



**DEPARTAMENTO DE  
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS**

Dirección General de Análisis  
Institucional y Desarrollo Estratégico



**SERIE ANÁLISIS  
INSTITUCIONAL UTEM**  
Vol 13 · N°1 · 2025  
ISSN 2452-5359

# Sistema de Monitoreo de la Satisfacción de la Comunidad Universitaria

2024

**SERIE  
ANÁLISIS  
INSTITUCIONAL  
UTEM**



**Vol. 13· N°1 · 2025  
ISSN 2452-5359  
Santiago, Marzo 2025**

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

Los documentos se clasifican en cuatro tipos:

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

La frecuencia de publicación está sujeta a los requerimientos institucionales.

**Cómo citar:**

Universidad Tecnológica Metropolitana (2025). *Resultados Sistema de Monitoreo de la Satisfacción de la Comunidad Universitaria*. Serie Análisis Institucional UTEM, Vol. 13, N°1, Santiago.

**Director DGAI:** Martín Centeno R.

**Director DAA:** Sebastián Guinguis Z.

**Investigadores:** Diego Altamirano G., Carolina González G., Yahira Larrondo G., Jonatan Latorre T.

**Contacto DAA-UTEM:** [autoevaluaciony analisis@utem.cl](mailto:autoevaluaciony analisis@utem.cl)

<http://dgai.utem.cl>

Dieciocho #161, Santiago.

## Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Antecedentes teóricos y empíricos de la satisfacción de la comunidad universitaria .....	5
2.1	Estudiantes .....	5
2.2	Académicos/as y Funcionarios/as universitarios.....	7
3.	Medición de la satisfacción en la UTEM .....	9
4.	Aplicación del Sistema de Monitoreo de la Satisfacción .....	11
4.1	Encuesta a Estudiantes de Pregrado .....	11
4.2	Encuesta a Estudiantes de Postgrado.....	11
4.3	Encuesta a Académicos y Académicas .....	11
4.4	Encuesta a Funcionarios y Funcionarias.....	12
5.	Resultados 2024 .....	12
5.1	Gestión y Asuntos Administrativos .....	12
5.2	Gestión institucional .....	13
5.3	Gestión y Desarrollo de Personas .....	15
5.4	Docencia .....	15
5.5	Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia y/o desempeño de funciones .....	16
5.6	Servicios y programas de apoyo al estudiante.....	18
5.7	Gestión y Vinculación del Postgrado.....	19
5.8	Modalidad online .....	20
5.9	Servicios Informáticos .....	20
5.10	Género, Diversidad e Inclusión .....	21
5.11	Sustentabilidad .....	21
5.12	Vinculación con el Medio.....	22
5.13	Investigación, Creación y/o Innovación .....	23
6.	Conclusiones.....	24
7.	Referencias .....	26

## 1. Introducción

El presente documento expone los antecedentes teóricos, la implementación y los principales resultados del Sistema de Monitoreo de la Satisfacción de la comunidad de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) durante el año 2024.

El informe se estructura de la siguiente manera: En primer lugar, en este capítulo introductorio se entrega un marco para situar la medición de la satisfacción en las Instituciones de Educación Superior (IES) chilenas y la implementación del Sistema de Monitoreo de la Satisfacción como parte del Sistema Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la UTEM. Posteriormente, se presentan las cuatro encuestas componentes del Sistema y se da cuenta de la aplicación de estas. Finalmente, se exponen los principales hallazgos y conclusiones del análisis de los resultados de las encuestas en 2024.

El sistema de Educación Superior (ES) chileno ha experimentado grandes cambios en los últimos cuarenta años como consecuencia de las reformas neoliberales implementadas por la dictadura militar chilena (1973-1989). En gran medida, estas transformaciones propiciaron la masificación de la ES chilena a partir de la década de 1990, lo que se manifestó no solo en el aumento de la matrícula, sino también en la proliferación de universidades privadas e institutos que ofrecen una gran variedad de carreras técnicas y profesionales.

Por un lado, este proceso permitió ampliar la cobertura a distintos sectores sociales, incluyendo a aquellos de menores recursos socioeconómicos. Por otro lado, estas transformaciones, junto a las crecientes expectativas y aspiraciones de la sociedad respecto a la educación superior comenzaron a relevar la importancia de garantizar la calidad de las diversas IES.

Desde 1990, se han llevado a cabo dos reformas que destacan por su impacto en el sistema de ES. En 2005 se publicó la Ley N° 20.027, que establece el Crédito con Aval del Estado (CAE), y en 2006 se aprobó la ley N° 20.129, que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de Calidad de Educación Superior (SINAC-ES). Así, se estableció que no bastaba con ampliar el acceso a la ES mediante el CAE, sino que también se debía avanzar en el aseguramiento de la calidad de la formación. Paralelamente, una parte significativa de la sociedad comenzó a manifestar un descontento estructural frente a la ES, lo que se tradujo en años de movilizaciones estudiantiles cuyas demandas principales eran la educación pública, gratuita y de calidad.

En este contexto, y reconociendo que la calidad de las IES depende de su capacidad para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, se comenzó a analizar con mayor énfasis la relación entre calidad y satisfacción. De tal modo, la medición de la satisfacción, principalmente de las y los estudiantes con su universidad y programa, se convirtió en una práctica común en las IES chilenas, utilizándose como un importante indicador de su calidad. Cabe destacar que la calidad no es un tema exclusivamente técnico, por lo que la satisfacción de la comunidad universitaria con los aspectos institucionales incluye no solo la docencia, la gestión y los recursos o infraestructura, sino que también el resguardo de la convivencia, la inclusión y la equidad de género. De hecho, este enfoque integral es recogido por el nuevo modelo de acreditación de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), en el cual se fomenta la cultura de calidad a través de criterios y estándares que incluyen dichas dimensiones.

En particular, la UTEM cuenta con un Sistema Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad en pleno funcionamiento. Hitos como las aprobaciones de la Política Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, del Sistema Estratégico de Gestión Institucional (SGES-UTEM) y del Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad (SINAC-UTEM) en 2023 han cimentado el compromiso público con la calidad que tiene la Institución.

La Política Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad sentó las bases para la implementación de una orgánica institucional que instrumentaliza, mediante procesos y mecanismos de mejora continua, la gestión y el aseguramiento de la calidad. El SGES-UTEM, por su parte, establece estándares de calidad y procesos, instrumentos y herramientas de planificación, acompañamiento, monitoreo y evaluación para toda la institución a través de un conjunto de instrumentos que se despliegan para apoyar la implementación del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2026 (PDI) y los Ejes Estratégicos. Finalmente, el SINAC-UTEM organiza y orienta la gestión y las acciones institucionales hacia el logro de los objetivos estratégicos, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

El SINAC UTEM se basa en el ciclo de mejora continua de Deming. En particular, consta de cuatro componentes, a saber: Componente 1: Evaluación y seguimiento de gestión; Componente 2: Evidencia para una gestión de calidad; Componente 3: Promoción de la calidad; Componente 4: Acreditación y certificación. Específicamente, en el componente 2 se enmarca el Sistema de Monitoreo de Estudiantes y Titulados (SMET), a cargo del Departamento de Autoevaluación y Análisis institucional (DAA).

En el SMET se aloja la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, aplicada sistemática y anualmente desde 2016 a todas y todos los estudiantes de las carreras de pregrado vigentes en la UTEM. A partir de 2022, se incorporaron las Encuestas de Satisfacción de Funcionarios y Funcionarias, así como de Académicos y Académicas. En 2024 se añadió la Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Postgrado. Estas encuestas representan el principal instrumento de medición de la evaluación de la comunidad UTEM sobre distintos aspectos de la Universidad, siendo un insumo clave para el aseguramiento de la calidad, la gestión institucional y los procesos de autoevaluación a los que se somete la Institución periódicamente.

Considerando el enfoque de la mejora continua y la creciente relevancia de la medición de la satisfacción de los distintos actores que forman parte de las IES, la UTEM ha decidido avanzar hacia un Sistema de Monitoreo de la Satisfacción de su comunidad universitaria. Esta decisión responde, por una parte, al eje estratégico de la mejora de la satisfacción de las y los usuarios internos y, por otra parte, a los nuevos estándares y criterios fijados por la CNA.

El primer paso de este sistema ha sido la incorporación y aplicación de encuestas de satisfacción a grupos previamente no estudiados, como el postgrado, y la aplicación simultánea de las encuestas de satisfacción a los diferentes estamentos en 2024.

## 2. Antecedentes teóricos y empíricos de la satisfacción de la comunidad universitaria

La satisfacción en ES no cuenta con una definición unívoca, ya que es abordada por distintos enfoques teóricos de manera diversa. No obstante, la literatura coincide en que es un criterio fundamental para evaluar la calidad de las universidades, que ha cobrado vital importancia para la consolidación y, sobre todo, la supervivencia de las IES (Alves & Raposo, 2004; Tapp et al., 2004; Peralta & Silva, 2019).

### 2.1 Estudiantes

En principio, el estudio de la satisfacción se centró fundamentalmente en el estamento estudiantil. Uno de los primeros enfoques respecto a satisfacción tiene que ver con aquellos que comprenden a las universidades como proveedoras de un servicio. Conceptualmente, la satisfacción se relaciona con la evaluación de las discrepancias entre las expectativas y el resultado o desempeño, por lo cual se conoce como teoría de confirmación de las expectativas (Oliver, 1981). En este enfoque, la medición de la satisfacción se ha realizado con instrumentos adaptados de la administración de empresas y la satisfacción del consumidor (Chatterjee et al., 2009; Datta & Vardhan, 2017).

Alves y Raposo (2007) señalan que las organizaciones estatales o subvencionadas por el Estado han ido necesitando, progresivamente, de una mayor orientación hacia el mercado para obtener ventajas competitivas que les permitan la construcción de una imagen positiva y genere el efecto esperado del aumento de la satisfacción de su público objetivo.

Otro enfoque teórico relevante se centra en la satisfacción como factor predictivo del éxito o permanencia de las y los estudiantes en el sistema terciario (Spady, 1970), dialogando con el modelo teórico de Tinto (1975) respecto a la integración académica y social. Espinoza et al (2017) indican que la definición de satisfacción universitaria se debe centrar en las reacciones de las y los estudiantes a las experiencias que tienen durante su estadía en las IES. En este enfoque la satisfacción se entiende como el conjunto de interacciones positivas ya sea con docentes o pares, que alientan a las y los estudiantes a continuar cursando sus estudios superiores.

El enfoque institucional, por su parte, comprende la satisfacción desde la manera en que las IES atienden las necesidades del estudiantado (Parasuraman et al., 1988). Hace décadas, la UNESCO (1998) señaló que la atención del estudiantado y sus necesidades deben ser prioridad para las IES, para lo cual deben ser participantes activos de la búsqueda de la calidad, la enseñanza, el modelo y los servicios educativos. Bajo este precepto, las IES han realizado estudios de satisfacción estudiantil para conocer la eficiencia y gestión de los servicios académicos y administrativos, los métodos de enseñanza, la calidad de la infraestructura y las interacciones con docentes y compañeros (De-Juan-Vigaray et al., 2024). Cabe destacar que, en los últimos años, en Chile particularmente desde las manifestaciones feministas de 2018, se han incorporado nuevos aspectos de calidad en el ámbito educativo: temas como el bienestar, la convivencia, la inclusión y la equidad de género se han convertido en desafíos clave para el aseguramiento de la calidad de las instituciones.

Finalmente, desde una perspectiva más psicológica, enfoques como el bienestar subjetivo (Diener, 1984) y la teoría de la autodeterminación (Deci & Ryan, 1985) han estudiado la satisfacción universitaria en torno a la calidad de vida, la autonomía, la competencia y las relaciones interpersonales.

Ahora bien, la operacionalización de la satisfacción varía según la investigación, el contexto y el enfoque teórico/conceptual adoptado. De manera general, bajo el enfoque de la confirmación de expectativas, es fundamental medir como dimensión la satisfacción global y la experiencia real de las y los universitarios, pero también conocer sus expectativas iniciales. Mientras que en los enfoques psicológicos destacan dimensiones de bienestar, balance entre vida personal y académica, evaluación positiva/negativa, relaciones sociales etc., los enfoques centrados en la integración social y académica, junto a los institucionales consideran dimensiones propias de las universidades, como la calidad académica, servicios universitarios, infraestructura y recursos.

De manera más particular, las investigaciones han operacionalizado la satisfacción del estudiantado de distintas formas. Por ejemplo, Alves y Raposo (2007) realizan una investigación en la cual, mediante ecuaciones estructurales, concluyen que algunas de las variables importantes en la satisfacción son la imagen institucional, las expectativas de las y los estudiantes entendidos como consumidores, la calidad técnica y funcional percibida, y el valor institucional percibido. En específico, los autores señalan que la variable que representa la imagen institucional es la que más influye en la formación de la satisfacción, y también en las expectativas de las y los estudiantes.

Oliveira et al (2017) realizan un metaanálisis de estudios publicados entre 1986 y 2016 respecto a la satisfacción en ES. En este ejercicio se identificó 51 constructos relacionados con la satisfacción, 45 antecedentes y seis consecuentes. Los antecedentes se pueden agrupar en seis dimensiones: valor percibido en los servicios educativos, recursos proporcionados al estudiante, identidad, orientación al mercado, calidad del servicio percibida y ambiente universitario. Mientras que los seis consecuentes son: actitud hacia las IES, intención de recomendar, participación, lealtad, confianza y el “boca a boca”.

Indrasiene et al (2020) señalan que los factores claves en la satisfacción con los programas de estudio son fundamentalmente institucionales, tales como los docentes, la gestión, la comunicación efectiva y el entorno. En la literatura nacional también se encuentran algunas investigaciones que han profundizado en la satisfacción de las y los estudiantes de pregrado con un enfoque similar. Por ejemplo, De la Fuente Mella et al (2010) evalúan una escala de satisfacción con estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. Mediante un análisis de ecuaciones estructurales, los autores concluyen que existen diversos factores que inciden en los niveles de satisfacción estudiantil, destacando aquellos aspectos que son controlables por la institución, como los servicios administrativos, el comportamiento y calidad docente, la infraestructura, el prestigio de la universidad, entre otros. En la investigación se enfatiza en las competencias docentes como uno de los factores más relevantes en la satisfacción, incluso señalando que la mejora de este servicio aumentaría la satisfacción estudiantil y, por ende, tendría un efecto positivo para la institución en términos de imagen, prestigio, etc.

Asimismo, Espinoza et al (2017) se enfocan en una muestra probabilística de titulados de la carrera de psicología de tres universidades chilenas para evaluar la satisfacción con su programa. Los resultados indican que la satisfacción está determinada principalmente por el prestigio de la universidad, con algunas otras variables importantes como la infraestructura de la institución.

Finalmente, resulta relevante destacar la importancia que tiene la medición de la satisfacción para las IES. Diversos estudios señalan que esta puede influir en el perfil profesional de las y los titulados, en la lealtad de estudiantes y egresados, así como en la futura recomendación de la institución (Alves

& Raposo, 2007; Santos et al., 2020). Así lo señalan Hwang y Choi (2019), quienes propusieron un modelo integrado para examinar las relaciones entre la calidad, la satisfacción del estudiantado, la imagen institucional y la “intención conductual”, entendida como la probabilidad de que las y los exestudiantes recomienden a su institución. Los resultados de este estudio indicaron que la imagen institucional y la satisfacción inciden de manera significativa en la intención de comportamiento positivo de las y los estudiantes. Por su parte, la satisfacción se explica en gran medida por la calidad percibida del servicio y la imagen institucional.

De manera similar, Qazi et al. (2021) analizan las variables que influyen en la reputación de las universidades y en la satisfacción del estudiantado con el fin de conocer su incidencia en la lealtad de las y los estudiantes. Los principales hallazgos a los que arriban los autores indican que las contribuciones sociales, la investigación y la calidad del servicio universitario afectan significativamente la reputación de la universidad y la satisfacción del estudiantado. Asimismo, confirmaron que la satisfacción estudiantil es un factor clave en la lealtad que estos manifiestan hacia la universidad tanto dentro como una vez egresados o egresadas de ella.

## 2.2 Académicos/as y Funcionarios/as

La satisfacción de las y los académicos y funcionarios universitarios también ha sido abordada desde distintos enfoques teóricos, aun cuando la investigación en estos grupos es considerablemente menor. No obstante, en la literatura se ha evidenciado como un tema de creciente relevancia ya que se relaciona con la salud mental de la comunidad universitaria, con el rendimiento y la productividad del cuerpo académico, con la satisfacción de las y los estudiantes y, por tanto, también con la calidad de las instituciones (Toker, 2012, Indrašienė et al., 2020).

Existen diferentes enfoques para estudiar la satisfacción del cuerpo docente y el estamento funcionario. Usualmente, se estudia dentro del marco teórico organizacional o de la satisfacción laboral, que se define como el sentimiento resultante del cumplimiento de expectativas laborales, vinculadas a aspectos como el ajuste al puesto, la remuneración y las oportunidades de desarrollo (Sharma & Jyoti, 2009, Katoch, 2012, Aguilar-Morales et al., 2015). Otro enfoque relevante es el psicosocial que, desde una perspectiva individual, se centra en aspectos personales, relacionales, balance vida-trabajo, etc. (Rana & Soodan, 2019, Franco et al., 2021). Un tercer enfoque, el institucional, se focaliza en como la institución de ES satisface las necesidades de sus académicos y funcionarios, en términos de recursos, apoyo y políticas (Han et al., 2020; Tentama et al., 2021).

Algunos estudios han enfatizado en la importancia de la jornada laboral y la situación contractual en la satisfacción de las y los docentes universitarios (Cladellas-Pros et al., 2018), en el estrés generado por las exigencias de cubrir cuotas de producción (Cao et al., 2024) o realizar trabajos pendientes (Sánchez & Martínez, 2014). También desde hace varios años se ha señalado en la importancia de ciertas variables sociodemográficas, como el sexo (Okpara et al., 2005), o la edad (Oshagbemi, 1998) en la satisfacción tanto de las y los académicos como de las y los funcionarios.

Toker (2012) realizó un estudio con 648 académicos de universidades de Turquía en la que midió la satisfacción vital de ellos y su relación con distintas variables demográficas y laborales. El autor indica que existen diferencias significativas según la situación contractual, reportando brechas importantes en la satisfacción entre el cuerpo académico y el profesorado asistentes y/o instructores. Adicionalmente, variables como la antigüedad en la universidad, la experiencia en la educación

superior, la edad, los ingresos y el sexo fueron significativas en la explicación de la satisfacción de este grupo.

En México, los investigadores Aguilar-Morales et al., (2015) identificaron el nivel de satisfacción laboral de las y los profesores de una universidad, y los factores que explicaban su nivel de satisfacción. Los resultados reflejan que un 27% de las y los profesores se encuentran insatisfechos en su trabajo, siendo las condiciones laborales, la falta de reconocimiento y la compensación dimensiones con peores evaluaciones. A la vez, algunas de las variables relacionadas con esta situación son el agobio con las funciones, la gestión de apoyos y las labores administrativas (adicionales a las docentes).

Gonzalez-Rico et al. (2022) analizaron el bienestar en el trabajo, considerando el “burnout” - agotamiento emocional y mental- y el “engagement” -nivel de compromiso-, y su relación con el bienestar fuera del trabajo de funcionarios y funcionarias de una universidad española, abarcando al cuerpo académico y también personal administrativo y de servicios. Mediante un análisis de clases latentes construyeron cuatro perfiles con distintos niveles de burnout y engagement. El perfil con niveles más altos de burnout y más bajos de engagement presenta también una menor satisfacción con la vida en general. Adicionalmente, se encuentra evidencia de que el engagement mitiga los efectos negativos del burnout en el trabajo. A partir de esta conclusión, los autores sugieren aumentar el compromiso con el trabajo y las empresas/instituciones. En otro estudio, también realizado con personal académico y no académico, se enfatiza en el conflicto trabajo-familia como un factor determinante en el bienestar laboral y, por consiguiente, en la satisfacción (Winefield et al., 2014)

En Costa Rica, se realizó un estudio para medir la satisfacción del personal, cuyos resultados indican que la satisfacción de las y los funcionarios es generalmente alta, especialmente entre aquellos mayores de 40 años y que llevan más tiempo en sus puestos de trabajo (Arce & Rojas, 2020). Sin embargo, un estudio chileno sugiere que, más que factores personales, es el ambiente laboral uno de los principales determinantes de la satisfacción del estamento funcionario (Montoya et al., 2017).

La literatura confirma que el monitoreo de la satisfacción es clave en las IES, resaltando que esta no solo afecta la salud mental y desempeño de académicos, académicas, funcionarios y funcionarias, sino que también incide directamente en la calidad global de las IES.

### 3. Medición de la satisfacción en la UTEM

En la construcción del Sistema de Monitoreo de la Satisfacción de la Comunidad UTEM, se considera tanto un marco normativo como un marco teórico y metodológico. El marco normativo incluye las leyes N°20.129 y N°21.094, el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2026 y los nuevos criterios y estándares de la CNA. Por su parte, el marco teórico y metodológico se sustenta en la Política Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, que combina elementos de la teoría de las organizaciones y el funcional estructuralismo, junto con el enfoque de mejora continua del SINAC (ver Figura 1). En este contexto, la UTEM es vista como una unidad que responde a estímulos y desafíos internos y externos, donde los resultados de las encuestas permiten conocer la evaluación de sus usuarios, impulsando cambios y adaptaciones institucionales.

De los enfoques revisados en el documento, destaca principalmente el enfoque institucional, ya que las encuestas de monitoreo de la satisfacción se centran en aspectos propios de la institución y en cómo esta responde a las necesidades de la comunidad universitaria. Adicionalmente, se incorporan elementos de los enfoques relacionales y psicosociales.

Figura 1. Construcción Sistema de Monitoreo de la Satisfacción



Los instrumentos del estudiantado contemplan fundamentalmente la evaluación de aspectos propios de la institución. Estos incluyen la gestión (trámites, reglamentos, normativas, inscripción de asignaturas, entre otros), la docencia (métodos de enseñanza, calidad docente, plan de estudios, evaluaciones), la infraestructura (salas, laboratorios, casinos), los recursos de apoyo al estudiante (tutorías, ayudantías, becas), el funcionamiento de la modalidad online y las políticas institucionales (género, diversidad, inclusión, vinculación con el medio, sustentabilidad). Además, en la dimensión de evaluación general se abordan temas como la experiencia de vida universitaria, bienestar, convivencia y la recomendación de la institución.

Las encuestas de estudiantes de pregrado y postgrado constan de las siguientes dimensiones:

1. Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Pregrado

La encuesta consta de 77 preguntas, divididas en 11 secciones.

Figura 2. Dimensiones Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Pregrado



2. Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Postgrado

La encuesta consta de 62 preguntas, divididas en 10 secciones.

Figura 3. Dimensiones Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de Postgrado



Por otra parte, las encuestas de Funcionarios(as) y Académicos(as) incluyen principalmente aspectos del enfoque institucional. Cabe mencionar que, contrario a las investigaciones revisadas, las encuestas que se aplican en la UTEM no se focalizan en el enfoque organizacional que busca medir la satisfacción laboral de las y los funcionarios y académicos (remuneraciones, ajuste vertical/horizontal, expectativas profesionales). Más bien, los ítems de cada dimensión buscan evaluar diversos aspectos de la institución, como la gestión, desarrollo de personas, docencia, infraestructura, investigación e innovación, y políticas de género, diversidad, inclusión y sustentabilidad. Solo hacia el final se incluyen preguntas psicosociales, orientadas a explorar el ambiente laboral en la UTEM, así como el nivel de bienestar y convivencia. Las dimensiones de cada encuesta se muestran a continuación:

3. Encuesta de Satisfacción de Funcionarios y Funcionarias

La encuesta consta de 47 preguntas, divididas en ocho secciones.

Figura 4. Dimensiones Encuesta de Satisfacción de Funcionarios y Funcionarias



#### 4. Encuesta de Satisfacción de Académicos y Académicas

La encuesta consta de 76 preguntas, divididas en 10 secciones.

Figura 5. Dimensiones Encuesta de Satisfacción de Académicos y Académicas



#### 4. Aplicación del Sistema de Monitoreo de la Satisfacción

A pesar de que la aplicación de la encuesta de satisfacción a estudiantes de pregrado data del 2016, durante los últimos años se han ido incorporando y aplicando encuestas de satisfacción a grupos previamente no estudiados, como el postgrado, y a partir del año 2024 se aplican en simultáneo las cuatro encuestas del Sistema. Cabe mencionar que este proceso coincidió con el Proceso de Autoevaluación para la Acreditación Institucional, por lo que en esta aplicación en particular se incluyeron algunas preguntas nuevas en los distintos instrumentos.

El detalle de la aplicación 2024 de cada encuesta se presenta a continuación.

##### 4.1 Encuesta a Estudiantes de Pregrado

La aplicación se realizó de manera online mediante la plataforma institucional Mi.UTEM, durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2024. Se alcanzó un total de 6.083 respuestas completas de un total de 7.908 estudiantes informados a SIES al 30 de abril de 2024, lo que representa una **tasa de respuesta del 77%**.

##### 4.2 Encuesta a Estudiantes de Postgrado

La aplicación se realizó de manera online mediante la plataforma institucional Mi.UTEM, durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2024. Se alcanzó un total de 115 respuestas completas, de un total de 198 estudiantes informados a SIES al 31 de mayo de 2024, dando una **tasa de respuesta de 58%**.

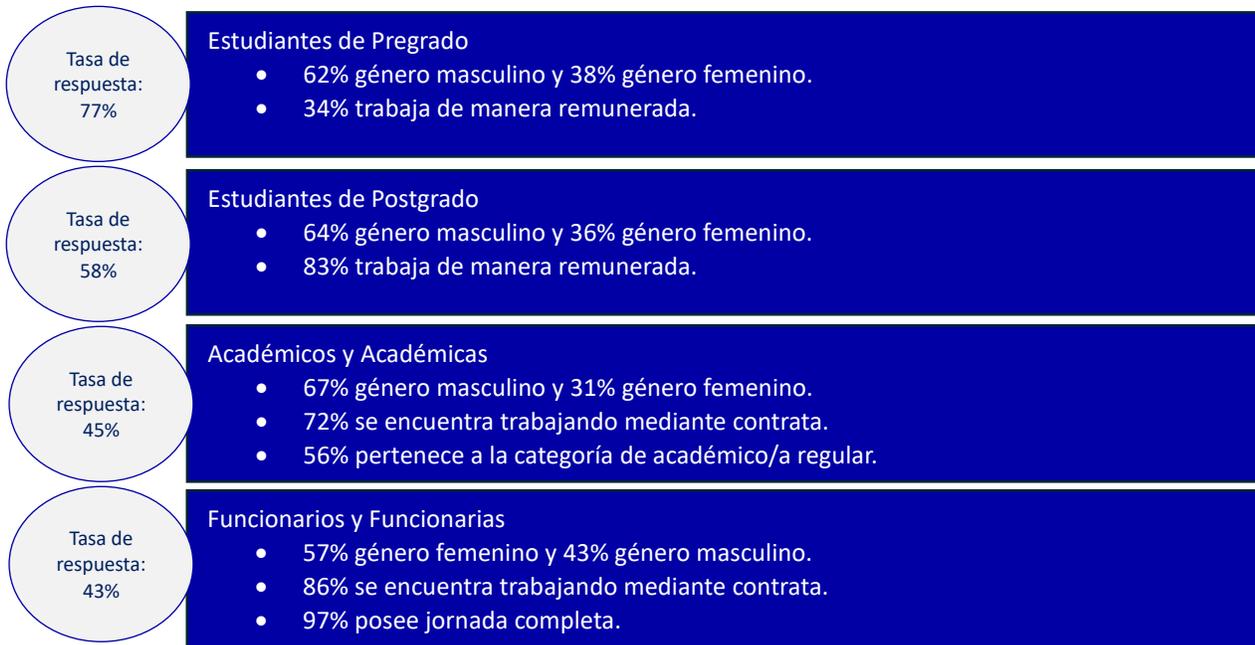
##### 4.3 Encuesta a Académicos y Académicas

La aplicación se realizó de manera online mediante la plataforma institucional Mi.UTEM, durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2024. Se alcanzó un total de 399 respuestas completas, lo que representa una **tasa de respuesta del 45%**, considerando que el universo de académicos informado a SIES al 31 de mayo de 2024 es de 878.

#### 4.4 Encuesta a Funcionarios y Funcionarias

La aplicación se realizó de manera online mediante la plataforma institucional Mi.UTEM, durante los meses de agosto, septiembre y octubre del 2024. Se alcanzó un total de 460 respuestas completas, lo que representa una **tasa de respuesta del 43%**, considerando que el universo actualizado hasta septiembre de 2024 entregado por la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas (DDGP) de la UTEM es de 1079.

Figura 6. Tasas de respuesta y características de grupos encuestados 2024



## 5. Resultados 2024

La presentación de resultados se organizará según dimensión, consolidando en cada una las respuestas de los distintos grupos encuestados. Las categorías de respuesta se presentan como el porcentaje de Evaluación Positiva (suma de las respuestas "De acuerdo" y "Muy de acuerdo") y Evaluación Negativa (suma de las respuestas "En desacuerdo" y "Muy en desacuerdo"). En aquellas preguntas que incluyen opciones como "No sé/No aplica" o "No sé/No utilizo", estas no son consideradas en el cálculo porcentual, con el objetivo de evitar distorsionar los resultados.

### 5.1 Gestión y Asuntos Administrativos

**La realización de trámites como solicitudes de certificados y el trato recibido durante estas gestiones son aspectos evaluados muy positivamente por el estudiantado.**

El promedio de evaluación positiva para esta dimensión entre las y los estudiantes de pregrado alcanza un 75%. Entre las preguntas que presentan la evaluación positiva más alta se encuentran:

- El trato recibido a la hora de realizar trámites presenciales (87% de evaluación positiva).
- La realización de trámites como solicitud de certificados y solicitudes en línea es rápida (86% de evaluación positiva).

En cuanto al estudiantado de postgrado, la evaluación general es altamente positiva, con un promedio de evaluación positiva de 86%. Las preguntas que presentan la evaluación más sobresaliente son:

- La realización de trámites como solicitud de certificados y solicitudes en línea es rápida (91% de evaluación positiva)
- Cuando realizo trámites presenciales, el trato recibido es sin ningún tipo de discriminación hacia mi persona (93% de evaluación positiva).

**Pese a estos buenos resultados, hay áreas que presentan algunos desafíos, especialmente en lo relacionado con la titulación y graduación, tanto en pregrado como en postgrado.** De tal modo, los aspectos más deficientemente evaluados son:

- Conozco los procedimientos administrativos para la titulación y/o graduación. (45% de evaluación negativa en pregrado y 31% de evaluación negativa en postgrado).
- El proceso de inscripción de asignaturas es eficiente (41% de evaluación negativa en pregrado).

## 5.2 Gestión institucional

**Académicos y académicas, así como funcionarios y funcionarias, reportan un alto conocimiento de la misión y visión de la universidad.** Asimismo, **ambos grupos valoran positivamente la información que la Universidad proporciona sobre el quehacer institucional y el compromiso de las autoridades con el desarrollo de la institución.** La siguiente tabla muestra la evaluación de los grupos encuestados para las preguntas de la dimensión.

Tabla 1. Evaluación gestión institucional

Pregunta	Académicos/as	Funcionarios/as
Conozco la misión y visión de la UTEM.	97%	92%
La Universidad informa a la comunidad sobre el quehacer institucional.	95%	90%
Compromiso de las autoridades con el desarrollo de la Institución.	93%	89%
Actividades e iniciativas que promueven una cultura de calidad.	87%	82%
El Plan de Desarrollo Institucional es conocido y valorado por la comunidad.	86%	77%
La estructura organizacional de la Universidad facilita el cumplimiento de sus metas y propósitos.	85%	82%
Mecanismos efectivos para implementar su Plan de Desarrollo Institucional.	83%	82%
El Plan de Desarrollo Institucional se construye de manera participativa.	80%	72%
La toma de decisiones en la Universidad se realiza de acuerdo con procedimientos claros y transparentes.	78%	77%
La Universidad utiliza de manera eficiente los recursos disponibles.	76%	70%

La Universidad cuenta personal administrativo adecuado y suficiente para realizar sus tareas de manera eficiente.	76%	.
La normativa de evaluación del personal académico es adecuada.	73%	-
Mecanismos de planificación presupuestaria conocidos por la comunidad.	69%	70%
La mayoría de los procesos se encuentran digitalizados.	-	81%

Entre las y los funcionarios académicos y no académicos destacan con una evaluación positiva sobresaliente las siguientes preguntas:

- Conozco la misión y visión de la UTEM (97% de evaluación positiva en académicos/as y 92% de evaluación positiva en funcionarios/as).
- La Universidad informa a la comunidad sobre el quehacer institucional (95% de evaluación positiva en académicos/as y 90% de evaluación positiva en funcionarios/as).
- Las autoridades de la Universidad están comprometidas con el desarrollo de la Institución (93% de evaluación positiva en académicos/as y 89% de evaluación positiva en funcionarios/as).

**Sin embargo, resaltan también algunos aspectos con una menor evaluación positiva, como el conocimiento de la planificación presupuestaria y la percepción sobre la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.**

En el cuerpo académico, las preguntas con evaluación negativa más alta son:

- La Universidad cuenta con mecanismos de planificación presupuestaria conocidos por la comunidad (31% de evaluación negativa).
- La normativa de evaluación del personal académico es adecuada (27% de evaluación negativa).
- La Universidad utiliza de manera eficiente los recursos disponibles (24% de evaluación negativa).

Mientras que en el estamento funcionario las preguntas con evaluación negativa más alta son:

- La Universidad cuenta con mecanismos de planificación presupuestaria conocidos por la comunidad (30% de evaluación negativa).
- La Universidad utiliza de manera eficiente los recursos disponibles (30% de evaluación negativa).
- El Plan de Desarrollo Institucional se construye de manera participativa (28% de evaluación negativa).

Finalmente, resulta relevante destacar los promedios de evaluación positiva que presentan ambos grupos en esta sección:

- Académicos/as: 83%
- Funcionarios/as: 80%

### 5.3 Gestión y Desarrollo de Personas

**Destaca como fortaleza el trabajo en equipo y el ambiente de respeto y colaboración entre trabajadores y trabajadoras.**

Esta dimensión es parte solo de la encuesta de Funcionarios y Funcionarias. En términos generales, obtiene un 79% de evaluación positiva promedio. Las preguntas que presentan la evaluación positiva más alta son la siguientes:

- En el área en que me desempeño se fomenta el trabajo en equipo (87% de evaluación positiva).
- La UTEM promueve un ambiente de respeto y colaboración entre sus trabajadores y trabajadoras (86% de evaluación positiva).

Entre las oportunidades de mejora, se identifican:

- Los mecanismos de calificación a funcionarios y funcionarias contribuyen a mejorar la calidad de los servicios (30% de evaluación negativa).
- La Universidad cuenta con una cantidad adecuada de personal no académico para apoyar las actividades académicas (26% de evaluación negativa).

Figura 7. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Funcionarios y Funcionarias



### 5.4 Docencia

**El respeto a la diversidad de género y la no discriminación destacan como aspectos con alta evaluación positiva entre las y los estudiantes de pregrado y postgrado. Por otro lado, existe un bajo conocimiento sobre el Modelo educativo entre las y los estudiantes, aunque entre el cuerpo académico es uno de los aspectos mejor evaluados.**

En la sección de Docencia de Pregrado, las y los académicos presentan un promedio de 88% de evaluación positiva, siendo de las dimensiones con mejor evaluación de la encuesta para este estamento. En específico, destacan por su evaluación favorable las siguientes preguntas:

- Los métodos de enseñanza que utilizo facilitan el aprendizaje del estudiantado (98% de evaluación positiva).
- Conozco el Modelo Educativo de la UTEM (96% de evaluación positiva).
- Actualizo mis conocimientos disciplinarios y profesionales a través de cursos u otras actividades (95% de evaluación positiva).

Los promedios de evaluación positiva de la dimensión de Docencia son bastante altos, llegan a un 81% en pregrado y a un 89% en postgrado. En particular, el estudiantado en su conjunto destaca cualidades del cuerpo docente tales como:

- Respeto a la diversidad de género y la no discriminación en las salas de clases por parte de las y los profesores (89% de evaluación positiva en pregrado y 97% de evaluación positiva en postgrado).
- Accesibilidad de las y los docentes (85% de evaluación positiva en pregrado y 95% de evaluación positiva en postgrado).
- Contenidos apropiados para la formación (85% de evaluación positiva en pregrado y 93% de evaluación positiva en postgrado).

**Un aspecto en el que coinciden tanto las y los estudiantes de pregrado, postgrado, como el cuerpo académico, es en el mayor desacuerdo en relación con la efectividad de los mecanismos de evaluación docente.** De tal manera, se levanta una alerta para la institución en torno a la consideración de las evaluaciones realizadas por las y los estudiantes.

Las y los académicos evalúan de manera más deficitaria los siguientes aspectos de la docencia:

- Los mecanismos de evaluación docente contribuyen a mejorar el ejercicio de la docencia (23% de evaluación negativa).
- La dotación del cuerpo académico es adecuada para cubrir las necesidades formativas de las y los estudiantes (19% de evaluación negativa).

Mientras el estudiantado de pre y postgrado coincide en:

- Impacto de las evaluaciones docentes para mejorar la calidad de la docencia (32% de evaluación negativa en pregrado y 19% en postgrado).
- Conocimiento del Modelo Educativo de la UTEM (28% de evaluación negativa en pregrado y 24% de evaluación negativa en postgrado).

### 5.5 Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia y/o desempeño de funciones

Esta sección muestra una valoración positiva inferior en comparación con las demás, situación transversal a todos los estamentos encuestados. A continuación, se detallan los promedios de evaluación positiva:

- Estudiantes de pregrado: 73%
- Estudiantes de postgrado: 88%
- Funcionarios/as: 70%
- Académicos/as: 74%

En términos generales, la biblioteca y la disponibilidad de textos físicos y/o digitales se sitúan transversalmente como aspectos bien evaluados por la comunidad de la UTEM. Ahora bien, **tanto el estudiantado como las y los funcionarios coinciden en evaluar de forma negativa la calidad del servicio del casino, los comedores, y los espacios de uso común y esparcimiento. En cuanto al cuerpo académico, los aspectos que reciben las evaluaciones más bajas son el equipamiento de las salas y la disponibilidad de softwares actualizados.** De esta manera, se identifican desafíos clave para la Institución en cuanto a la mejora de los recursos de apoyo a la docencia, el desempeño de funciones y a la experiencia estudiantil.

Figura 8. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Estudiantes de Pregrado

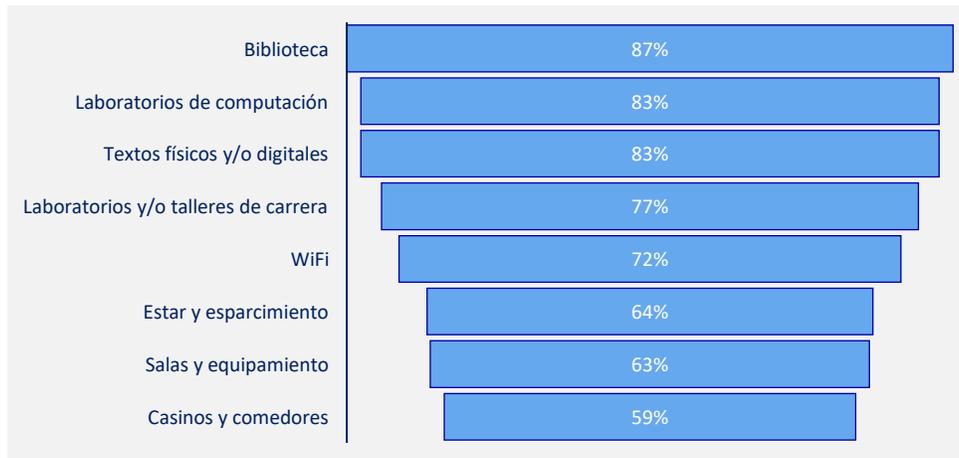


Figura 9. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Estudiantes de Postgrado

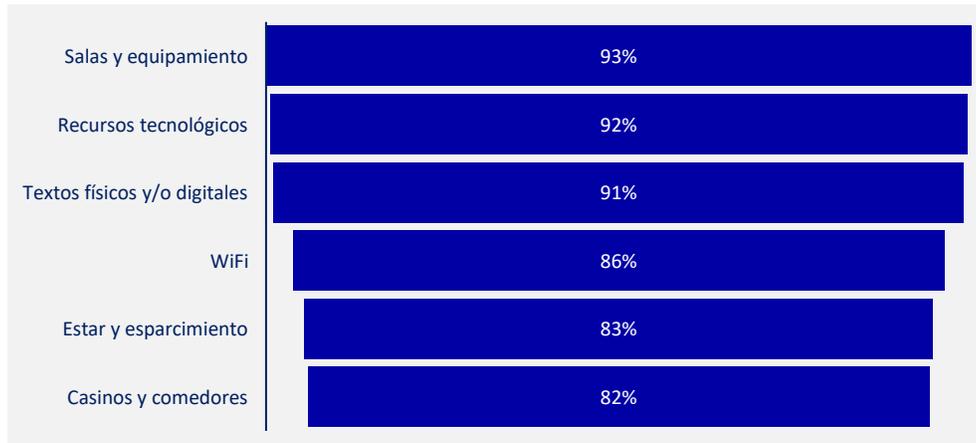


Figura 10. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Académicos y Académicas

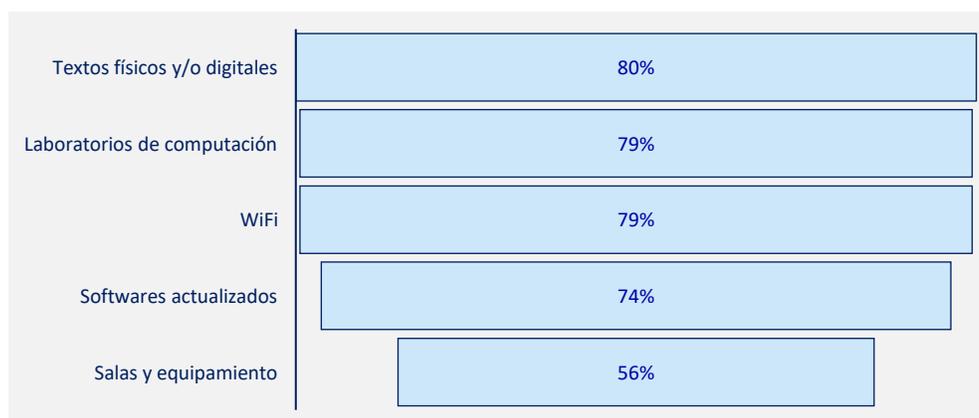
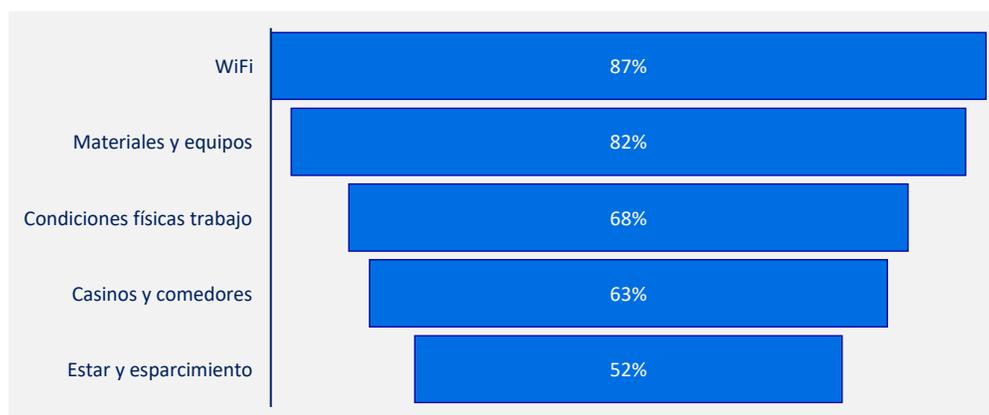


Figura 11. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Funcionarios y Funcionarias



### 5.6 Servicios y programas de apoyo al estudiante

En esta sección, **la evaluación de las y los estudiantes de pregrado y postgrado es bastante homogénea.**

Específicamente, en pregrado la evaluación positiva de las preguntas gira en torno al 82% de promedio. En la encuesta, varias preguntas presentan un porcentaje similar de evaluación positiva, destacando aspectos tales como:

- La atención prestada por el Plan de Apoyo Estudiantil (PAE) es adecuada (84% de evaluación positiva).
- Las ayudantías han servido para enfrentar la experiencia universitaria (83% de evaluación positiva).
- Las tutorías del Plan de Apoyo Estudiantil (PAE) han servido para enfrentar la experiencia universitaria (83% de evaluación positiva).
- Las soluciones obtenidas en Bienestar Estudiantil son adecuadas (83% de evaluación positiva).

En el postgrado, el promedio de evaluación positiva se encuentra aproximadamente en 87%, **evaluando muy positivamente la calidad de SESAES (89% de evaluación positiva).**

Figura 12. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Estudiantes de Pregrado

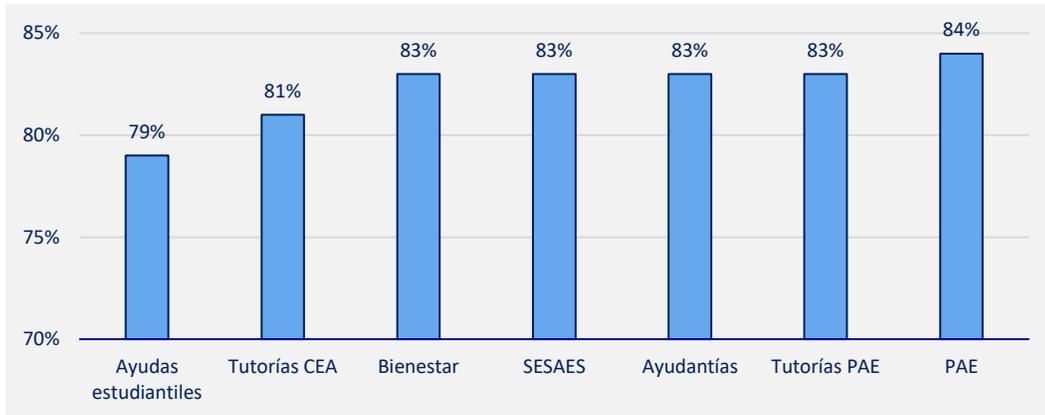
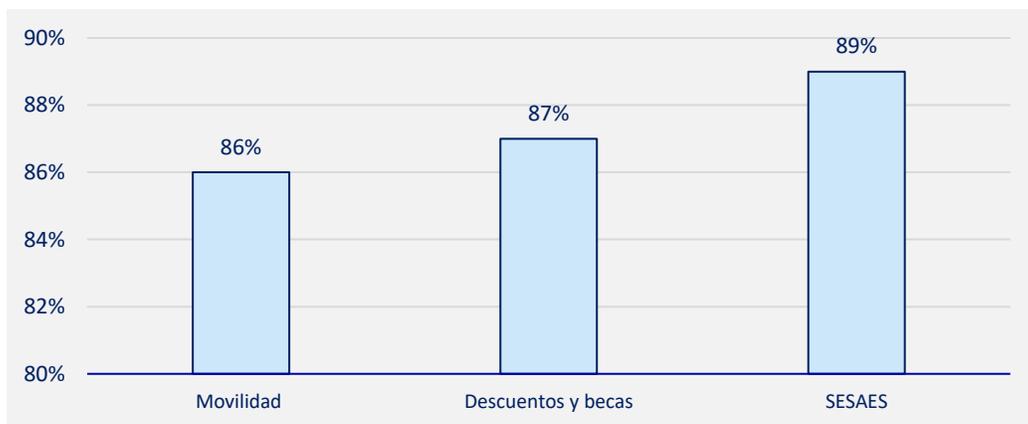


Figura 13. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Estudiantes de Postgrado

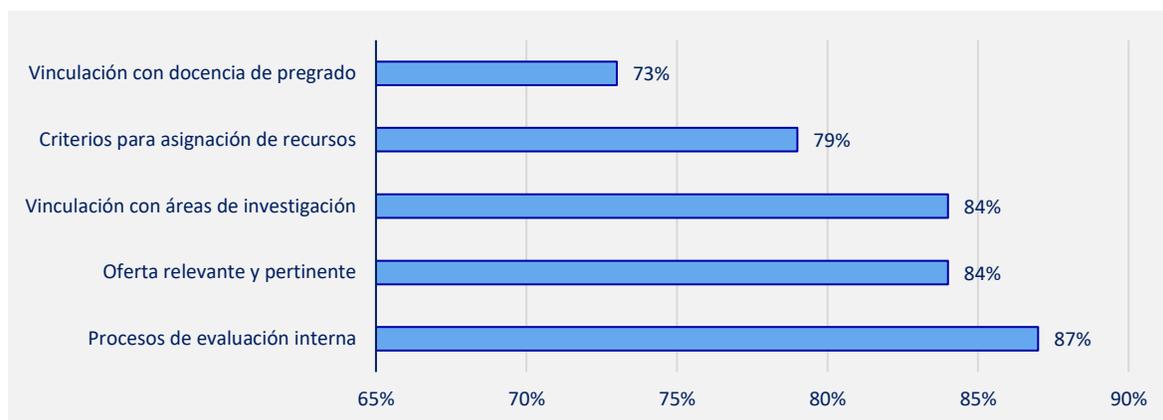


### 5.7 Gestión y Vinculación del Postgrado

Esta sección es evaluada únicamente en el estamento académico. En promedio, se alcanza una evaluación positiva de 81%. **La evaluación interna para el aseguramiento de la calidad de los programas de postgrado es el aspecto mejor evaluado por las y los académicos (87%).**

Algunos aspectos que, aunque bien evaluados, presentan mayores desafíos son la vinculación de los programas con la docencia de postgrado (73% de evaluación positiva) y la mejora de los criterios para asegurar los recursos necesarios para el desarrollo del postgrado (79% de evaluación positiva).

Figura 14. Gráfico Porcentajes de Evaluación Positiva Encuesta de Académicos y Académicas



### 5.8 Modalidad online

**Las y los estudiantes de postgrado evalúan la modalidad online de forma más favorable que sus pares en pregrado.** Mientras que en pregrado se alcanza un promedio de evaluación positiva del 74%, en postgrado la cifra llega a 89%. **Esta diferencia se destaca especialmente en la valoración de las soluciones relacionadas con la conexión a clases sincrónicas.**

La siguiente tabla muestra el porcentaje de evaluación positiva para el estudiantado de pregrado y postgrado.

Tabla 2. Evaluación modalidad online

Pregunta	Est. Pregrado	Est. Postgrado
La plataforma (Canvas o Teams) funciona adecuadamente	79%	88%
Manejo adecuado de docentes para modalidad semipresencial o a distancia	76%	90%
Soluciones ante problemas de conexión a clases sincrónicas	67%	90%

### 5.9 Servicios Informáticos

Los servicios informáticos son, en general, bien evaluados por la comunidad universitaria. Las y los estudiantes de pregrado presentan un 85% de evaluación positiva en esta dimensión, mientras que el estudiantado de postgrado llega a un 91%. Por su parte, el promedio de las y los funcionarios es un 91% y del cuerpo académico 94%.

**Mi.UTEM es la plataforma institucional mejor evaluada por los cuatro grupos encuestados: estudiantes de pregrado, de postgrado, académicos y académicas, y funcionarios y funcionarias.**

Tabla 3. Evaluación servicios informáticos

Pregunta	Est. Pregrado	Est. Postgrado	Académicos/as	Funcionarios/as
Mi.UTEM	87%	97%	98%	97%
Canvas	83%	85%	92%	-
Academia.UTEM	-	-	92%	-

SIGA.UTEM	-	-	95%	-
ACUARIO	-	-	-	83%
SIGE.UTEM	-	-	-	94%
AMANDA	-	-	-	90%

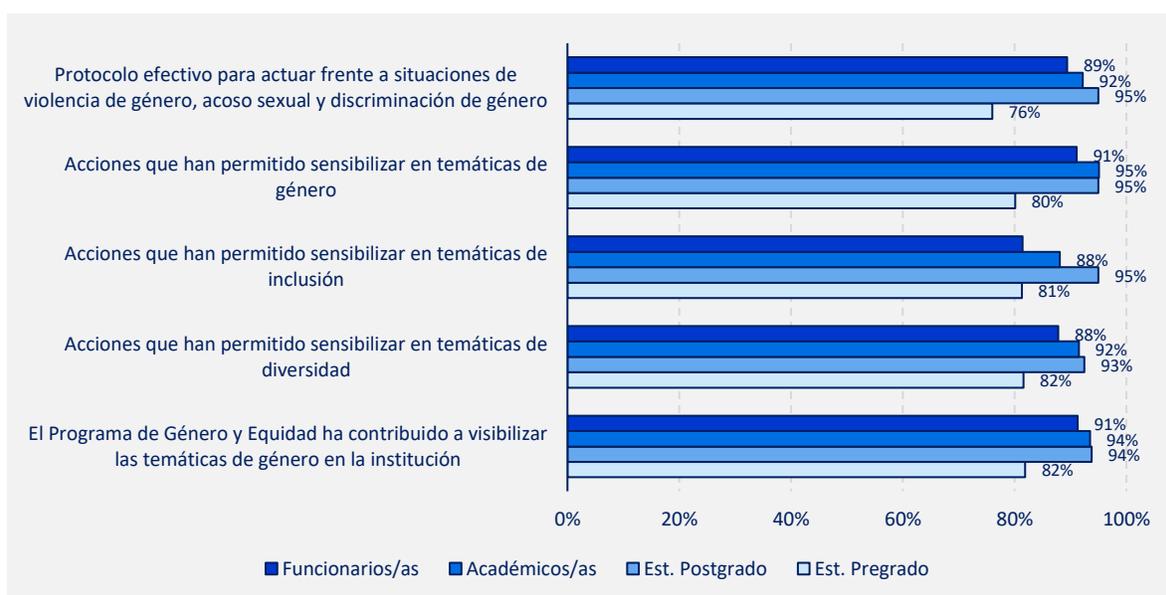
### 5.10 Género, Diversidad e Inclusión

**La visibilización y sensibilización en temas de género reciben las evaluaciones positivas más altas, aunque persisten desafíos importantes en áreas de diversidad e inclusión.** El Programa de Género y Equidad, junto con las acciones realizadas por la Universidad para avanzar en la sensibilización sobre género, obtiene una evaluación muy favorable entre la mayoría de los grupos encuestados.

Sin embargo, **se observa una diferencia en las evaluaciones según el grupo evaluado. Así, mientras que el estudiantado de postgrado y el cuerpo docente registran las evaluaciones más positivas en temáticas de género, el estudiantado de pregrado presenta las más bajas**, particularmente en lo que respecta a la efectividad del protocolo para abordar situaciones de violencia de género.

En esta sección, se alcanza un promedio del 81% de evaluación positiva entre los estudiantes de pregrado, en comparación con un 94% en postgrado. Por su parte, el estamento académico registra un 92% de valoración positiva, mientras que el personal administrativo alcanza un 88%.

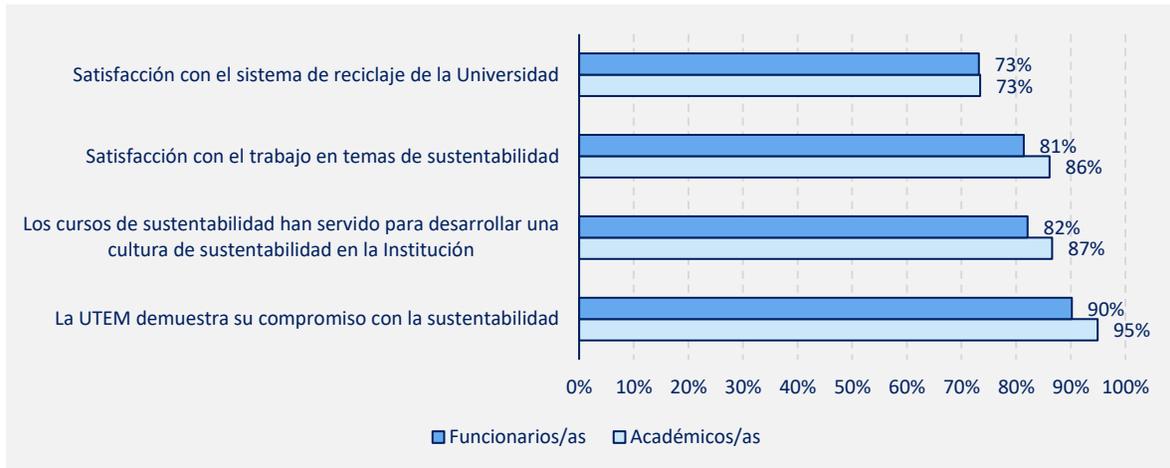
Figura 15. Evaluaciones positivas en temáticas relacionadas al género



### 5.11 Sustentabilidad

En esta sección se observa que el cuerpo académico promedia una evaluación positiva del 85%, mientras que el personal funcionario alcanza un 82%. **Destaca, en ambos grupos, el compromiso con la sustentabilidad**, siendo este el aspecto mejor valorado con un 95% entre las y los académicos y con un 90% entre las y los funcionarios. En contraste, **el sistema de reciclaje de la Universidad recibe la calificación más baja**, con un 73% de evaluación positiva en ambos casos.

Figura 16. Evaluación positiva en temáticas de sustentabilidad



### 5.12 Vinculación con el Medio

Esta sección presenta un promedio del 87% de evaluación positiva entre el cuerpo académico y del 85% entre el personal funcionario. Entre los aspectos evaluados, **el conocimiento de la política de Vinculación con el Medio (VcM) destaca entre académicos y académicas, alcanzando un 90%. Sin embargo, en la encuesta aplicada a funcionarios y funcionarias este aspecto se ubica entre los de menor valoración, con un 81%.**

La Figura 16 muestra los porcentajes de evaluación positiva en la Encuesta de Académicos y Académicas, mientras que la Figura 17 refleja estos datos en la Encuesta de Funcionarios y Funcionarias.

Figura 17. Evaluación positiva en temáticas de VcM Encuesta de Académicos y Académicas

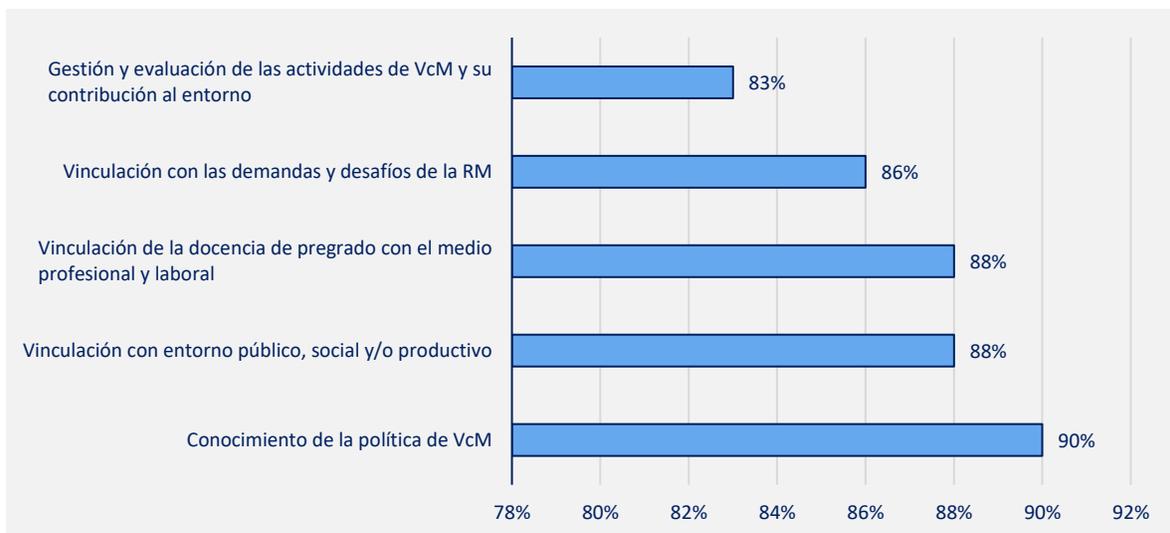
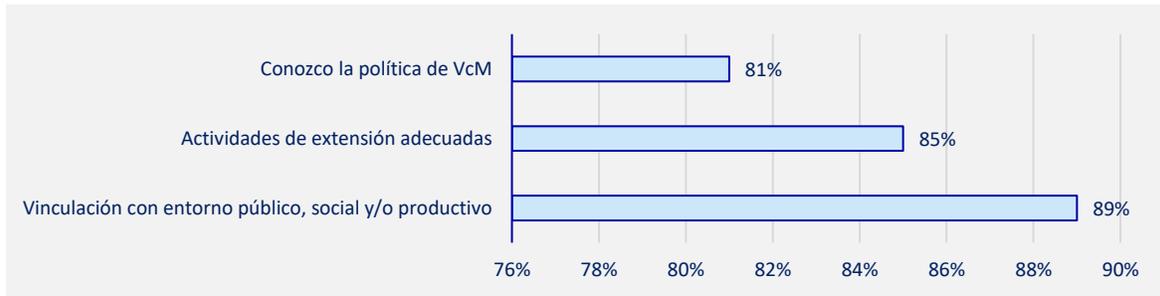


Figura 18. Evaluación positiva en temáticas de VcM Encuesta de Funcionarios y Funcionarias



Entre el estudiantado de pregrado existe una percepción positiva de los aspectos evaluados en la dimensión de Vinculación con el Medio, alcanzando un promedio de 82% de evaluación positiva. Destacan las evaluaciones de la contribución de la VcM al desempeño en el mundo laboral (83% de evaluación positiva) y el compromiso institucional con el desarrollo sustentable (83% de evaluación positiva). No obstante, es importante destacar que **solo un 25% de las y los encuestados en pregrado declara haber participado en actividades de VcM**. Por su parte, las y los estudiantes de postgrado alcanzan un promedio de 89%. Evalúan de manera más deficiente la existencia de actividades de VcM con de sus programas (18% de evaluación negativa), lo que podría estar relacionado con la baja participación estudiantil en estas actividades e iniciativas.

### 5.13 Investigación, Creación y/o Innovación

**Destaca la evaluación positiva de los lineamientos institucionales para actividades de I+D+i+e y Creación, especialmente en lo referente a la inclusión de la perspectiva de género, y los aspectos éticos y de calidad específicos.**

La Sección Investigación, Creación y/o Innovación posee una evaluación positiva de 80% en promedio. Las preguntas que las y los académicos destacan por su evaluación positiva son:

- Los lineamientos institucionales para las actividades de I+D+i+e y Creación incluyen la perspectiva de género (94% de evaluación positiva).
- La Universidad realiza iniciativas para mejorar y fomentar el desarrollo de la investigación (88% de evaluación positiva)
- La Universidad fomenta la investigación y la innovación en las prácticas docentes para la mejora del proceso formativo (87% de evaluación positiva)

**Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora, particularmente en la contribución a las áreas de estudio y en el fomento a la colaboración interna y externa entre académicos y académicas.**

Entre las evaluaciones positivas más bajas, se encuentran:

- Las actividades de investigación generan una contribución significativa al área de estudio y/o disciplinar (56% de evaluación negativa).
- La UTEM fomenta las redes de colaboración interna y externa entre académicos/as (23% de evaluación negativa).
- La carta de compromiso es una herramienta que permite planificar mis actividades académicas de manera adecuada (22% de evaluación negativa).

## 6. Conclusiones

La siguiente tabla resume los promedios de evaluación positiva obtenidos en las secciones presentadas en el informe, según grupo encuestado. En general, las evaluaciones son bastante altas en todos los actores, destacando especialmente el estudiantado de postgrado y el cuerpo académico, quienes registran los promedios más elevados.

Tabla 4. Promedio de evaluación positiva de todas las dimensiones según grupo encuestado

Pregunta	Est. Pregrado	Est. Postgrado	Académicos/as	Funcionarios/as
Gestión y Asuntos Administrativos	75%	86%	-	-
Gestión Institucional	-	-	83%	80%
Gestión y Desarrollo de Personas	-	-	-	79%
Docencia	81%	89%	88%	-
Infraestructura y recursos de apoyo	73%	88%	70%	74%
Servicios y programas de apoyo al estudiante	82%	87%	-	
Postgrado	-	-	81%	
Modalidad online	74%	89%		-
Servicios Informáticos	85%	91%	94%	91%
Género, Diversidad e Inclusión	81%	94%	92%	88%
Sustentabilidad	-	-	85%	82%
Vinculación con el Medio	82%	89%	87%	85%
Investigación, Creación y/o Innovación	-	-	80%	-

Los resultados obtenidos en esta primera aplicación simultánea de las cuatro encuestas aplicadas en 2024 revelan tanto avances importantes como áreas que presentan desafíos clave. Uno de los aspectos mejor evaluados por todos y todas las participantes es la visibilización, sensibilización e intervención en temas de género, lo que refleja un avance significativo de la UTEM en esta materia y en la promoción de una cultura universitaria más equitativa y libre de sesgos de género.

En cuanto a la experiencia estudiantil en la UTEM, otras temáticas con evaluaciones destacadas incluyen los servicios informáticos, el trato recibido en la realización de trámites y el ambiente en las salas de clase. Además, el compromiso institucional con la sustentabilidad y las actividades de vinculación con el medio son evaluados positivamente por los distintos actores encuestados, reafirmando los sellos fundamentales de la institución.

Ahora bien, los resultados también evidencian que la Universidad enfrenta desafíos importantes en términos de infraestructura y mejora de los recursos de apoyo, tanto a la docencia como a las funciones administrativas. Adicionalmente, entre el estudiantado, se identifican oportunidades de mejora en los procesos de inscripción de asignaturas y en la resolución de problemas con las direcciones de programas y el personal administrativo. En cuanto a los otros estamentos, se enfatiza la necesidad de optimizar los mecanismos de calificación y fortalecer la gestión de personas. También, las y los académicos recomiendan fomentar la colaboración en actividades académicas y de investigación. En cuanto a diversidad e inclusión, persisten desafíos relacionados con la visibilización y la intervención en dichas temáticas.

La UTEM como una institución en constante interacción con desafíos internos y externos, se beneficia del monitoreo y análisis de los resultados de la satisfacción de la comunidad universitaria. De hecho, a partir de la retroalimentación que permiten estos resultados, se espera aportar a la generación de cambios y adaptaciones que contribuyen al fortalecimiento y a la mejora continua de la institución.

## 7. Referencias

- Aguilar-Morales, N., Magaña Medina, D. E., & Guzmán Fernández, C. (2015). Satisfacción laboral en profesores investigadores universitarios (Job Satisfaction on University Research Professors). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(6), 11-28.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no lucrativo*, 1(1), 73-88.
- Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, 18(5), 571-588.
- Arce, L., & Rojas, K. (2020). Factores que influyen en el estilo de vida de los funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica: nivel educativo, estado civil y número de niños. *Cuadernos de Investigación UNED*, 400-408.
- Cao, J., Dai, T., Dong, H., Chen, J., & Fan, Y. (2024). Research on the mechanism of academic stress on occupational burnout in Chinese universities. *Scientific Reports*, 14(1), 12166.
- Chatterjee, A., Ghosh, C., & Bandyopadhyay, S. (2009). Assessing students' rating in higher education: A SERVQUAL approach. *Total Quality Management*, 20(10), 1095-1109.
- Cladellas-Pros, R., Castelló-Tarrida, A., & Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de salud pública*, 20, 53-59
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students' perspective. *Sage Open*, 7(1), 2158244016676294.
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, 95(3), 542.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of research in personality*, 19(2), 109-134.
- De-Juan-Vigaray, M. D., Ledesma-Chaves, P., González-Gascón, E., & Gil-Cordero, E. (2024). Student satisfaction: Examining capacity development and environmental factors in higher education institutions. *Heliyon*.
- Espinoza, Ó., González, L. E., & Loyola, J. (2017). Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile. *Innovación educativa*, 18(76), 171-192.
- Franco, L. S., Picinin, C. T., Pilatti, L. A., & Franco, A. C. (2021). Work-life balance in Higher Education: a systematic review of the impact on the well-being of teachers. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 29(112), 691-717.

- González-Rico, P., Guerrero-Barona, E., Chambel, M. J., & Guerrero-Molina, M. (2022). Well-being at work: burnout and engagement profiles of university workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23), 15436.
- Han, J., Yin, H., Wang, J., & Zhang, J. (2020). Job demands and resources as antecedents of university teachers' exhaustion, engagement and job satisfaction. *Educational Psychology*, 40(3), 318-335.
- Hwang, Y. S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(2), 1-12.
- Indrasiene, V., Merfeldaitė, O., Railienė, A., Jegelevičienė, V., & Zemaitaitė, I. (2020, May). Factors determining satisfaction with the studies of the students of schools of higher education. In *Society, Integration, Education*. Proceedings of the International Scientific Conference (Vol. 1, pp. 222-232).
- Katoch, O. R. (2012). Job satisfaction among college teachers: A study on government colleges in Jammu (J&K). *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 2(4), 164-180.
- Montoya, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
- Okpara, J. O., Squillace, M., & Erondy, E. A. (2005). Gender differences and job satisfaction: a study of university teachers in the United States. *Women in management Review*, 20(3), 177-190.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.
- Oliveira, F., Junior, W., Hoffman, C., Sampaio, C. H., & da Silva, G. (2017). Student satisfaction in higher education: A meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1-18.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141952>
- Oshagbemi, T. (1998). The impact of age on the job satisfaction of university teachers. *Research in education*, 59(1), 95-108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Peralta, E. & Silva, M. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las Instituciones de Educación Superior de México. *Atenas*, 4(48), 144-157.
- Qazi, Z., Qazi, W., Raza, S. A., & Yousufi, S. Q. (2021). The antecedents affecting university reputation and student satisfaction: a study in higher education context. *Corporate Reputation Review*, 1-19.

- Rana, A., & Soodan, V. (2019). Effect of occupational and personal stress on job satisfaction, burnout, and health: A cross-sectional analysis of college teachers in Punjab, India. *Indian journal of occupational and environmental medicine*, 23(3), 133-140.
- Sánchez, C., & Martínez, S. (2014). Condiciones de trabajo de docentes universitarios, satisfacción, exigencias laborales y daños a la salud. *Salud de los Trabajadores*, 22(1), 19-28.
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of cleaner production*, 256, 120597.
- Sharma, R. D., & Jyoti, J. (2009). Job satisfaction of university teachers: An empirical study. *Journal of services research*, 9(2).
- Spady, W. G. (1970). Dropouts from higher education: An interdisciplinary review and synthesis. *Interchange*, 1(1), 64-85.
- Tapp, A., Hicks, K., & Stone, M. (2004). Direct and database marketing and customer relationship management in recruiting students for higher education. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 9(4), 335-345.
- Tentama, F., Merdiaty, N., & Subardjo, S. (2021). The job satisfaction of university teachers. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 15(1), 48-54.
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A theoretical synthesis of recent research. *Review of educational research*, 45(1), 89-125.
- Toker, B. (2012). Life satisfaction among academicians: an empirical study on the universities of Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 190-195.
- Winefield, H. R., Boyd, C., & Winefield, A. H. (2014). Work-family conflict and well-being in university employees. *The Journal of psychology*, 148(6), 683-697.



**DEPARTAMENTO DE  
AUTOEVALUACIÓN Y ANÁLISIS**

Dirección General de Análisis  
Institucional y Desarrollo Estratégico