



DEPARTAMENTO DE
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS
Dirección General de Análisis
Institucional y Desarrollo Estratégico



SERIE ANÁLISIS
INSTITUCIONAL UTEM
Vol 9 · N°10 · 2021
ISSN 2452-5359

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

Resultados Encuesta de Satisfacción Estudiantes



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 (DGAJ) de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

Los documentos se clasifican en cuatro tipos:

1. **REPORTES SMET-UTEM**, que informan los resultados de los instrumentos del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados. Se publican cinco reportes anuales.
2. **INFORMES PERIÓDICOS**, en los que se analizan tópicos del área académica, y se efectúan cada uno, dos o tres años.
3. **ESTUDIOS**, que se elaboran de acuerdo a necesidades específicas de gestión académica e institucional.
4. **INVESTIGACIONES**, que apuntan a generar conocimiento institucional mediante métodos más complejos de análisis.

La frecuencia de publicación está sujeta a los requerimientos institucionales.

Las publicaciones de la **Serie Análisis Institucional UTEM** están redactadas bajo un enfoque inclusivo de género, de acuerdo a las “Recomendaciones para uso de lenguaje inclusivo y no sexista” del Departamento de Género y Equidad de la UTEM, y el documento “Orientaciones para un uso de lenguaje no sexista e inclusivo”, elaborado por el Ministerio de Educación de Chile.

CÓMO CITAR | Universidad Tecnológica Metropolitana (2021). Resultados Encuesta de satisfacción de estudiantes. Serie Análisis Institucional UTEM, Vol. 9, N° 10.

Directora DGAJ | Valentina Quiroga C.

Director DAA | Patricio Leiva I.

Investigadores | Diego Altamirano G.; José Ignacio Cáceres V.; Jonatan Latorre T.

Con la colaboración del equipo de profesionales del DAA
Constanza Espinoza P., Cristian Olate O., Marcela Ortega O.,

Diseño | Programa de Comunicación y Asuntos Públicos.

CONTACTO | autoevaluaciony analisis@utem.cl
DAA-UTEM | <http://dgai.utem.cl>
Dieciocho #161, Santiago.

Tabla de contenidos

CAP.	CONTENIDO	PÁG.
1.	Antecedentes	4
	Aportes de la Encuesta a los criterios de certificación externa	5
2.	Representatividad	6
3.	Resultados	7
3.1	Principales resultados por dimensiones de la encuesta	7
3.1.1	Gestión y asuntos administrativos	7
3.1.2	Docencia	9
3.1.3	Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	10
3.1.4	Servicios Informáticos	14
3.1.5	Servicios y programas de apoyo al estudiante	15
3.1.6	Actividades deportivas, culturales y vinculación	15
3.1.7	Evaluación experiencia Universitaria	16
3.1.8	Contingencia Covid-19	18
3.2	Principales variaciones 2017-2021	19
3.2.1	A nivel institucional	19
3.2.2	FAE	21
3.2.3	FCCOT	21
3.2.4	FCNMMA	22
3.2.5	FHTCS	23
3.2.6	FING	24
4.	Principales resultados por género	26
5.	Conclusiones	28

1 Antecedentes

La *Encuesta de satisfacción estudiantil* se aplica desde 2016 a todas y todos los estudiantes de las carreras de pregrado vigentes en la UTEM y representa el principal instrumento de medición de la evaluación estudiantil sobre la Universidad.

Las dimensiones contenidas en la Encuesta son nueve: gestión y asuntos administrativos; docencia; infraestructura y recursos de apoyo a la docencia; servicios informáticos; servicios y programas de apoyo al estudiante; actividades deportivas y culturales; evaluación de la experiencia universitaria y vinculación; contingencia sanitaria y demandas e información adicional. Estas dimensiones permiten obtener una visión panorámica de la percepción de las y los estudiantes respecto de los ámbitos críticos para la institución. Adicionalmente, el instrumento es un insumo clave para los procesos de autoevaluación a los que se somete la Universidad periódicamente.

En 2020, en consideración de la situación sanitaria del país, que obligó a las instituciones de educación a impartir clases a distancia, se incorporaron preguntas relacionadas a la evaluación del soporte tecnológico y a la adaptación a la nueva modalidad.

El formato de aplicación del instrumento es autoadministrado vía online a través de la plataforma “MI.UTEM”, existiendo una primera etapa voluntaria de respuesta del 12 al 19 de octubre, y luego un período obligatorio hasta el 16 de noviembre, condicionando el acceso a la plataforma.

Las preguntas contenidas en el instrumento fueron evaluadas mediante una escala Likert con 4 categorías (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo). No obstante, para facilitar el entendimiento de los resultados, en este reporte se presenta la evaluación positiva como la suma de las respuestas “de acuerdo” y “muy de acuerdo”, misma lógica ocurre con la evaluación negativa (suma de respuestas “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”).

Aportes de la Encuesta a los criterios de certificación externa

Con fecha 30 de septiembre de 2021¹, la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) aprobó los nuevos criterios y estándares para la acreditación de los subsistemas técnico profesional y universitario junto con las carreras profesionales, carreras profesionales con licenciatura y programas de licenciatura.

Además, el artículo 15 y siguientes de la ley 20.129 establece que las instituciones de educación superior deberán acreditarse obligatoriamente en catorce criterios los cuales se operacionalizan en cinco dimensiones: docencia y resultados del proceso de formación; gestión estratégica y recursos institucionales; aseguramiento interno de la calidad y vinculación con el medio (obligatoria a partir del 29 de mayo de 2025). Adicionalmente, las instituciones de educación superior podrán acreditar voluntariamente la dimensión de investigación, creación y/o innovación (VER TABLA 1).

Tabla 1.
Dimensiones y criterios para la acreditación institucional universitaria a los cuales tributa el informe.

I. Dimensión Docencia y Resultados del Proceso de Formación	
Criterio 1: Modelo educativo y diseño curricular	✓
Criterio 2: Procesos y resultados de enseñanza y aprendizaje	✓
Criterio 3: Cuerpo académico	✓
Criterio 4: Investigación, innovación docente y mejora del proceso formativo	✓
II. Dimensión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales	
Criterio 5: Gobierno y estructura organizacional	
Criterio 6: Gestión y desarrollo de personas	
Criterio 7: Gestión de la convivencia, equidad de género, diversidad e inclusión	✓
Criterio 8: Gestión de recursos	
III. Dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad	
Criterio 9: Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad	
Criterio 10: Aseguramiento de la calidad de los programas formativos	
IV. Dimensión Vinculación con el Medio	
Criterio 11: Política y gestión de la vinculación con el medio	
Criterio 12: Resultados e impacto de la vinculación con el medio	
V. Dimensión Investigación, Creación y/o Innovación	
Criterio 13: Política y gestión de la investigación, creación y/o innovación	
Criterio 14: Resultados de la investigación, creación y/o innovación	

¹ Los presentes nuevos Criterios y Estándares entrarán en vigencia a partir del 01 de octubre del año 2023.

2 Representatividad

La encuesta de satisfacción fue respondida por un total de 3.552 estudiantes, de los cuales, 1.481 fueron mujeres y 2.071 hombres. El total del universo es de 8.605, obteniendo una tasa de respuesta del 41% a nivel institucional. A nivel de facultades, existe heterogeneidad en la tasa de respuesta, en un rango que va desde un 35% en la FCCOT hasta un 53% en la FCNMMA (VER TABLA 2).

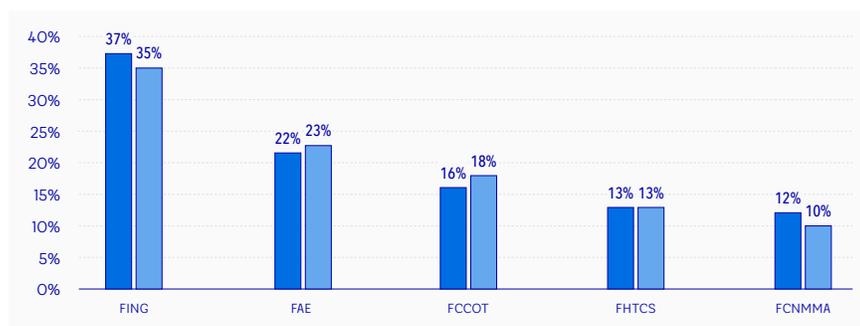
Tabla 2.
Tasa de respuesta por facultades.

Unidad	Encuestas efectivas	Total universo	Tasa de respuesta
FAE	439	834	53%
FCCOT	1.317	3.040	43%
FCNMMA	476	1.134	42%
FHTCS	764	2.020	38%
FING	556	1.577	35%
UTEM	3.552	8.605	41%

Entendiendo que existen algunas diferencias en las tasas de respuesta por facultad, es importante analizar la distribución muestral para ver la representatividad de la opinión de las y los estudiantes. Al respecto, se complementa la información anterior con el gráfico 1, el cual muestra la distribución de las respuestas por facultad. El objetivo principal de este ejercicio es verificar si existe alguna facultad sub o sobre representada en la muestra. De esta manera, se observa que la distribución muestral y del universo siguen la misma forma, donde la FING es la facultad que más respuestas contiene, mientras que la FCNMMA es la facultad con menor cantidad de respuestas de toda la encuesta.

Gráfico 1.
Distribución del universo total y las encuestas efectivas por facultades.

SIMBOLOGÍA
 % de las encuestas efectivas ■
 % del universo total ■



3 Resultados

Los principales hallazgos y resultados de la Encuesta de satisfacción 2021 se entregan a continuación. En primera instancia, se presentan los resultados de cada ítem de la Encuesta, el cual integra un apartado sobre la situación sanitaria. Posteriormente, se analizan las principales tendencias y variaciones con respecto a años anteriores. Luego, se realiza un análisis de la variable género para identificar si hay diferencias entre hombres y mujeres al evaluar la Universidad. Finalmente, se esboza una conclusión que resume los puntos más importantes del reporte.

3.1. Principales resultados por dimensiones de la encuesta

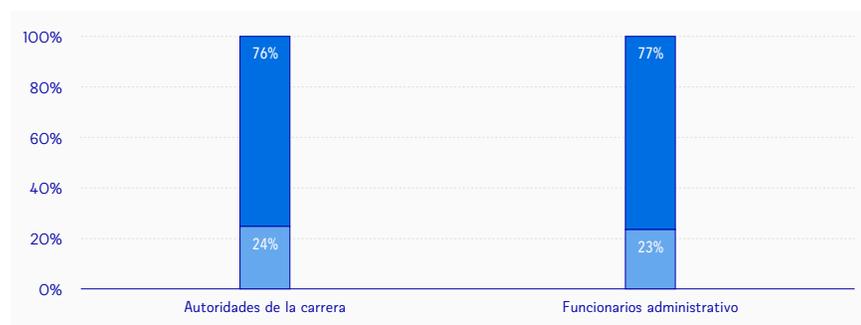
3.1.1. Gestión y asuntos administrativos

a) Autoridades de la carrera y funcionarios administrativos.

A grandes rasgos, las y los estudiantes tienen una buena apreciación sobre las autoridades de su carrera y de las y los funcionarios administrativos. En efecto, responden con un 76% de positividad² que sí sienten una preocupación por parte de las autoridades de su carrera, en tanto, el 77% indica que las y los funcionarios administrativos entregan respuestas frente a cualquier inquietud que los mismos estudiantes puedan tener.

Gráfico 2.
Evaluación de las autoridades de carrera y funcionarios administrativos.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



A nivel de facultades, la situación es bastante homogénea, siendo la FAE la que mejor evalúa a las distintas unidades administrativas, esto es, un 78% para las autoridades de carrera y un 80% de positividad para los funcionarios administrativos. Por el contrario, la FHTCS es quien evalúa con la satisfacción más baja (74% en ambas categorías).

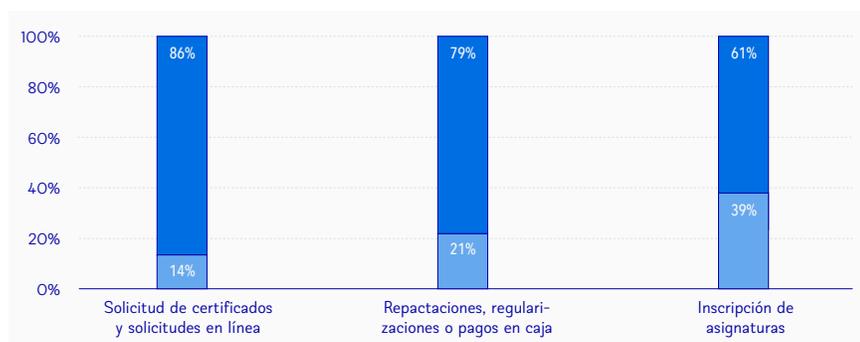
² En la encuesta se consulta por cada ítem en una escala Likert de 4 categorías: “muy en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Para facilitar el análisis, se suman las respuestas de evaluación positiva y negativa (los extremos).

b) Trámites administrativos

Los resultados con respecto a este tópico son heterogéneos, a saber, varían dependiendo de la naturaleza del trámite en cuestión. Lo anterior se plasma en el gráfico 3, en donde se puede apreciar que la evaluación de la rapidez en la realización de trámites -como solicitudes de certificados y solicitudes en línea- tiene una tasa de positividad del 86%. En tanto, se observa un 79% de respuestas positivas cuando el trámite es de naturaleza financiera (repactaciones, regularizaciones y pagos en caja) y este indicador baja a un 61% cuando se consulta sobre la eficiencia del proceso de inscripción de asignaturas. Cabe mencionar que este último siempre ha sido un factor crítico en la Universidad, no obstante, comparando con la versión anterior del informe se puede apreciar que ha existido una evidente mejora, pasando de un 47% a un 61%³.

Gráfico 3.
Evaluación de los trámites administrativos.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



c) Conocimiento estudiantil sobre derechos, deberes e instancias para la resolución de problemas

Un alto porcentaje de estudiantes indica estar "de acuerdo" o "muy de acuerdo" sobre la existencia de reglamentos y normativas que regulan deberes y derechos en la Universidad (78%). Este resultado va en línea con la versión anterior e inclusive, es 3 puntos porcentuales más alto. Por otro lado, el 70% del estudiantado indica saber a quién recurrir cuando se presenta cualquier tipo de problema.

d) Estructura de mallas curriculares

A nivel de Universidad, las y los estudiantes evalúan de manera positiva la estructura de sus mallas curriculares. En efecto, el 86% indica que la malla curricular es clara en cuanto a su estructura y requisitos de avance. De manera desagregada por facultades, la situación es muy similar, el rango es muy acotado, la FCCOT y FCNMMA presentan una satisfacción de 86%, mientras que la FING tiene 85% de positividad. Por último, la FAE y FHTCS, presentan ambas una tasa del 84%.

³ Para mayor detaller ver SIGE sección SMET: Encuesta de satisfacción.

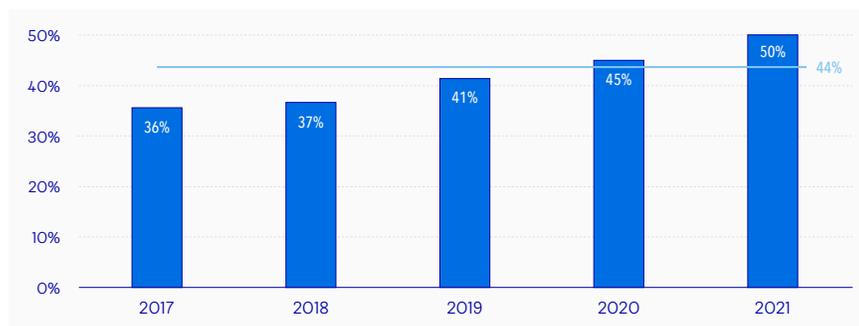
e) Procedimientos de titulación y/o graduación

Poco menos de la mitad de las y los estudiantes declara conocer los procedimientos administrativos para titularse y/o graduarse (44%). A nivel de facultades, la FAE y FCCOT son las que más declaran conocimiento sobre el proceso (ambas con un 47%), mientras que la FHTCS resulta ser la unidad con menor grado de conocimiento, alcanzando solo un 36% de respuestas afirmativas.

Cuando el análisis se hace por cohortes de ingreso, se observa una tendencia negativa. En efecto, a medida que pasa el tiempo, las y los estudiantes declaran tener menos conocimiento del proceso de titulación (ver gráfico 4). En principio este es un resultado contraintuitivo, no obstante, una hipótesis que podría dar respuesta a esta situación es que a medida que se acerca el proceso de graduación y titulación, las y los estudiantes toman mayor grado de conciencia del proceso, y pueden estimar que no tienen toda la información requerida para llevarlo de buena manera.

Gráfico 4.
Grado de conocimiento sobre los procedimientos de titulación y/o graduación, según cohorte de ingreso.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Positiva UTEM —



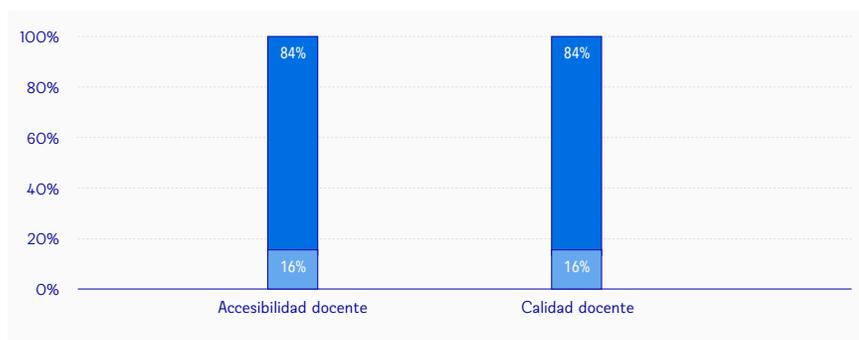
3.1.2. Docencia

a) Accesibilidad y calidad docente

Se observa una evaluación positiva elevada respecto a la calidad de las y los profesores (84%) y su accesibilidad de atención (84%). En ambas categorías existe un incremento en relación con la versión anterior del informe, inclusive, la tasa de satisfacción mostrada es la más alta obtenida a lo largo de los años, existiendo mejoras notorias en la percepción que las y los estudiantes tienen de sus docentes. A nivel de facultades, la FHTCS muestra una evaluación del 89% en la calidad docente y un 85% en accesibilidad docente, siendo la más alta de todas las unidades.

Gráfico 5.
Evaluación accesibilidad
y calidad docente.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



b) Contenidos, planes de estudio, metodologías de enseñanza, pautas de evaluación y formación extraprofesional

En línea a la versión anterior del informe, los y las encuestadas evalúan con una muy buena puntuación los diferentes ítems asociados a los aspectos propios del proceso formativo en la UTEM, e inclusive han aumentado en esta versión independiente de su naturaleza. Específicamente:

- 85% cree que los contenidos estudiados son propicios para una buena formación.
- 82% evalúa está "de acuerdo" o "muy de acuerdo" en que el plan de estudios de su carrera integra adecuadamente las actividades teóricas y prácticas.
- 81% considera que la Universidad entrega una formación que los prepara más allá de los puramente profesional.
- 80% considera que los criterios y pautas de evaluación son informados con anticipación a los y las estudiantes.
- 76% dice que las metodologías de enseñanza utilizadas por los docentes permiten un buen aprendizaje.

c) Evaluaciones docentes

A pesar de que este aspecto es el menor en la dimensión de docencia (con un 69% de evaluación positiva), resulta ser más alto que en las versiones anteriores de este informe (con una media de 62% de satisfacción 2017-2020), de modo que la percepción de que las evaluaciones docentes aportan en mejorar la calidad docente, ha aumentado considerablemente.

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 muestran separados por edificios y bibliotecas. Existen edificios pertenecientes a facultades que no necesariamente se encuentran concentrados en el mismo lugar, como lo que ocurre con la FHTCS. En la siguiente tabla es posible apreciar la distribución:

Tabla 3.
Distribución de las
Instalaciones.

Facultad	Edificio	Biblioteca
FAE	C. Providencia	C. Providencia
FCCOT	C. Central · Dieciocho 390	C. Central · Dieciocho 390
FCNMMA	C. Macul	C. Macul
FHTCS	C. Central · San Ignacio 171	C. Central · Dieciocho 390
	C. Central · Dieciocho 390	C. Central · Dieciocho 390
	C. Central · Vidaurre 1550	C. Central · Vidaurre 1550
FING	C. Macul	C. Macul

a) Salas y equipamiento

En esta dimensión, a nivel institucional, las y los estudiantes indican con un 73% de aprobación que las salas y su equipamiento son apropiadas para el proceso de formación. Aunque, a nivel de facultades las respuestas son heterogéneas, la FAE evalúa con la peor tasa de aprobación (65%), mientras que la FCNMMA es quien presenta la mejor evaluación, con un 82% de respuestas positivas. Este resultado, sin embargo, puede estar sobrestimado, ya que a raíz del contexto pandemia, los y las estudiantes no han tenido la oportunidad de conocer en su totalidad las instalaciones y su equipamiento.

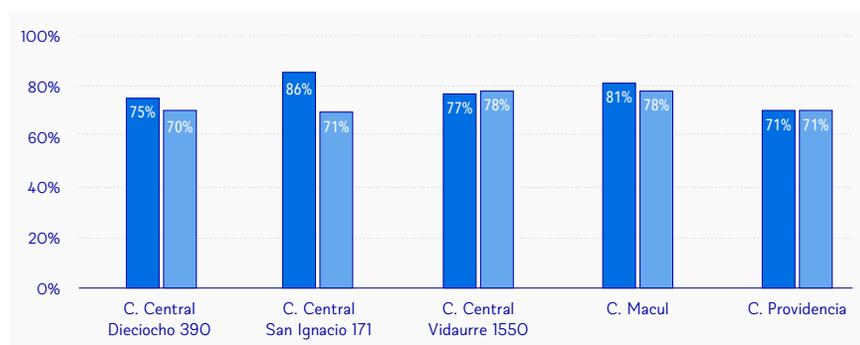
b) Laboratorios de computación y talleres de carrera

Los y las estudiantes evalúan positivamente los laboratorios y/o talleres de la carrera. Lo anterior ocurre independientemente de la sede en la cual se encuentren las instalaciones. El gráfico 6 muestra que el rango de evaluación en esta categoría se ubica entre un 70% (C. Central · Dieciocho 390) y 86% (C. Central · Vidaurre 1150 y C. Macul). A nivel de carreras, Ingeniería en Industria Alimentaria evalúa con mayor porcentaje los laboratorios y/o talleres, con una tasa de positividad del 91%, luego le siguen carreras como Ingeniería en Biotecnología (88%) e Ingeniería Civil en Prevención de riesgos y Medio Ambiente (88%).

Gráfico 6.
Evaluación Positiva
de los laboratorios de
computación y talleres
de la carrera.

SIMBOLOGÍA

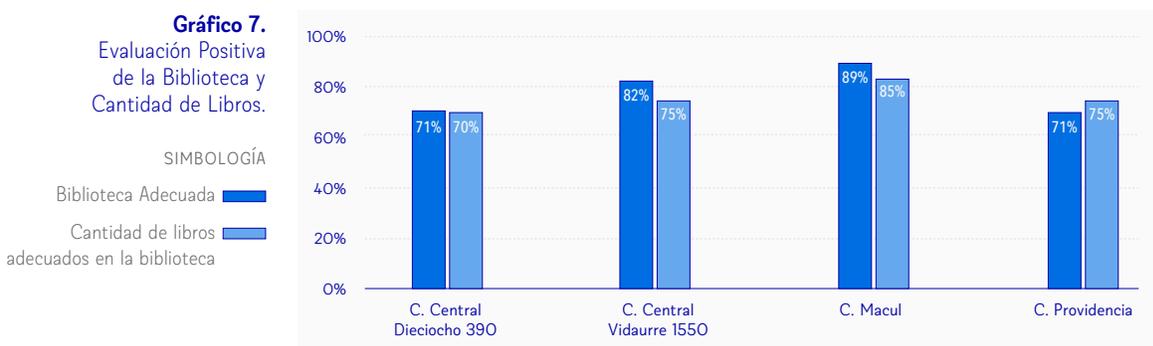
- Laboratorios de computación
- Laboratorios y/o talleres de la carrera



Con respecto a los laboratorios de computación, en el Campus Central, San Ignacio 171 muestra una evaluación positiva del 86%, siendo la sede con mejor resultado para estas instalaciones, sin embargo, este resultado únicamente corresponde a la carrera de Cartografía y Geomática la cual contiene un menor número de estudiantes. En relación con las otras sedes, se mantiene la misma tendencia antes mencionada, evalúan con buenos resultados los laboratorios de computación⁴.

c) Bibliotecas⁵

El gráfico 7 muestra los resultados al consultar si la biblioteca de su sede es adecuada y si ésta contiene la cantidad de textos idónea. En general, las evaluaciones positivas son similares en las bibliotecas y la cantidad de libros que contienen las mismas. La diferencia más grande (se restan ambas barras y se obtienen 7 puntos porcentuales) ocurre en la sede ubicada en Vidaurre 1150, donde se encuentra la carrera de Trabajo Social. Por otro lado, el campus Macul es quien evalúa con mejores tasas a la biblioteca y el material disponible en ellas.



d) Espacios de uso común y esparcimiento

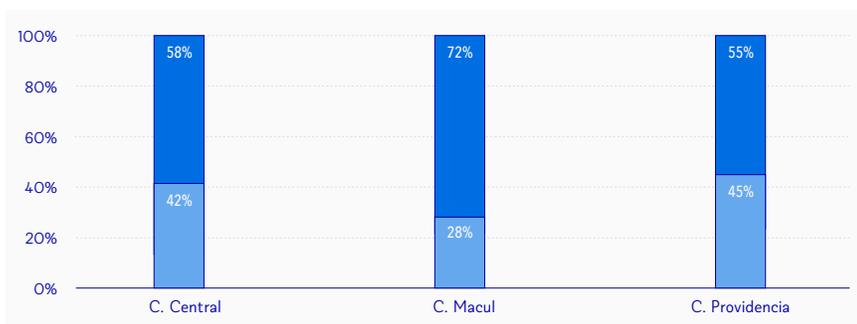
Los espacios de uso común y esparcimiento de la Universidad⁶ han sido criticados a lo largo de los años por los y las estudiantes, por lo que se vuelve una dimensión relevante a la hora de mejorar la infraestructura. Actualmente, el Campus ubicado en Macul presenta la mejor evaluación, con una tasa de positividad del 72% siendo la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Ingeniería la que muestra las evaluaciones más favorables (88%). En comparación con las versiones anteriores del informe, el campus Macul tiene los más altos niveles de satisfacción en este ítem⁷. Por otro lado, el Campus Providencia presenta la evaluación más baja

- 4 Las tasas de positividad van en orden de menor a mayor: Ingeniería en Industria Alimentaria (90%), Ingeniería en Biotecnología (91%) e Ingeniería Civil en Prevención de riesgos y Medio Ambiente (93%).
- 5 Para una mejor apreciación de la evaluación que realizan las y los alumnos de las bibliotecas, se separó a las y los estudiantes de Trabajo Social del resto de la FHTCS, ya que dicha carrera cuenta con un edificio y biblioteca propia, mientras las otras carreras comparten edificio y biblioteca con la FCCOT en Dieciocho 390.
- 6 El campus de Casa Central se ha unificado en una categoría.

(55%), que contiene a la carrera de Bibliotecología y Documentación con peor desempeño (28%).

Gráfico 8.
Evaluación de los espacios de uso común.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■

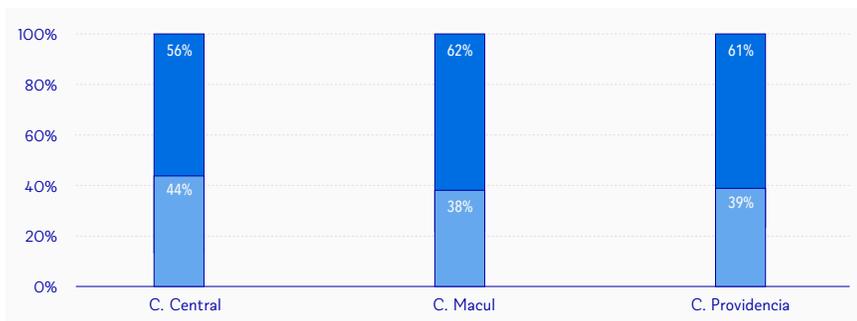


e) Redes informáticas

Al igual que la dimensión anterior, las redes informáticas en la Universidad son muy criticadas por el estudiantado si comparamos con el resto de las dimensiones que superan el 70% de aprobación. Con respecto a los resultados, en el gráfico 9 se aprecian resultados muy similares a través de los tres campus, salvo en Campus Central donde la tasa de aprobación cae a un 56%, siendo la carrera de Diseño Industrial la que peor evalúa el sistema de redes (40%).

Gráfico 9.
Evaluación de la red informática Wifi.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



f) Casino

Por su parte, las instalaciones del Casino parecen ser mejor evaluadas en relación a las dos dimensiones anteriores presentadas. El gráfico 10 muestra resultados muy similares en los tres Campus, siendo el Campus Providencia el que posee el Casino mejor evaluado (71%) a la vez que la carrera Ingeniería en Administración Agroindustrial muestra una tasa de aprobación del 81%.

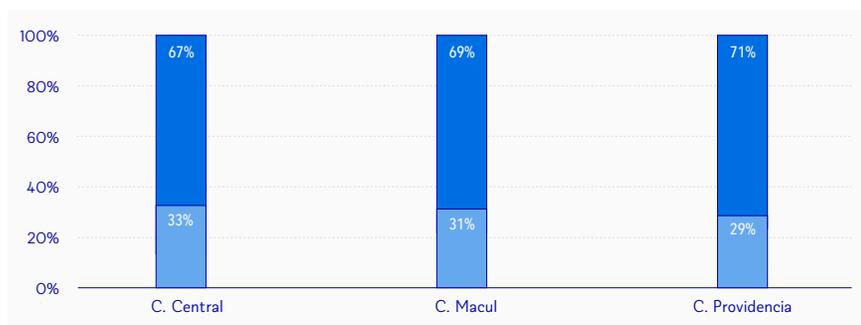
Es sabido que durante el periodo 2020-2021 se encuentra el contexto pandemia, por lo que existen estudiantes que aún no han podido asistir de manera presen-

7 Para mayor detalle ver SIGE sección SMET: Encuesta de satisfacción.

cial a las instalaciones del casino. Se vuelve necesario desagregar por cohortes y ver la tasa de satisfacción de aquellas que sí alcanzaron la presencialidad antes del 2020. Una vez realizado lo anterior, se obtiene que las cohortes más nuevas tienden a evaluar de mejor manera (2020 con 70% y 2021 un 77% de satisfacción) el casino que aquellas cohortes pre-pandemia, estas últimas poseen una media de 66% de satisfacción. De modo que existe la posibilidad de una sobre-positividad en los resultados, esto es, los estudiantes de las cohortes más nuevas elevan la tasa de satisfacción más de lo que debería observarse en la realidad.

Gráfico 10.
Evaluación del casino.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



3.1.4. Servicios Informáticos

En esta sección se muestran los resultados de los Sistemas Informáticos: Reko, Academia.UTEM y Mi.UTEM.

a) Sistema Reko

El sistema Reko, el cual tiene por finalidad la administración de asignaturas a través de la publicación de material educativo digital, en promedio presenta una evaluación del 69% de aprobación, siendo uno de los servicios informáticos con menos evaluación positiva. A nivel de facultades, la FCCOT posee el mejor resultado de aprobación (79%) mientras que la FHTCS muestra el resultado más bajo (62%).

b) Sistema Academia UTEM

Durante el año 2020, la Vicerrectoría Académica (VRAC), en conjunto con el departamento de Sistemas y Servicios Informáticos (SISEI) lanzaron la versión 2.0 del Sistema Academia UTEM, con considerables avances tanto en desarrollo como en infraestructura, lo que mejoró notablemente su funcionalidad y disponibilidad. Consecuentemente esto repercutió en la percepción que los y las estudiantes tienen del sistema, mejorando desde el 2019 (75% de aprobación) al 2020 (84% de aprobación), y para esta nueva versión del reporte la tasa de aprobación continuó aumentando, ubicándose en un 86%.

c) Sistema Mi.UTEM⁸

La plataforma Mi.UTEM tiene como función principal que los y las estudiantes pueden consultar toda la información académica necesaria en un solo lugar, encontrándose en constante mejora por los equipos de manteniendo, ha resultado en que el sistema sea uno de los mejores evaluados. En la versión 2021 del informe, el 86% de los y las estudiantes indica estar satisfecho y aprueba su correcto funcionamiento.

3.1.5. Servicios y programas de apoyo al estudiante

a) Servicio de Salud Estudiantil (SESAES)

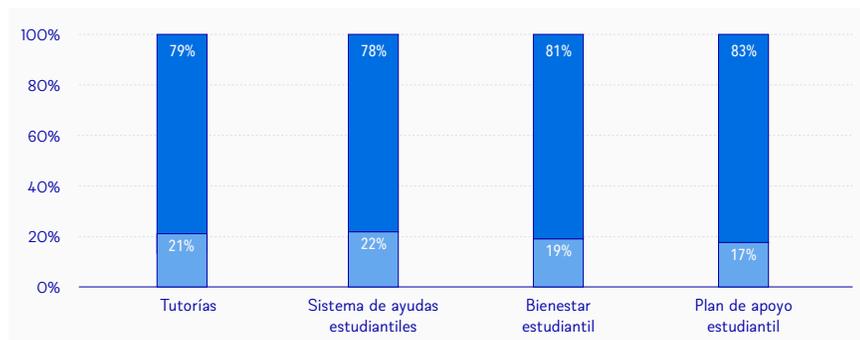
La calidad de la atención del Servicio de Salud Estudiantil (SESAES) tiene una alta evaluación positiva, existiendo un 78% de los y las estudiantes que indican estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” en que el servicio es adecuado. A nivel de facultades, los resultados son muy similares a excepción de los y las estudiantes pertenecientes a la FHTCS, que indican un 71% de positividad en el servicio.

b) Bienestar Estudiantil, Plan de Apoyo Estudiantil (PAE), Sistemas de Ayudas Estudiantiles y Tutorías

El Plan de Apoyo Estudiantil (83%) y Bienestar Estudiantil (81%) son los servicios de apoyo que logran alcanzar los más altos niveles de positividad entre los y las estudiantes de la Universidad. A nivel de facultades, la FCCOT presenta la mayor tasa de aprobación, con un 85% para el PAE y Bienestar.

Gráfico 11.
Evaluación de servicios y programas de apoyo.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



3.1.6. Actividades deportivas, culturales y vinculación

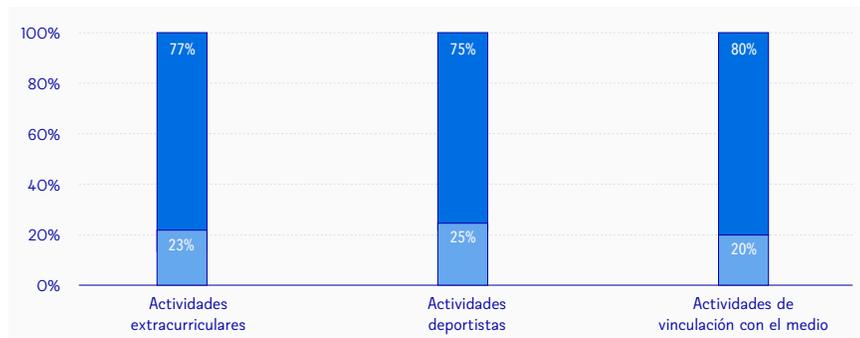
Los y las estudiantes creen con una tasa del 80% que su carrera sí contempla vinculación con el medio profesional y laboral, luego siguen las actividades extracurriculares (tales como teatro, talleres culturales, etc.) con una tasa de satisfacción del 77%. En tercer y último lugar se encuentran las actividades deportivas, los y las encuestados aprueban con un 75% este tipo de actividades.

⁸ Esta pregunta se reincorpora durante la versión 2021 del de informe de satisfacción.

A nivel de facultades, la FING y la FAE tienden a presentar las mayores tasas de aprobación en los tres tipos de actividades. Sin embargo, la FHTCS tiende a ser la más crítica en esta dimensión.

Gráfico 12.
Evaluación de actividades en la Universidad.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



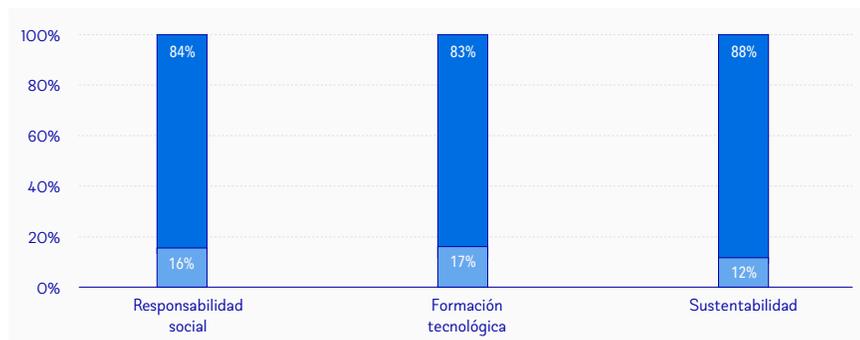
3.1.7. Evaluación experiencia Universitaria

a) Sellos institucionales

Con respecto a los sellos institucionales, se puede observar que los y las estudiantes evalúan con una tasa de positividad del 88% que la UTEM fomenta las prácticas de sustentabilidad y medioambiente, siendo la más alta entre todas las evaluaciones de esta versión del informe. Además, la responsabilidad social y formación tecnológica han adquirido mayor relevancia en comparación a la versión anterior de este informe⁹, ubicándose con una tasa del 84% y 83% respectivamente.

Gráfico 13.
Evaluación sellos UTEM.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



b) Evaluación calidad UTEM y carrera

Cuando se les consulta sobre cómo evalúan su carrera (en escala de 1 a 7), el promedio total de la evaluación es de un 5,4. A su vez, el 64% de ellas y ellos se ubica en entre una nota 5 y 6, mientras que el 19% evalúa con la nota más alta.

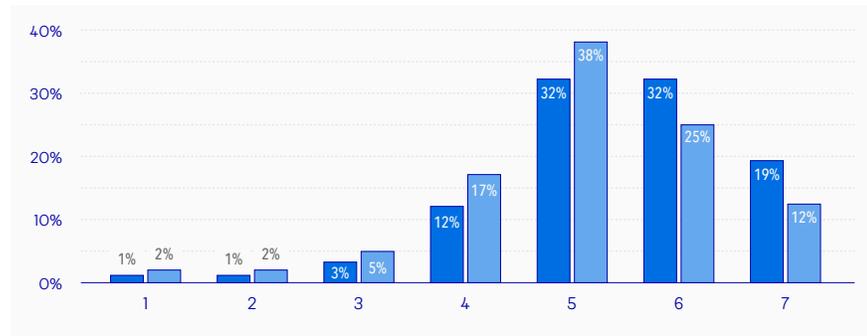
⁹ En el informe anterior, la tasa de aprobación en responsabilidad social fue de un 81%, mientras que en el ámbito de formación tecnológica también fue de 81%.

En contraste, el 5% cree que la calidad de la carrera se encuentra por debajo de la nota 4. A nivel de facultades, la FHTCS es quien mejor evalúa la carrera con nota 7 (23%), aunque la mayoría de las facultades muestran resultados muy similares en torno a la nota 5 y 6.

Por otro lado, al consultar acerca de cómo evaluarían a la UTEM, la nota promedio es de un 5,1, por lo que los y las estudiantes tienden a ser más críticos evaluando la Universidad que su carrera. Siguiendo el análisis, la mayor proporción de estudiantes se inclina por una nota 5 (38%), a su vez el 25% considera una nota 6 y solamente un 12% cree que la calidad de la UTEM es una nota 7. En cambio, el 9% evalúa con una nota inferior a 4, siendo mayor la proporción que en la calidad de la carrera.

Gráfico 14.
Evaluación de calidad.

SIMBOLOGÍA
 Calidad de la carrera ■
 Calidad de la UTEM ■

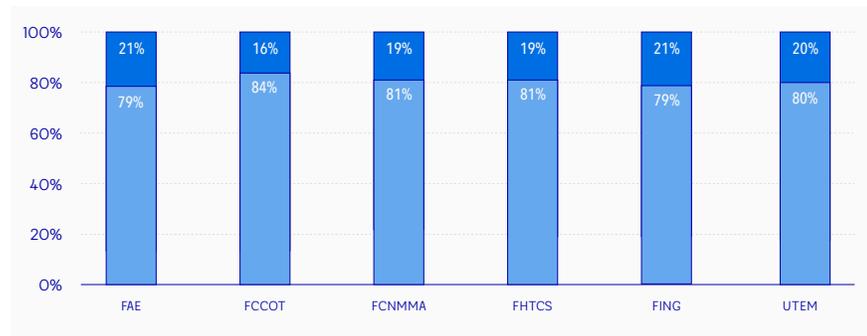


c) Recomendación UTEM

Los resultados de la encuesta indican que 8 de cada 10 estudiantes sí recomendaría a un familiar o cercano estudiar en la UTEM. Al desagregar por facultades, se observa que existe una distribución homogénea en la tasa de recomendación, aunque la FCCOT es quien presenta una evaluación más favorable que el resto, con 4% puntos porcentuales. por sobre la media institucional (GRÁFICO 15).

Gráfico 15.
Recomendación de la UTEM, según facultad.

SIMBOLOGÍA
 No ■
 Si ■



Otro hecho importante y relacionado con el apartado anterior, es que a medida que los y las estudiantes evalúan con mejor nota la carrera y Universidad, las

tasas de recomendación suben notoriamente. A saber, cuando se evalúa con nota 6 a la carrera, la tasa de recomendación asciende a un 93%, en tanto que, si es evaluada con nota 5, la tasa cae a un 78%. Situación similar ocurre con la evaluación de la UTEM (con nota 6, la tasa de recomendación es de un 95%).

3.1.8. Contingencia Covid-19

Durante el año 2020 se agregaron preguntas a la encuesta relacionadas a la pandemia del coronavirus, con el objetivo de determinar y analizar el estado en el que se encuentran los y las estudiantes, y en cómo estos mismos perciben la capacidad de adaptabilidad y manejo del año académico universitario por parte de la Institución.

Al revisar este ítem, lo primero que se observa es que, en todas las preguntas consultadas, las y los estudiantes tienen una mejor percepción que en la versión anterior. En efecto, en la versión 2021, las cuatro preguntas referentes al soporte entregado y la adaptabilidad del estudio remoto tuvieron incrementos de más de 10 puntos porcentuales (exceptuando soporte a la conectividad que aumentó en 8 puntos porcentuales).

La evaluación más positiva la entregan a la plataforma web utilizada para las clases remotas, con un 80% de respuestas positivas, siendo esta la que experimentó el mayor incremento en este período con 13 puntos porcentuales más que en la versión anterior (VER GRÁFICO 16).

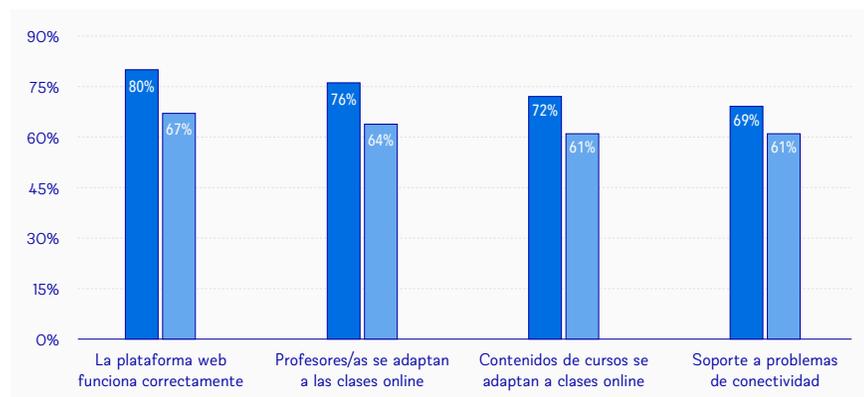
De cerca evalúan la adaptabilidad que sus profesores y profesoras han tenido a la hora de realizar las clases online (76%), seguido de la adaptación que han hecho de los cursos para esta nueva modalidad (72%). El aspecto que tiene el menor nivel de evaluación positiva es el soporte a problemas de conectividad, siendo este el que menor incremento tuvo en el período (8 puntos porcentuales).

Gráfico 16.
Evaluación de medidas adoptadas por la pandemia, años 2020 y 2021.

SIMBOLOGÍA

2021

2020



3.2. Principales variaciones 2017-2021

La primera implementación de la Encuesta de Satisfacción (2016) tuvo un carácter piloto que sirvió para ajustar el instrumento, lo que implicó quitar y agregar subdimensiones, así como cambiar el fraseo de algunas preguntas. Es por esto que, solo desde 2017 existen datos comparables para todas las subdimensiones de la Encuesta.

A continuación, se presentan las principales variaciones¹⁰ de las subdimensiones, tanto a nivel institucional, como a nivel de facultades, desde el año 2017 al 2021. El método de variación empleado en este análisis utiliza el promedio de los años 2021 y 2020, luego resta el promedio de los años 2017, 2018 y 2019 para cada subdimensión o ítem. En la siguiente ecuación se puede ver al mayor detalle:

$$\text{Variación}_i = \left(\frac{\text{Ítem}_{i,2021} + \text{Ítem}_{i,2020}}{2} \right) - \left(\frac{\text{Ítem}_{i,2019} + \text{Ítem}_{i,2018} + \text{Ítem}_{i,2017}}{3} \right)$$

Donde i es igual a cada subdimensión o ítem de la encuesta. Es necesario mencionar que en esta sección solamente se incluyen en el análisis aquellos ítems que cuentan con más de dos periodos de aplicación en la encuesta. Se excluyen los ítems pertenecientes a la dimensión de Contingencia Sanitaria y los ítems de eficiencia en el proceso de inscripción de asignaturas y el adecuado funcionamiento del sistema “Mi.UTEM”.

3.2.1 A nivel institucional

A nivel institucional, los resultados se pueden observar en las tablas 4 y 5, en donde la primera entrega los resultados con las variaciones más altas, mientras que la segunda contiene las mayores disminuciones de acuerdo al criterio de variación obtenido durante el período en cuestión.

Tabla 4.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, institucional.

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y trámites en línea	71%	62%	--	83%	86%	18 p.p.
Espacios de uso común y esparcimiento	52%	48%	51%	58%	65%	11 p.p.
Sistema Academia.UTEM	--	73%	75%	84%	86%	11 p.p.
Fomento a la formación tecnológica	72%	71%	74%	81%	83%	10 p.p.

¹⁰ Técnicamente por definición no es una variación, el/la lector/a observará la fórmula y entenderá que es una resta entre dos promedios porcentuales, de modo que los resultados se interpretan como aumentos o descensos en puntos porcentuales (p.p.) y no en tanto por ciento.

La realización de trámites como solicitudes de certificados y la rapidez de las solicitudes en línea, ha aumentado considerablemente en su aprobación desde el 2017 a la fecha, con una variación de 18 p.p. El mayor peak se ubica en el año 2021. Cabe agregar que es notoria la gran mejora a partir del año 2020. Por su parte, los espacios de uso común y esparcimiento, junto con el sistema “Academia.UTEM”, también muestran buenos resultados, con una variación de 11 p.p. en ambos. Además, el fomento por parte de la Universidad en las áreas tecnológicas ha recibido buena aprobación desde la implementación de la encuesta, siendo un ítem percibido con constante mejora.

Otros aumentos relevantes para considerar que no aparecen en la tabla 4, son las salas y equipamiento (9 p.p.), las bibliotecas de la Universidad (9 p.p.), las actividades de vinculación con el medio laboral/profesional (9 p.p.) y el acceso a las redes WIFI (8 p.p.). La mayoría de los ítems anteriores, pertenecen a la dimensión de infraestructura de la Universidad, lo que implica que ha habido mejoras en este aspecto, los y las estudiantes así lo perciben. No obstante, la pandemia es un factor que también puede explicar este resultado, ya que los y las estudiantes no han podido asistir presencialmente a la Universidad, de modo que desconocen las instalaciones (especialmente en los primeros años de carrera).

Las actividades deportivas, y extracurriculares (talleres de teatro, cultura, etc.) que pertenecen a la dimensión de actividades dentro de la Universidad, también han aumentado su tasa de aprobación con los años. Misma situación ocurre con la dimensión de evaluación de la experiencia universitaria, que contiene los ítems de responsabilidad social, formación tecnológica y sustentabilidad.

En general, la mayoría de los ítems han presentado aumentos en su aprobación por parte del estudiantado, tanto así, que el promedio total de todas las variaciones arroja 4 p.p. a pesar de la existencia de variaciones negativas.

Tabla 5.
Resultados ítems que más se redujeron su aprobación 2017-2021, institucional.

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	47%	50%	--	43%	44%	-5 p.p.
Sistema Reko	74%	67%	66%	59%	69%	-5 p.p.

Por último, respecto a los resultados que más se han reducido desde el 2017, se observa que los conocimientos de los procesos de titulación/graduación, junto con el adecuado funcionamiento del sistema Reko, han caído en 5 p.p., incluso se puede apreciar que los ítems mencionados han bajado sistemáticamente desde el 2017 hasta el 2020 (en el 2021 experimentan un leve aumento que no se ve reflejado en la variación). Cabe agregar, que los procesos de titulación/graduación no han tenido una buena recepción por parte del estudiantado desde el inicio de esta encuesta. En cambio, el portal Reko sí tuvo una buena recepción en sus inicios, aunque ha ido disminuyendo en el tiempo.

3.2.2. FAE

En la FAE, la mayoría de los ítems experimentaron un aumento desde el año 2017. Con un total de 42 ítems, 37 de ellos tienen una variación positiva, de los cuales, las solicitudes (16 p.p.), el sistema “Academia.UTEM” (12 p.p.), las salas y equipamiento (12 p.p.) junto con las actividades de vinculación (11 p.p.), experimentaron el mayor incremento. A su vez, la dimensión de actividades deportivas y talleres extracurriculares, actividades de vinculación con el medio profesional/laboral, más la infraestructura de la Universidad, mostraron una buena evaluación a lo largo del período.

Tabla 6.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FAE.

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y trámites en línea	77%	65%	--	86%	87%	16 p.p.
Sistema Academia.UTEM	--	73%	76%	85%	88%	12 p.p.
Salas y equipamiento	59%	49%	55%	67%	65%	12 p.p.
Actividades vinculación	69%	74%	73%	81%	83%	11 p.p.

En contraste a los resultados anteriores, el proceso de titulación recibe una menor evaluación por parte de los y las estudiantes, presentando una variación negativa de 7 p.p. a lo largo de los años. Similar situación ocurre con los laboratorios de computación (-5 p.p.).

Tabla 7.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FAE.

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	52%	57%	--	47%	47%	-7 p.p.
Laboratorios de computación	80%	74%	72%	71%	71%	-5 p.p.
Sistema Reko	81%	70%	66%	64%	74%	-4 p.p.
Cuando tengo un problema, sé a quién recurrir	72%	72%	70%	66%	70%	-3 p.p.

3.2.3. FCCOT

Al igual que en la FAE, las solicitudes son las mejor evaluadas, e inclusive muestran un gran crecimiento desde el 2017 al 2021, con una variación de 20 p.p. A nivel total de ítems, solamente 2 de 42 ítems presentaron una variación negativa, siendo la segunda facultad con mejores resultados en términos de variación positiva. Cabe destacar que el porcentaje de notas entre 6 y 7 ha ido creciendo sostenidamente en esta facultad, siendo la que presenta la mayor variación entre todas para este ítem (13 p.p.).

Tabla 8.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FCCOT

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y trámites en línea	65%	65%	--	84%	87%	20 p.p.
Calidad UTEM (% notas 6 o 7)	29%	29%	30%	43%	42%	13 p.p.
Biblioteca	61%	60%	68%	74%	73%	11 p.p.
Actividades vinculación	64%	68%	77%	81%	77%	10 p.p.
Fomento a la formación tecnológica	67%	72%	79%	84%	82%	10 p.p.

La tabla 9 muestra los únicos dos ítems que disminuyeron en el período analizado. Para el caso de “las autoridades de la carrera se preocupan por solucionar problemas” se tiene una disminución de 6 p.p.; no obstante, el indicador se ve afectado por una brusca caída experimentada en 2020 (percepción que pudo estar afectada por la pandemia). Asimismo, se observa que la pregunta fue incorporada en el año 2019 por lo que solo tiene tres períodos de medición. Para el caso del “conocimiento de los procesos de titulación y graduación” se tiene que la disminución fue solo de 1 p.p. mostrando valores más bien estables en torno a 45%.

Tabla 9.
Resultados ítems que más se redujeron su aprobación 2017-2021, FCCOT

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Autoridades de la carrera se preocupan por solucionar problemas	--	--	76%	65%	77%	-6 p.p.
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	44%	50%	--	45%	47%	-1 p.p.

3.2.4. FCNMMA

La FCNMMA es la cuarta facultad que presenta la mayor cantidad de ítems con variación positiva, con 31 de un total de 42. En la tabla 10 se puede observar los ítems que más subieron su aprobación durante el periodo 2017-2021. Por lejos, los espacios de uso común y esparcimiento han mejorado notablemente su aprobación, desde un 58% (2017) a un 74% (2021), con una variación de 18 p.p.

Sumado a lo anterior, la dimensión de infraestructura y recursos de apoyo ha crecido su aprobación entre los y las estudiantes considerablemente. Tanto así, que de los 8 ítems que la conforman, 7 poseen una variación positiva salvo el ítem de laboratorios de computación (-1 p.p.).

Tabla 10.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FCNMMA

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Espacios de uso común y esparcimiento	58%	53%	47%	67%	74%	18 p.p.
Autoridades de mi carrera	--	--	60%	73%	75%	14 p.p.

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y tramites en línea	74%	71%	--	85%	85%	13 p.p.
Salas y equipamiento	73%	63%	56%	72%	82%	13 p.p.
Biblioteca	83%	64%	62%	73%	91%	13 p.p.
WIFI	41%	50%	49%	58%	61%	13 p.p.

En contraste al párrafo anterior, la mayoría de los ítems pertenecientes a la dimensión de gestión y asuntos administrativos han exhibido bajas tasas de aprobación desde el 2017. El ítem con peor evaluación fue el conocimiento acerca de los procedimientos de titulación y/o graduación, con una variación de -6 p.p. Otro hito relevante es que esta facultad presenta la mayor caída en el porcentaje de notas entre 6 y 7 al evaluar la calidad de la UTEM, esto es, las notas altas han tendido a decaer con los años en esta facultad.

Tabla 11.
Resultados ítems que más se redujeron su aprobación 2017-2021, FCNMMA

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	50%	54%	--	47%	45%	-6 p.p.
Funcionarios administrativos	79%	82%	76%	73%	75%	-5 p.p.
Calidad UTEM (% notas 6 o 7)	36%	29%	56%	37%	33%	-5 p.p.
Metodologías de enseñanza de los docentes	76%	74%	78%	70%	74%	-5 p.p.

3.2.5. FHTCS

La FHTCS es la facultad que presenta lo mejores resultados en cuanto a ítems y dimensiones, esto es ya que, de los 42 ítems existentes, 41 presentaron un crecimiento a lo largo de los años. A continuación, se muestran las dimensiones en que todos sus ítems varían positivamente:

- Docencia
- Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia
- Servicios informáticos
- Servicios y programas de apoyo al estudiante
- Actividades deportivas, culturales y vinculación
- Evaluación experiencia universitaria y vinculación
- Calidad carrera (% notas 6 o 7)
- Calidad UTEM (% notas 6 o 7)

A nivel desagregado, las solicitudes muestran el mayor crecimiento entre todas las facultades, con variación en su aprobación de 26 p.p. En la tabla 12 se pueden apreciar el resto de los ítems con mayor variación positiva.

Tabla 12.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FHTCS.

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y trámites en línea	60%	52%	--	82%	83%	26 p.p.
Actividades vinculación	66%	67%	69%	85%	81%	16 p.p.
Fomento a la formación tecnológica	67%	58%	70%	79%	83%	16 p.p.
Sustentabilidad	63%	59%	74%	81%	85%	17 p.p.

El único ítem -perteneciente a la dimensión de gestión y asuntos administrativos- que mostró resultados negativos es el conocimiento de los procesos de titulación y/o graduación (-5 p.p.) de la Universidad, recurrentemente este ítem ha mostrado malos resultados independiente de la facultad analizada.

Tabla 13.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FHTCS.

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	41%	41%	--	37%	36%	-5 p.p.

3.2.6. FING

En esta facultad existen 25 alzas y 17 descensos con respecto a la variación de satisfacción de los ítems. De modo que se convierte en la facultad con las mayores caídas a lo largo de los años. En la tabla 14 se puede apreciar los ítems con mayores alzas y su correspondiente variación.

Tabla 14.
Resultados ítems que más subieron su aprobación 2017-2021, FING.

Ítems con mayor subida	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Solicitud de certificados y trámites en línea	72%	59%	--	82%	85%	18 p.p.
Espacios de uso común y esparcimiento	61%	52%	52%	61%	72%	11 p.p.
Academia	--	72%	74%	82%	86%	11 p.p.
Biblioteca	85%	63%	65%	73%	88%	10 p.p.
WIFI	46%	52%	55%	56%	63%	9 p.p.

De manera repetida, los trámites como solicitudes se han recibido una excelente aprobación por parte de los y las estudiantes, con una variación de 18 p.p. Similar escenario -al igual que en otras facultades- ocurre en relación con los espacios de uso y esparcimiento (11 p.p.) junto con el sistema "Academia.UTEM".

Por otro lado, en la tabla 15 se entregan los resultados de los ítems que más redujeron su tasa de aprobación, en donde el portal Reko, es por lejos, el que peor desempeño ha presentado entre todas la facultades, con una caída de 6 p.p. Cabe agregar que a nivel de dimensiones, docencia contiene casi todos sus ítems con

una disminución en su variación a excepción de la formación extraprofesional (1 p.p. de variación positiva).

Tabla 15.
Resultados ítems que más
redujeron su aprobación
2017-2021, FING.

Ítems con mayor caída	2017	2018	2019	2020	2021	Variación
Sistema Reko	75%	68%	65%	50%	65%	-12 p.p.
Metodologías de enseñanza de los docentes	72%	71%	77%	58%	70%	-9 p.p.
Funcionarios administrativos	81%	78%	70%	65%	75%	-6 p.p.
Cuando tengo un problema, sé a quién recurrir	71%	69%	69%	61%	68%	-6 p.p.

4 Principales resultados por género

Es importante analizar si existen diferencias de género en la evaluación de las distintas dimensiones en la encuesta de satisfacción.

A nivel de dimensiones (tabla 16), se observa que la evaluación de la experiencia universitaria y de vinculación tiene una buena recepción entre ambos géneros, con un 85% de aprobación por parte de los hombres y un 86% en el caso de las mujeres, siendo la dimensión con mayor positividad de todas. Además, específicamente la sustentabilidad es el ítem mejor evaluado entre el estudiantado.

Con respecto a las dimensiones, en general no existen diferencias tan marcadas entre ambos géneros a excepción de la dimensión de infraestructura y recursos de apoyo a la docencia, con un 74% de positividad en hombres y 69% para mujeres. Por otro lado, existe una tendencia más clara de mayor positividad cuando las mujeres son quienes evalúan, en la mayoría de las dimensiones e inclusive en las evaluaciones con notas, las mujeres presentan una mayor positividad.

Tabla 16.
Evaluación positiva de las dimensiones según género.

Dimensión	Masculino	Femenino
Actividades deportivas, culturales y vinculación	76%	79%
Contingencia Sanitaria	73%	76%
Docencia	79%	81%
Evaluación de la experiencia universitaria y vinculación	85%	86%
Gestión y asuntos administrativos	73%	73%
Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	74%	69%
Servicios informáticos	80%	82%
Servicios y programas de apoyo al estudiante	80%	80%
Recomendaría estudiar en la UTEM	79%	82%
Evaluación		
Carrera	5,35	5,49
UTEM	5,04	5,11

En línea con lo anterior, vemos en la tabla 17 que efectivamente las mayores brechas ocurren con los ítems pertenecientes a las dimensiones de infraestructura y recursos de apoyo. Las mujeres son mucho más críticas con el acceso al WIFI que los hombres. Por otro lado, los hombres indican en menor medida estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” respecto de la calidad de los docentes que las mujeres. No obstante, a pesar de ello, los niveles de satisfacción en estos tópicos han crecido con respecto a años anteriores ubicándose en niveles de alta aceptación por parte del estudiantado independiente de su género.

Tabla 17.
Mayores brechas en la
tasa de aprobación
por ítem¹¹ y género.

Dimensión	Masculino	Femenino	Brecha
Casino	73%	64%	9,48%
WIFI	64%	56%	7,61%
Espacios de uso común y esparcimiento	67%	61%	5,87%
Conocimiento de los procesos de titulación/graduación	46%	40%	5,50%
Biblioteca	83%	78%	4,87%
Salas y equipamiento	75%	71%	4,43%
Plan de estudios de la carrera integra actividades teóricas y prácticas	80%	85%	-4,52%
Calidad de los docentes	82%	86%	-4,61%
Los profesores se han adaptado a la modalidad online	74%	79%	-5,47%

¹¹ Se obtiene restando hombres menos mujeres.

5 Conclusiones

El reporte Resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil presenta los principales hallazgos de la aplicación correspondiente al año 2021, entre los cuales destacan:

- La satisfacción que muestran los y las estudiantes con respecto a las distintas dimensiones de la encuesta ha aumentado con respecto a años anteriores. Destacan la evaluación de la experiencia universitaria y de vinculación y la infraestructura y recursos de apoyo a la docencia.
- Al desagregar las dimensiones por ítems, la mayoría de ellos ha presentado aumentos en su aprobación, el promedio total de todas las variaciones de los ítems es 4 p.p.
- Los ítems que más destacan en esta versión son: los sellos de sustentabilidad y medioambiente (88%), las solicitudes de certificados y trámites en línea (86%), el sistema “Mi.UTEM” (86%) y “Academia.UTEM” (86%), la malla curricular de las carreras (86%) y el adecuado contenido de las clases por parte de los docentes (85%).
- Los ítems con peor evaluación en esta versión son: conocimientos de los procesos de titulación y/o graduación (44%), accesibilidad a la red WIFI (60%), la eficiencia en el proceso de inscripción de asignaturas (61%) y los espacios de uso común y esparcimiento (65%).
- Comparando con la versión anterior del informe, el ítem de inscripción de asignaturas a pesar de ser uno de los peores evaluados, ha presentado la mayor mejora de todos los ítems, pasando de un 47% a un 61% de aprobación, un aumento de 14 p.p.
- Por facultades, la FAE y FCCOT muestran los niveles más altos de aprobación tanto en dimensiones como en ítems, además, cuando se evalúa con nota a la carrera y la Universidad, presentan las notas más altas entre todas (5,5 y 5,6 respectivamente). Por otro lado, la FHTCS tiene la menor satisfacción, con 27 de los 42 ítems como los más bajos entre las facultades.
- En términos de variaciones 2017-2021, la FHTCS presenta los mejores resultados, de modo que existe un cambio positivo en la percepción de aquellos estudiantes que pertenecen a la facultad a través de los años.
- En el análisis por género, las mujeres tienden a ser levemente más críticas que los hombres en todas las dimensiones, aunque al evaluar la carrera y la Universidad, estas a presentan una mejor evaluación que su contraparte. En

infraestructura y recursos de apoyo a la docencia, los hombres resultan ser más críticos que las mujeres, mostrando menores niveles de satisfacción.

- Finalmente, de la sección de contingencia sanitaria, el alumnado cree que las soluciones y metodologías que la Universidad ha propuesto e implementado para solucionar los problemas causados por la situación sanitaria durante este año, sí ha mejorado notoriamente y esto se plasma en la positividad de los resultados.

Disponibilidad de los datos de la encuesta

El presente reporte muestra las principales características de los estudiantes que desertan sus estudios universitarios en la UTEM en 2021. Para ello, se analizan los resultados de la Encuesta a estudiantes que desertan en primer, segundo y tercer año, así como también información administrativa proveniente de distintas fuentes.

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 Serie de Análisis Institucional [➤ VISITAR](#)

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 Serie de Análisis Institucional [➤ VISITAR](#)

En la plataforma, los datos se pueden desagregar y comparar con información:

- A nivel institucional, por facultades y por carreras.
- Por año de aplicación (desde 2014 a la fecha).

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**.

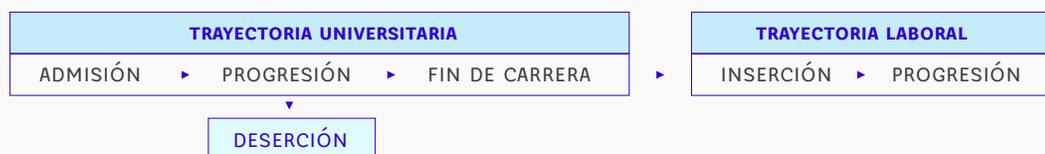
Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados SMET-UTEM

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.

Etapas de recolección de información SMET-UTEM



Serie Análisis Institucional UTEM

Reportes SMET-UTEM

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Perfil estudiantes de primer año		N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8
Resultados encuesta satisfacción estudiantes				N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6
Caracterización de los/as estudiantes que desertan*		N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8
Resultados encuesta fin de carrera				N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	
Empleabilidad de los/as titulados/as de la UTEM	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	

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

Informes periódicos

Título	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Análisis de admisión y matrícula**	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9
Análisis de política de gratuidad***							N°1		N°2

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

** Hasta 2018, este estudio se tituló Evaluación de factores de selección en la admisión.

*** En su primera versión el estudio se tituló Análisis de estudiantes con gratuidad

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
Diagnóstico para la proyección de la oferta académica institucional	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
Dotación académica UTEM: diagnóstico y recomendaciones	2017
Estructura organizacional de las oficinas de análisis institucional y aseguramiento de la calidad en universidades estatales chilenas	2019
Progresión y titulación oportuna: análisis de indicadores de eficiencia del avance curricular	2021

Investigaciones

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
Formación universitaria y su impacto en la trayectoria laboral: análisis del costo económico de la no pertinencia	2019
Efectos pecuniarios y no pecuniarios del desajuste entre empleo y área de estudio: evidencia a partir de la implementación de un sistema transversal de seguimiento de estudiantes y titulados	2021



**DEPARTAMENTO DE
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS**

Dirección General de Análisis
Institucional y Desarrollo Estratégico