



DEPARTAMENTO DE
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS

Dirección General de Análisis
Institucional y Desarrollo Estratégico



SERIE ANÁLISIS
INSTITUCIONAL UTEM
Vol 10 · N°7 · 2022
ISSN 2452-5359

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

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 (DGA) 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 (2022). Resultados Encuesta de satisfacción de estudiantes. Serie Análisis Institucional UTEM, Vol. 10, N° 7.

Directora DGA 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 autoevaluacionyanalisis@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	Resultados Según Dimensión	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	13
3.1.5	Servicios y programas de apoyo al estudiante	14
3.1.6	Actividades deportivas y culturales	15
3.1.7	Experiencia Universitaria	16
3.1.8	Modalidad Híbrida	17
3.1.9	Evaluación General	18
3.2	Principales variaciones 2018-2022	20
3.3	Principales resultados por género	22
4.	Conclusiones	24

1 Antecedentes

La *Encuesta de satisfacción estudiantil* se aplica desde el año 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.

Su aplicación es durante los meses de septiembre y octubre de cada año y contiene las siguientes dimensiones: I - Antecedentes; II - Gestión y asuntos administrativos; III - Docencia; IV - Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia; V - Servicios Informáticos; VI - Servicios y programas de apoyo al estudiante; VII - Actividades deportivas y culturales; VIII - Experiencia universitaria; IX - Modalidad Híbrida y X - Evaluación general.

El instrumento permite obtener una visión panorámica de la percepción que las y los estudiantes poseen en relación con los ámbitos críticos para la institución. La información recolectada constituye un insumo clave para la gestión institucional y los procesos de autoevaluación a los que se somete la Universidad periódicamente.

El formato de aplicación del instrumento es autoadministrado vía online a través de la plataforma "*mi.Utem*", existiendo una primera etapa voluntaria de respuesta (2 semanas), y luego un período obligatorio, condicionando el acceso a la plataforma.

Las preguntas contenidas en el instrumento son evaluadas mediante una escala Likert con 4 categorías de grados de acuerdo. No obstante, para facilitar el entendimiento de los resultados, en este reporte se presenta la información como **Evaluación Positiva** (suma de las respuestas "De acuerdo" y "Muy de acuerdo") y **Evaluación Negativa** (suma de respuestas "En desacuerdo" y "Muy en desacuerdo").

1.1. Aporte 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 5.389 estudiantes, siendo 1.987 mujeres y 3.402 hombres. Considerando un total de 8.487 estudiantes matriculados/as se obtiene una tasa de respuesta del 63% a nivel institucional. Esto último representa un considerable aumento respecto a las respuestas del 2021 (41%). El principal argumento de este resultado es la extensión en el plazo para contestar la encuesta en la plataforma, pasando de uno a dos meses de extensión del trabajo de campo.

Desde un enfoque a nivel de facultades, existe heterogeneidad en la tasa de respuesta, en un rango que va desde un 54% en la FCCOT hasta un 72% en la FING (VER TABLA 2).

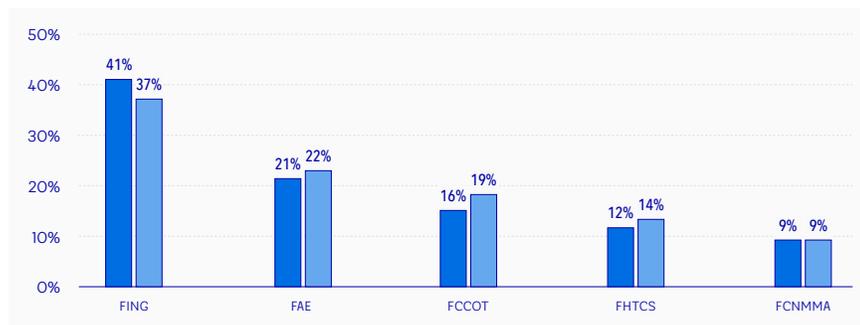
Tabla 2.
Tasa de respuesta por facultades.

Unidad	Encuestas efectivas	Total universo	Tasa de respuesta
FING	2.234	3.099	72%
FCNMMA	491	746	66%
FAE	1.150	1.882	61%
FHTCS	659	1.176	56%
FCCOT	855	1.584	54%
UTEM	5.389	8.487	63%

Entendiendo que existen algunas diferencias en las tasas de respuesta por facultad, es importante analizar la distribución muestral y la representatividad de la opinión de las y los estudiantes. Al respecto, se complementa la información anterior con el gráfico 1, en el que se 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 2022 se entregan a continuación.

En una primera instancia, se proporcionan los resultados agrupados según las dimensiones de la encuesta. Cabe destacar que esta versión del cuestionario contiene un módulo de “Modalidad Híbrida”, producto de la necesidad de levantar información acerca del ajuste que tuvo la UTEM frente a la contingencia sanitaria de Covid-19 que vivió el país.

Posteriormente, se analizan las principales tendencias y variaciones con respecto a años anteriores. Luego, se realiza un apartado de género para identificar si existen diferencias substanciales entre las respuestas entregadas por hombres y mujeres al evaluar a la Universidad. Finalmente, se termina el informe con un apartado de conclusiones.

3.1. Resultados Según Dimensión

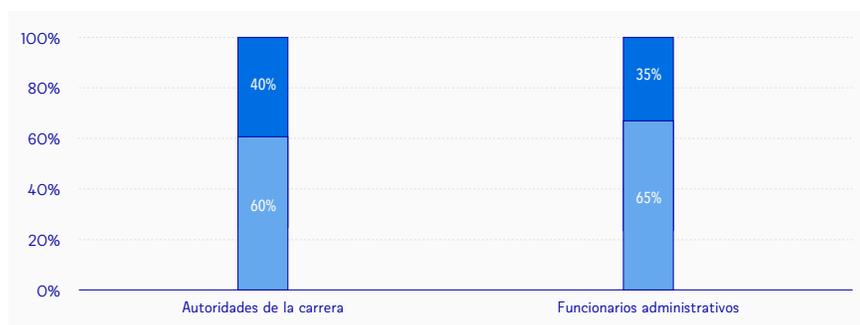
3.1.1. Gestión y Asuntos administrativos

a) Autoridades de la carrera y funcionarios administrativos.

La primera dimensión abordada refiere a las respuestas o soluciones que reciben las y los estudiantes por parte de las diferentes autoridades universitarias. En este marco, existe una aprobación del 60% en relación con la gestión de las autoridades de la carrera y un 65% hacia las y los funcionarios administrativos (VER GRÁFICO 2). No obstante, la evaluación de las autoridades de la carrera presenta un comportamiento heterogéneo a nivel de facultades, con un rango que va desde un 49% en la FHTCS hasta un 75% en la FAE.

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

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva 
Ev. Negativa 

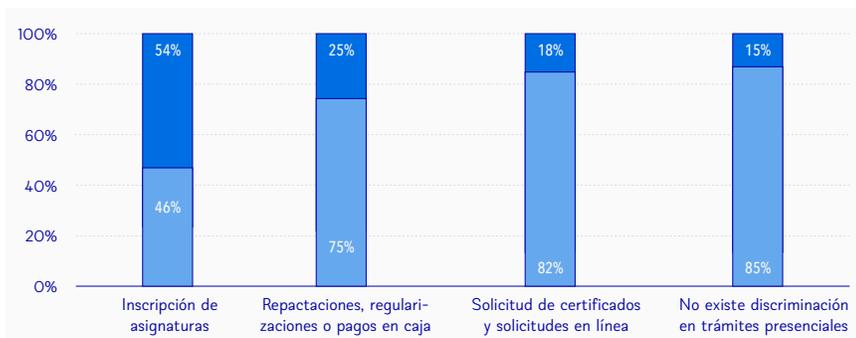


b) Trámites administrativos

En cuanto a la realización de trámites administrativos, la inscripción de asignaturas es la que presenta menor tasa de positividad, con una evaluación del 46%, en tanto, un 75% de las y los estudiantes responde que el servicio es adecuado al momento de realizar trámites de naturaleza financiera. Por su parte, el 82% evalúa positivamente la rapidez con que se realizan las solicitudes de certificados en línea.

Gráfico 3.
Evaluación de los trámites administrativos.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



c) Conocimiento sobre reglamentos e instancias para la resolución de problemas

Por otra parte, un 74% declara estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” en conocer los reglamentos y normativas que regulan los deberes y derechos de las y los estudiantes. Asimismo, con un porcentaje de aprobación menor, un 70% afirma saber a quién recurrir en la Universidad cuando tiene un problema.

d) Estructura de mallas curriculares

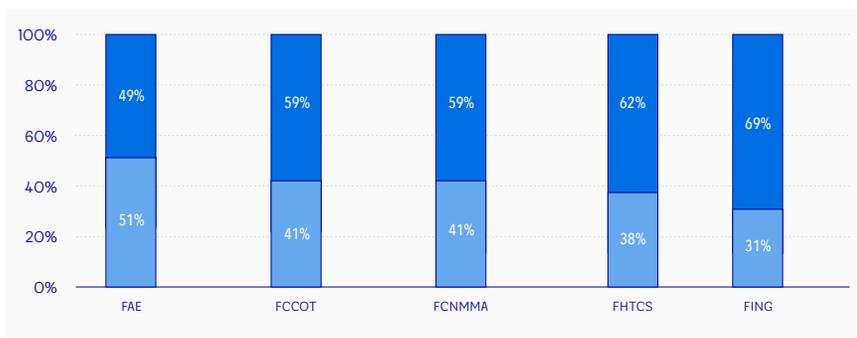
A la hora de evaluar la claridad de la malla curricular en cuanto a su estructura y requisitos de avance, un 79% de las y los estudiantes responde positivamente, sin embargo, este indicador cae con respecto a la versión 2021 del informe (baja de 7 puntos porcentuales). Agregando a lo anterior, a nivel desagregado por facultades, los resultados son bastante heterogéneos en un rango que va de un 75% en la FING hasta un 84% en la FAE.

e) Procedimientos de titulación y/o graduación

En esta sección se evalúa el conocimiento que posee el estudiantado acerca de los procedimientos administrativos para su titulación y/o graduación. Los resultados indican que poco menos de la mitad de ellas y ellos dice conocer el trámite (41%). Por otro lado, a nivel de facultades, quienes pertenecen a la FAE, declaran en mayor medida conocer acerca del proceso (51%), mientras que la FHTCS resulta ser la facultad con menor grado de conocimiento, alcanzando solo un 31% de respuestas positivas (VER GRÁFICO 4).

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

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva 
Ev. Negativa 



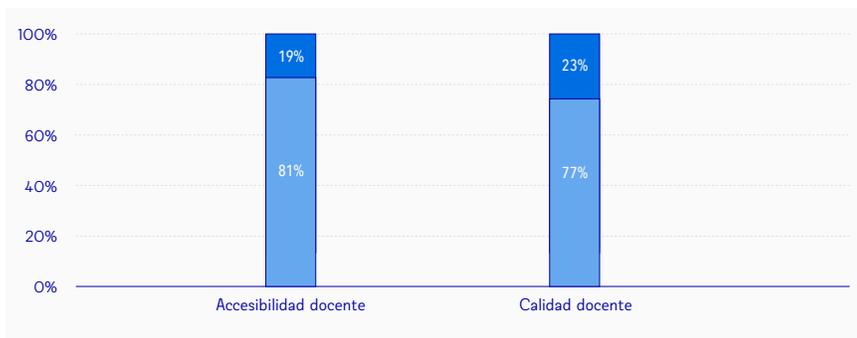
3.1.2. Docencia

a) Accesibilidad y calidad docente

En esta dimensión, las y los estudiantes evaluaron la calidad docente y accesibilidad que tienen sus profesores/as para atenderles. Cabe destacar que la dimensión docente históricamente ha concentrado las mejores evaluaciones de la encuesta, lo que se manifiesta en los altos niveles de aprobación, en general por alrededor del 80% (VER GRÁFICO 5). Asimismo, a nivel de facultades la valoración es bastante homogénea en la accesibilidad, aunque respecto a la calidad la evaluación se encuentra en un rango que va de 72% (FING) a 84% (FAE).

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 cuanto a las dimensiones concernientes a la formación profesional, las y los estudiantes declararon lo siguiente:

- 80% cree que los contenidos estudiados son propicios para una buena formación.
- 76% evalúa estar "de acuerdo" o "muy de acuerdo" en que el plan de estudios de su carrera integra adecuadamente las actividades teóricas y prácticas.

- 74% considera que los criterios y pautas de evaluación son informados con anticipación a los y las estudiantes.
- 74% dice que las metodologías de enseñanza utilizadas por los docentes permiten un buen aprendizaje.
- 71% considera que la Universidad entrega una formación que los prepara más allá de lo puramente profesional.

Si bien estos resultados son favorables, las cifras han experimentado una caída con respecto a la versión anterior del informe, lo que se traduce en que solamente una categoría alcance un 80% de positividad (para mayor información ver SIGE-UTEM).

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 y solo un 58% entrega valoración positiva. Esta situación se presenta de manera heterogénea entre las facultades, puesto que la FAE evalúa con un 71% (cota superior), mientras que la FING evalúa con un 50% (cota inferior).

3.1.3. Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia

En la dimensión de infraestructura y recursos de apoyo a la docencia existen algunas consideraciones importantes, puesto que hay edificios pertenecientes a facultades que no necesariamente se encuentran concentrados en el mismo lugar, a saber, la FHTCS posee su edificio y biblioteca en distintas ubicaciones. Por consiguiente, los resultados se muestran separados por edificios y bibliotecas. 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

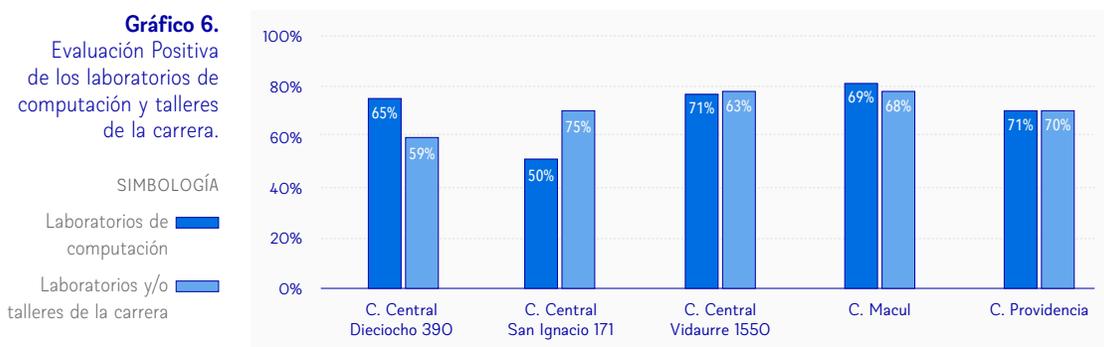
En este ítem, a nivel institucional las y los estudiantes indican con un 53% de aprobación que las salas y su equipamiento son apropiadas para el proceso de formación. Los resultados son bastante negativos en vista de que, en el informe del año anterior, la evaluación ascendía a un 73%. Además, a nivel de facultades, las respuestas son heterogéneas, la FAE evalúa con la mejor tasa de aprobación (64%), mientras que la FHTCS es quien presenta la peor evaluación, con un 47% de respuestas positivas.

Cuando se realiza el análisis por carreras, Ingeniería en Administración Agroindustrial es la que mejor evalúa este ítem (81%), mientras que Ingeniería en Biotecnología es la carrera más crítica de todas (40%).

b) Laboratorios de computación y talleres de carrera

A nivel institucional, el 69% evalúa positivamente a los talleres de computación, asimismo, un 66% declara que los laboratorios y talleres asociados a sus carreras están correctamente implementados. Por su parte, el gráfico 6 muestra los resultados de la evaluación separados por los distintos edificios de la UTEM.

Referente a los laboratorios de computación, el rango de evaluación se ubica entre un 50% (C. Central - San Ignacio 171) y 71% (C. Central - Vidaurre 1150 y C. Providencia). A nivel de carreras, Ingeniería en Industria Alimentaria evalúa con mayor porcentaje los laboratorios de computación, con una tasa de positividad del 81%, le siguen las carreras de Dibujante Proyectista (81%) e Ingeniería en Química (80%).



En cuanto a los laboratorios y/o talleres de la carrera, el Campus Central muestra una evaluación positiva del 59%, siendo la sede con peor resultado, mientras que el edificio de San Ignacio 171 se muestra con el mejor resultado (75%). Por su parte, las carreras de Ingeniería en Biotecnología (83%) e Ingeniería Civil en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (82%), tienen la mejor apreciación con los laboratorios y talleres.

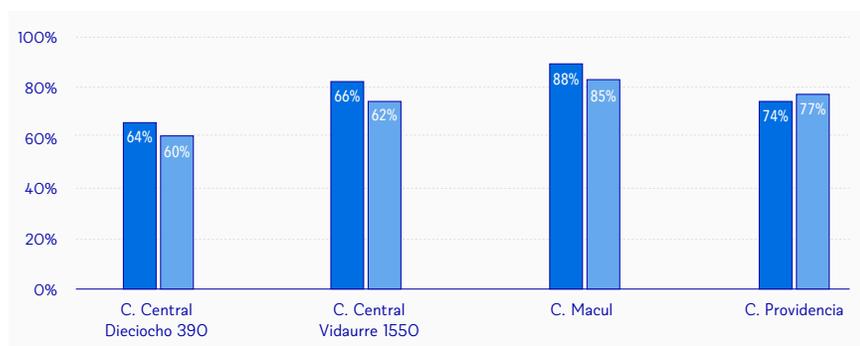
c) Bibliotecas²

Al evaluar las bibliotecas, el 79% piensa que es adecuada mientras que el 76% cree que la cantidad de textos en la biblioteca es apropiada. Al realizar una apreciación más específica, se da cuenta que el Campus de Macul sigue siendo el edificio con mejor resultado en esta dimensión, con un 88% y 85% respectivamente (VER GRÁFICO 7). Además, la carrera Química Industrial destaca entre aquellas alojadas en el Campus Macul.

Por otro lado, el Campus Central ubicado en la calle Dieciocho, muestra la evaluación más baja, siendo la carrera de Diseño en Comunicación Visual la más crítica en ambos ítems.

Gráfico 7.
Evaluación Positiva de la Biblioteca y Cantidad de Libros.

SIMBOLOGÍA
 La biblioteca es adecuada ■
 La cantidad de textos en la biblioteca es adecuada ■



d) Espacios de uso común y esparcimiento

Los espacios de uso común y esparcimiento de la Universidad³ han sido históricamente criticados a lo largo de los años por las y los estudiantes. Para esta versión del informe, a nivel institucional, existe una aprobación del 51%, particularmente el Campus Central entrega los resultados más bajos (34%). Además, la carrera de Diseño en Comunicación Visual junto con Trabajo Social se ubican con las peores evaluaciones.

Gráfico 8.
Evaluación de los espacios de uso común.

SIMBOLOGÍA
 Ev. Positiva ■
 Ev. Negativa ■



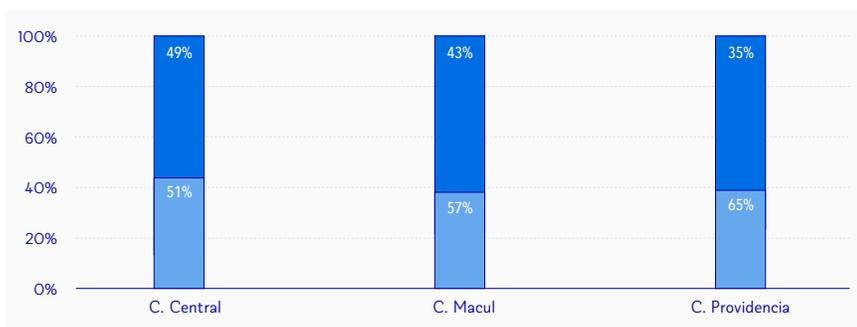
- 2 Para una mejor apreciación de la evaluación de bibliotecas, se separó a las y los estudiantes de Trabajo Social del resto de la FHTCS, ya que dicha carrera cuenta con un edificio y biblioteca propia, mientras las otras carreras comparten edificio y biblioteca con la FCCOT en Dieciocho 390.
- 3 El Campus de Casa Central se ha unificado en una categoría.

e) Redes informáticas

Al igual que la dimensión anterior, las redes informáticas en la Universidad han sido muy criticadas por el estudiantado. Con respecto a los resultados, en el gráfico 9 se aprecian resultados heterogéneos a través de los tres campus, en especial el Campus Providencia que exhibe la evaluación más alta (65%), luego le siguen el Campus Macul (57%) y Campus Central (51%). A nivel de carreras, Administración Pública se consagra con los mejores resultados (70%), en contraste, Diseño en Comunicación Visual persiste como la carrera que peor evalúa (34% ambas carreras).

Gráfico 9.
Evaluación de la red informática Wifi.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva 
Ev. Negativa 

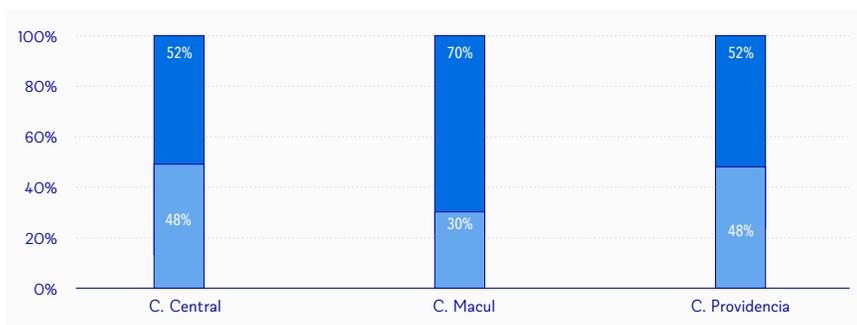


f) Casino

Las instalaciones del casino son las peores evaluadas entre los tres ítems analizados puesto que, a nivel institucional, las y los estudiantes evalúan con una aprobación del 39%. Con respecto a los edificios, el Campus Macul muestra la tasa de aprobación más baja (30%), mientras que el resto se ubica con el mismo resultado (48% para ambos edificios), de igual manera los resultados expuestos indican que este aspecto de la Universidad debe ser atendido.

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

A manera de contextualizar, el sistema Reko tiene por finalidad la administración de asignaturas a través de la publicación de material educativo digital, en consecuencia, es un insumo práctico como herramienta académica para el cuerpo estudiantil. Una vez dicho lo anterior, el sistema Reko es evaluado con un 70% de aprobación. En esa misma línea, a nivel de facultades, la FCCOT posee el mejor resultado de aprobación (80%) mientras que la FING muestra el resultado más bajo (63%).

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”. Consecuentemente esto repercutió en la percepción que las y los estudiantes tienen del sistema, mejorando desde el año 2019 (75%), 2020 (84%) al 2021 (86%). Sin embargo, para esta nueva versión del reporte, la tasa de aprobación disminuyó en 5 puntos porcentuales (de ahora en adelante p.p.) respecto al 2021, ubicándose en un 81% de aprobación. A nivel de facultades, la FAE posee el mejor resultado de aprobación (86%) mientras que la FHTCS muestra el resultado más bajo (78%).

c) Sistema Mi.UTEM

La plataforma “mi.UTEM” tiene como función principal que las y los estudiantes puedan consultar toda la información académica necesaria en un solo lugar, encontrándose en constante mejora por los equipos de mantenimiento, por consiguiente, ha resultado en que el sistema sea uno de los mejores evaluados, con una tasa de aprobación del 83%.

3.1.5. Servicios y programas de apoyo al estudiante

a) Servicio de Salud Estudiantil (SESAES)

Frente a la pregunta acerca de la calidad en la atención del Servicio de Salud Estudiantil (SESAES), se muestra una evaluación positiva del 65% en que se indica estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. A pesar de que este resultado es positivo, ha disminuido notoriamente en comparación al informe del año anterior, el cual entregaba un 78% de aprobación (disminuye en 13 p.p.).

A nivel de facultades, los resultados son bastante disímiles, a modo de ejemplo, en la FAE las y los estudiantes evalúan con una positividad del 74%. Por su parte, la FHTCS evalúa con una positividad del 51% clasificándose como la más baja entre todas.

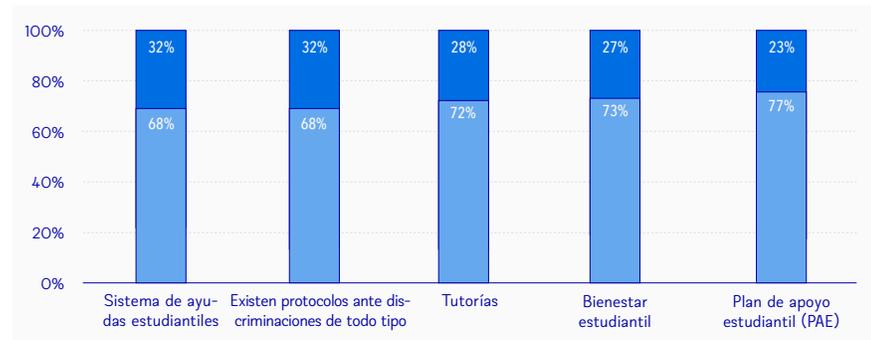
b) Bienestar Estudiantil, Plan de Apoyo Estudiantil (PAE), Sistemas de Ayudas Estudiantiles y Tutorías

El Plan de Apoyo Estudiantil (77%) y Bienestar Estudiantil (73%) logran alcanzar los más altos niveles de positividad en la dimensión. Contrariamente, el Sistema de ayudas estudiantiles y la existencia de protocolos ante cualquier tipo de discriminación⁴ (68% en ambos ítems) se ubican más atrás.

A nivel de facultades, la FAE es la que mejor evalúa los servicios y programas de apoyo, con un promedio de 80% entre los cinco tipos de servicios analizados en este apartado. De manera contraria, la FHTCS tiene los niveles más bajos de aprobación, de modo que es necesario analizar de manera más detenida este último hecho.

Gráfico 11.
Evaluación de servicios y programas de apoyo.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva ■
Ev. Negativa ■



3.1.6. Actividades deportivas y culturales

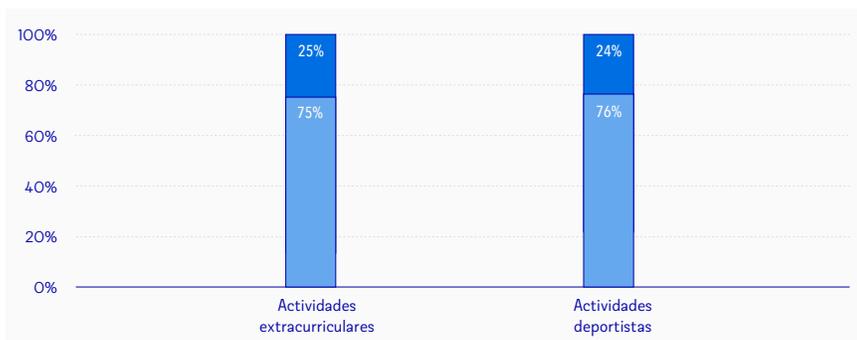
La Universidad ofrece a sus estudiantes una serie de actividades que abarcan aspectos extracurriculares tales como cultura, talleres y deportes. Una vez hecha la consulta, 3 de cada 4 estudiantes (75%) creen que las actividades extracurriculares ofrecidas por la Universidad son adecuadas. En paralelo, cuando se pregunta acerca de las actividades deportivas y recreativas, la misma proporción (76%) indica que son adecuadas.

A nivel de facultades, la FCNMMA junto con la FAE son las que mejor evalúan ambos ítems, mientras que la FHTCS persiste como una de las facultades más críticas a lo largo de los años.

⁴ Se incorpora esta pregunta a partir de esta versión 2022 del Informe de Satisfacción.

Gráfico 12.
Evaluación de las actividades deportivas, culturales y extracurriculares.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva 
Ev. Negativa 



3.1.7. Experiencia Universitaria

a) Sellos institucionales

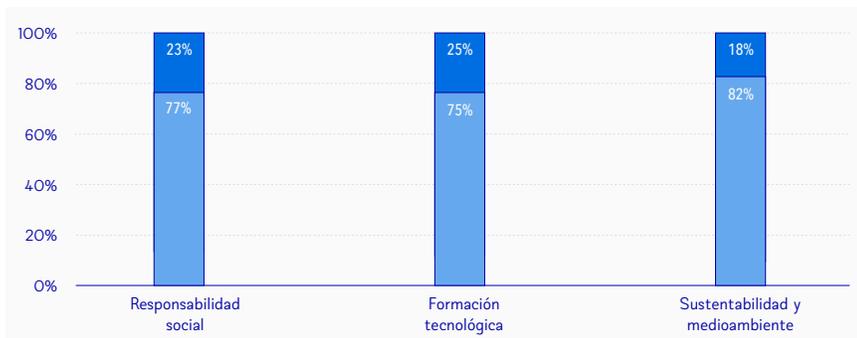
Los sellos institucionales de la UTEM son otros de los aspectos que considera la Encuesta de Satisfacción, los cuales permiten medir si el alumnado percibe que la Universidad fomenta la responsabilidad social, la formación tecnológica y las prácticas de sustentabilidad y medioambiente.

En el gráfico 13 se observa que las y los estudiantes evalúan con una tasa de positividad del 82% el fomento de las prácticas de sustentabilidad y medioambiente, posicionándose como la más alta entre todas las evaluaciones de esta dimensión. Además, la responsabilidad social y formación tecnológica presentan una tasa del 77% y 75% respectivamente, experimentando una caída en relación la versión anterior de este informe⁵.

En términos de facultad, la FAE y la FCNMMA muestran los mejores resultados al momento de evaluar los sellos de la Universidad, por ejemplo, en sustentabilidad y medio ambiente, ambas facultades creen que la Universidad fomenta estas prácticas, con una aprobación del 87%. Contrariamente, la FHTCS persiste como la facultad con menores índices de aprobación para los 3 ítems analizados.

Gráfico 13.
Evaluación sellos UTEM.

SIMBOLOGÍA
Ev. Positiva 
Ev. Negativa 



⁵ En el informe anterior, la tasa de aprobación del fomento de la responsabilidad social fue de un 84%, mientras que en el ámbito de formación tecnológica fue de 83%.

b) Organización Estudiantil

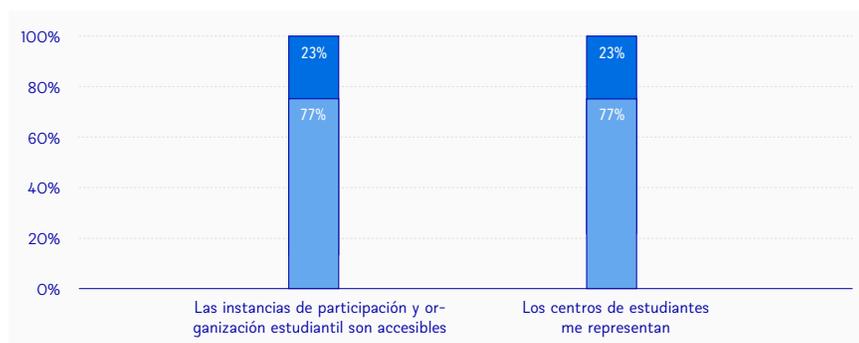
La participación en formas de organización estudiantil es considerada como parte fundamental de la experiencia universitaria que las y los estudiantes viven al interior de la institución. Por este motivo, en esta versión del informe, se construyen dos preguntas que abordan estos aspectos. La primera de ellas se refiere a la accesibilidad en las instancias de participación y organización estudiantil, mientras que la segunda aborda la representación de los intereses personales en los Centros de Estudiantes. Los resultados son expuestos en el gráfico 14.

Gráfico 14.
Evaluación de la experiencia en organizaciones estudiantiles.

SIMBOLOGÍA

Ev. Positiva ■

Ev. Negativa ■



Con un 77% de aprobación, las y los estudiantes piensan que las instancias de participación estudiantil son accesibles. Al separar por facultades, la FAE muestra los mejores resultados, con una cifra del 83%, siendo la carrera de Contador Público Auditor con la mejor aprobación (89%). Asimismo, la representación de los centros de estudiantes también muestra una aprobación del 77% a nivel institucional, siendo nuevamente la FAE la que presenta los mejores resultados (82%).

3.1.8. Modalidad Híbrida

Durante el año 2020 se agregaron preguntas a la encuesta relacionadas a la pandemia, cuyo objetivo era analizar cómo las y los estudiantes percibían la capacidad de adaptabilidad y manejo del año académico universitario por parte de la UTEM en este nuevo escenario remoto.

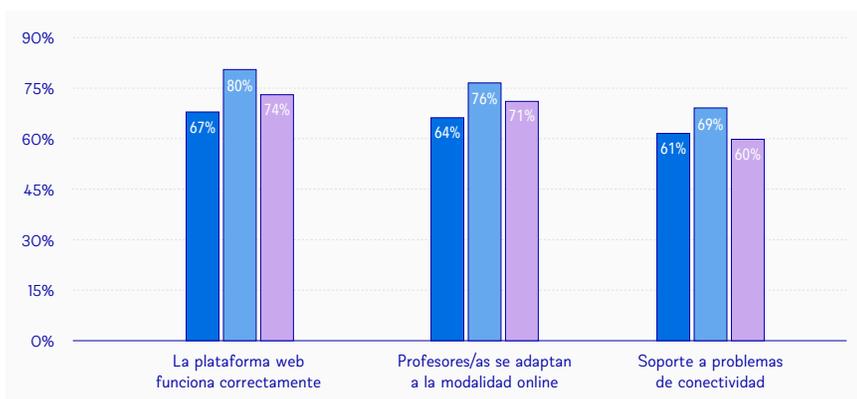
Al revisar esta dimensión a lo largo del tiempo, se observa es que, en todas las preguntas consultadas, las y los estudiantes tienen una menor percepción que en la versión anterior. En efecto, la pregunta referente al soporte en problemas de conectividad tuvo una disminución de 9 (p.p.), mientras que el funcionamiento de la plataforma Web y la capacidad de adaptarse a la modalidad online han caído en 5 p.p. aproximadamente.

Estos resultados están muy relacionados a la paulatina vuelta a las clases presenciales en la Universidad, de modo que es necesario analizarlos con cautela.

Gráfico 15.
Evaluación de la modalidad semipresencial.

SIMBOLOGÍA

2020 ■
2021 ■
2022 ■



3.1.9. Evaluación General

a) Evaluación de calidad de la Carrera y Universidad

Al momento de evaluar la calidad de su carrera (en una escala del 1 al 7), el promedio total de la evaluación es de un 5,0. A su vez, el 46% lo hace con una nota 6 o 7, un 29% con nota 5, un 11% con nota 4 y el 10% restante con nota igual o menor a 2.

A nivel de carreras, las cinco con mayor porcentaje entre notas 6 y 7 fueron:

- Ingeniería en Gestión Turística (62%) – FAE
- Dibujante Proyectista (61%) – FING
- Ingeniería en Biotecnología 57% – FCNMMA
- Arquitectura (54%) – FCCOT
- Ingeniería en Comercio Internacional (53%) – FAE

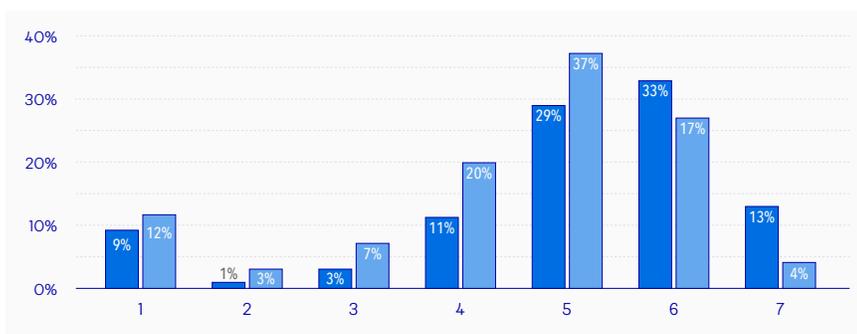
Mientras que las cinco con mayor porcentaje entre notas 1 y 2 fueron:

- Ingeniería Industrial (19%) – FING
- Diseño Industrial (19%) – FHTCS
- Química Industrial (17%) – FCNMMA
- Ingeniería Civil en Mecánica (16%) – FING
- Ingeniería Civil en Computación Mención Informática (13%) – FING

A nivel de facultades, la evaluación se comporta de manera homogénea. Los rangos de calificación con nota 6 o 7 van desde un 43% en la FING a un 49% en la FAE. Cabe agregar que, si se analiza por cohorte de ingreso, se observa un comportamiento similar en todas ellas.

Gráfico 16.
Evaluación calidad Carrera y
Universidad

SIMBOLOGÍA
Calidad de la carrera ■
Calidad de la UTEM ■



Con relación a la calidad de la Universidad, las evaluaciones son notoriamente más bajas que en el caso de la calidad de la carrera. El promedio total de la evaluación fue de un 4,3, mientras que el 21% de las y los estudiantes califican con nota 6 o 7, el 37% con nota 5, el 20% con nota 4, el 7% con nota 3 y 15% restante con notas menores a 2.

A nivel de carreras, las cinco con mayor porcentaje entre 6 y 7 fueron:

- Dibujante Proyectista (39%) – FING
- Ingeniería en Administración Agroindustrial (34%) – FAE
- Contador Público Auditor (34%) – FAE
- Ingeniería Civil en Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (30%) – FCCOT
- Ingeniería en Comercio Internacional (29%) – FAE

Mientras que las cinco con mayor porcentaje entre 1 y 2 fueron:

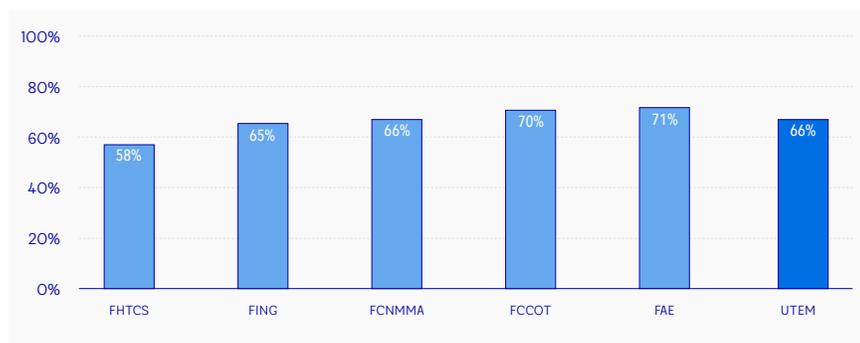
- Trabajo Social (22%) – FHTCS
- Ingeniería Industrial (22%) – FING
- Diseño Industrial (21%) – FHTCS
- Química Industrial (19%) – FCNMMA
- Ingeniería Civil en Computación Mención Informática (19%) – FING

A nivel de facultades, las y los estudiantes de la FAE muestran una nota 4,6 (la más alta) y un porcentaje de notas de 6 y 7 del 27%, resultado de la facultad con mejor apreciación de la Universidad. Contrariamente, la FING evalúa con la nota más baja (4,0) y la FHTCS muestra el mayor porcentaje con notas entre 1 y 2 (15%). Nuevamente, al realizar el análisis por generación, no existen resultados que entreguen diferencias sustanciales entre los distintos años de ingreso.

b) Recomendación UTEM

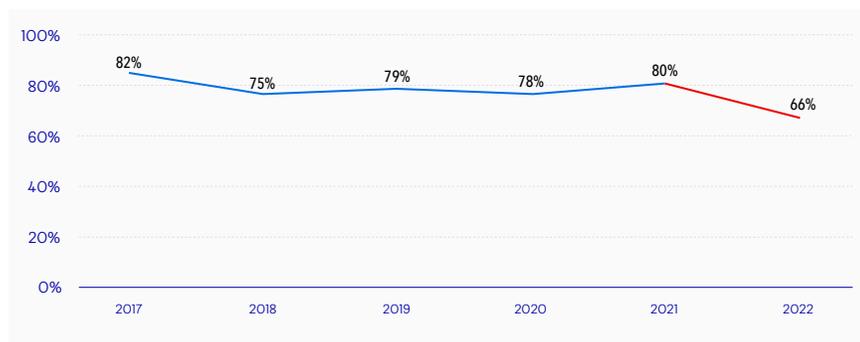
Los resultados de la encuesta indican que el 66% de las y los encuestados sí recomendarían a un familiar o cercano estudiar en la Universidad. Por otro lado, al desagregar por facultades, se observa que existe una distribución homogénea en la tasa de recomendación, a saber, la FAE es la unidad que mejor porcentaje de recomendación exhibe, aunque la FCCOT es quien presenta la tasa más baja de recomendación que el resto, con 8% (p.p.) por debajo de la media institucional (VER GRÁFICO 17).

Gráfico 17.
Tasa de recomendación UTEM, según facultad.



Si se observa la evolución en la tasa de recomendación UTEM (GRÁFICO 18), se desprende que los niveles en la serie han ido oscilando entre el 82% y 80% desde el año 2017 al 2021. Sin embargo, para esta versión 2022 del informe, la tasa de recomendación cae abruptamente a un 66%, siendo el peor año entre todos.

Gráfico 18.
Evolución de las dimensiones (2017-2022) de la Encuesta de Satisfacción



3.2. Principales variaciones 2018-2022

A continuación, se presentan las principales variaciones⁶ de las subdimensiones, tanto a nivel institucional, como a nivel de facultades, desde el año 2017 al 2022.

⁶ 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.

El método de variación empleado en este análisis utiliza el promedio de los años 2022, 2021 y 2020, luego resta el promedio de los años 2019, 2018 y 2017 para cada subdimensión o ítem. En la siguiente fórmula se puede ver al mayor detalle:

$$\text{Variación}_i = \left(\frac{\text{Ítem}_{i,2022} + \text{Ítem}_{i,2021} + \text{Ítem}_{i,2020}}{3} \right) - \left(\frac{\text{Ítem}_{i,2019} + \text{Ítem}_{i,2018} + \text{Ítem}_{i,2017}}{3} \right)$$

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 las dimensiones de Modalidad Híbrida, y la Experiencia Universitaria.

A nivel institucional, en comparación con los resultados de 2021, existe un descenso general en la valoración de las y los estudiantes acerca de la mayoría de los ítems contemplados en la encuesta. Para ser específicos, a lo largo de todo el período, 15 de los ítems disminuyen en su aprobación, mientras que 31 aumentan. En la tabla 4 es posible visibilizar los cinco ítems con mayor aumento para esta versión del informe.

Tabla 4.
Resultados de los ítems con mayor aumento 2017-2022.

Ítems con mayor aumento	2017	2018	2019 ⁷	2020	2021	2022	Variación
Solicitud de certificados	71%	62%	--	83%	86%	82%	17 p.p.
Biblioteca	74%	63%	65%	73%	81%	79%	10 p.p.
Sistema Academia	--	73%	75%	84%	86%	81%	10 p.p.
Actividades e iniciativas de VcM	69%	70%	72%	80%	80%	77%	8 p.p.
Espacios de uso común	52%	48%	51%	58%	65	51%	8 p.p.

De los cinco ítems con mayor variación, ninguno cuenta con una variación positiva entre el año 2021 y 2022, es más, del total de 46 ítems pertenecientes a la encuesta, solamente 2 presentaron una variación anual positiva (2021-2022). Dichos ítems fueron las actividades deportivas y el portal Reko.

Por otro lado, en cuanto a los ítems que más reducen su aprobación, estos se presentan en la tabla 5. Se observa que la evaluación hacia el casino es el ítem con mayor disminución, con una variación promedio de -8 p.p., cabe mencionar que por primera vez este ítem presenta una caída tan grande. Desde el primer informe de satisfacción, siempre se ha ubicado en torno al 70%.

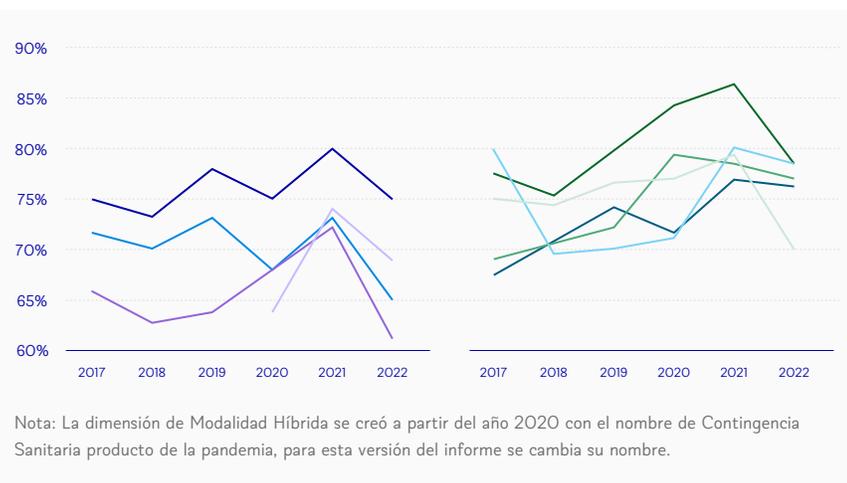
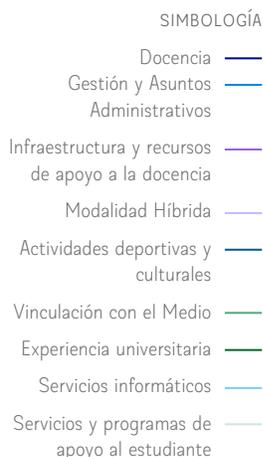
⁷ Existen años en los cuales algunos ítems no fueron aplicados en la Encuesta de Satisfacción, de este modo, se utiliza un "--" para indicar que no existe información.

Tabla 5.
Resultados de los ítems con mayor disminución 2017-2022.

Ítems con mayor disminución	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Variación
Casino	66%	66%	69%	71%	69%	39%	-8 p.p.
Procedimiento titulación	47%	50%	--	43%	44%	38%	-6 p.p.
SESAES	78%	80%	81%	81%	78%	65%	-5 p.p.
Funcionarios administrativos	77%	77%	72%	69%	77%	62%	-5 p.p.
Recurrir problema	70%	69%	70%	65%	70%	57%	-4 p.p.

Para corroborar los resultados anteriores, a continuación, se presenta la evolución de las dimensiones de la encuesta de satisfacción a partir del año 2017 hasta 2022 (GRÁFICO 19). Evidentemente existe una caída en todas las dimensiones sin excepción, siendo la dimensión de Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia la que más cayó desde el informe anterior (-15%), junto con Gestión y asuntos administrativos (-11%).

Gráfico 18.
Evolución de las dimensiones (2017-2022) de la Encuesta de Satisfacción



3.3 Principales resultados por género

A continuación, se analizan las principales diferencias por género en las respuestas de las y los estudiantes. A nivel de dimensiones (TABLA 6), se observa que la evaluación de los “Servicios informáticos” tiene una aprobación del 81% en las mujeres, en tanto que la evaluación de la experiencia universitaria por parte de los hombres asciende a un 79%, siendo los mejores resultados a nivel de dimensiones en ambos géneros.

Por su parte, en las dimensiones de “Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia”, los hombres son quienes evalúan de mejor manera, con una diferencia de 5 puntos porcentuales en favor de los hombres.

Tabla 6.
Resultados de las Dimensiones de la Encuesta según el Género

Dimensión	Mujeres	Hombres	Brecha (en p.p.)
Gestión y asuntos administrativos	69%	66%	3
Docencia	77%	75%	2
Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	59%	63%	-5
Servicios informáticos	81%	75%	6
Servicios y programas de apoyo al estudiante	71%	71%	0
Actividades deportivas y culturales	79%	74%	5
Experiencia universitaria	78%	78%	0
Modalidad Híbrida	71%	68%	4

Por otro lado, en los resultados donde se evalúa con una calificación, se aprecia que, en general, las mujeres tienden a responder con mejores calificaciones que los hombres, aunque estas diferencias son más bien acotadas (VER TABLA 7).

Tabla 7.
Resultados preguntas con calificación según el Género

Calificaciones	Mujeres	Hombres	Brecha (en décimas)
Evaluación de la experiencia Universitaria	4,5	4,3	1
Evaluación carrera	5,2	4,9	3
Evaluación Universidad	4,4	4,3	1

Junto con lo anterior, las mujeres reportan en mayor proporción presentar alguna condición de salud ya sean trastornos de ansiedad y depresión. Además, evalúan mejor que los hombres el sistema "Reko". Por otro lado, los hombres indican en mayor medida estar "de acuerdo" o "muy de acuerdo" que la biblioteca y la cantidad de libros en ella es adecuada. No obstante, a pesar de ello, los niveles de satisfacción en estos tópicos han disminuido con respecto a años anteriores ubicándose en niveles de menores aceptación por parte del estudiantado independiente de su género.

Tabla 8.
Principales brechas por género en la evaluación de los ítems

Calificaciones	Mujeres	Hombres	Brecha (en p.p.)
Diagnóstico con alguna condición de salud	65%	43%	23
Trastornos de ansiedad	45%	23%	22
Depresión	32%	19%	13
Sistema Reko	77%	66%	11
La biblioteca es adecuada	75%	82%	-7
La cantidad de textos en biblioteca es adecuada	72%	79%	-7
Espacios de uso común y esparcimiento	42%	58%	-16

4 Conclusiones

Para la versión 2022 de la encuesta de satisfacción, hubo un aumento importante en la tasa de respuesta (22 p.p.), lo que repercute en que exista información más precisa y una mejor representación de la percepción que poseen las y los estudiantes. Adicionalmente, dicho aumento podría explicar gran parte de las diferencias con los resultados respecto a la aplicación 2021, aunque no se descarta que los efectos de la vuelta a la presencialidad también jueguen un rol clave.

En cuanto a los resultados de este año, existe un descenso transversal en la satisfacción de las diferentes dimensiones evaluadas en la encuesta, esto se traduce en que de los 46 ítems que posee la encuesta, solamente 2 experimentaron un aumento desde su aplicación anterior. Por otra parte, se ratifica la tendencia histórica en el mal desempeño que entregan los ámbitos relacionados a la infraestructura y recursos de apoyo a la docencia.

Pese a que los resultados estuvieron a la baja, la dimensión de experiencia universitaria junto a la de servicios informáticos, se posicionan como las mejores evaluadas por las y los estudiantes, específicamente en las prácticas que fomentan la sustentabilidad y medioambiente y la plataforma mi.UTEM.

A nivel de facultades, aquella que entrega los niveles más altos en satisfacción es la FAE, mostrando en la mayoría de las dimensiones, los resultados más altos entre todas las facultades. Además, es la que mejor evalúa la experiencia universitaria (4,5), la carrera (5,1) y la Universidad (4,6).

A nivel de preguntas de la encuesta, las cinco mejor evaluadas en 2022 fueron:

- Los profesores respetan la diversidad de género (87%).
- Los trámites son realizados sin ningún tipo de discriminación (85%).
- El sistema Mi.UTEM es adecuado (83%).
- La UTEM fomenta prácticas de sustentabilidad y medioambiente (82%).
- La realización de trámites como solicitud de certificados y solicitudes en línea es rápida (82%).

Por el contrario, entre los cinco aspectos más críticos de la Universidad, se encuentran:

- La calidad y servicio del casino es adecuada (39%).
- Conocimiento de los procedimientos administrativos para la titulación y/o graduación. (41%).
- El proceso de inscripción de asignaturas es eficiente (46%)
- Los espacios de uso común y esparcimiento de las y los estudiantes son satisfactorios (51%).
- Las salas y su equipamiento son apropiados al proceso de formación (53%)

Referente a las variaciones 2017-2022, las actividades deportivas, experiencia universitaria, y actividades de vinculación con el medio muestran crecimientos positivos a lo largo del tiempo.

Finalmente, respecto al análisis de género, las mujeres evalúan con mayores tasas de positividad que los hombres a lo largo de todas las dimensiones, especialmente en los servicios informáticos, sin embargo, cuando refiere a infraestructura y recursos de apoyo a la docencia, los hombres tienden a mostrar una mejor percepción. Otro hecho relevante, es que las mujeres indican en mayor proporción presentar diagnósticos con alguna condición de salud, especialmente relacionados a trastornos de ansiedad y/o depresión.

Disponibilidad de los datos de la encuesta

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Estudiantes es parte de los documentos denominados Reportes-SMET, en el que se analizan los resultados de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, correspondiente a la etapa de Progresión del Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados.

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](#)

Todos los datos de postulaciones y matrícula se encuentran disponibles en SIGE-UTEM [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**.

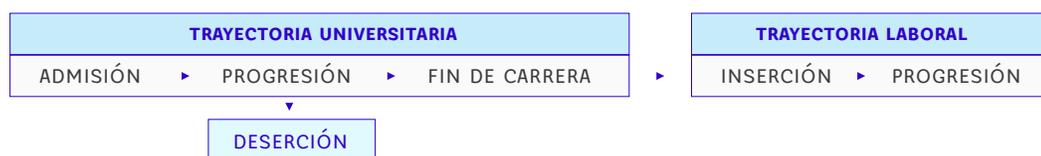
Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados SMET-UTEM

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	2022
Perfil estudiantes de primer año	-	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9
Resultados encuesta satisfacción estudiantes	-	-	-	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7
Caracterización de los/as estudiantes que desertan*	-	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9
Resultados encuesta fin de carrera	-	-	-	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7
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	N°9	-

* 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	2022
Análisis de admisión y matrícula**	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10
Análisis de estudiantes con 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.

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
Análisis de Áreas y Carreras Prioritarias para una Nueva Oferta Académica UTEM	2022
Análisis de Polinomios de Financiamiento Universidades: AFD - AIUE - ADAIN	2022

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

***Proyecto de investigación ejecutado en el marco de los fondos que concursa el Consejo Nacional de Educación.

Fuente: Dirección General de Análisis Institucional



**DEPARTAMENTO DE
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS**

Dirección General de Análisis
Institucional y Desarrollo Estratégico