

Estudio Técnico N°24

# Encuesta Pluriestamental de Satisfacción de la Universidad de Chile

---

Lineamiento Estratégico  
**Desarrollo Estratégico Institucional**

**Directores**

Cristóbal Holzapfel

**Coordinador**

Pablo Duarte

**Analistas**

Camila Barraza

Juan José Rivas

**Diciembre de 2014**

v.141212

## Contenido

Índice de Tablas.....	2
Índice de Gráficos e Ilustraciones .....	4
Agradecimientos.....	5
Resumen Ejecutivo.....	6
1. Introducción .....	7
2. Marco Teórico y Metodológico.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.1.1. Antecedentes teóricos.....	9
2.1.2. Antecedentes empíricos.....	10
2.2. Elaboración de la Encuesta .....	12
2.2.1. Población y Muestra.....	12
2.2.2. Caracterización .....	12
2.2.3. Conceptualización y preguntas.....	14
2.2.4. Validación.....	21
2.3. Metodología de análisis .....	22
2.3.1. Análisis de las respuestas de escala likert.....	22
2.3.2. Análisis de comentarios .....	22
3. Resultados.....	23
3.1. Ficha técnica.....	23
3.1.1. Tasa de respuesta .....	23
3.1.2. Tiempo de respuesta.....	25
3.1.3. Respuestas abiertas.....	26
3.2. Caracterización.....	27
3.3. Resultados por dimensión .....	31
3.3.1. Dimensión I: Percepciones generales sobre la Universidad .....	32
3.3.2. Dimensión II: Organización interna.....	34
3.3.3. Dimensión 3: Vida universitaria .....	38
3.3.4. Dimensión IV: Formación y desarrollo personal.....	42
3.3.5. Dimensión V: Condiciones de trabajo y estudio.....	46
3.3.6. Dimensión VI: Familia y vida personal.....	50
3.3.7. Temas emergentes .....	53
3.4. Índice de Satisfacción General .....	55
3.4.1. Neto vs Escala .....	55
3.4.2. Índice .....	59
3.5. Síntesis de Análisis .....	61
4. Sobre la Encuesta.....	62
5. Conclusión.....	64
Bibliografía .....	66

## Índice de Tablas

Tabla 1. Caracterización de encuestas analizadas .....	10
Tabla 2. Dimensiones en encuestas analizadas .....	11
Tabla 3. Ámbitos y Dimensiones.....	12
Tabla 4. Preguntas de caracterización comunes.....	12
Tabla 5. Preguntas de caracterización por estamento .....	13
Tabla 6. Preguntas de caracterización de equidad .....	13
Tabla 7. Conceptualización .....	14
Tabla 8. Preguntas: Dimensión I. Percepciones Generales sobre la Universidad.....	16
Tabla 9. Preguntas: Dimensión II. Organización Interna.....	16
Tabla 10. Preguntas: Dimensión III. Vida universitaria .....	17
Tabla 11. Preguntas: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal .....	18
Tabla 12. Preguntas: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio .....	19
Tabla 13. Preguntas: Dimensión VI. Familia y vida personal .....	20
Tabla 14. Tasa de Respuesta .....	24
Tabla 15. Tendencia central de la duración de las encuestas.....	25
Tabla 16. Caracterización: Estamentos .....	27
Tabla 17. Caracterización: Sexo .....	27
Tabla 18. Caracterización: Edad .....	27
Tabla 19. Caracterización: Región de procedencia.....	28
Tabla 20. Caracterización: Nacionalidad .....	28
Tabla 21. Caracterización: Discapacidad .....	28
Tabla 22. Caracterización: Pueblos originarios.....	29
Tabla 23. Caracterización: Nivel socioeconómico.....	29
Tabla 24. Caracterización: Organismos.....	30
Tabla 25. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por estamento .....	32
Tabla 26. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, comentarios .....	33
Tabla 27. Resultados: Dimensión II. Organización Interna, por estamento .....	35
Tabla 28. Resultados: Dimensión II. Organización interna, comentarios .....	36
Tabla 29. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria, por estamento.....	38
Tabla 30. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, comentarios.....	39
Tabla 31. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por estamento .....	42
Tabla 32. Resultados: Dimensión IV. Dimensión Formación y desarrollo personal, comentarios .....	43
Tabla 33. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por estamento .....	46
Tabla 34. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, comentarios .....	47

Tabla 35. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por estamento.....	50
Tabla 36. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, comentarios.....	51
Tabla 37. Codificaciones (N) emergentes positivas, por código .....	53
Tabla 38. Codificaciones (N) emergentes negativas, por código .....	54
Tabla 39. Neto de Satisfacción por Variable .....	56
Tabla 40. Escala de Satisfacción por Variable .....	58
Tabla 41. Neto de Satisfacción Promedio, por Dimensión.....	59
Tabla 42. Escala de Satisfacción Promedio, por Dimensión.....	60
Tabla 43. Codificaciones (N) positivas sobre la encuesta, por código .....	62
Tabla 44. Codificaciones (N) negativas sobre la encuesta, por código.....	62

## Índice de Gráficos e Ilustraciones

Gráfico 1. Respuestas según fecha de recepción .....	25
Gráfico 2. Comentarios abiertos por dimensión .....	26
Gráfico 3. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad.	32
Gráfico 4. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por pregunta .....	33
Gráfico 5. Resultados: Dimensión II. Organización interna .....	34
Gráfico 6. Resultados: Dimensión II. Organización interna, por pregunta .....	35
Gráfico 7. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria .....	38
Gráfico 8. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, por pregunta.....	39
Gráfico 9. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal .....	42
Gráfico 10. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por pregunta .....	43
Gráfico 11. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio .....	46
Gráfico 12. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por pregunta .....	47
Gráfico 13. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal .....	50
Gráfico 14. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por pregunta .....	51
Ilustración 1. Neto de Satisfacción .....	55
Ilustración 2. Escala de Satisfacción .....	57

## **Agradecimientos**

En primer lugar, quisiéramos agradecer las contribuciones metodológicas que nos realizaron la Prof. Claudia Zúñiga, el Prof. Rodrigo Asún, la Prof. Gabriela Azócar, la Prof. Sonia Pérez, la Prof. Marcela Munizaga, la Prof. Tatiana Rein, el Prof. Miguel Ángel López, la Prof. Cristina Lazo, el Sr. Cristian Céspedes y el Sr. Enrique Sthandier, cuya contribución fue fundamental para la construcción y validación del de la Encuesta de Satisfacción de la Universidad de Chile.

Agradecemos la colaboración de los responsables e integrantes de las distintas unidades que colaboraron con la información necesaria y la difusión: el Servicio de Tecnología de Información y Comunicaciones (STI) de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Gestión Institucional (VAEGI), la Dirección de Comunicaciones de la Vicerrectoría de Extensión y Comunicaciones (VExCom), y las direcciones de extensión y comunicaciones de las Facultades de Artes y de Arquitectura y Urbanismo.

De manera especial, agradecemos el apoyo del Prof. Francisco Martínez, quien como Vicerrector de Asuntos Económicos y Gestión Institucional, promovió la construcción de un indicador único de Satisfacción para la Universidad de Chile.

Quisiéramos destacar el impagable y permanente aporte del Prof. Ricardo Uauy, la Prof. Cecilia Hidalgo, el Prof. Fernando Lund, el Prof. Walter Sánchez y el Prof. Miguel Allende, integrantes del Consejo de Evaluación, cuyas valiosas observaciones contribuyeron a la conclusión de este estudio.

Finalmente, queremos expresar nuestra permanente gratitud al equipo administrativo del Consejo de Evaluación, las señoras Daniela González y Carolina Arias, por su constante trabajo.

## Resumen Ejecutivo

La realización de una Encuesta Piloto de Satisfacción General con la Universidad de Chile nace como iniciativa en el Taller de Indicadores Ejecutivos para la Gestión Universitaria, organizado por el Consejo de Evaluación en Mayo del 2013 a petición del entonces Rector Víctor Pérez.

A raíz de esto, el CEv propone la realización de una encuesta que pudiera levantar este tipo de información. El objetivo principal de la encuesta que aquí se describe es, en primera instancia, generar un precedente para el levantamiento de información sobre la satisfacción con la Universidad, y en segunda, proponer una metodología para el cálculo de un Índice de Satisfacción General que podría ser incorporado al cuerpo de indicadores de gestión estratégicos de la institución.

El instrumento constó de una encuesta online enviada mediante la plataforma electrónica Survey Gizmo. El Universo constó de 53.166 correos electrónicos, de los cuales 48.291 pudieron ser reconocidos como correos electrónicos válidos por el sistema y, por lo tanto, enviados. El total de respuestas recibidas fue de 5.769, la mayoría de las cuáles (5.642) llegó a través del envío por correo electrónico y sólo 127 a través de la versión viral.

Dentro del análisis cuantitativo, se puede destacar que las dimensiones mejor valoradas serían aquellas relacionadas con el ámbito que podríamos denominar espiritual, mientras que las que tienen un mayor grado de insatisfacción son las vinculadas al ámbito material. Con esto, se confirma la tendencia observada en otras encuestas de satisfacción, en las que se reporta que las variables relacionadas con los aspectos económicos y de gestión son los peor evaluados.

La elaboración del Índice de Satisfacción General, por otro lado, representa una propuesta metodológica también pionera, que se pone a disposición de las autoridades correspondientes para ser incorporada como un importante indicador de desempeño interno en la Universidad.

Esta propuesta, así como el instrumento de recolección, debe ser sometida a importantes mejoras que han salido a relucir luego de la primera aplicación. Muchas de las limitaciones que se han enumerado podrían ser resueltas con una institucionalización de la iniciativa y como consecuencia de esto, una importante dedicación de recursos que permitan darle un lugar privilegiado en la mirada que la Universidad hace de sí misma, así como en la relación con toda su comunidad.

## 1. Introducción

La realización de una Encuesta Piloto de Satisfacción General con la Universidad de Chile nace como iniciativa en el Taller de Indicadores Ejecutivos para la Gestión Universitaria, organizado por el Consejo de Evaluación en Mayo del 2013 a petición del entonces Rector Víctor Pérez. En aquella ocasión, a la que asistieron autoridades académicas y ejecutivas de la Universidad, surgió la necesidad de generar una forma de medir los niveles de satisfacción de la comunidad con la Universidad.

A raíz de esto, el CEv propone la realización de una encuesta que pudiera levantar este tipo de información. El objetivo principal de la encuesta que aquí se describe es, en primera instancia, generar un precedente para el levantamiento de información sobre la satisfacción con la Universidad, y en segunda, proponer una metodología para el cálculo de un Índice de Satisfacción General que podría ser incorporado al cuerpo de indicadores de gestión estratégicos de la institución.

Por esta razón es que se quiere destacar el carácter piloto de la iniciativa, cuyo objetivo principal es probar la metodología de la encuesta- especialmente en el trabajo de campo-, la utilidad de la información que levanta y ver la forma de asentar las bases para la implementación de una encuesta definitiva que sirva para la medición de la satisfacción de la Universidad de Chile con periodicidad en el tiempo. En ese sentido, es importante recalcar que con esta encuesta se puede lograr por primera vez obtener una sistematización cuantificada de distintas percepciones del quehacer cotidiano de la Universidad y de las condiciones en la que éste se da, atendiendo las particularidades de cada estamento y al mismo tiempo construyendo una visión de conjunto.

Teniendo claro lo anterior, es importante recalcar que contar con un instrumento que permita operacionalizar la Satisfacción Universitaria es de vital importancia, ya que para la obtención de niveles crecientes de excelencia académica es necesario con una comunidad que sienta que la Universidad ofrece condiciones para lograr objetivos personales y comunes.

Debido a que fue realizada con los recursos básicos del quehacer cotidiano del CEv y a que constituye fundamentalmente un espacio de aprendizaje y elaboración de principios metodológicos, los resultados que se muestran tienen un carácter descriptivo, evitándose en esta ocasión la inferencia estadística –para la cual se necesitaría información adicional sobre el universo de muestra con el que no contamos actualmente. Esta decisión también obedece a la intención política de sentar un precedente para futuros debates en la Universidad, lo que nos



distancian en cierta medida de objetivos académicos, como podría ser la elaboración de artículos científicos. Por lo tanto, además de la información recogida y los análisis realizados, adquieren gran importancia los aspectos metodológicos que contiene el documento, así como el hecho de abrir un mismo instrumento de estas características a toda la comunidad, asumiendo las limitaciones y desafíos que esto conlleva. Se espera además que la descripción básica que se expone de la información y el análisis puedan ser complejizados en instancias futuras.

## **2. Marco Teórico y Metodológico**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes teóricos**

Trabajar o estudiar en la universidad no sólo guarda relación con la labor específica que cada persona cumple dentro de ella, sino que involucra experiencias de diversa índole. Locke define satisfacción con el trabajo como '*un estado placentero o positivo que resulta de la apreciación del trabajo o de la experiencia laboral*' (Locke en Galaz 2002). El autor propone la existencia de tres determinantes de la satisfacción a considerar a nivel conceptual: de tipo físico-económico, de tipo social-humano y derivados del trabajo mismo. Por su parte, Elliott & Shin (2002) coinciden en un acercamiento multi-factorial al tema, mencionando variables de carácter social, físico e incluso espiritual que afectan la percepción de las instituciones y la satisfacción con ellas. En esa línea, estos autores destacan que la noción de satisfacción no siempre guarda relación con las nociones clásicas de calidad con las que las universidades y organismos evaluadores (como las agencias de acreditación) trabajan, puesto que estas guardan relación solamente con el desempeño académico y la posibilidad de éxito profesional que la institución ofrece, por lo que cualquier medida de satisfacción siempre debe considerar un foco integral, tomando en cuenta esta diversidad de atributos, para poder medirlos en su particularidad.

Como bien señala Aldridge & Rowley (1998), en general las universidades han implementado diversas metodologías y mediciones para observar la satisfacción de su comunidad, y no todas lo han hecho de manera sistemática en el tiempo. En general, estas iniciativas suelen estar dirigidas separadamente a uno u otro estamento. De esta forma, no se encontraron referencias de instrumentos diseñados para ser aplicados a todos los estamentos. La importancia de estas iniciativas es algo ampliamente reconocido. En el caso de los estudiantes, el foco se ha puesto en evaluar particularmente la enseñanza y los aprendizajes que los estudiantes perciben como apropiados, mientras que en otros casos se busca medir la experiencia completa de los estudiantes, cuya satisfacción suele estar asociada a factores como la motivación, la retención y la atracción de estudiantes nuevos por parte de la institución (Elliot & Shin, 2002).

Por otro lado, para el personal y los académicos la literatura se centra en factores del ambiente laboral, como la relación entre el estrés y la satisfacción, así como los determinantes del primero, como el rol de las jefaturas, la relación con pares y la carga de trabajo entre otras. Estos estudios afirman también una alta correlación entre la satisfacción del personal –tanto académico como no académico– con su desempeño y compromiso con la Universidad (Ahsan, et al.,

2009). En el caso específico de los académicos los trabajos revisados mencionan la importancia de la satisfacción con las oportunidades de desempeño y crecimiento académico como una fuente relevante actitudes positivas, que se contrastan con una tenencia negativa hacia factores contextuales y materiales del ejercicio docente e investigativo. En este grupo, el liderazgo superior también juega un rol en la percepción que se tiene de la conducción de las instituciones, lo que también debe ser tomado en cuenta a la hora de medir satisfacción (Galaz, 2002).

### 2.1.2. Antecedentes empíricos

Complementariamente, para la construcción de esta Encuesta Piloto se consultaron instrumentos similares utilizados por universidades estatales en el mundo.

**Tabla 1. Caracterización de encuestas analizadas**

Institución	Tipo Preguntas	Preguntas			Escala (Niveles)	Aplicación	
		Positivas	Negativas	Totales			
<b>University of California Berkeley</b>	Cerradas y Abiertas	70	25	102	2 a 5	Personal no académico	
<b>Instituto Politécnico Nacional</b>	Cerradas	91	0	92	5	Académicos y Personal no académico	
<b>Universidad de Granada</b>	Cerradas	28	2	50	7	Personal no académico	
<b>Universidad de Salamanca</b>	Cerradas	42	1	43	5	Personal no académico	
<b>Minnesota State University</b>	Cerradas	38	3	41	4	Académicos y Personal no académico	
<b>Universidad de Colima</b>	Cerradas	38	0	38	5	Estudiantes	
<b>Universidade da Coruña</b>	Cerradas	28	0	28	4	Estudiantes	
<b>National Student Survey<sup>1</sup></b>	Cerradas	23	0	23	5	Estudiantes	
<b>University of Texas at Dallas</b>	Cerradas	19	1	20	5	Académicos y Personal no académico	
<b>Universidade de Sao Paulo</b>	Cerradas	19	0	19	5	Egresados	
<b>Síntesis</b>	Promedio	Cerradas	40	3	46	5	1
	Mediana		33	1	40	5	1

Fuente: Elaboración propia.

Las encuestas revisadas en general estaban dirigidas a un solo estamento, contaban con cerca de 40 preguntas cerradas, mayoritariamente elaboradas

<sup>1</sup> Corresponde a un instrumento de opinión aplicado a estudiantes de último año de pregrado de universidades públicas de Inglaterra, Gales, Irlanda del Norte y Escocia, al respecto de los cursos tomados. Véase <http://www.thestudentsurvey.com/>

como una afirmación positiva, aunque algunas estaban formuladas en sentido negativo. En general se trataba de escalas likert<sup>2</sup> de 5 opciones de respuesta.

Por otro lado, la mayoría de las universidades, excepto Granada y Sao Paulo, contaban con instrumentos donde las preguntas se encontraban agrupadas en un promedio de 6 dimensiones, lo que daba cierta coherencia a los cuestionarios. De esta manera, se identificaron 6 dimensiones a ser aplicadas en la construcción de la Encuesta Piloto: Percepciones generales sobre la Universidad, Organización interna, Vida Universitaria, Formación y desarrollo personal, Condiciones de trabajo y estudio, y Familia y vida personal<sup>3</sup>.

**Tabla 2. Dimensiones en encuestas analizadas**

Institución	Percepciones generales	Organización interna	Vida universitaria	Formación y desarrollo personal	Condiciones de trabajo y estudio	Familia y vida personal
University of California Berkeley	√	√	√	√	√	√
Instituto Politécnico Nacional	√	√	√	√	√	√
Universidad de Salamanca	√	√	√	√	√	
Minnesota State University	√	√	√	√	√	
Universidad de Colima	√	√	√	√	√	√
Universidade da Coruña	√	√		√	√	
National Student Survey	√	√	√	√	√	
University of Texas at Dallas	√	√	√	√	√	

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, podría establecerse un vínculo entre las 6 dimensiones aquí presentadas y cuatro ámbitos de relevancia, definidos a partir de la literatura, a saber: material, social, espiritual y de desempeño.

<sup>2</sup> Las escalas Likert o "escalas sumativas" son uno de los métodos más comunes en la construcción de índices y escalas. Éstas constituyen de una serie de afirmaciones frente a las que los sujetos señalan un grado de cercanía, mediante un formato de respuesta en grados, siendo el más utilizado el de 5 opciones. Ver Asún, 2006.

<sup>33</sup> El detalle de las dimensiones consideradas por los instrumentos de cada universidad pueden verse en el Anexo III.

**Tabla 3. Ámbitos y Dimensiones**

Ámbito	Dimensión
Espiritual	Percepciones Generales
Material	Organización
	Condiciones
Desempeño	Desarrollo personal
Social	Vida universitaria
	Vida personal

Fuente: Elaboración propia.

En el Anexo III podrán encontrarse algunos avances a este respecto.

## 2.2. Elaboración de la Encuesta

### 2.2.1. Población y Muestra

De acuerdo al propósito general de construir un único índice de satisfacción para toda la universidad, se consideró la posibilidad de elaborar un solo instrumento para todos los integrantes de la comunidad universitaria, lo que implicaba darle un carácter pluri-estamental. De esta forma, la encuesta que aquí se construye presenta la innovación de estar enfocada a los tres estamentos, sin desatender su particularidad.

Por otro lado, dada la relevancia política de la iniciativa, se optó por no determinar muestra de ningún tipo, sino que se optó por realizar una difusión amplia de la encuesta, asumiendo como muestra el total de la población, lo que The American Association For Public Opinion Research describe como Internet Survey of Specifically Named Persons (AAPOR, 2011).

### 2.2.2. Caracterización

El primer apartado de la encuesta consideraba una serie de preguntas de caracterización socio-demográfica sencillas generales.

**Tabla 4. Preguntas de caracterización comunes**

Variable	Alternativas de respuestas			
Sexo	Mujer		Hombre	
Edad	Lista cerrada de 18 a 99 años			
Nacionalidad	Chileno		Otro (especificar)	
Estamento	Académico/a	Personal de Colaboración	Estudiante	Egresado/a <sup>4</sup>

Fuente: Elaboración propia.

<sup>4</sup> Los egresados que se contactaron corresponden solo al año 2011 en adelante, por motivos de disponibilidad de direcciones de correo electrónico.

Adicionalmente, se incluyeron preguntas de caracterización específicas para cada uno de los estamentos involucrados.

**Tabla 5. Preguntas de caracterización por estamento**

Variable	Alternativas de respuestas					
<b>Contratación<sup>5</sup></b>	Planta		Contrata		Honorarios	
<b>Categoría<sup>6</sup></b>	Ordinaria		Docente		Adjunta	No aplica
<b>Jerarquía</b>	Titular	Asociado	Asistente	Profesor	Instructor	Ayudante
<b>Escalafón<sup>7</sup></b>	Directivo		Profesional	Técnico	Administrativo	Auxiliar
<b>Grado<sup>8</sup></b>	Doctorado	Magíster	Especialidad	Diplomado	Pregrado	
<b>Año de inicio</b>	Listado cerrado de años					
<b>Año de término<sup>9</sup></b>	Listado cerrado de años					
<b>Unidad/Facultad</b>	Lista cerrada de hasta 31 unidades					

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se incluyeron y variables de equidad con el objetivo de poder cumplir con la nueva política respecto de este tema, recientemente aprobada por el Senado Universitario.

**Tabla 6. Preguntas de caracterización de equidad**

Variable	Alternativas de respuestas					
<b>Región de procedencia</b>	Lista cerrada de 15 regiones					
<b>¿Adscribe a algún pueblo originario?</b>	No			Sí (especificar)		
<b>¿Posee usted algún tipo de discapacidad?</b>	No			Sí (especificar)		
<b>¿En qué rango de ingresos se ubica su familia?<sup>10</sup></b>	Quintil V (\$1.002.398 o más)	Quintil IV (\$559.319 a \$1.002.397)	Quintil III (\$352.850 a \$559.318)	Quintil II (\$206.667 a \$352.849)	Quintil I (\$206.666 o menos)	

Fuente: Elaboración propia.

En el Anexo II (2.) se podrán encontrar los resultados de la encuesta desagregados de acuerdo a estas variables. En la medida en que sean relevantes, estos serán incluidos en el presente informe.

<sup>5</sup> Académicos y Personal de Colaboración.

<sup>6</sup> Académicos.

<sup>7</sup> Personal de Colaboración.

<sup>8</sup> Estudiantes y Egresados.

<sup>9</sup> Egresados.

<sup>10</sup> Quintiles elaborados de acuerdo a CASEN 2011. Ver

[http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen\\_obj.php](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen_obj.php)

### 2.2.3. Conceptualización y preguntas

En base a la revisión de literatura especializada en conjunto con el análisis de los instrumentos encontrados, se seleccionó un conjunto de 32 variables distribuidas en 6 dimensiones.

**Tabla 7. Conceptualización**

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Variable</b>
<b>Percepciones generales sobre la Universidad</b>	Tiene que ver con el grado de conocimiento y/o valoración de la Misión y los Objetivos Estratégicos del PDI de la Universidad, que definen su carácter como institución, así como la satisfacción general y el orgullo que se siente de pertenecer a ésta.	Identificación con la Misión
		Conocimiento del PDI
		Orgullo de la institución
		Recomendación
<b>Organización interna</b>	Se refiere a la evaluación del funcionamiento interno de la Universidad, a la manera en que está administrada y dirigida, y a la coordinación entre sus unidades.	Autoridades superiores
		Organización de la unidad
		Coordinación de unidades
		Información de objetivos
<b>Vida universitaria</b>	Pretende caracterizar el grado de integración del individuo con la Universidad, en cuanto a las relaciones personales que se establecen dentro de ella y a cómo éste se siente valorado o respetado.	Amistad con pares
		Respeto de superiores
		Libertad de expresión
		Organizaciones
		Derechos
		Espacios de esparcimiento
		Socialización
<b>Formación y desarrollo personal</b>	Se refiere a cómo el individuo evalúa su desarrollo personal y profesional dentro de la Universidad, ya sea en el ámbito laboral o de formación. Se busca medir el grado de apoyo que éste siente desde la institución como también el grado de compromiso, a través de sus labores, que entrega hacia ella.	Herramientas
		Desarrollo de la carrera
		Entrega plena
		Evaluaciones
		Formación
		Ambiente estimulante
		Retroalimentación
		Reconocimiento
<b>Condiciones de trabajo y estudio</b>	Comprende el conjunto de condiciones materiales y subjetivas que afectan directamente el desempeño laboral o académico de los entrevistados.	Situación económica
		Equipamiento
		Infraestructura
		Responsabilidades informadas
		Carga de trabajo

		Prevención de riesgos
<b>Familia y vida personal</b>	Busca medir el nivel de compatibilidad entre el desempeño en las labores exigidas por la Universidad y el desarrollo sano de la vida familiar y personal de sus miembros.	Flexibilidad
		Interferencia
		Responsabilidades familiares

Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas específicas fueron seleccionadas de los instrumentos utilizados por las universidades<sup>11</sup>. A fin de permitir la aplicación pluri-estamental, algunas de las preguntas fueron adaptadas por estamento, como puede observarse a continuación.

Cabe destacar que al final de cada dimensión, así como al final de la encuesta, se consideró un espacio abierto para la redacción de comentarios, que después fueron analizados en forma complementaria a las respuestas a las preguntas específicas.

---

<sup>11</sup> En el Anexo III se puede encontrar un listado exhaustivo con las preguntas de todas las encuestas analizadas.



**Tabla 8. Preguntas: Dimensión I. Percepciones Generales sobre la Universidad**

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados
Percepciones Generales sobre la Universidad	1	Identificación con la Misión	Me identifico absolutamente con la misión de la Universidad.			
	2	Conocimiento del PDI	Conozco bien los objetivos del Proyecto de Desarrollo Institucional de la Universidad.			Conocí bien los objetivos del Proyecto de Desarrollo Institucional de la Universidad
	3	Orgullo de la Institución	Siento orgullo de pertenecer a la Universidad de Chile.			Siento orgullo de haber pertenecido a la Universidad de Chile
	4	Recomendación	Recomendaría a la Universidad de Chile como un buen lugar para trabajar.		Recomendaría a la Universidad de Chile como un buen lugar para estudiar.	
<b>Comentarios</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 9. Preguntas: Dimensión II. Organización Interna**

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados
Organización Interna	5	Autoridades superiores	Las autoridades superiores (Rector, decanos, senadores, etc.) de la Universidad hacen lo que es mejor para ésta.			
	6	Organización unidad	Estoy satisfecho con el modo en que mi Unidad está organizada.		Estoy satisfecho con el modo en que mi Plan de estudios está organizado.	Estoy satisfecho con el modo en que el último Plan de estudios al que asistí estaba organizado.
	7	Coordinación unidades	La coordinación con otras unidades es insuficiente.			La coordinación con otras unidades era insuficiente.
	8	Información de objetivos	He sido informado/a claramente sobre los objetivos principales de mi trabajo.		He sido informado/a claramente sobre los objetivos principales de mi Plan de estudios.	Fui informado/a claramente sobre los objetivos principales del último Plan de estudios en el que estuve.
<b>Comentarios</b>						

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Preguntas: Dimensión III. Vida universitaria

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados
Vida Universitaria	9	Amistad con Pares	En esta comunidad tengo la oportunidad de construir lazos de amistad.			En esta comunidad tuve la oportunidad de construir lazos de amistad.
	10	Respeto de superiores	Me siento respetado por parte de mis autoridades directas		Me siento respetado por parte de mis profesores	Me sentí respetado por parte de mis profesores en mis estudios.
	11	Libertad de expresión	Prefiero no compartir ciertas opiniones en mi Unidad para evitar consecuencias negativas.		Prefiero no compartir ciertas opiniones en mi grupo o curso para evitar consecuencias negativas.	Prefería no compartir ciertas opiniones en mi grupo curso para evitar consecuencias negativas.
	12	Organizaciones	Me siento protegido/a y representado/a por las organizaciones que existen en la Universidad.			La última vez que estudié existían organizaciones que me representaban y protegían mis intereses al interior de la Universidad.
	13	Derechos	He sido informado/a sobre mis derechos en la Universidad.			Fui informado/a sobre mis derechos en la Universidad.
	14	Espacios de Esparcimiento	En mi Unidad existen espacios físicos adecuados para el esparcimiento.			En mi Unidad existían espacios físicos para el esparcimiento.
	15	Socialización	Puedo participar en actividades en la Universidad que me permiten relajarme y socializar con la comunidad.			Podía participar en actividades en la Universidad que me permitían relajarme y socializar con la comunidad.
<b>Comentarios</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 11. Preguntas: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal**

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados
Formación y desarrollo personal	16	Herramientas	La Universidad me entrega herramientas de calidad para mi desempeño.			La Universidad me entregó herramientas de calidad para proyectarme laboral y profesionalmente.
	17	Desarrollo de la carrera	Se dan las mejores condiciones para mi desarrollo académico.	Se dan las mejores condiciones para mi desarrollo profesional y laboral.	Se dan las mejores condiciones para mi desarrollo académico y profesional.	Se me entregaron las mejores condiciones de desarrollo y formación profesional dentro de la Universidad.
	18	Entrega plena	Me entrego plenamente a mis labores universitarias.			Me entregaba plenamente a mis labores universitarias.
	19	Evaluaciones	Los criterios mediante los cuales soy evaluado/a o calificado/a son claros e imparciales.			Los criterios mediante los cuales era evaluado/a o calificado/a eran claros e imparciales.
	20	Formación	Los planes de formación son insuficientes para mis necesidades.	Los planes de capacitación son insuficientes para mis necesidades.	Mi plan de estudios es insuficiente para mis necesidades.	Mi plan de estudios fue insuficiente para mis necesidades.
	21	Ambiente estimulante	El ambiente en mi Unidad es intelectualmente estimulante.			El ambiente en mi Unidad era intelectualmente estimulante.
	22	Retroalimentación	En el último año, he recibido retroalimentación que me ha ayudado a mejorar mi desempeño.			Durante mi última estadía en la Universidad, recibí retroalimentación que me ayudó a desempeñarme mejor en mis labores.
	23	Reconocimiento	Siento que mis aportes son debidamente reconocidos por mis superiores.		Siento que mis aportes son debidamente reconocidos por los Académicos de mi carrera.	Sentía que mis aportes eran debidamente reconocidos por los académico/as de mi plan de estudios
<b>Comentarios</b>						

**Tabla 12. Preguntas: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio**

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados	
Condiciones de trabajo y estudio	24	Situación Económica	La renta que recibo de la Universidad es adecuada para la función que desempeño.		Las condiciones económicas (becas, aranceles, créditos, etc.) que da la Universidad son adecuadas para cubrir mis necesidades.	Las condiciones económicas (becas, aranceles, créditos, etc.) que entregaba la Universidad se ajustaban a mis necesidades.	
	25	Equipamiento	Cuento con el equipamiento y herramientas de trabajo suficientes (computadores, máquinas, materiales de enseñanza y estudio, etc.) para lograr mi mejor desempeño.	Cuento con el equipamiento y herramientas de trabajo suficientes (computadores, máquinas, materiales, etc.) para lograr mi mejor desempeño.	Cuento con el equipamiento y herramientas de estudio suficientes (computadores, máquinas, materiales de estudio y aprendizaje, etc.) para lograr mi mejor desempeño.	Durante mi última estadía en la Universidad, conté con el equipamiento (laboratorios, computadores, máquinas, materiales de enseñanza y estudio, etc.) suficiente para lograr mi mejor desempeño académico.	
	26	Infraestructura	La infraestructura (oficinas, salas de clase, laboratorios, etc.) no es la adecuada para mi trabajo.	La infraestructura general (oficinas, salas, etc.) no es la adecuada para mi trabajo.	La infraestructura (bibliotecas, salas de clase, laboratorios, etc.) no es la adecuada para mis estudios.	La infraestructura general de la Universidad no era la adecuada para mis estudios.	
	27	Responsabilidades informadas	Mis responsabilidades me son informadas clara y oportunamente.				Mis responsabilidades me eran informadas clara y oportunamente.
	28	Carga de Trabajo	Mi carga de trabajo es adecuada.		Mi carga de estudio es adecuada.	Mi carga de estudio era adecuada.	
	29	Prevención de riesgos	La universidad no cuenta con sistemas eficientes de prevención de riesgos y accidentes.		La universidad no cuenta con sistemas de prevención de riesgos y accidentes que actuaran de forma eficiente.	La universidad no contaba con sistemas de prevención de riesgos y accidentes que actuaran de forma eficiente.	
	<b>Comentarios</b>						

**Tabla 13. Preguntas: Dimensión VI. Familia y vida personal**

Dim	N°	Variables	Académicos	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados
Familia y vida personal	30	Flexibilidad	La Universidad ofrece políticas de flexibilidad (de horario, de carga de trabajo, etc.) que se adaptan a mis necesidades familiares y personales.	La Universidad ofrece políticas de flexibilidad (de horarios, de entregas, etc.) que se adaptan a mis necesidades familiares y personales.	La Universidad ofrece políticas de flexibilidad (de horarios, de entregas, etc.) que se adaptan a mis necesidades familiares y personales.	La Universidad ofrecía políticas de flexibilidad (de horarios, de entregas, etc.) que se adaptaban a mis necesidades familiares y personales.
	31	Interferencia	Mi dedicación a la Universidad interfiere negativamente con mi vida personal.			La Universidad ofrecía políticas de flexibilidad (de horarios, de entregas, etc.) que se adaptaban a mis necesidades familiares y personales.
	32	Responsabilidades Familiares	La Universidad me ofrece condiciones favorables para el ejercicio de mis responsabilidades familiares.	La Universidad ofrecía condiciones favorables para el ejercicio de las responsabilidades familiares.		
<b>Comentarios</b>						

Fuente: Elaboración propia.

En coherencia con la mayoría de las encuestas consultadas, se optó por una escala Likert única para todo el instrumento, con 5 opciones de respuesta. Esta decisión permitió establecer tres niveles distintos de respuestas, desplegados en dos direcciones opuestas: por un lado dos niveles extremos, uno positivo (“Muy de acuerdo”) y otro negativo (“Muy en desacuerdo”); por otro, dos niveles intermedios o moderados, uno positivo (“De acuerdo”) y otro negativo (“En desacuerdo”). Las respuestas “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” quedaron como neutras (Cornejo, 2012).

Se decidió incorporar algunas preguntas de dirección negativa pues como señala Asún (2006), los cuestionarios, especialmente aquellos que utilizan una única escala en todas sus preguntas, corren el riesgo de provocar en sus respuestas el “efecto de halo”, esto es, que la forma de responder una pregunta afecte a otras por la forma en que se formulan. Para evitar esto, existen diversas estrategias en la elaboración de la encuesta, entre las que se encuentra ir alternando la connotación o polaridad de las preguntas (por ejemplo, “Mi dedicación a la Universidad interfiere con mi vida familiar y personal” y luego “Las Universidad ofrece políticas de flexibilidad que se adaptan a mis necesidades”) para así no estimular a responder irreflexiva y apresuradamente al encuestado.

#### **2.2.4. Validación**

Luego de la construcción del instrumento, se decidió someterlo a un proceso de validación, consultando a académicos y profesionales de la Universidad con destacada experiencia en trabajo con encuestas. El proceso en general constó de dos etapas.

En una primera etapa entre Noviembre de 2013 y Enero de 2014, se realizó una solicitud de validación del diseño de la encuesta a 19 académicos/as y profesionales de la Universidad. Como resultado se recibieron 9 respuestas con comentarios y observaciones metodológicas que fueron incorporadas a la versión piloto.

La segunda etapa del proceso de validación, desarrollada entre junio y julio de 2014, consistió en el envío de una encuesta –habiendo incorporado los cambios sugeridos en la primera etapa– para pre-testeo. El cuestionario se difundió a través de correo electrónico a 45 académicos/as y profesionales, incluyendo a quienes habían participado anteriormente. Se recibieron 25 respuestas, de las cuales se aprovecharon los comentarios y observaciones sobre el instrumento que realizaron los respondientes.

Luego de todo el proceso se consolidó el cuestionario final de la Encuesta Piloto para ser enviado a toda la comunidad. Ésta mantiene el status de piloto debido a

que su aplicación pretende servir de precedente para futuros cuestionarios institucionalizados. El envío definitivo se realizó entre el 28 de julio y el 15 de agosto de 2014, mediante la plataforma en línea Survey Gizmo.

## **2.3. Metodología de análisis**

### **2.3.1. Análisis de las respuestas de escala likert**

La aplicación de estadística descriptiva permitió elaborar un perfil de los encuestados, medido a través de las preguntas de caracterización, para conocer el panorama general de los miembros de comunidad universitaria que participaron en el ejercicio. Posteriormente se procedió a analizar los resultados por dimensión y las preguntas que componen cada una de ellas, agrupando la satisfacción a partir de la suma de respuestas satisfactorias, neutras e insatisfactorias (Cornejo, 2012) con respecto a los distintos aspectos medidos. Finalmente, se elaboraron dos propuestas para calcular un índice único de satisfacción, que dé cuenta de un balance general de la Universidad. Se optó por esta modalidad en detrimento de considerar una pregunta específica como significativa, dadas las limitaciones y sesgos que pueden darse en preguntas concretas (Elliott & Shin, 2002).

### **2.3.2. Análisis de comentarios**

Con respecto a la gran cantidad de comentarios recibidos, se decidió en primer lugar, que estos serían analizados en su totalidad, en lugar de seleccionar una muestra, debido al interés expresado en recoger la opinión de toda la comunidad universitaria.

Los comentarios fueron analizados de acuerdo a los principios de *oposición y asociación* del Análisis Estructural del Discurso (Wotjak, 1979), mediante un proceso de codificación de estos en torno a temas –códigos- cargados de connotación positiva o negativa, de acuerdo a la intención contenida en cada comentario. Este ejercicio permitió establecer frecuencias (Namey, 2007) de comentarios de aprobación o desaprobación en torno a elementos coincidentes con aquellos incluidos en las preguntas de la encuesta, como también otros que emergieron de manera espontánea entre los respondientes. De esta forma se utilizó una técnica mixta de codificación (Andréu, 2001), combinando categorías basadas en las variables de la encuesta con nuevos conceptos que no se habían considerado inicialmente. Esta información fue incorporada de forma complementaria en el análisis cuantitativo de la encuesta, con el objetivo principal de ejemplificar los resultados obtenidos, mostrar relaciones de sentido o bien mostrar ciertos matices.

## 3. Resultados

### 3.1. Ficha técnica

El instrumento constó de una encuesta online enviada mediante la plataforma electrónica SurveyGizmo. El Universo constó de 53.166 correos electrónicos<sup>12</sup> facilitados por el Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad de Chile, de los cuales 48.291 pudieron ser reconocidos como correos electrónicos válidos por el sistema y, por lo tanto, enviados. La recolección de la información comenzó con el primer envío el día 28 de Julio de 2014 y culminó el día 15 de Agosto del mismo año, enviando recordatorios a quienes no contestaron la encuesta los días 30 de Julio, 3 de Agosto, 11 de Agosto y 14 de Agosto. Paralelamente, se puso a disposición de la comunidad una réplica de la misma encuesta en versión abierta, a difundir en formato viral.

#### 3.1.1. Tasa de respuesta

El total de respuestas recibidas fue de 5.769, la mayoría de las cuáles (5.642) llegó a través del envío por correo electrónico y sólo 127 a través de la versión viral. De las respuestas por correo electrónico, 5.282 fueron identificadas por la plataforma como respuestas completas. A ellas se sumaron 360 respuestas adicionales que habían quedado consignadas como respuestas parciales, esto es, al menos 1 de las 32 preguntas de Satisfacción<sup>13</sup> hubiera sido respondida.

Es necesario recordar que se trata de una encuesta voluntaria difundida a toda la comunidad académica, , por lo que no se utilizaron técnicas de muestreo, como ya se ha mencionado. De esta forma, se considera como tasa de respuesta el número de respuestas completas y parciales obtenidas (RR2 en AAPOR, 2011) con respecto a la cantidad de correos enviados.

---

<sup>12</sup> Se recibieron 3 bases de datos distintas: una de funcionarios vigentes a 30 de Junio de 2014, una de matriculados (actualizada a Junio de 2014) y otra de Titulados y Graduados (actualizada también a Junio de 2014). Cada base de datos constaba de los siguientes campos de información: RUT, nombres, estamento y correo electrónico. La base final consolidada ofrecía las siguientes opciones para el campo de Estamento: Académico, Médico, Personal de Colaboración, Honorarios, Estudiante, Egresado, Licenciado, Titulado (bachiller, especialización, magíster o doctorado), Liceo Manuel de Salas.

<sup>13</sup> La inclusión de las 127 respuestas virales en un esfuerzo por abarcar la mayor cantidad de opiniones posible, y dado el bajo impacto estadístico que tuvieron éstas, tanto en la cantidad de respuestas recibidas como en los resultados finales, se consideró bajo el riesgo de sesgo. Adicionalmente, cabe señalar que durante el desarrollo de la misma, varias integrantes de la comunidad contactaron con el Consejo de Evaluación por problemas para responder la versión enviada por correo, ante lo cual que fueron redirigidos a la versión viral.



**Tabla 14. Tasa de Respuesta**

Estamento	Correos Enviados	Respuestas Recibidas	Tasa de Respuesta
Académicos/as	6.971 <sup>14</sup>	1.829	26%
Personal	9.999 <sup>15</sup>	1.510	15%
Estudiantes	25.188	1.762	7%
Egresados/as	6.132	668	11%
<b>General</b>	<b>48.291<sup>16</sup></b>	<b>5.769</b>	<b>12%</b>

Fuente: Elaboración propia.

El estamento que tuvo mejor recepción de la encuesta fue el Académico, cuya tasa de respuesta fue del 26%, mientras que el que tuvo peor recepción fue el de los estudiantes, con un 7%. Si se considera el promedio etario, este comportamiento se condeciría con lo observado por los expertos, quienes consideran que "normalmente, los jóvenes y adolescentes tienen una predisposición menor a participar en estudios que la gente adulta" (Llauradó, 2006, p.6).

Hacer una comparación con las tasas mostradas por las universidades consultadas se dificulta pues del conjunto solo las universidades de Salamanca, Berkeley, Minnesota y Dallas entregan esta información. De estas, la tasa más alta corresponde a Berkeley con un 50%, sin embargo, debe tenerse en cuenta que ésta es aplicada cada cuatro años, solo al personal no académico. Luego sigue Salamanca con un 44% y modalidad de recolección física, seguida por Minnesota y Dallas con 36% y 23%, que sin embargo no informan la modalidad de recolección. La importancia de ésta en la tasa de respuesta es abordada por Nulty (2008), quien afirma que instrumentos aplicados cara a cara tienden a resultar en tasas sustantivamente más altas que aquellos aplicados vía online.

Es necesario hacer el alcance que para el caso de los egresados se contaba con un listado limitado de correos electrónicos, que abarcaban egresados de pregrado y postgrado desde el año 2011 en adelante.

<sup>14</sup> En el listado original, aparecían 4.890 correos electrónicos de Académicos, por lo que el resto correspondería a correos consignados como de personal a Honorarios.

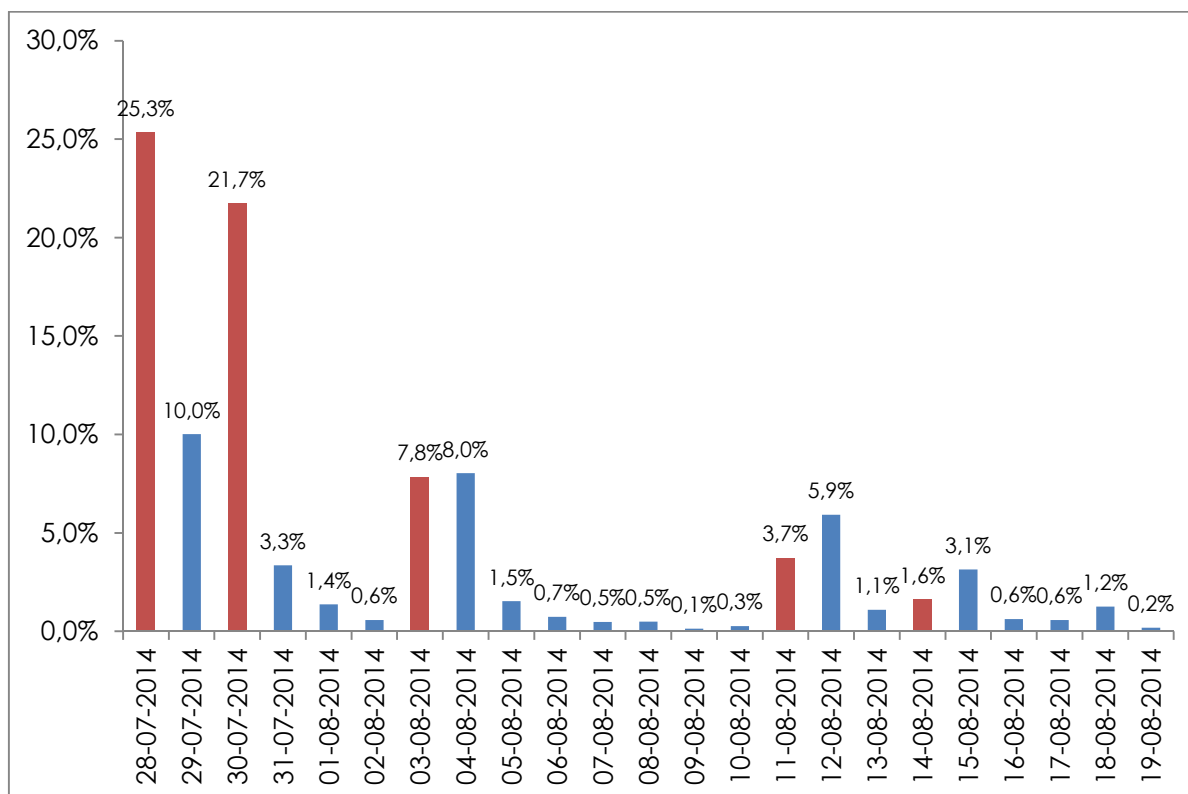
<sup>15</sup> En el listado de correos obtenido, el apartado de Personal de Colaboración contenía 8.895, por lo que el resto estaría consignado como personal a Honorarios.

<sup>16</sup> Es importante tener en cuenta que estos números difieren de los datos publicados por la Universidad en el Anuario institucional. En la edición de 2013, se informó de la existencia de 3.386 Académicos; 7.814 Personal de Colaboración; 38.938 Estudiantes de Pregrado y Postgrado; y 5.569 Graduados y Titulados (que ascienden a 15.798 entre 2011 y 2013). Es decir, el número de correos electrónicos entregados en cada uno de los dos primeros casos es superior al número de integrantes informados oficialmente, mientras que en los dos últimos casos, el número de correos entregados es inferior al de integrantes informados. Todo ello dificulta cualquier estimación de representatividad de la muestra.

### 3.1.2. Tiempo de respuesta

La mayor parte de las respuestas (25%) fueron recibidas inmediatamente después del primer envío, lo que fue decayendo a medida que se acercaba la fecha de término. Los momentos de alza coinciden con las fechas de envío de recordatorios (destacados en rojo).

**Gráfico 1. Respuestas<sup>17</sup> según fecha de recepción**



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la duración de las encuestas, la mediana fue de 10 minutos y la mayoría de las personas demoró alrededor de 7 minutos en contestarla. El promedio se eleva a más de una hora porque la plataforma online permite pausas en la duración de las encuestas, distorsionando la duración real.

**Tabla 15. Tendencia central de la duración de las encuestas**

	Tiempo de duración de la encuesta (hh:mm:ss)
<b>Promedio</b>	1:16:42
<b>Mediana</b>	0:10:14
<b>Moda</b>	0:06:49

Fuente: Elaboración propia.

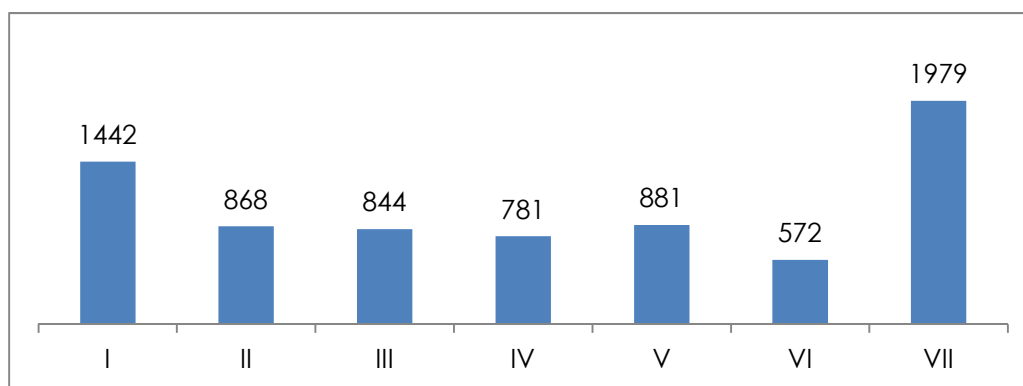
<sup>17</sup> Se muestran sólo las respuestas completas recibidas por correo electrónico.

Cabe destacar que el diseño estimaba una duración de 15 minutos para responder.

### 3.1.3. Respuestas abiertas

De forma complementaria a las respuestas de la encuesta propiamente tal, se recibió un elevado número de comentarios abiertos por cada dimensión y un apartado final donde se recogieron, de forma libre, opiniones generales que pretenden rescatar temas de alta relevancia para los respondientes.

**Gráfico 2. Comentarios abiertos por dimensión**



Fuente: Elaboración propia.

Como puede verse, la mayor parte de los comentarios se concentraron en la primera dimensión y en el último apartado, este último consagrado específicamente a la recolección de cualquier tipo de comentarios, mientras que las dimensiones intermedias –de carácter más específico– recibieron números menores aunque no escasos<sup>18</sup>.

Estos comentarios fueron vinculados inicialmente a 57 códigos, de los cuales 34 corresponden a las variables de la encuesta, elaborados en forma de pares binarios (actitudes positivas o negativas) . Otros 23 habrían emergido de los comentarios sin que se pudiera establecer una relación directa con algunas de las variables consideradas. En una próxima revisión se analizará la posibilidad de reorganizar o asociar algunos códigos.

Este proceso supuso la generación de 8.701 codificaciones, debido a que en algunos casos se estimó necesario atribuir un comentario a más de un código, al tratarse varios temas en el mismo. Más detalles respecto de este trabajo puede revisarse en el Anexo II (3.).

---

<sup>18</sup> En el análisis posterior los comentarios fueron reorganizados e incluidos en la dimensión correspondiente de acuerdo al tema tratado, independientemente del lugar en el que fueron introducidos.

### 3.2. Caracterización

Los resultados que se presentan a continuación se refieren en primer lugar a la caracterización de los respondientes de la encuesta, en torno a las variables que se incluyeron con este propósito.

El estamento con mayor presencia en las respuestas recibidas es el académico, seguido de los estudiantes, el personal de colaboración y finalmente los egresados.

**Tabla 16. Caracterización: Estamentos**

Académicos/as	Personal	Estudiantes	Egresados/as
32%	26%	30%	12%

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se observa la composición de cada estamento de acuerdo con las variables de caracterización.

**Tabla 17. Caracterización: Sexo**

	Mujeres	Hombres
<b>Académicos/as</b>	40%	60%
<b>Personal</b>	61%	39%
<b>Estudiantes</b>	52%	48%
<b>Egresados/as</b>	48%	52%
<b>General</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la composición por sexo, a nivel general se observa una paridad casi absoluta, aunque al desagregar por estamento surgen algunas diferencias. En académicos por un lado, un 60% declaró ser de sexo masculino, situación que se invierte en el personal de colaboración<sup>19</sup>.

**Tabla 18. Caracterización: Edad**

	18 a 30 años	31 a 50 años	51 a 60 años	61 o más años
<b>Académicos/as</b>	6%	53%	21%	20%
<b>Personal</b>	21%	55%	20%	4%
<b>Estudiantes</b>	95%	5%	0%	0%
<b>Egresados/as</b>	76%	22%	1%	0%
<b>General</b>	<b>46%</b>	<b>35%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>

<sup>19</sup> Pese a las diferencias en las poblaciones de referencia, advertidas anteriormente, se realizó un breve análisis de distribución por sexo y estamento a partir de los datos del Anuario institucional de 2013, que arrojaron los siguientes resultados: Académicos (34% Mujeres, 66% Hombres); Personal de Colaboración (57% Mujeres, 43% Hombres); Estudiantes (47% Mujeres, 53% Hombres); Egresados (48% Mujeres, 52% Hombres). Como puede observarse, existen diferencias entre 0% y 6% con la caracterización de los encuestados. Lamentablemente, este es el único caso en el que se pudo hacer esta aproximación con información institucional.

A nivel general la distribución etaria se muestra cargada hacia el tramo más joven, lo que se explica por la presencia de estudiantes y egresados, sobre todo considerando que estos últimos se incluyen desde el año 2011 en adelante. En los estamentos académico y personal el grupo más numeroso es el que se encuentra entre 31 y 50 años de edad, con presencia menor de los tramos mayores.

**Tabla 19. Caracterización: Región de procedencia**

	Metropolitana	Otra	No aplica
<b>Académicos/as</b>	79%	17%	4%
<b>Personal</b>	83%	16%	1%
<b>Estudiantes</b>	75%	24%	1%
<b>Egresados/as</b>	78%	21%	1%
<b>General</b>	<b>79%</b>	<b>19%</b>	<b>2%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la región de procedencia se observa una clara concentración en la región Metropolitana tanto a nivel general como al desagregar por estamentos. Los estudiantes, con un 24% son los que declaran mayor procedencia de otras regiones, la región que más se presentó entre quienes respondieron la encuesta después de la Metropolitana, es la de Valparaíso, con un 3,7% del total. La que se encuentra menos presente es la región de Aysén, que abarca sólo el 0,2% de los casos. Para mayor detalle ver Anexo II (1.).

**Tabla 20. Caracterización: Nacionalidad**

	Chilena	Otra
<b>Académicos/as</b>	95%	5%
<b>Personal</b>	99%	1%
<b>Estudiantes</b>	99%	1%
<b>Egresados/as</b>	99%	1%
<b>General</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Una situación similar ocurre con la variable nacionalidad, de manera más marcada, donde solo un 2% a nivel general declara nacionalidades distintas de la chilena. El estamento académico es el que declara mayor presencia extranjera, con un 5%. Dentro de los extranjeros, la zona regional que se encuentra más presente es Sudamérica, que integra el 54% de los extranjeros miembros de la comunidad universitaria.

**Tabla 21. Caracterización: Discapacidad**

	Sí	No
<b>Académicos/as</b>	2%	98%
<b>Personal</b>	1%	99%
<b>Estudiantes</b>	1%	99%

<b>Egresados/as</b>	0,3%	99,7%
<b>General</b>	<b>1%</b>	<b>99%</b>

Fuente: Elaboración propia.

De manera similar, solo un 1% a nivel general declara poseer alguna forma de discapacidad física. Aquí también son los académicos quienes declaran una mayor presencia con un 2%.

**Tabla 22. Caracterización: Pueblos originarios**

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>Académicos/as</b>	1%	99%
<b>Personal</b>	3%	97%
<b>Estudiantes</b>	4%	96%
<b>Egresados/as</b>	4%	96%
<b>General</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>

Fuente: Elaboración propia.

Ante la pregunta por la adscripción a pueblos originarios, se observa que un 3% a nivel general declara pertenecer a alguno, existiendo mayor presencia en estudiantes y egresados, con un 4% de afirmaciones. El pueblo originario más presente es el Mapuche, conformando el 85% de la población indígena de la Universidad.

**Tabla 23. Caracterización: Nivel socioeconómico**

	<b>Quintil I</b>	<b>Quintil II</b>	<b>Quintil III</b>	<b>Quintil IV</b>	<b>Quintil V</b>
<b>Académicos/as</b>	0%	1%	2%	8%	89%
<b>Personal</b>	1%	5%	15%	32%	48%
<b>Estudiantes</b>	10%	16%	20%	20%	35%
<b>Egresados/as</b>	3%	8%	15%	24%	50%
<b>General</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>	<b>20%</b>	<b>57%</b>

Fuente: Elaboración propia.

La composición por quintil de nivel socioeconómico muestra a nivel general, una cierta concentración en el tramo de mayores ingresos, disminuyendo gradualmente a medida en que se desciende. Si bien esta tendencia se presenta en todos los estamentos, destacan los académicos, que declaran un 89% de pertenencia al quintil V, mientras que los estudiantes declaran un 35%, con una distribución más equitativa entre el resto de los quintiles.

Finalmente, dentro de los organismos de la Universidad, la Facultad de Medicina fue la que más contestó la encuesta dentro del estamento académico (22% del total), en los otros estamentos la unidad que más respondió fue la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, participando con el 18% de las respuestas del Personal de Colaboración y Egresados, junto con el 15% de los estudiantes.

**Tabla 24. Caracterización: Organismos**

Organismo	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as	General
<b>Rectoría</b>	0%	2%	0%	0%	0%
<b>Prorectoría</b>	0%	1%	0%	0%	0%
<b>VAA</b>	1%	6%	0%	0%	2%
<b>VAEGI</b>	0%	8%	0%	0%	2%
<b>VEx</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>VID</b>	0%	1%	0%	0%	0%
<b>F Arquitectura</b>	7%	2%	6%	9%	6%
<b>F Artes</b>	5%	4%	3%	4%	4%
<b>F Ciencias</b>	5%	3%	7%	3%	5%
<b>F Cs Agronómicas</b>	4%	4%	5%	7%	4%
<b>F Cs Físicas</b>	11%	19%	15%	19%	16%
<b>F Cs Forestales</b>	2%	1%	1%	1%	1%
<b>F Cs Químicas</b>	4%	2%	5%	3%	4%
<b>F Cs Sociales</b>	5%	2%	8%	11%	6%
<b>F Cs Veterinarias</b>	2%	1%	2%	1%	2%
<b>F Derecho</b>	4%	3%	8%	10%	6%
<b>F Economía</b>	4%	7%	16%	9%	9%
<b>F Filosofía</b>	5%	3%	7%	7%	5%
<b>F Medicina</b>	22%	10%	8%	8%	13%
<b>F Odontología</b>	7%	2%	2%	1%	3%
<b>Hospital</b>	5%	11%	0%	0%	5%
<b>IBJGM</b>	0%	1%	0%	0%	0%
<b>I A Públicos</b>	1%	1%	3%	3%	2%
<b>I E Internacionales</b>	1%	0%	0%	0%	0%
<b>I Comunicación</b>	1%	1%	3%	3%	2%
<b>I Nutrición</b>	2%	2%	0%	0%	1%
<b>Bachillerato</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Manuel de Salas</b>	1%	1%	0%	0%	0%
<b>CEAC</b>	1%	1%	0%	0%	0%
<b>DEMRE</b>	0%	1%	0%	0%	0%
<b>Bachillerato</b>	0%	1%	0%	0%	0%
<b>Convenios Desempeño</b>	0%	1%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, es importante tener en mente que esta distribución corresponde a la una adscripción declarada por los encuestados, y que por las características

de la información de contacto recibida no es posible contrastarla con la situación real de la Universidad.

### **3.3. Resultados por dimensión**

En segundo lugar se presentan los resultados de las dimensiones de satisfacción propiamente tal, y finalmente, un sub-apartado concerniente a comentarios recibidos sobre la encuesta.

El análisis de las dimensiones contiene los análisis estadísticos de las preguntas, y de manera complementaria e ilustrativa, el análisis de los comentarios que corresponderían a cada una de ellas. Para esto, se incluyeron comentarios que permitieran graficar la opinión estadísticamente mayoritaria<sup>20</sup>, ahondando en algunos casos en temas específicos emergentes que fueran en la misma dirección.

Para el análisis, se privilegió el contraste entre las respuestas que expresan satisfacción y las que muestran insatisfacción. Para ello, estos valores, se agruparon, por un lado, las respuestas “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” recibidas para cada pregunta, que se identificaron como satisfactorias, y las respuestas “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo”, por otro, entendidas como insatisfactorias.

Cabe destacar que en aquellas preguntas formuladas en forma negativa, debe invertirse la interpretación de la lectura de los datos, y por lo tanto modificar los valores de manera tal que “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” se consideren como satisfactorios, y viceversa.

---

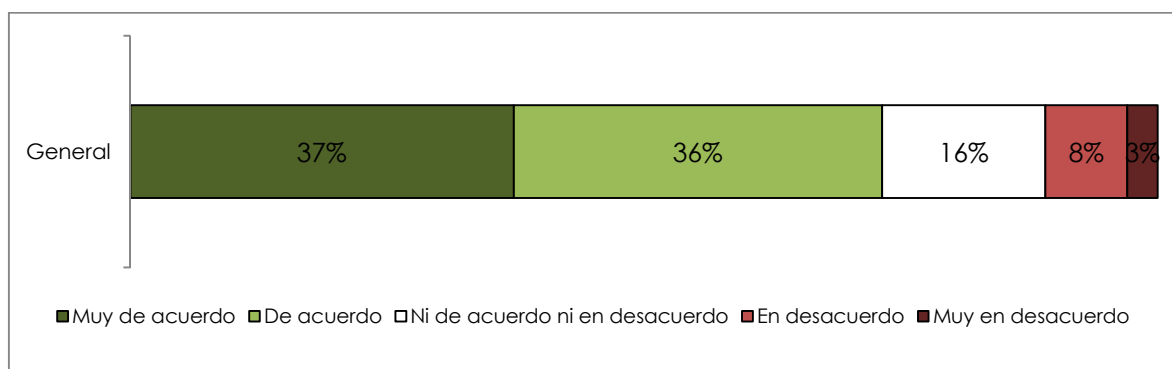
<sup>20</sup> Se decidió incluir comentarios que fueran representativos de la tendencia general de las respuestas cuantitativas, considerando que las respuestas abiertas son un complemento de las primeras. Por lo tanto los comentarios son representativos de la tendencia cuantitativa, representativo además del estamento específico pero no suponen una muestra de las tendencias de las respuestas abiertas.



### 3.3.1. Dimensión I: Percepciones generales sobre la Universidad

Como se mencionó anteriormente, la primera dimensión tiene que ver con el grado de conocimiento y/o valoración de la Misión y los Objetivos Estratégicos del PDI de la Universidad, que definen su carácter como institución, así como la satisfacción general y el orgullo que se siente de pertenecer a ésta.

**Gráfico 3. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad**



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, la Satisfacción es bastante alta (73%), la mayor de todas las dimensiones consideradas, y con una tasa baja de actitudes negativas frente a las preguntas formuladas (11%), la menor de todas. Los resultados por Estamento en esta dimensión son bastante homogéneos:

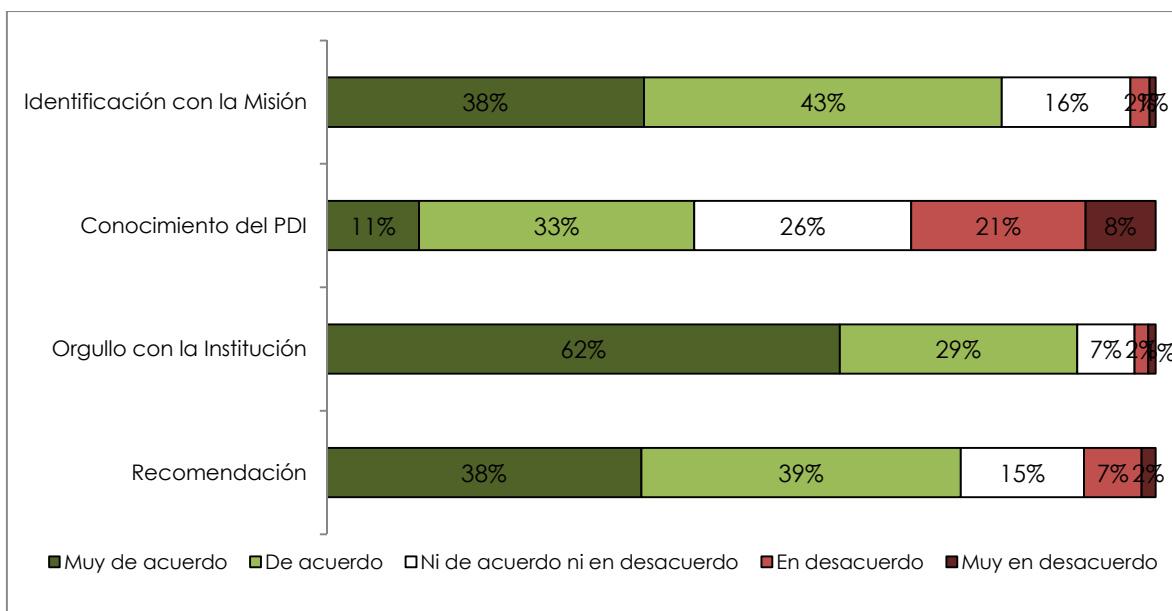
**Tabla 25. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por estamento**

Estamento	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	43%	37%	13%	6%	1%
Personal	33%	39%	19%	7%	3%
Estudiantes	35%	33%	17%	11%	5%
Egresados/as	39%	33%	14%	9%	4%

Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión se compone de cuatro preguntas, referidas a las variables de Identificación con la Misión, Conocimiento del PDI, Orgullo de la institución y Recomendación.

**Gráfico 4. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por pregunta**



Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, en la sección de comentarios abiertos se recibieron 325 comentarios relacionados con esta dimensión, de los cuales 258 corresponden a actitudes positivas.<sup>21</sup>

**Tabla 26. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, comentarios**

	Positivos	Negativos	Total
<b>Misión</b>	41	25	<b>66</b>
<b>PDI</b>	1	16	<b>17</b>
<b>Orgullo</b>	195	1	<b>196</b>
<b>Recomendación</b>	21	25	<b>46</b>
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>67</b>	<b>325</b>

Fuente: Elaboración propia.

La variable específica que más destaca es el orgullo con la institución, que presenta el porcentaje más alto de satisfacción en la encuesta (91%). En general, se asocia a la identificación con los valores institucionales de la Universidad:

“Es un orgullo trabajar en la Universidad de Chile, una universidad pública y pluralista.” (Personal, 44 años)

En la misma línea, entre los respondientes existe un alto nivel de identificación con la Misión (81%), que es ampliamente aceptada:

<sup>21</sup> Al momento de la codificación se relacionó cada comentario con una variable incluido en la encuesta (o con temas emergentes), reubicando algunos desde sus dimensiones originales.

“Me encanta la misión institucional de la Universidad y la comparto completamente” (Estudiante, 25 años).

La recomendación de la Universidad es amplia (77%), y puede relacionarse, entre otras razones, a las posibilidades de desarrollo académico:

“La recomendaría según los objetivos que uno se plantee, tal vez para fines más de investigación sería ideal” (Egresado, 27 años).

El grado de desconocimiento del PDI, la variable peor valorada de esta dimensión, con sólo un 44% de aprobación. En algunas opiniones esta situación apunta a una baja difusión del mismo:

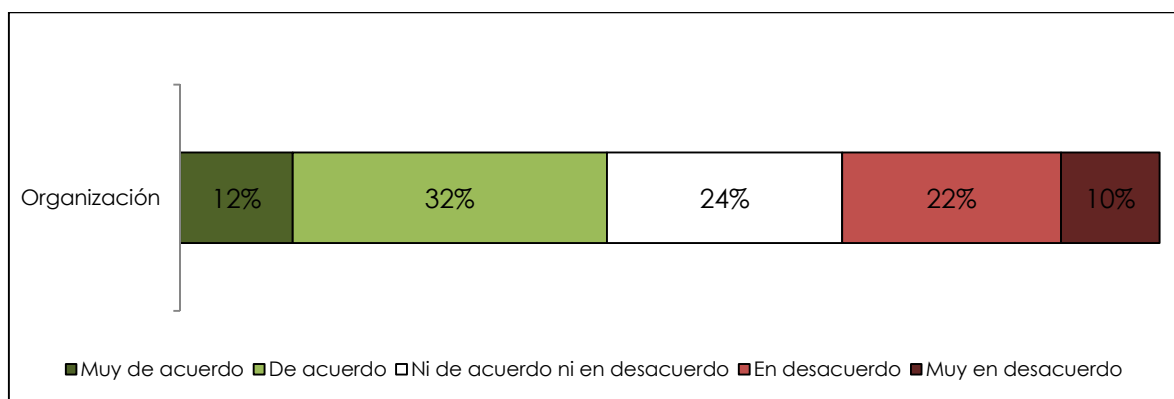
“Existe poca divulgación sobre los PDI de la Universidad, Facultades y escuelas (y no siempre coinciden con la realidad local)” (Estudiante, 26 años).

En todas las respuestas a esta dimensión se detectaron diferencias entre los estamentos, que pueden consultarse en el Anexo II (2).

### 3.3.2. Dimensión II: Organización interna

La segunda dimensión se refiere a la evaluación del funcionamiento interno de la Universidad, a la manera en que está administrada y dirigida, y a la coordinación entre sus unidades.

**Gráfico 5. Resultados: Dimensión II. Organización interna**



Fuente: Elaboración propia.

La tasa de satisfacción observada en esta dimensión es la más baja de todas las consideradas, alcanzando sólo el 44%; complementariamente, la insatisfacción es elevada (32%), la segunda tasa de rechazo más alta entre las dimensiones. Por Estamento, se observa en general una mayor aceptación de esta dimensión por parte de Estudiantes y Egresados:

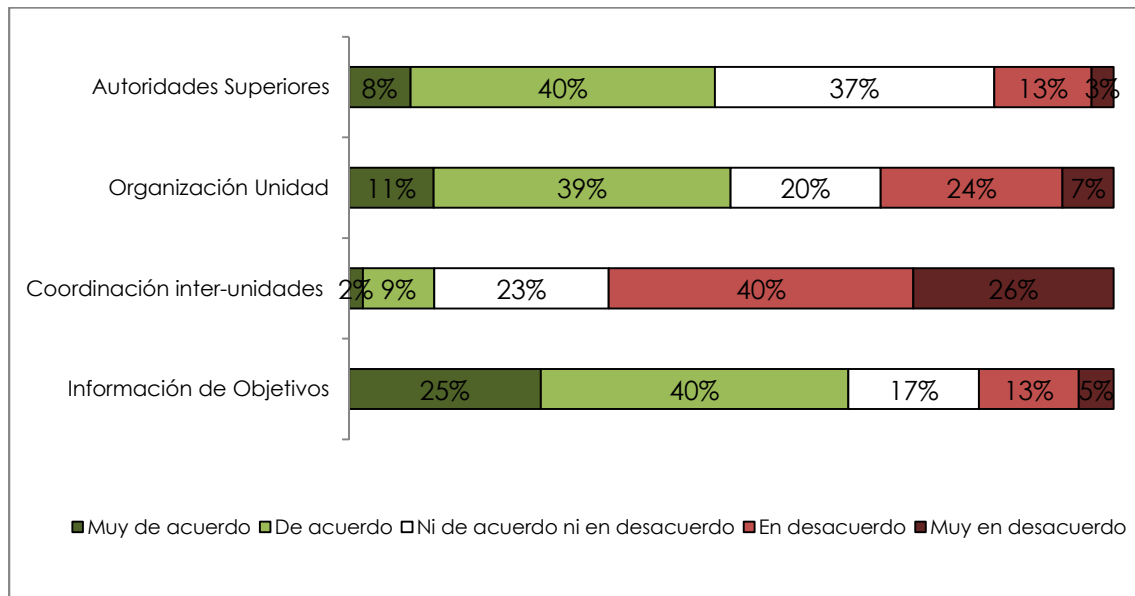
**Tabla 27. Resultados: Dimensión II. Organización Interna, por estamento**

Estamento	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	14%	34%	23%	20%	9%
Personal	15%	35%	23%	19%	7%
Estudiantes	8%	29%	26%	26%	12%
Egresados/as	8%	29%	24%	27%	12%

Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión contempló cuatro preguntas referidas a las siguientes variables: Autoridades superiores, Organización de la unidad, Coordinación de unidades e Información de objetivos

**Gráfico 6. Resultados: Dimensión II. Organización interna, por pregunta<sup>22</sup>**



Fuente: Elaboración propia.

Se recibieron un total de 764 comentarios sobre temas considerados en esta dimensión, de los cuales 701 contemplan actitudes negativas, lo que contrasta en cierta medida con los resultados generales obtenidos en la encuesta<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Se recuerda que la pregunta referida a "coordinación interunidades" fue formulada en forma negativa, por lo que, tal como se explicó, los resultados fueron invertidos en el análisis y, consecuentemente, en la presentación de los resultados. De esta manera, los resultados aquí presentados como "Muy de acuerdo" corresponden a las respuestas recibidas como "Muy en desacuerdo", y así con los demás casos.

<sup>23</sup> Como se menciona más arriba, los comentarios se asumieron como complemento de los resultados cuantitativos, por lo que esta divergencia no fue relevada en los análisis; en una futura aplicación se podría considerar la aplicación paralela de instrumentos netamente cualitativos, que podrían ser interpretados independientemente de los resultados de la encuesta cuantitativa.

**Tabla 28. Resultados: Dimensión II. Organización interna, comentarios**

	<b>Positivos</b>	<b>Negativos</b>	<b>Total</b>
<b>Autoridades superiores</b>	16	83	<b>99</b>
<b>Organización unidad</b>	12	172	<b>184</b>
<b>Coordinación</b>	2	254	<b>256</b>
<b>Información de objetivos</b>	33	192	<b>225</b>
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>701</b>	<b>764</b>

Fuente: Elaboración propia.

El tema con mayor satisfacción en la dimensión es la información sobre los objetivos del trabajo o los estudios (65%), situación relacionada por algunos respondientes con el establecimiento de normativa clara.

“Los objetivos principales de mi trabajo están claramente establecidos en la jerarquía académica a la cual pertenezco y a la cual debo postular en el futuro” (Académico, 41 años).

La satisfacción con el quehacer de las autoridades superiores y la organización de las unidades obtienen niveles similares de aprobación (48% y 50% respectivamente). En relación al primero, se destacan por ejemplo aspectos como la coherencia:

“Considero que las altas autoridades como Rector y algunos Decanos, son coherentes con el discurso” (Personal, 49).

Respecto de la organización interna, se valoran aspectos como la cooperación, entre otros:

“La unidad donde trabajo es muy organizada y siempre se destaca el valor de la participación y la calidad del trabajo, el respeto a la diversidad y el trabajo en equipo” (Académico, 44 años).

Este tema, sin embargo, muestra un mayor nivel de rechazo (30%), que podría deberse, entre otras razones, a cierta preocupación por la necesidad de modernizar y mejorar ciertos procesos administrativos:

“Hay muchas oportunidades para mejorar los procesos administrativos y formalizar estándares mínimos. Hay déficit en la capacidad de control de gestión en las unidades académicas” (Personal, 39 años).

Finalmente, la coordinación entre unidades es el tema más crítico en esta dimensión (sólo 11% de satisfacción), siendo además la peor valorada de toda la encuesta con un 66% de insatisfacción. Entre las razones, se destaca por ejemplo la competencia entre organismos, en detrimento de la cooperación:

“La coordinación con otras unidades es insuficiente, ya que se genera una especie de competencia y abusos de poderes (debiendo trabajar en equipo)” (Personal, 44 años).

Esta opinión es transversal a todos los estamentos, como puede verse en el Anexo II (2.).

De manera adicional, parece relevante incluir en este informe que si bien existe un alto grado de identificación con la misión y los valores institucionales de la Universidad, surge desde los comentarios emitidos por los encuestados una preocupación por la realización concreta del sentido público de la Universidad. Algunos ejemplos mencionan la relación con la sociedad, en términos de responsabilidad con ésta, mientras que otros hacen referencia a su quehacer interno.

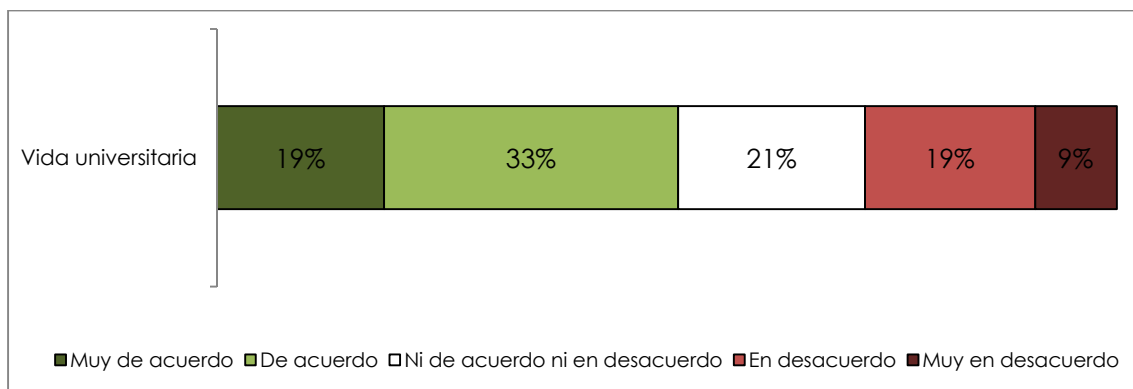
“Creo que en la práctica existe una discordancia entre la misión de la universidad en lo que se refiere al aspecto social y al responder a las necesidades del país, y su praxis propiamente tal. Desde lo curricular no se están preparando profesionales para el servicio de su pueblo, sino más bien para ser competentes en el mercado” (Estudiante, 23).

Esta opinión surge principalmente de estudiantes en primer lugar, y académicos en segundo.

### 3.3.3. Dimensión 3: Vida universitaria

La tercera dimensión pretende caracterizar el grado de integración de los respondientes con la Universidad, en cuanto a las relaciones personales que se establecen dentro de ella y a cómo se sienten valorados o respetados.

**Gráfico 7. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria**



Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión alcanza un 51% de Satisfacción. En este caso, los Estamentos con una percepción más favorables son los Académicos y el Personal de Colaboración:

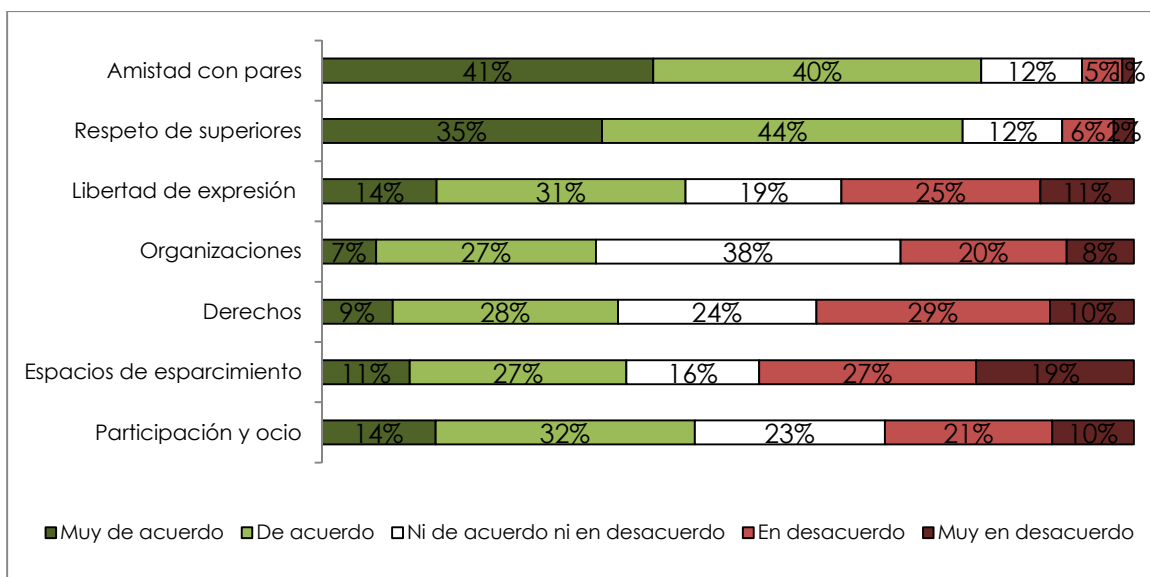
**Tabla 29. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria, por estamento**

Estamento	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	10%	22%	24%	30%	15%
Personal	11%	21%	23%	31%	15%
Estudiantes	8%	16%	18%	35%	23%
Egresados/as	5%	13%	16%	39%	28%

Fuente: Elaboración propia

La dimensión se compone de 6 preguntas vinculadas con las variables Amistad con pares, Respeto de superiores, Libertad de expresión, Organizaciones, Derechos, Espacios de esparcimiento y Socialización.

**Gráfico 8. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, por pregunta<sup>24</sup>**



Fuente: Elaboración propia.

De forma complementaria, se recibió un total de 525 comentarios sobre las variables contenidas en esta dimensión, de los cuales 453 son negativos.

**Tabla 30. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, comentarios**

	Positivos	Negativos	Total
<b>Amistad</b>	5	39	<b>44</b>
<b>Respeto</b>	13	1	<b>14</b>
<b>Libertad expresión</b>	4	15	<b>19</b>
<b>Organizaciones</b>	7	43	<b>50</b>
<b>Derechos</b>	2	64	<b>66</b>
<b>Espacios</b>	10	225	<b>235</b>
<b>Participación</b>	31	66	<b>97</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>453</b>	<b>525</b>

Fuente: Elaboración propia.

Las variables mejor valoradas son la amistad con pares (81%) y el respeto de las autoridades y superiores (79%), ambas con altos índices de satisfacción y bajo nivel de rechazo. En relación al primer aspecto, se destacan aspectos como un clima generalizado de cordialidad:

“En mi departamento hay mucha afinidad con mis compañeras y trabajamos muy bien y en equipo” (Personal, 58 años).

<sup>24</sup> Se recuerda que la pregunta referida a “libertad de expresión” fue formulada en forma negativa, por lo que, tal como se explicó, los resultados fueron invertidos en el análisis y, consecuentemente, en la presentación de los resultados. De esta manera, los resultados aquí presentados como “Muy de acuerdo” corresponden a las respuestas recibidas como “Muy en desacuerdo”, y así con los demás casos.



Sobre el respeto de los superiores, las jefaturas directas y académicos/as son destacados por construir relaciones de respeto y cordialidad:

“Me siento muy contenta en mi trabajo, (...) mis jefes son muy amables y respetuosos” (Personal, 52).

En una situación distinta, se encuentran los demás temas de esta dimensión, con algunos matices. Por un lado, existen aspectos como la libertad de expresión, la representatividad y la satisfacción con las organizaciones gremiales, y las actividades de socialización, con niveles intermedios de satisfacción, y con niveles de rechazo algo inferiores.

La libertad de expresión, por ejemplo, presenta un nivel de satisfacción de 45%, en un contexto que suele reconocerse como diverso:

“Me he sentido respetado por mis compañeros y profesores al expresar opiniones que sé que no son compartidas por todos” (Estudiante, 33 años).

Sin embargo, también existe un 36% de insatisfacción, que se agudiza entre el personal de colaboración:

“No existe libertad de opinión, lamentablemente cuando las personas dan su opinión, si es negativa, le bajarán sus calificaciones o la perjudicarán de alguna forma” (Personal, 54 años).

Niveles similares de satisfacción presentan las actividades de socialización (46%), siendo un tema específicamente importante para estudiantes y egresados:

“Las actividades universitarias que existían en mi Facultad permitían una experiencia social óptima.” (Egresada, 23 años).

La representatividad y la satisfacción con las organizaciones gremiales, si bien es el tema con menos satisfacción en esta dimensión (34%), cuenta con niveles de rechazo inferiores (29%). El personal de colaboración y los estudiantes muestran opiniones más positivas sobre este tema:

“Valido las organizaciones que representan a los trabajadores, son muy necesarias” (Personal, 58 años).

Por su parte, los académicos son el grupo más crítico en este ámbito, aludiendo a ciertos vicios en los espacios de representación:

“En muchos casos existe escasa representatividad si uno no pertenece a grupos de influencia específicos o bien cúpulas asociadas a las estructuras de poder institucional” (Académico, 34 años).

Finalmente, hay dos aspectos en los que la insatisfacción supera la satisfacción. En primer lugar, la información de derechos, con un 36% de satisfacción y un 39% de rechazo. En algunos testimonios se da cuenta de una falta de apoyo institucional más activo ante dudas sobre derechos:

“No existe claridad en cuanto a quién puede o debe dar respuestas relacionadas con mis derechos laborales como trabajador” (Personal, 35 años).

Esta situación es transversal a todos los estamentos. De todas formas, el tema peor valorado en esta dimensión son los espacios físicos de esparcimiento de la comunidad universitaria, con un 46% insatisfacción, por encima del 38% que se declara satisfecho. El rechazo está más extendido entre los académicos y el personal de colaboración:

Faltan espacios de encuentros entre los académicos, alumnos y funcionarios. (...) No existe un lugar donde podamos estar al aire libre” (Académica, 35 años).

“No existen los suficientes espacios de esparcimientos que nos permitan compartir con nuestros compañeros en otros ámbitos que no sea trabajando” (Personal, 38 años).

A pesar de que la dimensión cuenta con un buen nivel general de satisfacción, es importante agregar que se recibió una importante cantidad de comentarios relacionados con problemas en el clima o ambiente laboral experimentado por académicos y personal de colaboración.

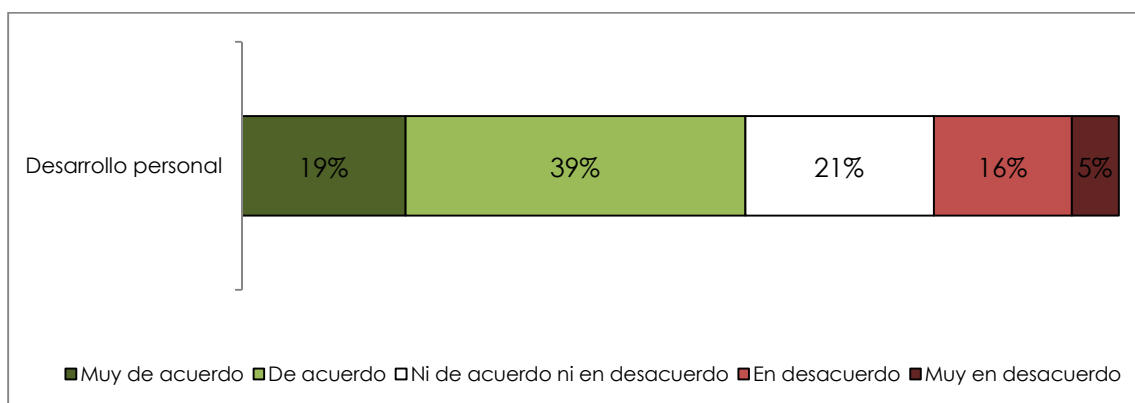
“El ambiente laboral es muy malo, pues las relaciones humanas no existen, sólo se tienen relaciones funcionales, se vive para cumplir con indicadores y si ello implica pasar por encima de los otros, no importa” (Académico, 56 años).

Un análisis detallado de este tipo de comentarios, enmarcados en los resultados obtenidos en la encuesta, sería útil para acceder a realidades diversas dentro de la Universidad, lo que podría realizarse en versiones posteriores. En el Anexo II (2.) pueden verse detalles sobre el comportamiento de los distintos grupos.

### 3.3.4. Dimensión IV: Formación y desarrollo personal

Esta dimensión se refiere a cómo los encuestados evalúan su desarrollo personal y profesional dentro de la Universidad, ya sea en el ámbito laboral o de formación. Se busca medir el grado de apoyo que sienten desde la institución como también el grado de compromiso, a través de sus labores, que entrega hacia ella.

**Gráfico 9. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal**



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción en esta dimensión alcanza el 57%, con un 21% de insatisfacción. En esta dimensión se detectan diferencias entre Estamento principalmente en los niveles intermedios, con mayores niveles de rechazo entre Estudiantes y Egresados.

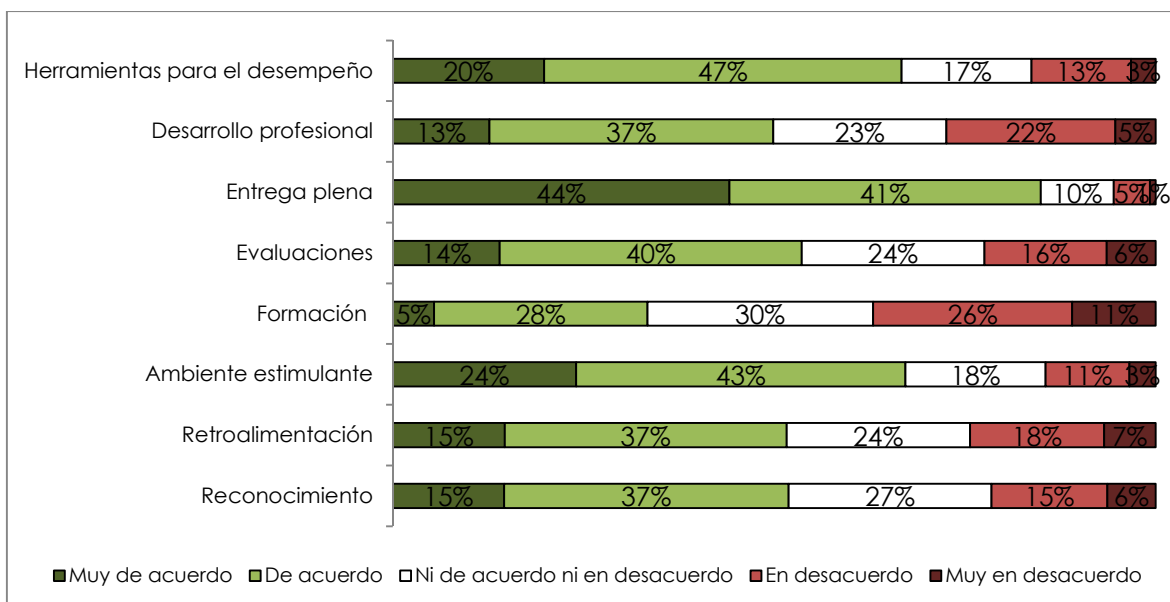
**Tabla 31. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por estamento**

Estamento	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	18%	34%	24%	19%	6%
Personal	19%	36%	22%	15%	8%
Estudiantes	18%	45%	20%	14%	4%
Egresados/as	23%	44%	17%	13%	3%

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión se descompone en ocho preguntas referidas a las siguientes variables: Herramientas, Desarrollo de la carrera, Entrega plena, Evaluaciones, Formación, Ambiente estimulante, Retroalimentación y Reconocimiento.

**Gráfico 10. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por pregunta<sup>25</sup>**



Fuente: Elaboración propia.

Para esta dimensión se recibieron 945 comentarios, y de forma similar a lo que se observa en las dos últimas, la mayor parte son negativos (748), en contraste con los resultados generales de la encuesta para esta dimensión.

**Tabla 32. Resultados: Dimensión IV. Dimensión Formación y desarrollo personal, comentarios**

	Positivos	Negativos	Total
<b>Herramientas</b>	3	32	<b>35</b>
<b>Desarrollo académico y profesional</b>	79	299	<b>378</b>
<b>Entrega plena</b>	35	37	<b>72</b>
<b>Evaluaciones</b>	2	317	<b>319</b>
<b>Formación</b>	9	3	<b>12</b>
<b>Retroalimentación</b>	41	38	<b>79</b>
<b>Ambiente estimulante</b>	9	6	<b>15</b>
<b>Reconocimiento</b>	19	16	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>748</b>	<b>945</b>

Fuente: Elaboración propia.

El aspecto sin duda mejor valorado es la entrega plena, que tiene el índice más alto de satisfacción en la dimensión (85%), situación especialmente representativa en el caso de académicos y personal de colaboración:

<sup>25</sup> Se recuerda que la pregunta referida a "formación" fue formulada en forma negativa, por lo que, tal como se explicó, los resultados fueron invertidos en el análisis y, consecuentemente, en la presentación de los resultados. De esta manera, los resultados aquí presentados como "Muy de acuerdo" corresponden a las respuestas recibidas como "Muy en desacuerdo", y así con los demás casos.

“Cumpló con los objetivos principales de mi trabajo con mucho compromiso y responsabilidad” (Académica, 70 años).

En un segundo nivel se encuentran tanto las herramientas para el desempeño como el ambiente intelectual que son entregadas por la Universidad, que cuentan con altos niveles de satisfacción (67% ambos) y bajas tasas de insatisfacción (16% y 14% respectivamente). En relación al primero de estos dos aspectos, el grupo más favorable son los egresados, como se muestra en el siguiente testimonio:

“La Universidad me entregó grandes herramientas profesionales” (Egresado, 29 años).

La alta valoración del ambiente intelectual de la Universidad se relaciona en algunos casos con la interacción entre distintos estamentos, y el aporte que realizan los académicos:

“Creo que el estímulo intelectual que la Universidad permite se consigue parcialmente por la existencia de ciertos profesores que vinculados a la academia cumplen efectivamente el rol de estimular al alumnado y además están dispuestos a generar debate” (Estudiante, 30 años).

En un tercer nivel se encuentran cuatro de los aspectos restantes, con tasas de aprobación que varían entre el 50% y el 54%, y niveles de insatisfacción entre el 22% y el 27%.

La satisfacción con los criterios de evaluación (54% de aprobación es especialmente elevada entre estudiantes y egresados:

“Mis directores de tesis eran excelentes profesionales y personas y también la mayoría de los integrantes de la comisión evaluadora” (Egresado, 52 años).

Sin embargo, el estamento académico presentó menores niveles de aceptación. Entre otros temas, se destaca una cierta inconformidad con respecto a la claridad e imparcialidad en los criterios de Calificación y Evaluación académica:

“[...] las comisiones de Calificación y Evaluación no tienen criterios definidos, no existen ni siquiera acceso a las actas por lo que todo es parcial” (Académica, 40 años).

La retroalimentación sobre el desempeño, que alcanza un 52% de satisfacción en la encuesta, es vista en ocasiones como parte de intercambios entre estamentos:

“Recibo valiosa retroalimentación de parte de mis estudiantes de pre y postgrado” (Académico, 70 años).

Como puede verse en el aspecto del reconocimiento, tema con similares niveles de satisfacción (52%), este intercambio puede darse en diversos sentidos:

“Siempre recibí mucho apoyo y reconocimiento por parte de mis docentes” (Egresado, 34 años).

La percepción sobre las condiciones para el desarrollo académico o laboral alcanza un 50% de satisfacción. Los académicos y el personal de colaboración, sin embargo, tienden a presentar valores más bajos:

“Los sistemas de incentivos económicos y de desarrollo personal, son claramente insuficientes y responden más a iniciativas locales que corporativas” (Personal, 57 años).

La formación es el punto con el nivel de satisfacción más bajo en la dimensión, única de las ocho preguntas además en el que la tasa de insatisfacción (37%) supera a la satisfacción (33%). Esta situación se relaciona en algunos casos con una desactualización de los programas, lo que pareciera tener mayor relevancia para el personal de colaboración:

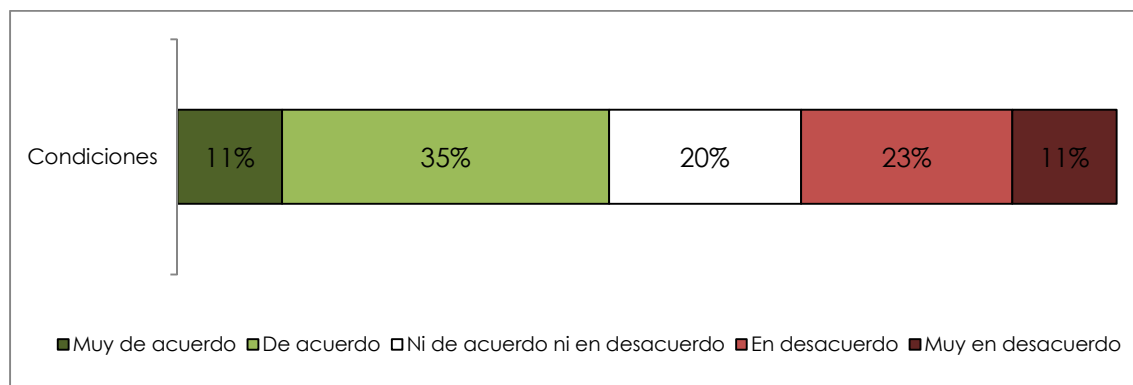
“En cuanto a las capacitaciones, creo que éstas están demasiado enfocadas en el trabajo administrativo clásico (contabilidad, secretariado) y se olvidan de los nuevos profesionales que hemos ingresado (periodistas)” (Personal, 31 años).

Información detallada sobre diferencias entre estamentos al respecto de los temas mencionados pueden verse en el Anexo II (2.).

### 3.3.5. Dimensión V: Condiciones de trabajo y estudio

Esta dimensión comprende el conjunto de condiciones materiales y subjetivas que afectan directamente el desempeño laboral o académico de los encuestados.

**Gráfico 11. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio**



Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión alcanza el mayor nivel de insatisfacción (34%), aunque presenta niveles de satisfacción (46%) levemente superiores a otras. En esta dimensión, los Académicos son el estamento con una visión más favorable:

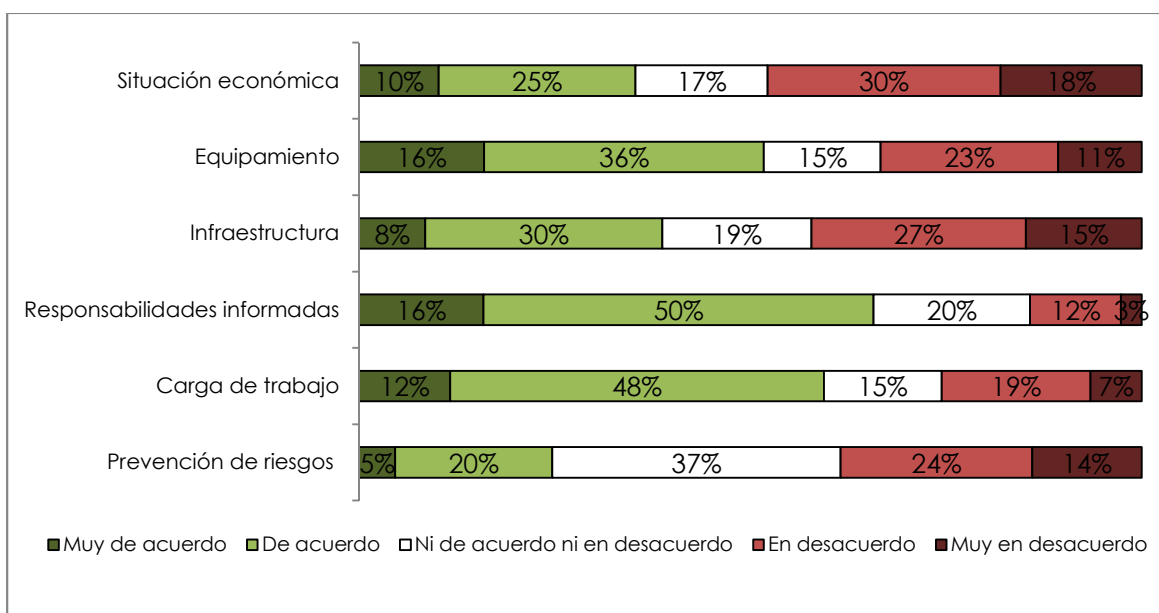
**Tabla 33. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por estamento**

Estamento	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	9%	31%	21%	26%	13%
Personal	12%	38%	20%	21%	9%
Estudiantes	13%	36%	20%	20%	11%
Egresados/as	13%	38%	20%	20%	10%

Fuente: Elaboración propia.

Seis son las preguntas que la integran, de acuerdo a las siguientes variables: Situación económica, Equipamiento, Infraestructura, Responsabilidades informadas, Carga de trabajo y Prevención de riesgos. "Responsabilidades informadas" es la variable con mayor satisfacción (66%) y "Situación económica" la que presenta mayor insatisfacción (48%).

**Gráfico 12. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por pregunta<sup>26</sup>**



Fuente: Elaboración propia.

Sobre esta dimensión se recibió un total de 1.937 comentarios, superando en gran medida a las anteriores. Si bien en las dimensiones anteriores también se observó una mayor cantidad de actitudes negativas, en ésta la proporción es aún más evidente, con solo 87 comentarios positivos.

**Tabla 34. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, comentarios**

	Positivos	Negativos	Total
<b>Situación económica</b>	14	549	<b>563</b>
<b>Equipamiento</b>	1	36	<b>37</b>
<b>Infraestructura</b>	43	585	<b>628</b>
<b>Responsabilidades</b>	3	58	<b>61</b>
<b>Carga de trabajo</b>	5	469	<b>474</b>
<b>Seguridad</b>	21	153	<b>174</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>1850</b>	<b>1937</b>

Fuente: Elaboración propia.

Las preguntas de esta dimensión pueden ordenarse de acuerdo a una escala gradual descendiente de acuerdo a la relación satisfacción-insatisfacción que muestran las respuestas. En tres casos la satisfacción supera a la insatisfacción; en otros tres se observa lo contrario, como se detalla a continuación.

<sup>26</sup> Se recuerda que la pregunta referida a "infraestructura" y "prevención de riesgos" fueron formuladas en forma negativa, por lo que, tal como se explicó, los resultados fueron invertidos en el análisis y, consecuentemente, en la presentación de los resultados. De esta manera, los resultados aquí presentados como "Muy de acuerdo" corresponden a las respuestas recibidas como "Muy en desacuerdo", y así con los demás casos.



La variable información de responsabilidades tiene el nivel más alto de satisfacción (66%):

“Las normas funciones y todo lo que requiero saber, me son comunicadas por mi jefatura directa” (Personal, 50 años).

A continuación se encuentra la percepción de la carga de trabajo, con un 59% de satisfacción, situación no exenta de matices negativos:

“Respecto a la carga de trabajo, se da por periodos concentrándose en algunos meses, con mucho trabajo bajo presión, versus otros, con carga adecuada” (Personal, 37 años).

El equipamiento y las herramientas de trabajo presentan un nivel de satisfacción algo menor (52%), aunque sigue siendo superior la percepción positiva:

“La Universidad en general sí posee el equipamiento necesarios de manera generalizada” (Estudiante, 20 años).

En el lado negativo se encuentra en primer lugar la infraestructura, tema que genera niveles de insatisfacción (42%) levemente superiores a la satisfacción (39%), percepción compartida por todos los estamentos, y que afecta aspectos como la docencia:

“La infraestructura no está pensada en las necesidades de la malla curricular” (Académico, 52 años).

Las dos variables peor consideradas por los encuestados son la prevención de riesgos y la situación económica, con balances similares en la relación satisfacción-insatisfacción. El primero de estos temas, si bien no presenta niveles superiores de insatisfacción (38%), muestra el grado de satisfacción más bajo de esta dimensión (25%). En algunos casos se hace referencia a la falta de capacitación del personal:

“En lo que respecta a prevención de riesgos, debería capacitarse a un mayor número de personas, cada taller y sala debe contar con elementos de prevención y personas que sepan operarlos y para emergencias mayores tener de planta personas con conocimientos ante un desastre mayor” (Personal, 59 años).

La situación económica es, de todas formas, el tema más crítico para todos los estamentos, con un 48% de insatisfacción, la segunda más elevada en toda la encuesta. Los académicos destacan este tema con énfasis, sobre todo en lo que respecta a la comparación de las remuneraciones con otras instituciones similares.

“Las remuneraciones están muy debajo del mercado, me han ofrecido varias veces cargos en otras universidades con mucha mejor renta” (Académica, 32 años).

Dentro de la dimensión de condiciones de trabajo y estudio, surge desde los respondientes una preocupación por temas que no habían sido considerados en las preguntas, pero que se mencionaron en las secciones de comentarios, de forma espontánea. El primer tema tiene relación con una percepción de desigualdad en la distribución de recursos entre las unidades y facultades de la Universidad.

“La Universidad funciona como una sumatoria no coordinada de unidades académicas, inequitativas y desiguales” (Académica, 47 años).

El estamento que más menciones hizo de este tema es el académico, aunque tiende a estar generalizado entre el resto.

El segundo tópico que surge desde los comentarios demuestra preocupación y descontento entre académicos y el personal sobre la situación contractual de ambos estamentos como funcionarios de la Universidad.

“El problema de ingresar a trabajar a la universidad consiste en que los contratos son casi eternamente a honorarios” (Personal, 54).

A pesar de esto, se recibió una importante cantidad de comentarios, relativos a una opinión compartida –aunque más generalizada entre el personal de colaboración- sobre que la Universidad es un buen lugar para trabajar y estudiar, más allá de que pueda presentar problemas en ciertos aspectos.

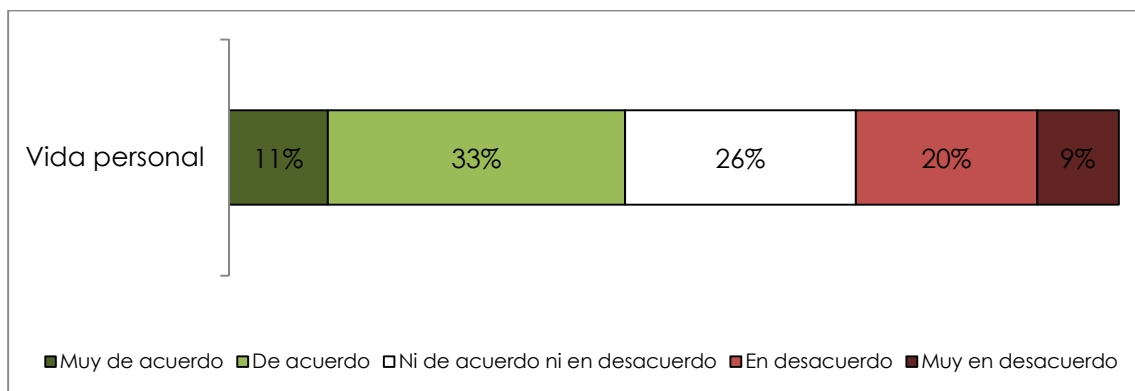
“Trabajar en la Chile es un privilegio y por sobre las críticas que pueda hacer del sistema, sólo puedo decir que estoy feliz de trabajar aquí, específicamente en mi departamento” (Personal, 47).

Esta dimensión permite ver matices en la percepción que tienen los distintos estamentos y grupos que componen la comunidad universitaria, los que pueden consultarse en el Anexo II (2.).

### 3.3.6. Dimensión VI: Familia y vida personal

Finalmente, la última dimensión busca medir el nivel de compatibilidad entre el desempeño en las labores exigidas por la Universidad y el desarrollo sano de la vida familiar y personal de sus miembros.

**Gráfico 13. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal**



Fuente: Elaboración propia.

La satisfacción con esta dimensión alcanza el 45%, frente a un 30% de insatisfechos. En este apartado, Egresados y especialmente Estudiantes son los dos estamentos que se muestran más proclives a las afirmaciones formuladas:

**Tabla 35. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por estamento**

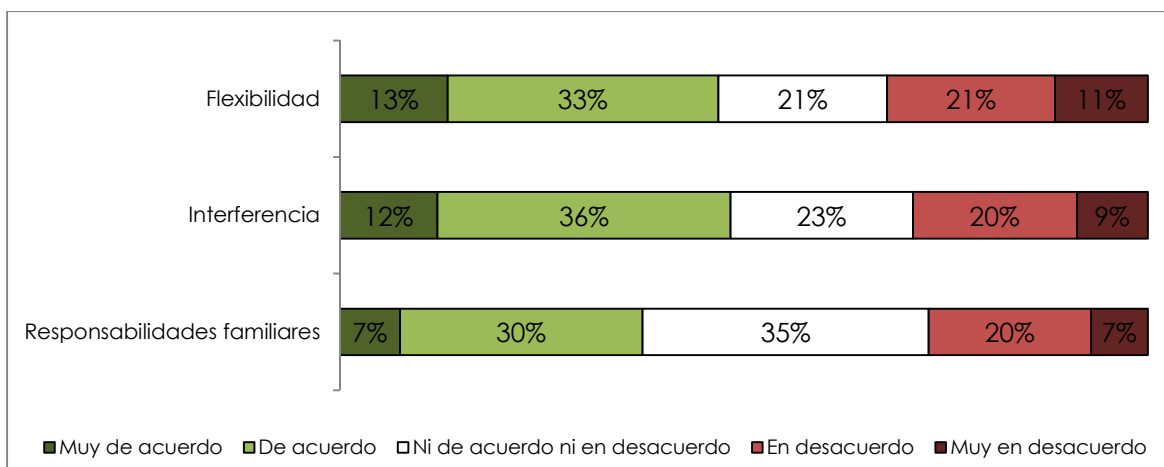
Estamento	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	15%	38%	26%	16%	5%
Personal	14%	41%	26%	14%	5%
Estudiantes	5%	23%	26%	30%	16%
Egresados/as <sup>27</sup>	9%	32%	21%	26%	13%

Fuente: Elaboración propia.

Está compuesta por tres preguntas referidas a: Flexibilidad, Interferencia y Responsabilidades familiares.

<sup>27</sup> Cabe destacar que la plataforma no arrojó correctamente los resultados para los egresados para la última pregunta, situación que se está revisando a fin de poder incorporarlos al análisis. De esta forma, los resultados aquí presentados no presentan información de egresados en la pregunta 32.

**Gráfico 14. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por pregunta<sup>28</sup>**



Fuente: Elaboración propia.

Para la dimensión de Familia y Vida personal se recibió un total de 509 comentarios, de los cuales 360 son negativos, lo que vuelve a contrastar con la tendencia mostrada por los resultados de la encuesta.

**Tabla 36. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, comentarios**

	Positivos	Negativos	Total
<b>Flexibilidad</b>	79	125	<b>204</b>
<b>Vida familiar y personal<sup>29</sup></b>	49	82	<b>131</b>
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>360</b>	<b>509</b>

Fuente: Elaboración propia.

La interferencia entre las funciones universitarias y la vida personal o familiar presenta la percepción más positiva (48%), con niveles relativamente bajos de rechazo. Esta situación favorable es reportada especialmente por el personal de colaboración:

“La Universidad no interfiere en lo absoluto con respecto a la vida familiar, ya que contamos con días administrativos para solucionar problemas personales o familiares” (Personal, 59 años).

En la misma línea, la percepción sobre las políticas de flexibilidad muestra valores similares, especialmente entre los académicos:

<sup>28</sup> Se recuerda que la pregunta referida a “interferencia” fue formulada en forma negativa, por lo que, tal como se explicó, los resultados fueron invertidos en el análisis y, consecuentemente, en la presentación de los resultados. De esta manera, los resultados aquí presentados como “Muy de acuerdo” corresponden a las respuestas recibidas como “Muy en desacuerdo”, y así con los demás casos.

<sup>29</sup> El nivel de especificidad de los comentarios emitidos no permiten atribuirlos con certeza a una de las dos últimas preguntas (Interferencia y Responsabilidades familiares). Por esta razón se decidió fusionarlos en un mismo tema: Vida familiar y personal.

“La universidad me permite cierta flexibilidad para hacer mi vida familiar. Es uno de sus mejores aportes” (Académica, 68 años).

Sin embargo, casos especiales como provenir de regiones en el caso de estudiantes, el estamento más reactivo a esta pregunta, presentan un obstáculo para lograr un sano equilibrio:

“Es difícil tener una vida familiar con la carga académica, más difícil aun si uno es de regiones” (Egresada, 23 años).

Finalmente, las condiciones para el ejercicio de responsabilidades familiares presentan valores más negativos, que en algunos casos se vinculan a las limitaciones que presentan todavía las políticas de género en el país:

“Solo para mujeres, obligados por las leyes de pre y post natal” (Académico, 30 años).

En los Anexos pueden encontrarse los resultados con distintos niveles de desagregación de los aquí presentados.

### 3.3.7. Temas emergentes

Como se ha mencionado anteriormente, además de los comentarios elaborados a partir de las preguntas y los temas contenidos en la encuesta, se recibió una gran cantidad de opiniones sobre variables que no se habían considerado.

En términos positivos se valora generalizadamente que la Universidad es en términos integrales un buen lugar para estudiar y trabajar. En segundo lugar se muestra una apreciación por los valores institucionales de la casa de estudios, así como también por su calidad académica y el clima interno.

**Tabla 37. Codificaciones (N) emergentes positivas, por código**

	<b>Total</b>
Buen lugar de trabajo y estudio	116
Valores institucionales	89
Calidad académica	64
Clima laboral y de estudio	60
Liderazgo y competitividad externa	44
Compromiso	38
Prácticas de empleo	20
Libertad	18
Docencia	15
Avances y mejoras	5
Gobierno y democracia interna	5
Funciones universitarias	4
Carrera académica y funcionaria	2
Gestión, administración y organización interna	2
Sobre la encuesta	319 <sup>30</sup>
<b>Total</b>	<b>801</b>

Fuente: Elaboración propia.

En términos negativos se repite la tendencia de mayor número de comentarios con actitudes desfavorables, correspondiendo a casi tres veces la cantidad de codificaciones positivas.

El tema mencionado con más frecuencia es la falta de igualdad y equidad entre las distintas unidades en la Universidad. Este código abarca una cantidad diversa de sub-temas, desde diferencias entre las remuneraciones, la infraestructura y equipamiento, las oportunidades de desarrollo e incluso las actividades de esparcimiento y clima laboral.

---

<sup>30</sup> Los comentarios realizados sobre el instrumento (positivos y negativos) serán analizados en forma separada en un apartado posterior.

El segundo lugar corresponde a expresiones de descontento con respecto a la situación contractual en la Universidad. Este tipo de comentarios evidencian personal académico y de colaboración que permanece años con convenios a honorarios, lo que deriva en una percepción de inseguridad laboral y falta de compromiso desde la Universidad como empleador.

**Tabla 38. Codificaciones (N) emergentes negativas, por código**

	<b>Total</b>
Igualdad y equidad	274
Contrato	258
Clima laboral y de estudio	221
Valores institucionales	216
Prácticas de empleo	189
Gestión universitaria	187
Docencia	173
Funciones universitarias	146
Gobierno y democracia interna	80
Calidad académica	53
Financiamiento y rol del estado	42
Liderazgo y competitividad externa	36
Politización	34
Proceso de titulación	32
Competitividad interna e individualismo	25
Movilizaciones estudiantiles	21
Autocomplacencia de la Universidad	14
Sobre la encuesta	266
<b>Total</b>	<b>2267</b>

Fuente: Elaboración propia.

También se da cuenta de un cierto grado de contradicción en la percepción del clima laboral y de estudio y los valores institucionales, lo que sustenta la idea de la existencia de realidades diametralmente diversas dentro de la Universidad, situaciones que deberían ser exploradas con mayor profundidad en ocasiones futuras<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> En el Anexo II pueden observarse las tablas de frecuencia de comentarios desagregadas por estamento y unidad.

### 3.4. Índice de Satisfacción General

A continuación se presentan dos alternativas de construcción de un Índice de Satisfacción General con la Universidad de Chile, a fin de cumplir con el compromiso adquirido en el desarrollo del *Sistema Integrado de Indicadores Ejecutivos para la Gestión Universitaria* [Estudio Técnico N°19]. Ambas alternativas están avaladas en la literatura (Cornejo, 2012; Fernández y Paravic, 2003). En cualquier caso, más allá de la opción que se escoja, resulta relevante la observación de variaciones a raíz de la medición periódica

Además, una vez construido el Índice de Satisfacción General deberá ser validado mediante metodologías de contraste, comparando los resultados con otras variables relevantes o controlando según las características de los sujetos que quedan clasificados en cada punto de corte, entre otros tipos de pruebas pendientes de realizar.

#### 3.4.1. Neto vs Escala

##### Neto

La primera propuesta consiste en calcular la diferencia entre las respuestas que expresan satisfacción y las que generan insatisfacción, según las agrupaciones realizadas en el apartado anterior, a fin de obtener un valor único para cada una de las preguntas.

Ilustración 1. Neto de Satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

El resultado de restar las respuestas que muestran insatisfacción de las que expresan satisfacción es el neto de satisfacción.

Si se aplica este método a los resultados obtenidos en la encuesta, como puede observarse, el tema o variable mejor valorada es el orgullo con la institución, que alcanza un valor neto de 88%; en el extremo opuesto se encuentra la



coordinación inter-unidades, con un neto negativo de -55%, lo que implica que el número de respuestas que expresan insatisfacción supera con creces el de aquellos respondientes que se muestran satisfechos:

**Tabla 39. Neto de Satisfacción por Variable**

DIMENSIÓN		VARIABLE		Neto
I	Percepciones generales sobre la Universidad	1	Identificación con la Misión	78%
		2	Conocimiento del PDI	15%
		3	Orgullo con la Institución	88%
		4	Recomendación	68%
II	Organización interna	5	Autoridades Superiores	32%
		6	Organización Unidad	19%
		7	Coordinación inter-unidades	-55%
		8	Información de Objetivos	48%
III	Vida universitaria	9	Amistad con pares	75%
		10	Respeto de superiores	70%
		11	Libertad de expresión	9%
		12	Organizaciones	5%
		13	Derechos	-3%
		14	Espacios de esparcimiento	-9%
		15	Socialización	15%
IV	Formación y desarrollo personal	16	Herramientas para el desempeño	50%
		17	Desarrollo profesional	22%
		18	Entrega plena	79%
		19	Evaluaciones	31%
		20	Formación	-4%
		21	Ambiente estimulante	53%
		22	Retroalimentación	27%
		23	Reconocimiento	30%
V	Condiciones de trabajo y estudio	24	Situación económica	-12%
		25	Equipamiento	18%
		26	Infraestructura	-3%
		27	Responsabilidades informadas	52%
		28	Carga de trabajo	34%
		29	Prevención de riesgos	-14%
VI	Familia y vida personal	30	Flexibilidad	15%
		31	Interferencia	19%
		32	Responsabilidades familiares	10%

Fuente: Elaboración Propia

La ventaja que tiene este método es que es simple y resulta fácil de exponer, como se puede observar en la sección de resultados; por el contrario, entre sus desventajas se encuentra el hecho de que se pierde el matiz que ofrece diferenciar las respuestas extremas ("Muy de acuerdo" y "Muy en desacuerdo") de aquellas más moderadas ("De acuerdo" y "En desacuerdo"), y que se hace caso omiso del nivel intermedio ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo").

### Escala

La segunda opción consiste en asignar un valor numérico a cada una de las respuestas obtenida en la escala Likert considerada, con valores que van desde 1 (equivalente a "Muy en desacuerdo") hasta 5 ("Muy de acuerdo"). Nuevamente estos valores se invierten para preguntas formuladas en forma negativa.

Ilustración 2. Escala de Satisfacción



Fuente: Elaboración Propia.

De esta operación se obtiene un valor promedio por pregunta, que oscila entre el 1 y el 5, como puede observarse en la siguiente tabla con el valor obtenido en cada pregunta:

**Tabla 40. Escala de Satisfacción por Variable**

DIMENSIÓN		VARIABLE		Escala
I	Percepciones generales sobre la Universidad	1	Identificación con la Misión	4,16
		2	Conocimiento del PDI	3,18
		3	Orgullo con la Institución	4,49
		4	Recomendación	4,04
II	Organización interna	5	Autoridades Superiores	3,37
		6	Organización Unidad	3,24
		7	Coordinación inter-unidades	2,21
		8	Información de Objetivos	3,68
III	Vida universitaria	9	Amistad con pares	4,14
		10	Respeto de superiores	4,02
		11	Libertad de expresión	3,11
		12	Organizaciones	3,03
		13	Derechos	2,96
		14	Espacios de esparcimiento	2,83
		15	Socialización	3,19
IV	Formación y desarrollo personal	16	Herramientas para el desempeño	3,67
		17	Desarrollo profesional	3,30
		18	Entrega plena	4,23
		19	Evaluaciones	3,39
		20	Formación	2,91
		21	Ambiente estimulante	3,73
		22	Retroalimentación	3,35
		23	Reconocimiento	3,39
V	Condiciones de trabajo y estudio	24	Situación económica	2,80
		25	Equipamiento	3,24
		26	Infraestructura	2,90
		27	Responsabilidades informadas	3,65
		28	Carga de trabajo	3,39
		29	Prevención de riesgos	2,77
VI	Familia y vida personal	30	Flexibilidad	3,16
		31	Interferencia	3,23
		32	Responsabilidades familiares	3,11

Fuente: Elaboración Propia

Mediante este método, nuevamente la variable que genera mayor satisfacción es el orgullo con la Institución, con 4,49 puntos, y la peor valorada la coordinación inter-unidades, con 2,21 puntos. Al situarse por debajo del 3, valor intermedio, se estaría dando cuenta de que la insatisfacción supera a la satisfacción.

Sin embargo, pueden apreciarse algunas diferencias tanto en el orden como en los intervalos entre respuestas, debido al efecto de considerar en forma distintas las respuestas extremas de las moderadas, unas de las ventajas de este sistema, y otorga además un valor a las respuestas intermedias<sup>32</sup>. Por el contrario, este procedimiento es más difícil de mostrar en forma simple.

### 3.4.2. Índice

Ambos sistemas permiten la generación de un valor único o índice, ya sea por dimensión o para el total de la encuesta.

#### Dimensiones

En primer lugar, para calcular el valor único por dimensión, el procedimiento más adecuado es promediar el valor relativo obtenido en cada pregunta<sup>33</sup>.

De esta forma, al aplicar la fórmula indicada a cada una de las dimensiones, podemos observar que la que tiene mayor nivel de satisfacción es la de percepciones generales de la Universidad, con un 62%, y la que es peor evaluada es la organización interna, con apenas un 11%.

**Tabla 41. Neto de Satisfacción Promedio, por Dimensión**

DIMENSIÓN		Neto
I	Percepciones Generales de la Universidad	62%
II	Organización Interna	11%
III	Vida universitaria	23%
IV	Formación y Desarrollo personal	36%
V	Condiciones de trabajo y estudio	12%
VI	Familia y Vida personal	15%

Fuente: Elaboración Propia

Al igual que el índice anterior, la Escala de Satisfacción puede usarse para calcular las dimensiones, utilizando el promedio de las preguntas que la comprenden.

<sup>32</sup> La eventual sobre representación las respuestas intermedias ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo") que este sistema podría suponer debiera controlarse debido al hecho de que las preguntas no eran de respuesta obligatorio, situación que de todas formas no siempre es conocida por los respondientes.

<sup>33</sup> Como alternativa a este procedimiento podría considerarse la sumatoria de todas las respuestas obtenidas en la dimensión, independiente de la pregunta. Este procedimiento implica dar mayor preponderancia a preguntas con mayor tasa de respuesta.

**Tabla 42. Escala de Satisfacción Promedio, por Dimensión**

	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Escala</b>
<b>I</b>	Percepciones Generales de la Universidad	3,97
<b>II</b>	Organización Interna	3,13
<b>III</b>	Vida universitaria	3,33
<b>IV</b>	Formación y Desarrollo personal	3,50
<b>V</b>	Condiciones de trabajo y estudio	3,12
<b>VI</b>	Familia y Vida personal	3,17

Fuente: Elaboración Propia

Nuevamente, mediante este método la dimensión de percepciones es la mejor valorada, con 3,97 puntos. Contrariamente al caso anterior, sin embargo, la aplicación de este sistema implica una modificación en la dimensión peor valorada, que pasan a ser las condiciones de trabajo y estudio, con 3,12 puntos.

### **Total**

Finalmente, para llegar a un valor único para toda la encuesta, que permita contar con un Índice de Satisfacción General con la Universidad, se puede optar por tres metodologías:

- 1) la sumatoria de todas las respuestas obtenidas en cada nivel de la escala, independientemente de la pregunta o dimensión correspondiente;
- 2) promediar los valores obtenidos por pregunta; o
- 3) promediar los valores obtenidos por dimensión.

Cada uno de los métodos tiene ventajas e inconvenientes, algunos de los cuales ya han sido analizados en el caso del cálculo del valor por dimensión. En este informe se privilegió el tercer caso, el promedio a partir de los valores de cada dimensión. De esta manera, se privilegian éstas evitando los sesgos que puedan generar una mayor o menor tasa de respuesta en alguna pregunta o el mayor o menor número de preguntas por dimensión. Además, amparados en los antecedentes empíricos analizados, se consideró que las dimensiones son conceptos más estables que las variables con las que se identifican las distintas preguntas, por lo que pareció apropiado relevarlas. Adicionalmente, este sistema introduce mayores niveles de flexibilidad para eventuales futuras aplicaciones de la encuesta, en la que resulta más probable que se introduzcan nuevas preguntas en una u otra dimensión a que se modifiquen las dimensiones definidas.

De esta forma, el Índice de Satisfacción General resultante es de un 27% si se calcula mediante el procedimiento de netos, o un 3,37, si se adopta la metodología de escala. Ambos valores nos indican que la satisfacción en la

universidad está ligeramente sobre el nivel “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” que es considerado como neutro en este estudio.

### **3.5. Síntesis de Análisis**

Finalmente, cabe destacar que estos mismos procedimientos pueden aplicarse en forma desagregada, lo que permite un análisis más detallado de los resultados generales obtenidos.

De esta forma, si se analiza por estamento, se observa que los egresados presentan el mayor índice de satisfacción. Por sexo, los hombres se declaran más satisfechos que las mujeres. Por segmento etario, el más conforme es aquel que agrupa a las personas entre 51 a 60 años. Del mismo modo, aquellas personas que están vinculadas a la universidad desde antes de 1990 son las más satisfechas.

Dentro del análisis cuantitativo, se puede destacar que las dimensiones mejor valoradas serían aquellas relacionadas con el ámbito que podríamos denominar espiritual, mientras que las que tienen un mayor grado de insatisfacción son las vinculadas al ámbito material. Con esto, se confirma la tendencia observada en otras encuestas de satisfacción (Galaz, 2002; Ssesanga, 2005; Padilla, 2008), en las que se reporta que las variables relacionadas con los aspectos económicos y de gestión son los peor evaluados.

Estos resultados son similares independiente del índice que se considere (neto o escala). Para mayor detalle, pueden consultarse el Anexo II (2.), en los que se presentan diferentes desagregaciones de los datos obtenidos y analizados.

## 4. Sobre la Encuesta

Adicionalmente, se hizo un análisis específico sobre los comentarios que de forma espontánea se refirieron a la propia encuesta, como parte del proceso de autoevaluación del proyecto. De un total de 584 comentarios, un 55% fueron positivos, centrándose principalmente en la aprobación de la iniciativa en primer lugar; en las expectativas de que los resultados se transformen en cambios concretos en segundo; y en la apreciación del instrumento como una oportunidad poco común de expresar opiniones y valoraciones sobre la Universidad, en tercero.

**Tabla 43. Codificaciones (N) positivas sobre la encuesta, por código**

	<b>Total</b>
Buena iniciativa	90
Generación de cambios	74
Oportunidad de expresión	73
Buena encuesta	49
Resultados	21
Sugerencias	9
Institucionalización	7
<b>Total</b>	<b>323</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los comentarios negativos que se recibieron, levemente menores en cantidad (45%) que los positivos, muestran en primer lugar desacuerdos con respecto a la formulación de la encuesta; en segundo lugar expresan incomodidad ante las preguntas que fueron redactadas en términos negativos; y en tercer lugar están referidos a que el instrumento sería insuficiente para recoger información adecuada sobre las realidades particulares de cada una de las unidades o facultades.

**Tabla 44. Codificaciones (N) negativas sobre la encuesta, por código**

	<b>Total</b>
Formulación	78
Preguntas en negativo	50
Generalidad	45
Variables no consideradas	41
Aplicabilidad	32
Generación de cambios	10
Desconfianza	5
<b>Total</b>	<b>261</b>

Fuente: Elaboración propia.

Estos comentarios son especialmente relevantes para el Consejo de Evaluación y para toda la institución, en especial si se pretende seguir realizando este tipo de encuestas. Ante ello, se reforzará la revisión por parte de expertos de los principales aspectos metodológicos mencionados negativamente en los comentarios. Adicionalmente, se considerará la posibilidad de incorporar metodologías complementarias, siempre que se cuente con el correspondiente aporte financiero y humano, como preguntas por campus u organismos, elaboradas en conjunto con los actores relevantes; modalidad complementaria de encuesta en persona; o grupos focales por campus, organismos, estamento y jerarquía/escalafón/grado, entre otras alternativas. Estas medidas podrían ayudar a superar un eventual error de cobertura por mayor o menor accesibilidad informática de acuerdo a criterios socio-demográficos (Llauradó, 2006). En el caso de los estudiantes especialmente, se revisará la coordinación con otros tipos de encuestas, como la evaluación docente, o el uso de plataformas más extendidas, a fin de elevar la tasa de respuesta. Por último, se complejizarán los análisis mediante la determinación de interrelaciones entre las distintas preguntas y dimensiones, con la idea de identificar aquellas de mayor carácter predictivo.

La formulación negativa de las preguntas se encuentra suficientemente avalada por la literatura, como se mencionó al principio, por lo que en caso de seguir aplicándose un solo tipo de escala en las respuestas, se seguirá usando este mecanismo. De todas formas, se revisará la posibilidad de modificar la redacción específica y la oportunidad de modificar qué preguntas son formuladas en forma negativa, para testear si esta formulación produjo un efecto de sesgo que podría haber pasado desapercibido.

Finalmente, se difundirán a la comunidad los resultados obtenidos en forma completa pero sencilla (ver Anexo I) para "cerrar el círculo" (Rogelberg, 2006, p.920) y contribuir además a mayores tasas de participación en experiencias futuras. De manera más importante, se realizarán las gestiones pertinentes para transmitir adecuadamente a las autoridades competentes la importancia de este tipo de iniciativas, a fin de institucionalizarlas. Muy especialmente se enfatizará la necesidad de tener en cuenta las opiniones aquí vertidas para la definición de políticas de desarrollo institucional, apuntando hacia un proceso de toma de decisiones sobre la base de evidencia verificable.



## 5. Conclusión

Para concluir, es importante en primer lugar destacar que la realización de la Encuesta de Satisfacción General es una iniciativa piloto en la Universidad de Chile, llevada a cabo exclusivamente por el Consejo de Evaluación. Debido a esto, son los aspectos generales y de carácter metodológico aquellos que se quieren destacar, más allá de los resultados mismos del análisis de la información recogida.

Así, el principal logro es el ejercicio mismo de levantar información sobre la satisfacción de toda la comunidad universitaria con la institución, iniciativa pionera en la aplicación de un mismo instrumento a todos los estamentos, lo que permite una comparabilidad sin precedentes.

Recoger este tipo de información entrega un mensaje importante a la comunidad con respecto a la preocupación que la Universidad tiene por las opiniones de sus miembros, así como también sobre un impulso de auto-perfeccionamiento desde la misma, al tomar acciones concretas para mejorar los aspectos más críticos. Esta idea se ve avalada con fuerza si se considera el gran número de respuestas totales recibidas y el interés expresado en los comentarios de agradecimiento por la posibilidad de expresión y las expectativas de cambio.

En ese sentido, la información estadística presentada reafirma la importancia de mantener en el tiempo una Encuesta de Satisfacción General que mejore sus fórmulas de muestreo, de manera tal que aumente la validez científica de la encuesta, a la vez que su carácter predictivo. Pues si se cuenta con los recursos necesarios para poder llegar de forma más directa y en terreno a todos los estamentos de la Universidad, especialmente a estudiantes y egresados, atendiendo de mejor forma las necesidades y perspectivas de estos últimos, ya que pueden entregar información y percepciones inéditas en cuanto a materia de satisfacción respecta.

Esto no solo tiene beneficios en el bienestar subjetivo de académicos, personal de colaboración y estudiantes, sino que también tiene el potencial de incrementar la calidad de todas las funciones universitarias, como mencionan algunos autores.

La elaboración del Índice de Satisfacción General, por otro lado, representa una propuesta metodológica también pionera, que se pone a disposición de las autoridades correspondientes para ser incorporada como un importante indicador de desempeño interno en la Universidad.

Esta propuesta, así como el instrumento de recolección, debe ser sometida a importantes mejoras que han salido a relucir luego de la primera aplicación.

Muchas de las limitaciones que se han enumerado podrían ser resueltas con una institucionalización de la iniciativa y como consecuencia de esto, una importante dedicación de recursos que permitan darle un lugar privilegiado en la mirada que la Universidad hace de sí misma, así como en la relación con toda su comunidad.

## Bibliografía

- Aldridge, S. y Rowley, J. (1998), "Measuring customer satisfaction in higher education". *Quality Assurance in Education*, Vol. 6, pp.197-204.
- Andréu, J. (2001), "Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada". Fundación Centro de Estudios Andaluces, Universidad de Granada.
- Asún, R. (2006), "Medir la realidad social: El sentido de la metodología cuantitativa". En Canales, M. (Comp) *Metodologías de Investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago de Chile: LOM.
- Cornejo, M (2012), "Calidad de servicio y atención al usuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile". *XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia*.
- Elliott, K y Shin, D. (2002), "Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept". *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24, N°2, pp.197-209.
- Fernández, B. y Paravic, T. (2003), "Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile". *Ciencia y Enfermería*, IX, pp. 57-66.
- Galaz Fontes, J. (2002), "La satisfacción en el trabajo de académico de una Universidad", en *Perfiles educativos*, vol. XXIV, N°96, pp.47-72, UNAM.
- Holzapfel, C.; Hidalgo, C.; Uauy, R.; Duarte, P.; Barraza, C.; Rivas, J.J. y Fernández, R. (2014), *Sistema Integrado de Indicadores Ejecutivos para la Gestión Universitaria*, Estudio Técnico N°19, Consejo de Evaluación, Universidad de Chile.
- Llauradó. O. (2006), "El trabajo de campo Online: Qué hemos aprendido en los últimos 10 años." *Investigación y Marketing*, N°91, pp.1-7.
- Namey, E., Guest, G., Thairu, L. & Johnson L. (2007). "Data reduction techniques for large qualitative data sets" Stanford University, disponible en PDF en [http://web.stanford.edu/~thairu/07\\_184.Guest.1sts.pdf](http://web.stanford.edu/~thairu/07_184.Guest.1sts.pdf). Consultado por última vez en 18 de noviembre de 2014.
- Nulty, D. (2008). The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done? En *Assesment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 33, N°3, pp.301-314, Australia.

- Padilla, L.; Jiménez, L. y Ramírez, M. (2008), "La satisfacción con el trabajo académico", en RMIE, JULIO-SEPTIEMBRE 2008, VOL. 13, N°38, pp. 843-865.
- Rogelberg, S. (2006), "Understanding response behavior to an online special topics organizational satisfaction survey", en *Personnel Psychology*, N°59, pp.903–923.
- Ssesanga, K. y Garrett, R. (2005), "Job satisfaction of University academics: Perspectives from Uganda", en *Higher Education*, N°50, pp.33–56, Springer.
- The American Association For Public Opinion Research (2011), *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. 7th edition. AAPOR.
- Wotjak, 1979. *Investigaciones sobre la estructura del significado*. Editorial GREDOS, Madrid.