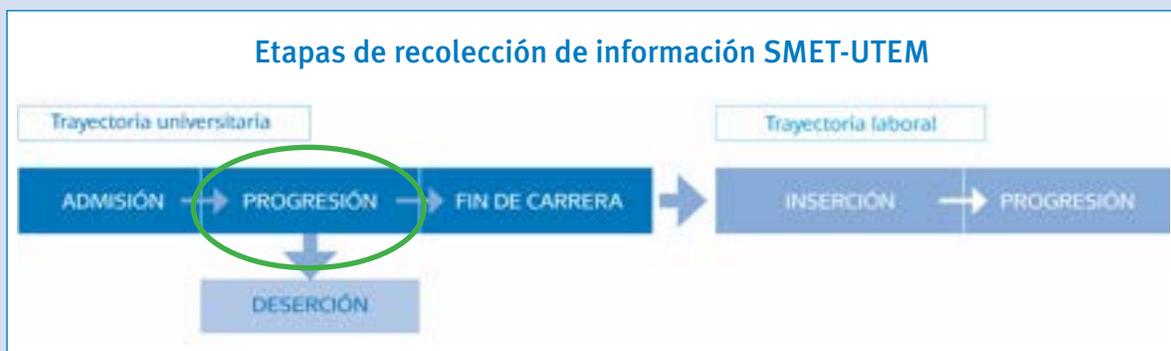
SISTEMA DE MONITOREO DE ESTUDIANTES Y TITULADOS

Resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes 2018 es parte de la serie de publicaciones denominada **Reportes-SMET**, en el que se analizan los resultados de la **Encuesta de satisfacción de estudiantes**, correspondiente a la etapa de **Progresión del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados**.

El Departamento de Autoevaluación y Análisis (dependiente de la Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico), con el objetivo de generar evidencia para la gestión institucional, implementa el Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados, SMET-UTEM.

Mediante la aplicación de una serie de encuestas, junto con el registro académico y administrativo, se construye un perfil de estudiantes y titulados en cuanto a su caracterización y evolución durante las distintas etapas de la trayectoria académica y de la inserción laboral temprana.

Los datos que se levantan gracias al SMET-UTEM se ponen a disposición de autoridades, directivos, académicos y equipos profesionales de la Universidad Tecnológica Metropolitana a través de la plataforma online SIGE-UTEM. Asimismo, se elaboran reportes anuales, correspondientes a cada etapa del Sistema, en los que se informan los principales resultados de cada año.



• REPORTE SMET-UTEM

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Perfil estudiantes de primer año	-	√	√	√	√	√
Resultados encuesta satisfacción estudiantes	-	-	-	√	√	
Caracterización de estudiantes que deserten en primer año*	-	√	√	√	√	√
Resultados encuesta fin de carrera	-	-	-	√	√	
Empleabilidad de los titulados de la UTEM	√	√	√	√	√	

* Hasta 2016, este estudio se tituló Resultados encuesta a estudiantes desertores de primer año.

• INFORMES PERIÓDICOS

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Evaluación de factores de selección en la admisión	√	√	√	√	√	√
Diagnóstico para la proyección de la oferta académica institucional	-	-	√	-	-	
Perfil y desempeño de estudiantes con gratuidad	-	-	-	-	-	√
Dotación académica UTEM: diagnóstico y recomendaciones	-	-	-	-	√	

Desde 2017, los datos de los informes Benchmark de indicadores principales e Informe de admisión UTEM, se encuentran disponibles online en SIGE-UTEM.

• ESTUDIOS

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
Caracterización de los académicos 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
Diagnóstico del uso de infraestructura docente en carreras diurnas de pregrado	2017

• INVESTIGACIÓN

Causas de la titulación inoportuna en carreras de FING	2015
Vida universitaria y espacialidad de los estudiantes de la UTEM	2015
Programas de nivelación académica y apoyo estudiantil UTEM: diagnóstico y recomendaciones	2018