



Estudio Técnico N°24

## **Encuesta Pluriestamental de Satisfacción de la Universidad de Chile**

---

Lineamiento Estratégico  
**Fortalecimiento Institucional**

### **Directores**

Cristóbal Holzapfel

### **Coordinador**

Pablo Duarte

### **Analistas**

Camila Barraza

Daniela Maulén

Juan José Rivas

**Octubre 2014**

v. 150806b

Esta versión (v.150806) es la definitiva. Una versión previa (v.141205) fue presentada ante el Senado Universitario y el Consejo Universitario, los días 19 de marzo y 28 de abril de 2015, respectivamente. En ambas instancias se recibieron comentarios de parte de las autoridades, los cuales sirvieron para perfeccionar la versión final del documento.

## Contenido

Índice de Tablas.....	3
Índice de Gráficos e Ilustraciones .....	5
Agradecimientos.....	6
Resumen Ejecutivo.....	7
1. Introducción .....	8
2. Marco Teórico y Metodológico.....	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Antecedentes teóricos.....	10
2.1.2. Antecedentes empíricos.....	11
2.2. Elaboración de la Encuesta .....	13
2.2.1. Población y Muestra.....	13
2.2.2. Caracterización .....	13
2.2.3. Conceptualización y preguntas.....	15
2.2.4. Validación.....	22
2.3. Metodología de análisis .....	23
2.3.1. Análisis de las respuestas de escala likert.....	23
2.3.2. Análisis de comentarios .....	24
3. Resultados.....	25
3.1. Ficha técnica.....	25
3.1.1. Tasa de respuesta .....	25
3.1.2. Tiempo de respuesta.....	27
3.1.3. Respuestas abiertas.....	28
3.2. Caracterización.....	29
3.3. Resultados por dimensión .....	33
3.3.1. Dimensión I: Percepciones generales sobre la Universidad .....	33
3.3.2. Dimensión II: Organización interna.....	35
3.3.3. Dimensión 3: Vida universitaria .....	39
3.3.4. Dimensión IV: Formación y desarrollo personal.....	43
3.3.5. Dimensión V: Condiciones de trabajo y estudio.....	47
3.3.6. Dimensión VI: Familia y vida personal.....	51
3.3.7. Temas emergentes .....	53
3.4. Índice de Satisfacción General .....	56
3.4.1. Neto vs Escala .....	56
3.4.2. Índice .....	60
3.5. Síntesis de Análisis .....	62
4. Sobre la Encuesta.....	63
5. Conclusión.....	65
Bibliografía .....	67

## Índice de Tablas

Tabla 1. Caracterización de encuestas analizadas .....	11
Tabla 2. Dimensiones en encuestas analizadas .....	12
Tabla 3. Ámbitos y Dimensiones.....	12
Tabla 4. Preguntas de caracterización comunes.....	13
Tabla 5. Preguntas de caracterización por estamento .....	14
Tabla 6. Preguntas de caracterización de equidad .....	14
Tabla 7. Conceptualización .....	15
Tabla 8. Preguntas: Dimensión I. Percepciones Generales sobre la Universidad.....	17
Tabla 9. Preguntas: Dimensión II. Organización Interna.....	17
Tabla 10. Preguntas: Dimensión III. Vida universitaria .....	18
Tabla 11. Preguntas: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal .....	19
Tabla 12. Preguntas: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio .....	20
Tabla 13. Preguntas: Dimensión VI. Familia y vida personal .....	21
Tabla 14. Tasa de Respuesta .....	26
Tabla 15. Tendencia central de la duración de las encuestas.....	27
Tabla 16. Caracterización: Estamentos .....	29
Tabla 17. Caracterización: Sexo .....	29
Tabla 18. Caracterización: Edad .....	30
Tabla 19. Caracterización: Región de procedencia.....	30
Tabla 20. Caracterización: Nacionalidad .....	30
Tabla 21. Caracterización: Discapacidad .....	31
Tabla 22. Caracterización: Pueblos originarios.....	31
Tabla 23. Caracterización: Nivel socioeconómico.....	31
Tabla 24. Caracterización: Organismos.....	32
Tabla 25. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por estamento .....	34
Tabla 26. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, comentarios .....	34
Tabla 27. Resultados: Dimensión II. Organización Interna, por estamento .....	36
Tabla 28. Resultados: Dimensión II. Organización interna, comentarios .....	38
Tabla 29. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria, por estamento.....	40
Tabla 30. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, comentarios.....	40
Tabla 31. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por estamento .....	43
Tabla 32. Resultados: Dimensión IV. Dimensión Formación y desarrollo personal, comentarios .....	44
Tabla 33. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por estamento .....	47
Tabla 34. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, comentarios .....	48

Tabla 35. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por estamento.....	51
Tabla 36. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, comentarios.....	52
Tabla 37. Codificaciones (N) emergentes positivas, por código .....	54
Tabla 38. Codificaciones (N) emergentes negativas, por código .....	55
Tabla 39. Neto de Satisfacción por Variable .....	57
Tabla 40. Escala de Satisfacción por Variable .....	59
Tabla 41. Neto de Satisfacción Promedio, por Dimensión.....	60
Tabla 42. Escala de Satisfacción Promedio, por Dimensión.....	61
Tabla 43. Codificaciones (N) positivas sobre la encuesta, por código .....	63
Tabla 44. Codificaciones (N) negativas sobre la encuesta, por código.....	63

## Índice de Gráficos e Ilustraciones

Gráfico 1. Respuestas según fecha de recepción .....	27
Gráfico 2. Comentarios abiertos por dimensión .....	28
Gráfico 3. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad.	33
Gráfico 4. Resultados: Dimensión I. Percepciones generales sobre la Universidad, por pregunta .....	34
Gráfico 5. Resultados: Dimensión II. Organización interna .....	36
Gráfico 6. Resultados: Dimensión II. Organización interna, por pregunta .....	37
Gráfico 7. Resultados: Dimensión III. Vida Universitaria .....	39
Gráfico 8. Resultados: Dimensión III. Vida universitaria, por pregunta.....	40
Gráfico 9. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal .....	43
Gráfico 10. Resultados: Dimensión IV. Formación y desarrollo personal, por pregunta .....	44
Gráfico 11. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio .....	47
Gráfico 12. Resultados: Dimensión V. Condiciones de trabajo y estudio, por pregunta .....	48
Gráfico 13. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal .....	51
Gráfico 14. Resultados: Dimensión VI. Familia y vida personal, por pregunta .....	52
Ilustración 1. Neto de Satisfacción .....	56
Ilustración 2. Escala de Satisfacción .....	58

## **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 en línea, 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. 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. 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.