



Consejo de Evaluación
Universidad de Chile

Encuesta de Satisfacción Pluriestamental de la Universidad de Chile

Estudio Técnico N°24 – Anexo I
Resultados Principales

Diciembre 2014

Presentación

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 Consejo de Evaluación (CEv) propone la realización de una encuesta que pudiera levantar este tipo de información. El objetivo principal de la realización de la encuesta que aquí se describe es, en primera instancia, generar un precedente para el levantamiento sistemático 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.

CEv - Estudio Técnico N°24. Director: **Cristóbal Holzapfel.** Coordinador: **Pablo Duarte.** Analistas: **Camila Barraza y Juan José Rivas.** Consejeros: **Ricardo Uauy, Cecilia Hidalgo, Fernando Lund, Miguel Allende y Walter Sánchez.** Asesores externos: **Claudia Zúñiga, Rodrigo Asún, Gabriela Azócar, Sonia Pérez, Marcela Munizaga, Tatiana Rein, Miguel Ángel López, Cristina Lazo, Cristian Céspedes y Enrique Sthandier.** Administración: **Daniela González y Carolina Arias.** Comunicaciones: **Bárbara Fuenzalida.** Diseño: **César Ramírez.** Apoyo técnico: **STI (VAEGI) y VEXCOM.**

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
de la Universidad de Chile

Ficha Técnica

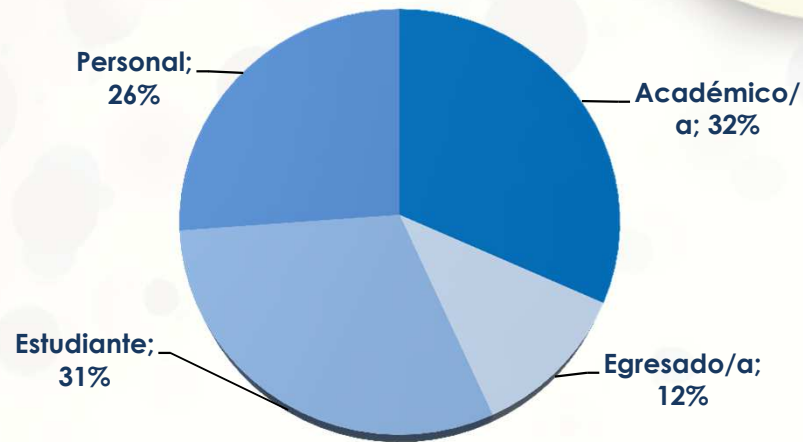
- Universo: 48.291 correos electrónicos facilitados por la Dirección de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (STI) de la Vicerrectoría de Asuntos Económicos y Gestión Institucional (VAEGI) de la Universidad.
- Fecha de recolección de la información: Entre 28 de Julio y 15 de Agosto de 2014.
- Instrumento: Encuesta en línea (Plataforma Surveygizmo).

Estamento	Correos Enviados	Respuestas Recibidas	Tasa de Respuesta
Académicos/as	6.971	1.829	26%
Personal	9.999	1.510	15%
Estudiantes	25.188	1.762	7%
Egresados/as	6.132	668	11%
Total general	48.291	5.769	12%

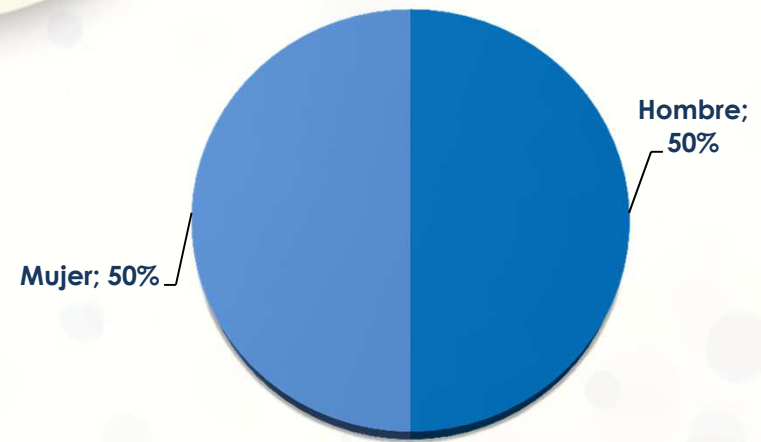
Encuesta de Satisfacción Pluriestamental de la Universidad de Chile

Caracterización

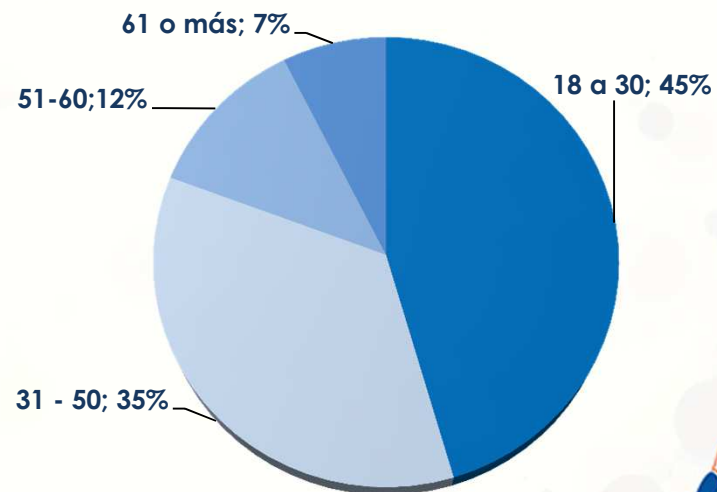
Estamento



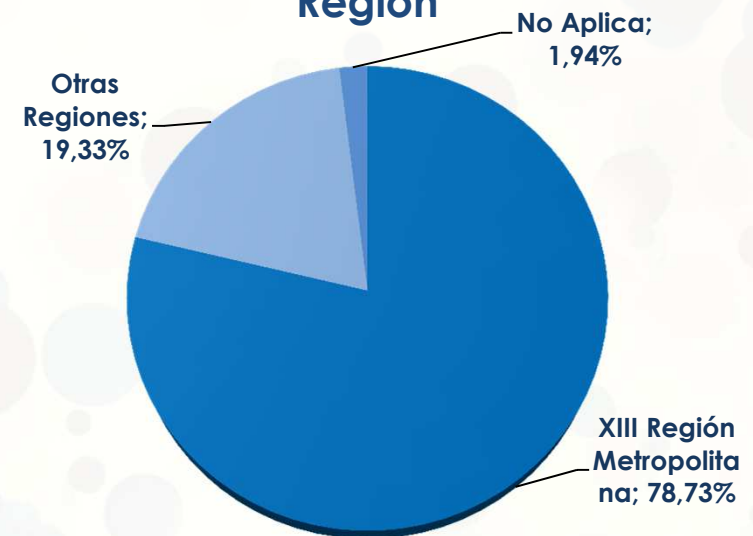
Sexo



Edad

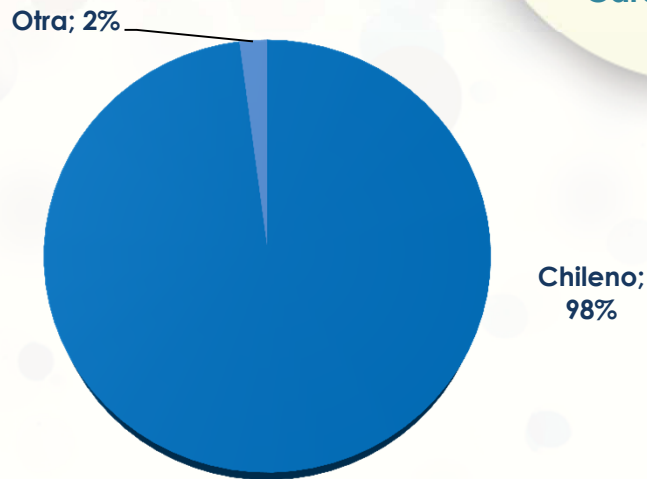


Región

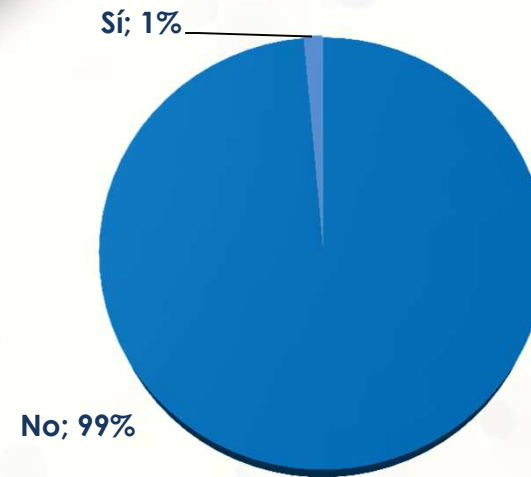


Caracterización

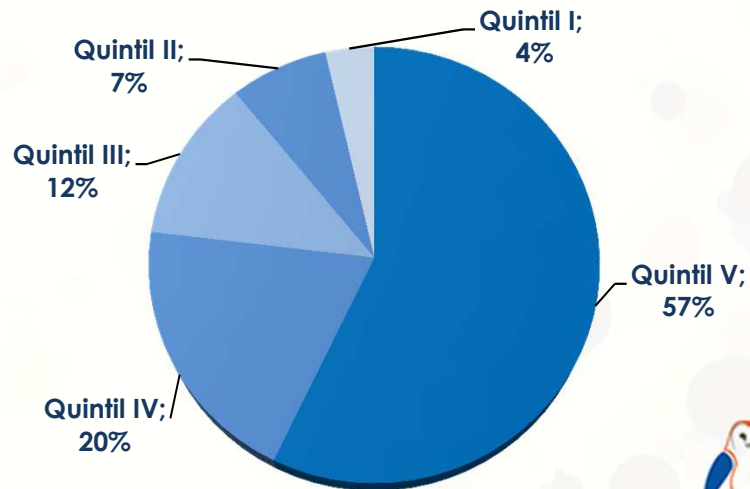
Nacionalidad



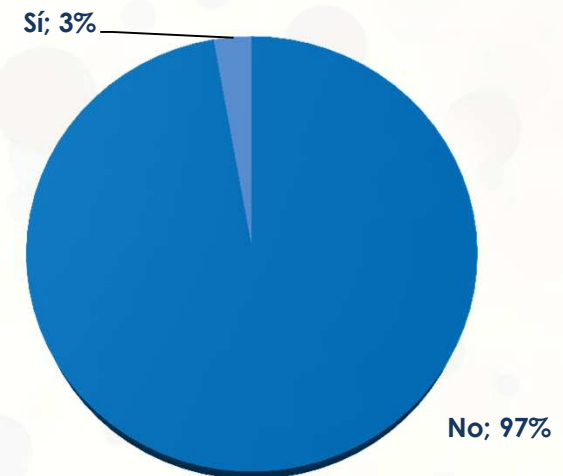
Discapacidad



Nivel Socioeconómico



Pueblos Originarios



I Percepciones generales sobre la Universidad

II Organización interna

III Vida universitaria

IV Formación y desarrollo personal

V Condiciones de trabajo y estudio

VI Familia y vida personal

Dimensión I

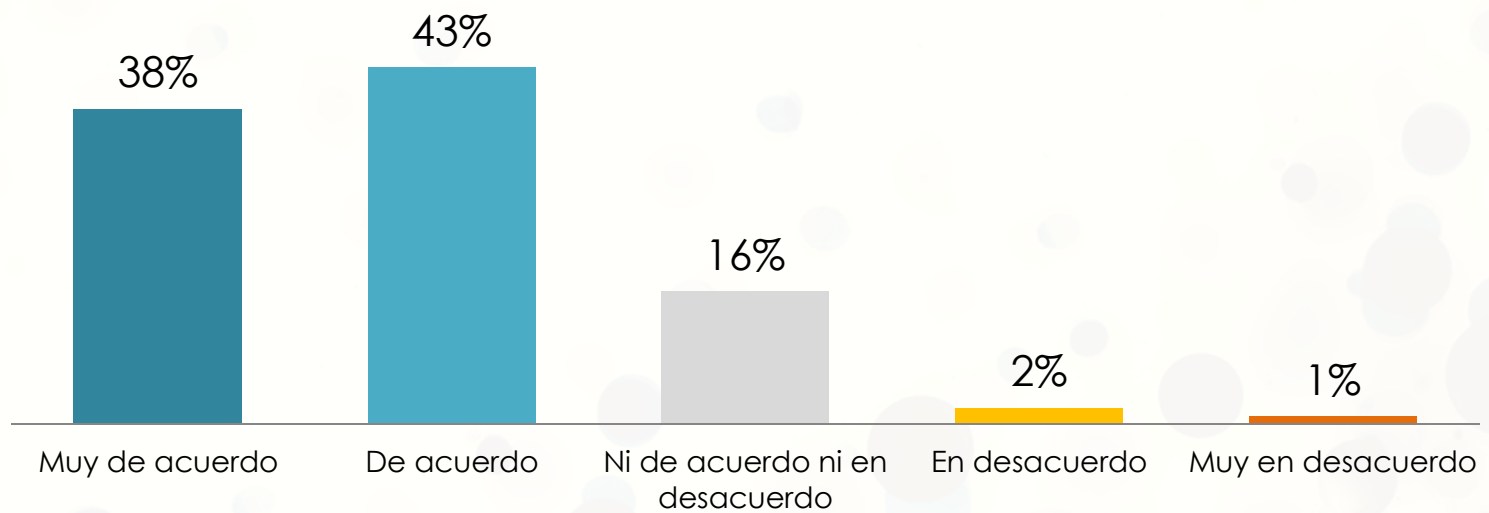
Percepciones generales sobre la Universidad

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
 de la Universidad de Chile

Percepciones
 Generales

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
1	Me identifico absolutamente con la misión de la Universidad			
2	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	Siento orgullo de pertenecer a la Universidad de Chile		Siento orgullo de haber pertenecido a la Universidad de Chile	
4	Recomendaría a la Universidad de Chile como un buen lugar para trabajar		Recomendaría a la Universidad de Chile como un buen lugar para estudiar	
Comentarios				

1. Me identifico absolutamente con la misión de la Universidad



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	56%	37%	7%	1%	0%
Personal	34%	46%	17%	2%	1%
Estudiantes	25%	47%	23%	4%	1%
Egresados/as	35%	45%	17%	2%	1%



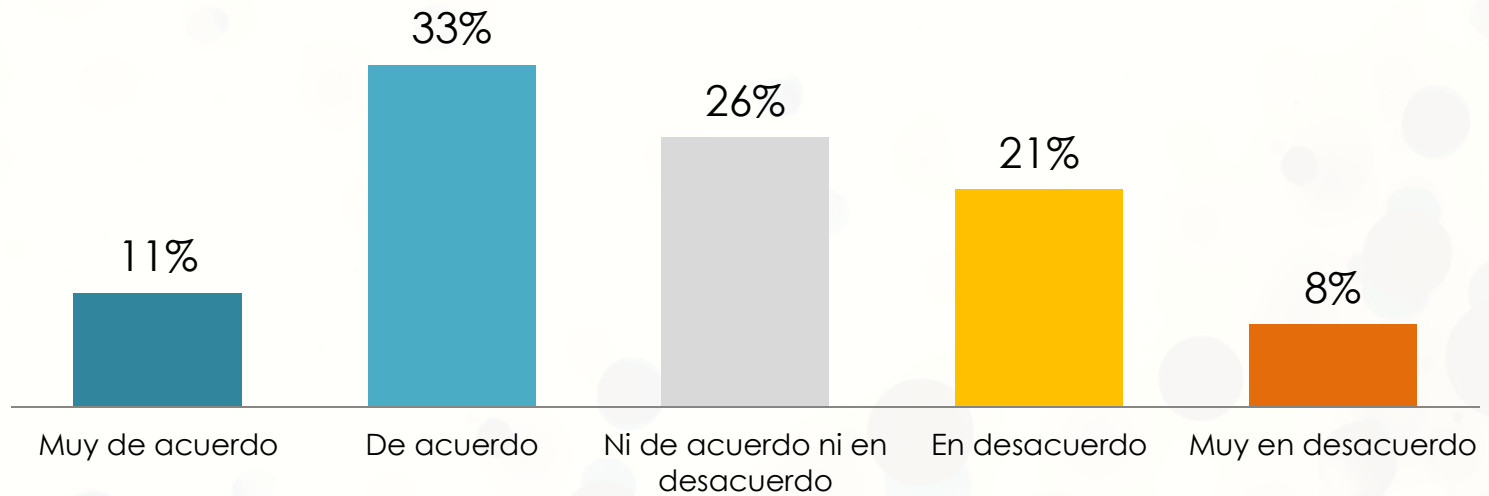
“La UCH representa los valores y la tradición republicana de Chile. Es una Universidad en cuyo seno están presentes la diversidad social, cultural y económica del país y constituye un espacio abierto a la innovación, la creatividad y el debate de ideas”
(Académico, 66 años)

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



“Si bien uno adscribe la misión de la Universidad, no siempre da la sensación de que las decisiones se toman siguiendo esa línea”
(Estudiante, 25 años)

2. Conozco bien los objetivos del proyecto de Desarrollo Institucional de la universidad



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	19%	45%	22%	11%	3%
Personal	11%	40%	29%	15%	6%
Estudiantes	4%	20%	28%	34%	14%
Egresados/as	8%	22%	26%	29%	14%



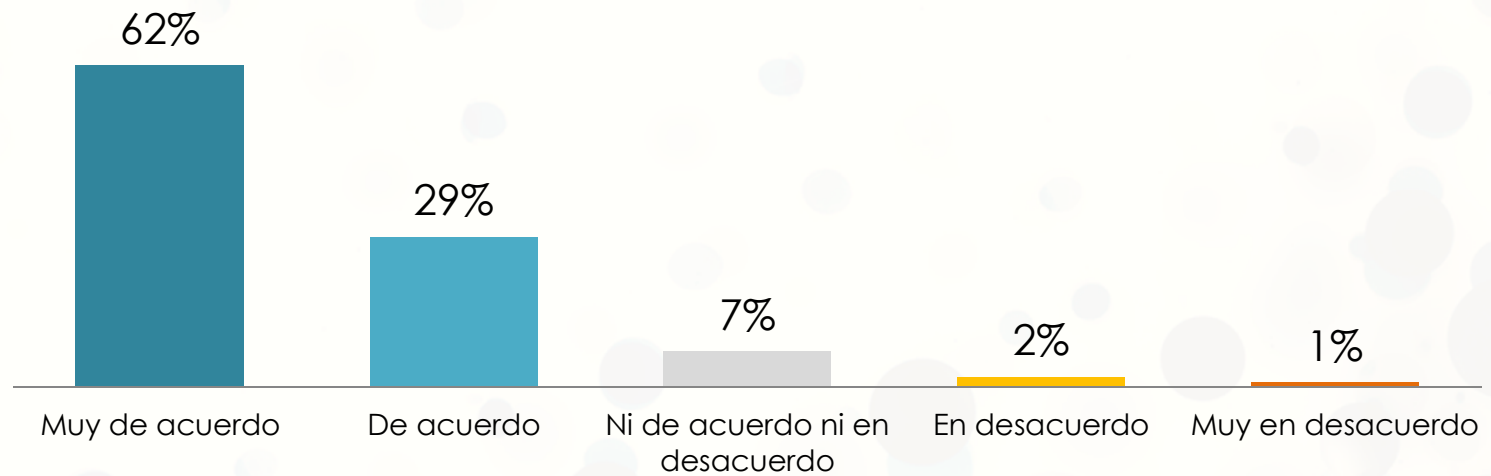
“He defendido la Misión, Objetivos y calidad de la Universidad como académico y directivo” (Académico, 54 años)



“El proyecto de desarrollo institucional de la Universidad no era de mi conocimiento” (Egresado, 40 años)

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

3. Siento orgullo de pertenecer a la Universidad de Chile



Categoría	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	73%	22%	4%	1%	0%
Personal	57%	33%	9%	1%	1%
Estudiantes	56%	31%	9%	3%	2%
Egresados/as	60%	31%	6%	2%	1%



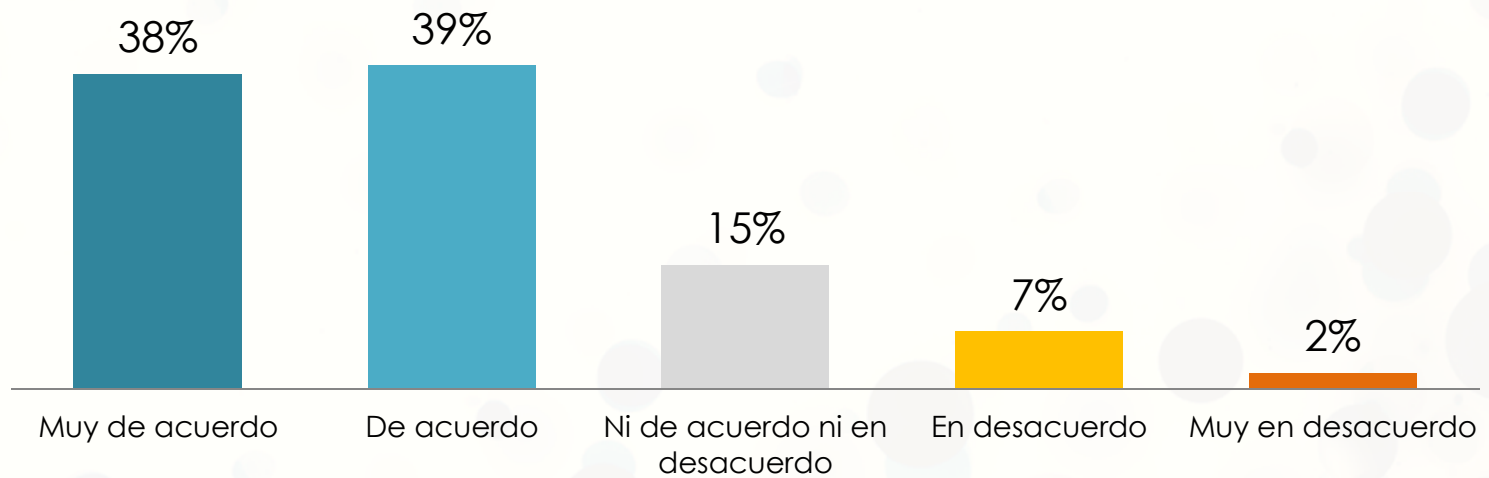
“Trabajar en la Chile es un Orgullo para quienes tenemos un compromiso con la educación pública de calidad para todos quienes tengan aptitudes” (Académico, 50 años)

“Me encanta la misión institucional de la Universidad y la comparto completamente. La U fue siempre mi primera opción y estoy muy orgullosa por estar terminando mi pregrado y postgrado acá” (Estudiante, 25 años)



“Aún cuando estoy muy orgullosa de trabajar en esta institución, creo que no se valora suficientemente el aporte que realiza el personal de colaboración, ya el nombre lo deja entrever” (Personal, 52 años)

4. Recomendaría a la Universidad de Chile como un buen lugar para estudiar/trabajar



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	24%	44%	20%	10%	1%
Personal	29%	39%	20%	9%	3%
Estudiantes	54%	35%	8%	3%	1%
Egresados/as	55%	33%	8%	4%	1%



“Estoy orgullosa de mi Universidad ya que egresé de ella y la recomendaría ampliamente” (Personal, 63 años)

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



“Por el prestigio de la Universidad, lo recomendaría para trabajar; pero existe un gran problema relacionado con los sueldos, que son muy bajos” (Académica, 39 años)

Dimensión II

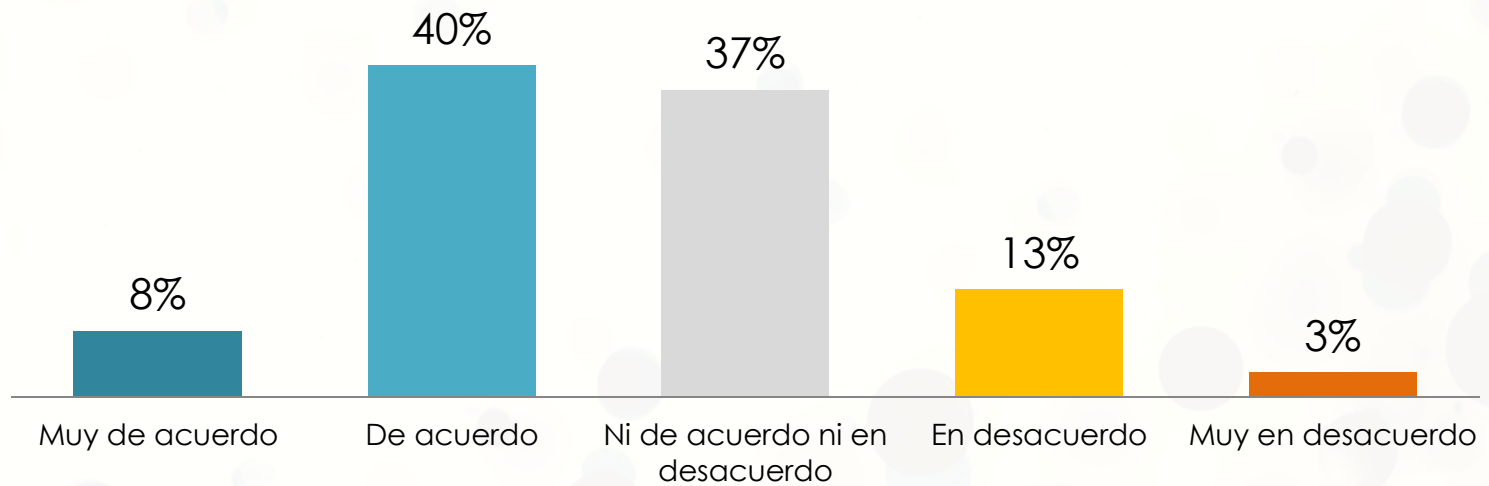
Organización Interna

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
 de la Universidad de Chile

Organización
 Interna

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
5	Las autoridades superiores (Rector, decanos, senadores, etc.) de la Universidad hacen lo que es mejor para ésta			
6	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	La coordinación con otras unidades es insuficiente			La coordinación con otras unidades era insuficiente
8	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
Comentarios				

5. Las autoridades superiores (Rector, Senadores, Decanos, etc.) de la Universidad hacen lo que es mejor para ésta



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	48%	31%	8%	1%
Personal	10%	46%	34%	8%	2%
Estudiantes	4%	29%	44%	18%	5%
Egresados/as	4%	31%	39%	21%	4%



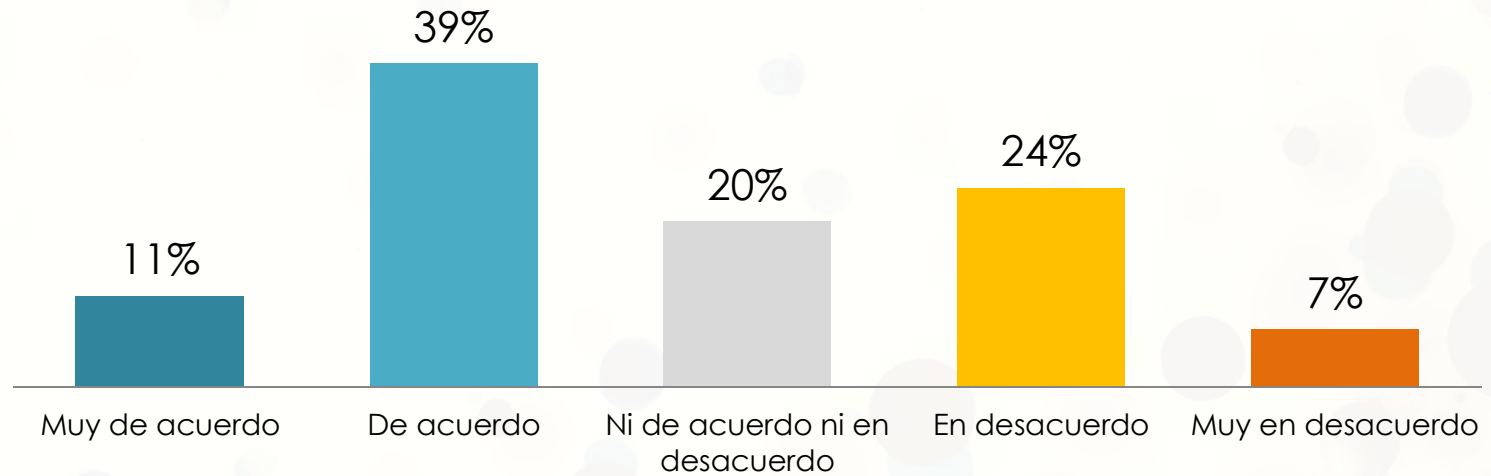
“Considero que las altas autoridades como Rector y algunos Decanos, son coherentes con el discurso” (Personal, 49 años)

“Las autoridades de mi facultad están altamente comprometidas con el cumplimiento de la misión institucional de la Universidad” (Académico, 35 años)



“A mi parecer todas las autoridades y los proyectos en curso apuntan de una u otra manera a lo mejor para la universidad y las personas involucradas en ella, pero la excesiva burocracia desenfoca los intentos y vuelve todo más complejo y abstracto” (Estudiante, 19 años)

6. Estoy satisfecho con el modo en que mi Unidad/Plan de estudios está organizada



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	42%	22%	21%	4%
Personal	15%	39%	20%	19%	6%
Estudiantes	8%	36%	18%	29%	9%
Egresados/as	8%	38%	16%	29%	9%



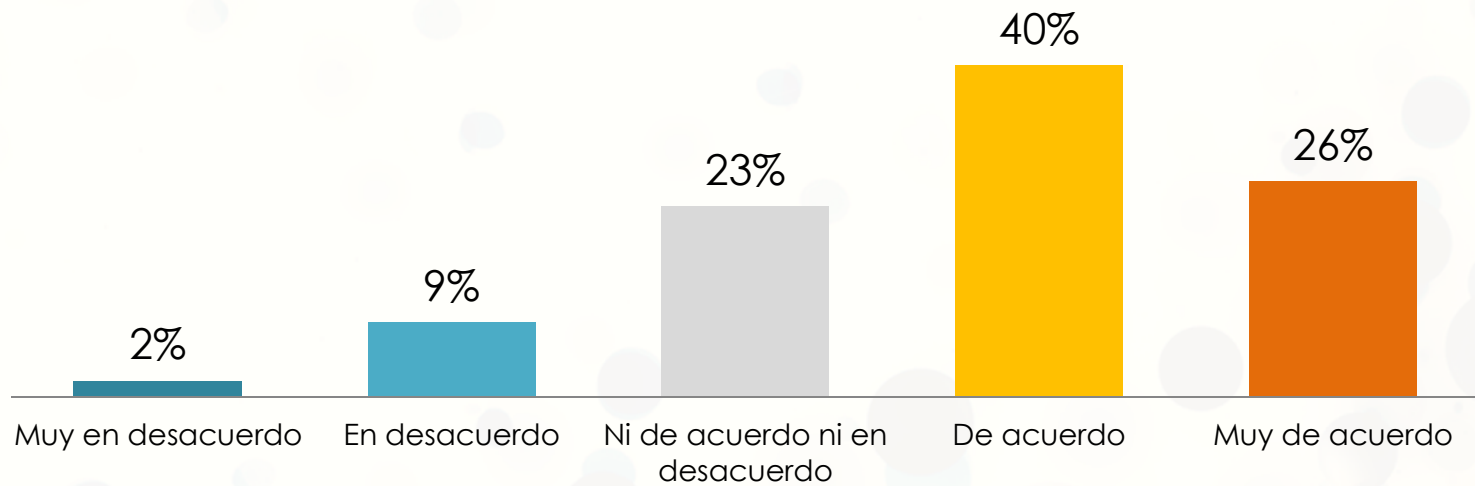
“La unidad donde trabajo es muy organizada y siempre se destaca el valor de la participación y la calidad del trabajo, el respeto a la diversidad y el trabajo en equipo” (Académico, 44 años)

“Hay muchas oportunidades para mejorar los procesos administrativos y formalizar estándares mínimos” (Personal, 39 años)



“Mi último plan de estudios fue muy desorganizado y sobre todo cerrado a la apertura de nuevas líneas y de desarrollo de la universidad” (Egresada, 24 años)

7. La coordinación con otras unidades es insuficiente



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	1%	8%	21%	42%	28%
Personal	2%	13%	27%	39%	19%
Estudiantes	2%	8%	21%	39%	30%
Egresados/as	2%	9%	24%	38%	27%



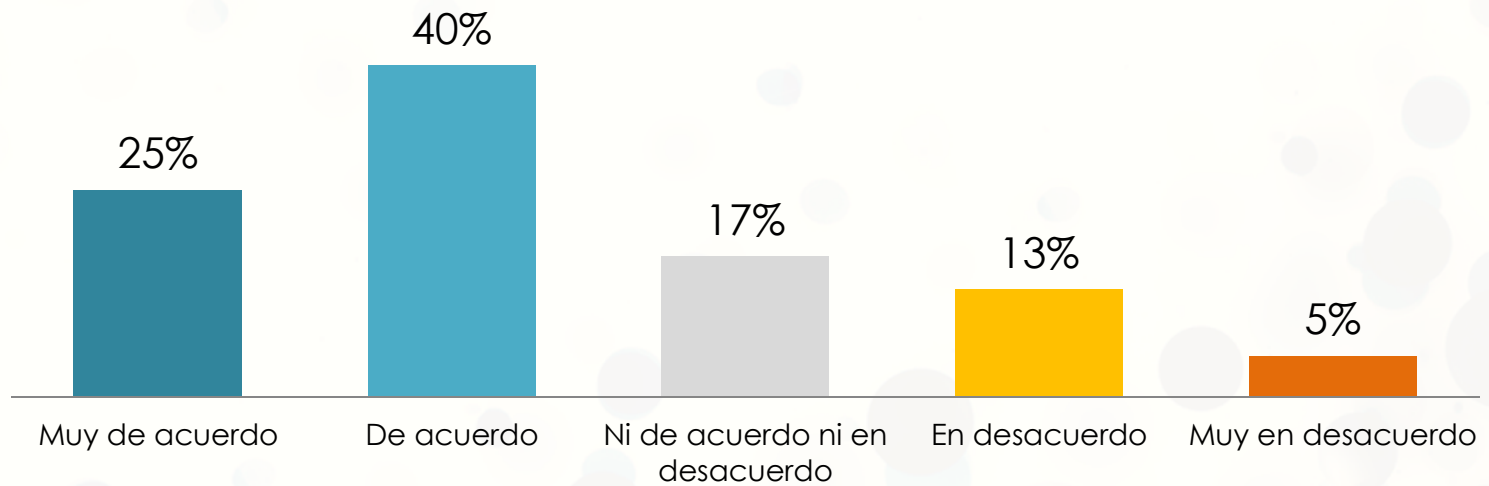
“Existe una gran coordinación y liderazgo en el área, pero que se diluye de manera agregada” (Académico, 45 años)



“Falta coordinación con otras unidades académicas de la Universidad para poder hacer cosas en conjunto y que adquiera mayor valor el programa” (Estudiante, 25 años)

“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)

8. He sido informado/a claramente sobre los objetivos principales de mi trabajo/ Plan de estudios



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	30%	38%	17%	11%	4%
Personal	36%	42%	13%	9%	3%
Estudiantes	16%	42%	20%	16%	6%
Egresados/as	18%	37%	19%	19%	7%



“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)

“Los objetivos son claros, dados que constantemente estamos en capacitación para este logro” (Personal, 41 años)



“La información que me entregaron sobre mi plan de estudios me parece insuficiente. Lo que sé, lo sé porque ya estoy en el último semestre” (Estudiante, 23 años)

Dimensión III

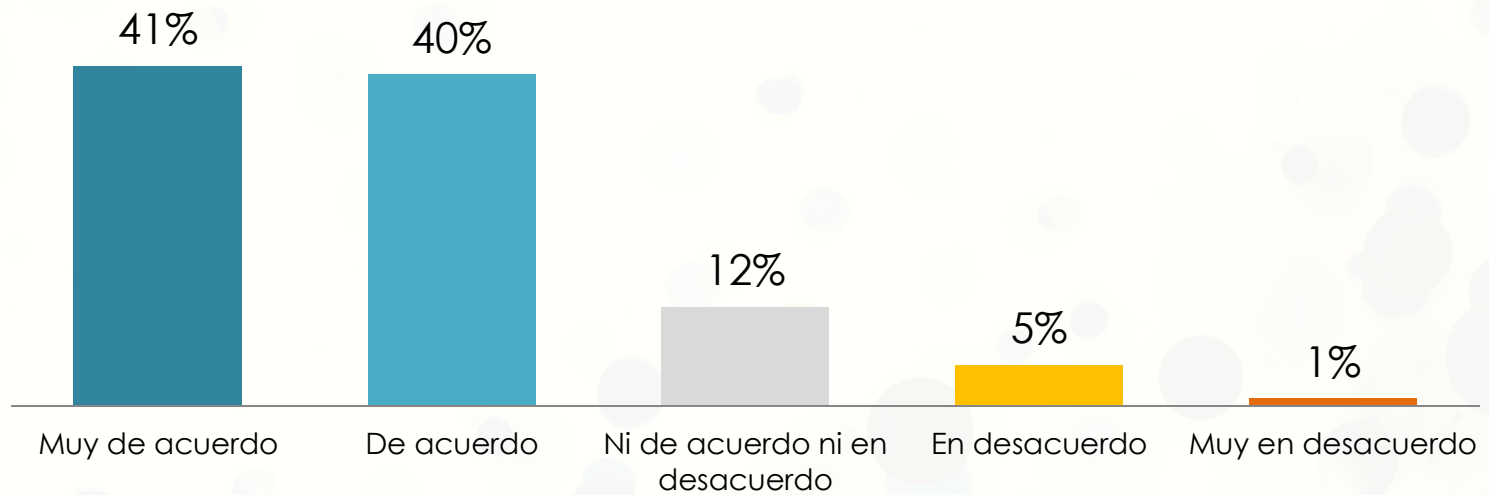
Vida Universitaria

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
 de la Universidad de Chile

Vida
 Universitaria

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
9	En esta comunidad tengo la oportunidad de construir lazos de amistad			En esta comunidad tuve la oportunidad de construir lazos de amistad
10	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	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	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	He sido informado/a sobre mis derechos en la Universidad			Fui informado/a sobre mis derechos en la Universidad
14	En mi Unidad existen espacios físicos adecuados para el esparcimiento			En mi Unidad existían espacios físicos para el esparcimiento
15	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
Comentarios				

9. En esta comunidad tengo la oportunidad de construir lazos de amistad con mis pares



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	30%	41%	19%	9%	2%
Personal	30%	46%	17%	5%	2%
Estudiantes	53%	39%	5%	2%	1%
Egresados/as	64%	30%	3%	2%	0%



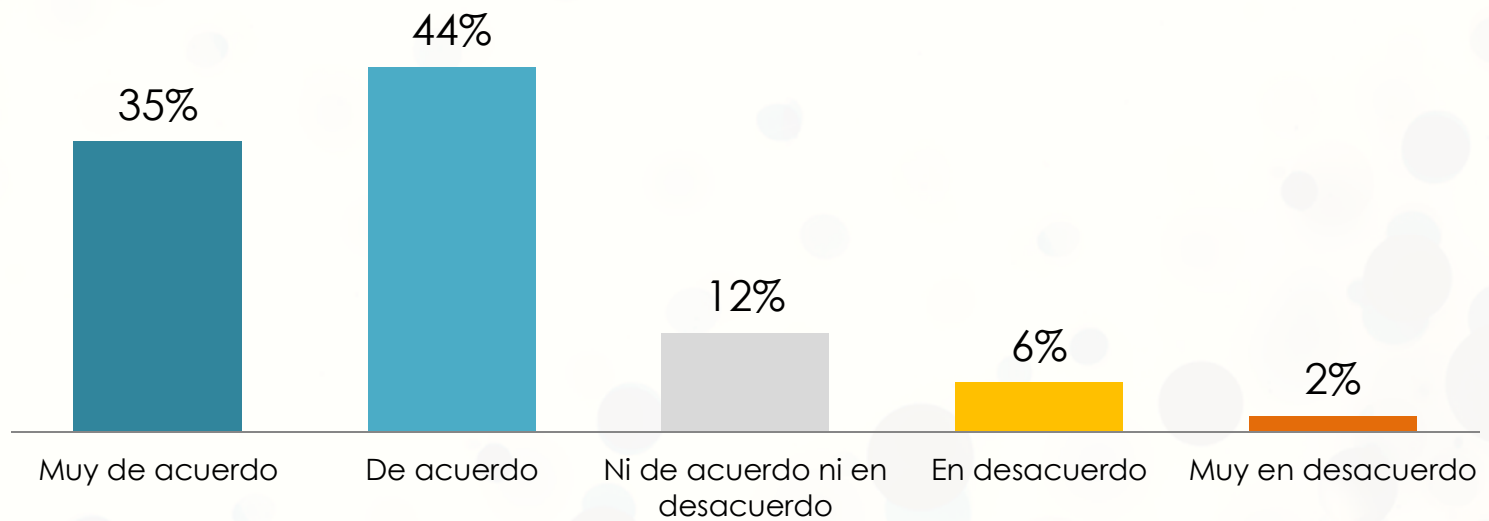
“En general el clima laboral es bueno, existe interacción entre funcionarios académicos y no académicos, siempre en un marco de mutua reciprocidad” (Académico, 40 años)

“En mi departamento hay mucha afinidad con mis compañeras y trabajamos muy bien y en equipo, pero faltan espacios para el esparcimiento” (Personal, 58 años)



“No existe vida universitaria. En esta facultad son todos autistas y cada vez más, todo se centra en la competencia” (Académica, 61 años)

10. Me siento respetado/a por parte de mis autoridades directas/profesores



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	35%	42%	13%	8%	3%
Personal	33%	42%	14%	7%	4%
Estudiantes	34%	48%	11%	5%	1%
Egresados/as	37%	48%	9%	4%	2%



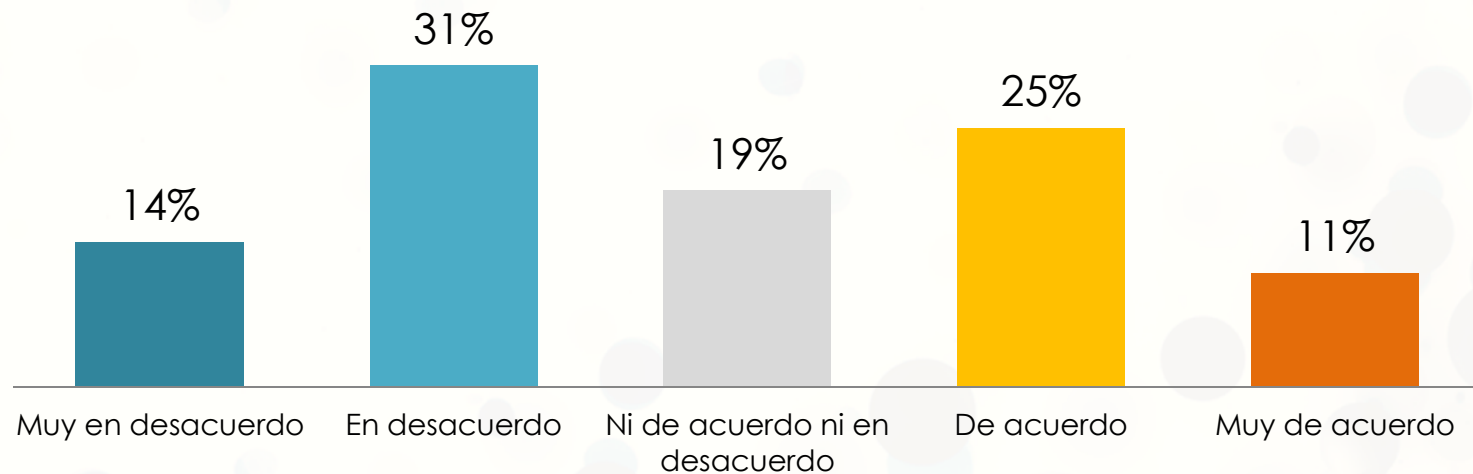
“Me siento muy contenta en mi trabajo, (...) mis jefes son muy amables y respetuosos” (Personal, 52 años)

“La mayoría de los profes son respetuosos. Pero siempre hay algunos pocos que se creen superiores y que tratan mal a los alumnos” (Estudiante, 23 años)



“Me siento respetado por algunos académicos pero el clima laboral es negativo” (Académica, 39 años)

11. Prefiero no compartir ciertas opiniones en mi Unidad/grupo curso para evitar consecuencias negativas



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	12%	33%	20%	25%	10%
Personal	7%	21%	22%	33%	17%
Estudiantes	18%	35%	17%	20%	10%
Egresados/as	25%	37%	16%	16%	7%



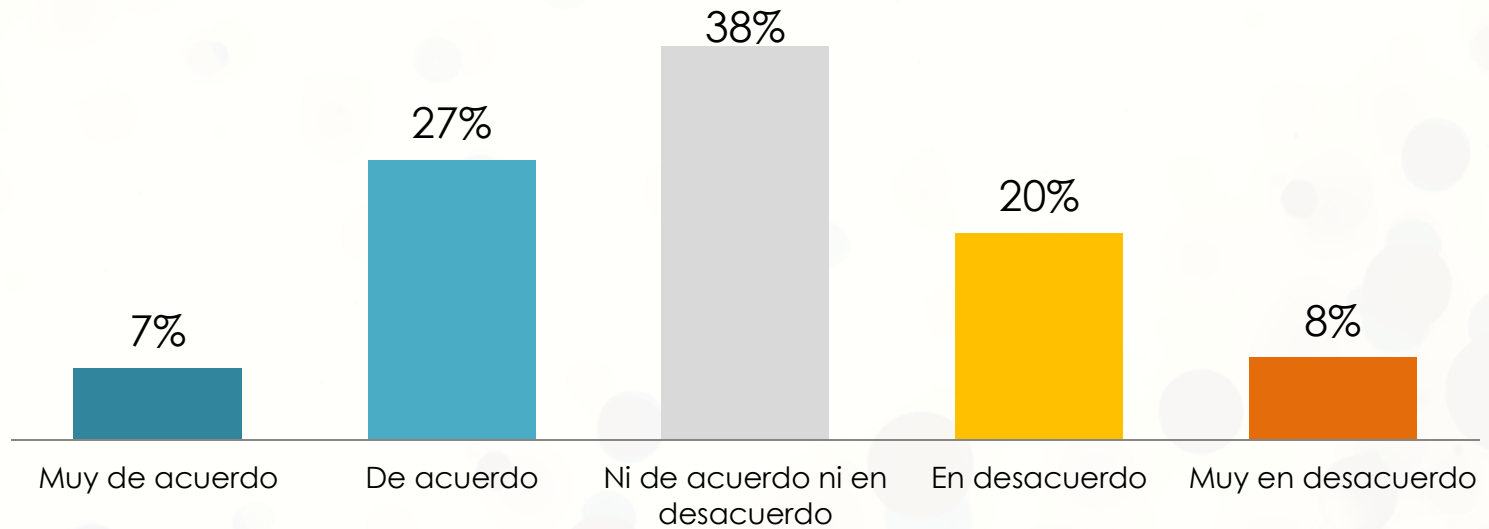
“La comunidad puede expresarse libremente y dar a conocer su posición” (Académico, 65 años)

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



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

12. Me siento protegido/a y representado/a por las organizaciones que existen en la Universidad



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	6%	26%	40%	21%	8%
Personal	6%	24%	40%	21%	9%
Estudiantes	6%	26%	36%	23%	9%
Egresados/as	12%	40%	28%	13%	7%



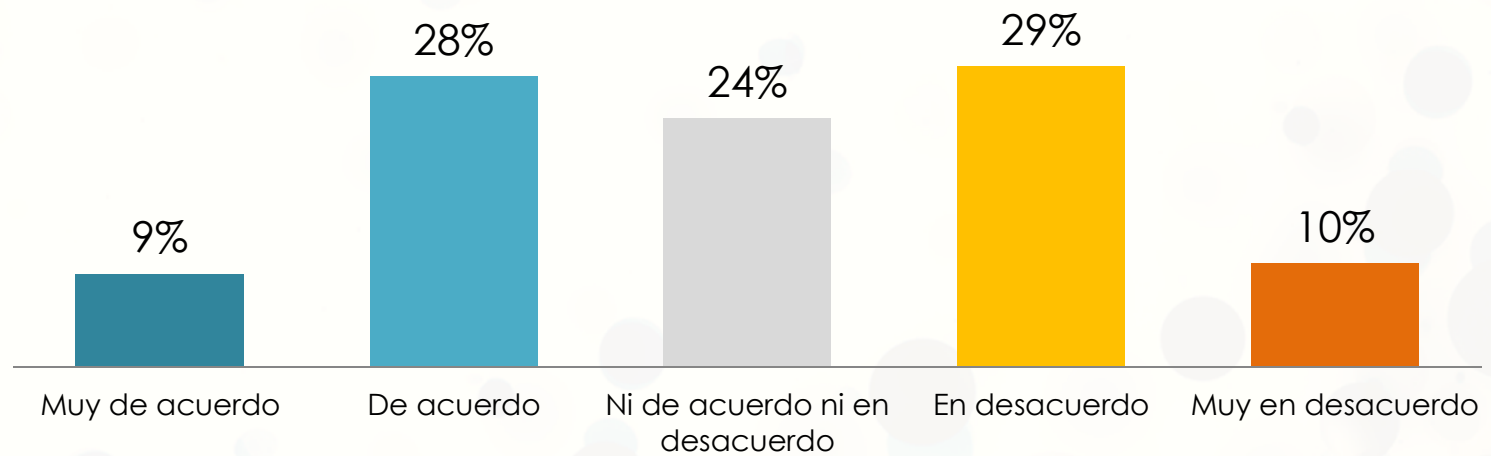
“Me siento representado por mi orgánica estudiantil, que con todas sus debilidades, se esfuerza por obtener los puntos de vista de todos, y lograr tener voz dentro de la U” (Estudiante, 23 años)

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



“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)

13. Fui informado/a sobre mis derechos en la Universidad



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	8%	24%	26%	32%	11%
Personal	9%	29%	23%	27%	12%
Estudiantes	9%	28%	24%	29%	10%
Egresados/as	10%	32%	25%	25%	8%



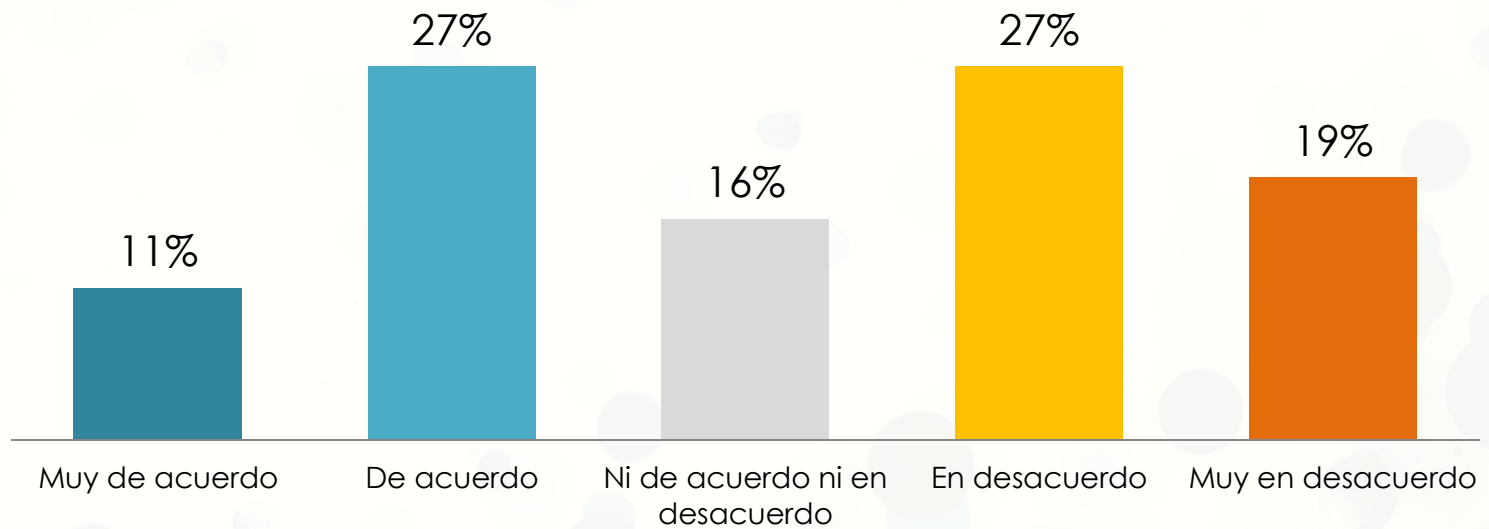
“Respecto al conocimiento de los derechos, hay que leer los reglamentos del estatuto y también las obligaciones” (Académica, 65 años)

“Sobre la información de derechos, la Facultad/Universidad se encarga de tener la información a la mano (internet, documentos en papel) pero no fomentarla o informarla continuamente” (Estudiante, 26 años)



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

14. En mi Unidad existen espacios físicos adecuados para el esparcimiento



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	6%	19%	19%	34%	22%
Personal	8%	25%	18%	28%	21%
Estudiantes	15%	30%	13%	22%	20%
Egresados/as	22%	41%	13%	15%	8%



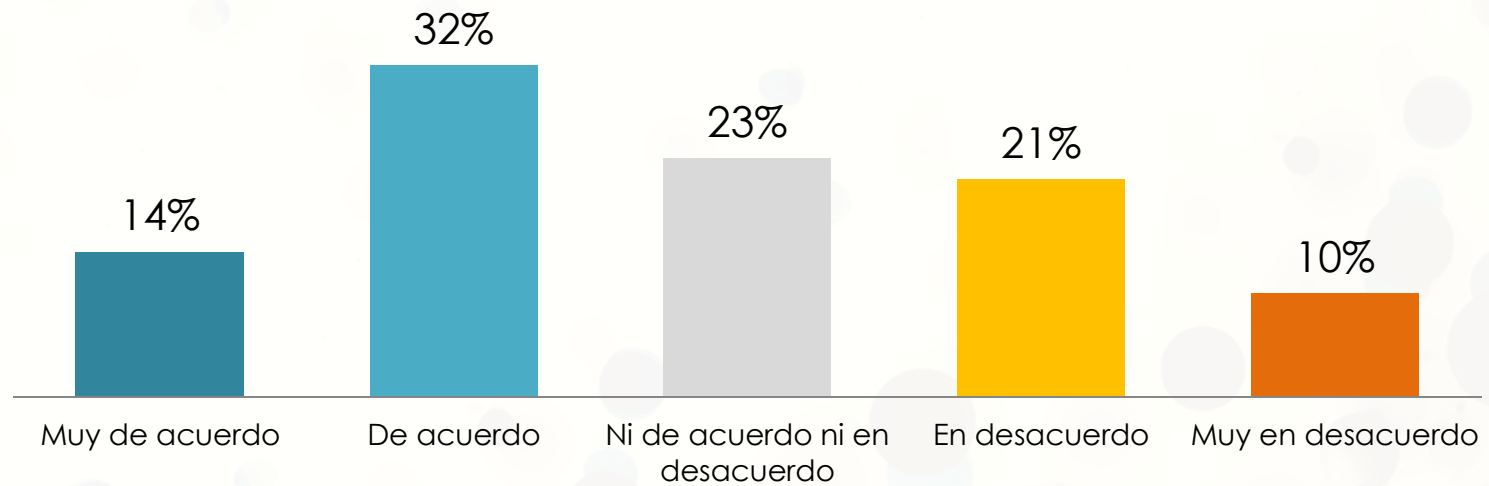
“El edificio nuevo apoyará ciertamente a generar más comunidad, al existir espacios propicios para ello” (Académica, 51 años)



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

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

15. Puedo participar en actividades en la Universidad que me permiten relajarme y socializar con la comunidad



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	6%	21%	31%	29%	13%
Personal	9%	29%	25%	23%	14%
Estudiantes	23%	41%	17%	14%	6%
Egresados/as	24%	44%	16%	12%	4%



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

“Existen los Talleres Extralaborales que permiten a la comunidad universitaria la interacción, esparcimiento y socialización entre los compañeros de labores. Ojalá sigan siempre” (Personal, 69 años)



“No encuentro actividades en la Universidad que me permitan relajarme y socializar, siempre es un tiempo robado al trabajo” (Académica, 51 años)

Dimensión IV

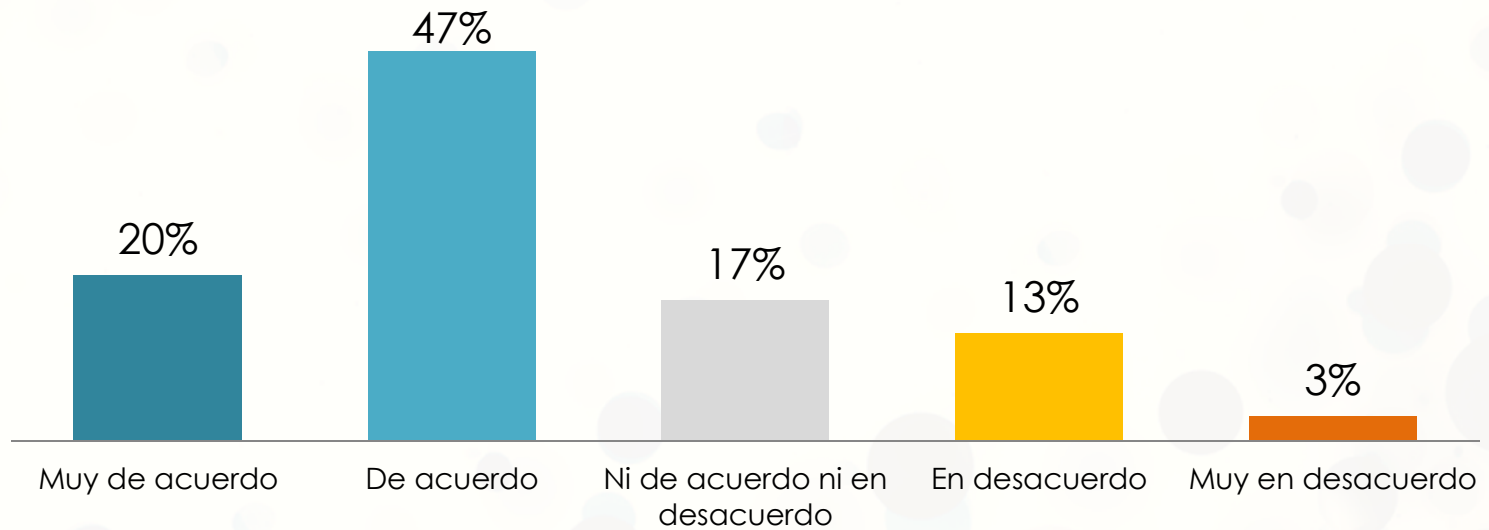
Desarrollo Personal

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
de la Universidad de Chile

Desarrollo
Personal

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
16	La Universidad me entrega herramientas de calidad para mi desempeño			La Universidad me entregó herramientas de calidad para proyectarme laboral y profesionalmente
17	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	Me entrego plenamente a mis labores universitarias			Me entregaba plenamente a mis labores universitarias
19	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	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	El ambiente en mi Unidad es intelectualmente estimulante			El ambiente en mi Unidad era intelectualmente estimulante
22	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	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
Comentarios				

16. La Universidad me entrega herramientas de calidad para mi desempeño



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	39%	24%	22%	5%
Personal	14%	46%	22%	13%	4%
Estudiantes	28%	55%	9%	6%	2%
Egresados/as	37%	49%	7%	6%	1%



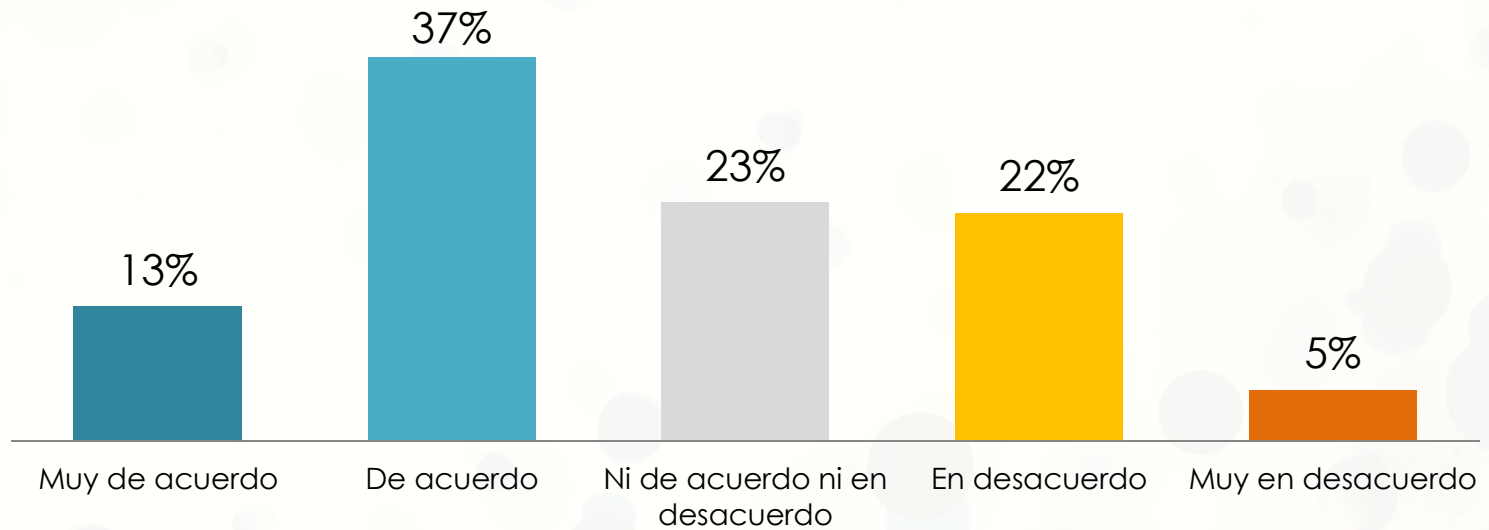
“La Universidad me entregó grandes herramientas profesionales”
(Egresado, 29 años)

“La Universidad me entrega muchas herramientas para adquirir
habilidades cognitivas y prácticas” (Estudiante, 20 años)



“No siempre llega con la premura que se necesita...
Generalmente uno es autodidacta y se las ingenia para tener un
mejor desempeño” (Personal, 57 años)

17. Se dan las mejores condiciones para mi desarrollo académico, profesional y/o laboral



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	8%	30%	24%	31%	7%
Personal	10%	38%	28%	18%	5%
Estudiantes	16%	43%	18%	19%	4%
Egresados/as	24%	40%	18%	16%	3%



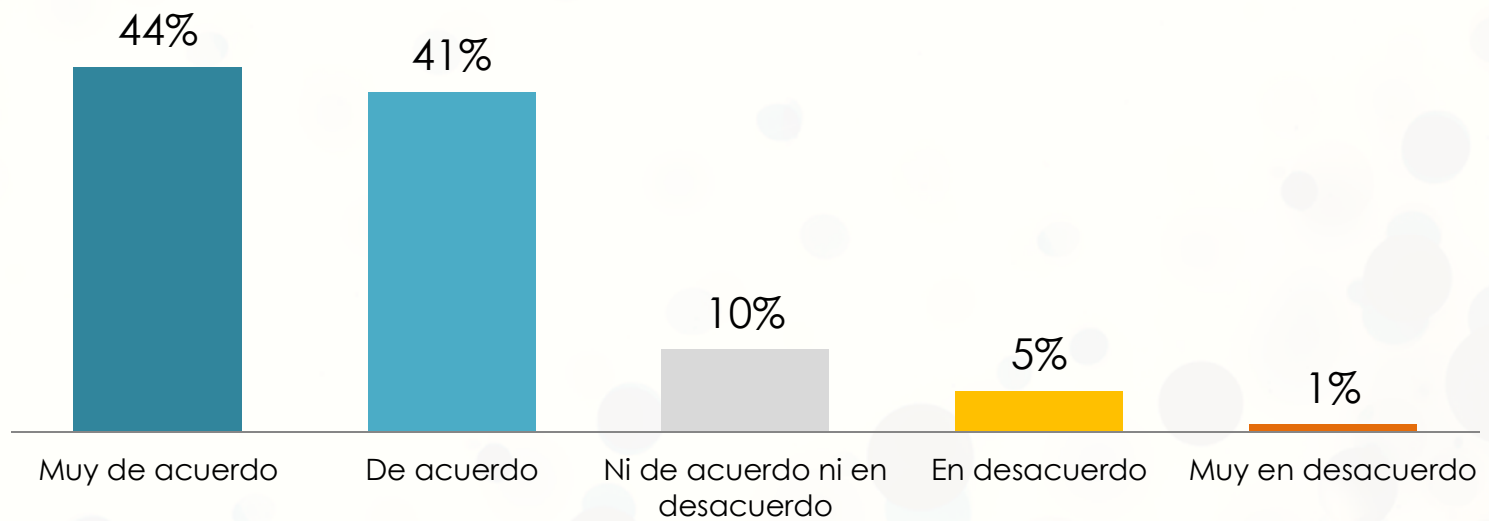
“Muchas puertas se me han abierto gracias a la formación que obtuve durante todos los años de estudiante y tengo la seguridad que muchas más se abrirán a futuro” (Egresado, 33 años)



“Con el nuevo sistema de contrataciones, la universidad ya no se hace cargo de la formación de sus académicos y busca contratar a doctores ya graduados y con su producción académica ya lista. Esto significa la muerte del sistema de maestro-discípulo” (Académica, 41 años)

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

18. Me entrego plenamente a mis labores universitarias



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	58%	34%	4%	3%	1%
Personal	51%	41%	6%	1%	0%
Estudiantes	26%	47%	17%	9%	1%
Egresados/as	35%	44%	13%	7%	1%



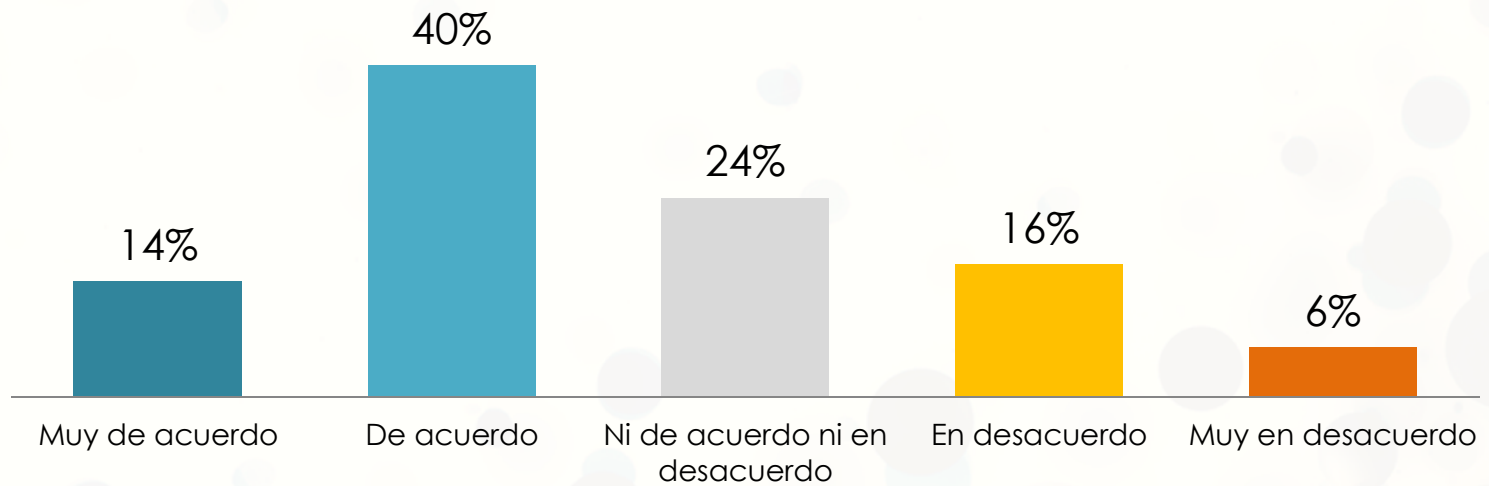
“Estoy comprometida con lo que hago, me gusta me enriquecerme como persona” (Personal, 39 años)

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



“Todavía existe la "Ley del mínimo esfuerzo", la que habla de estudiar a última hora para poder rendir correctamente las pruebas y aprobar los ramos cursados” (Egresado, 26 años)

19. Los criterios mediante los cuales soy evaluado/a o calificado/a son claros e imparciales



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	13%	35%	26%	19%	7%
Personal	17%	35%	26%	14%	8%
Estudiantes	13%	47%	20%	15%	5%
Egresados/as	14%	46%	21%	15%	4%



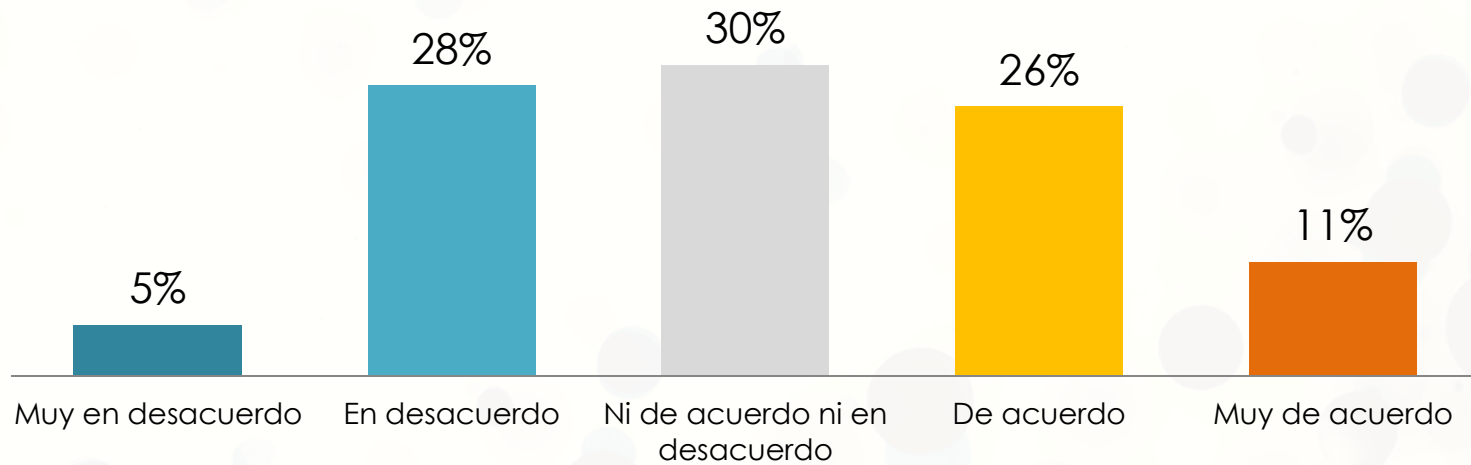
“Mis directores de tesis excelentes profesionales y personas y también la mayoría de los integrantes de la comisión evaluadora” (Egresado, 52 años)



“Nunca se me informó sobre qué se evalúa y que criterios se utilizan ni como son medidos ni ponderados” (Personal, 37 años)

“Mismo comentario anterior, 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)

20. Los planes de capacitación, formación o estudios son insuficientes para mis necesidades



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	4%	23%	40%	27%	6%
Personal	4%	17%	27%	30%	21%
Estudiantes	8%	39%	24%	21%	8%
Egresados/as	7%	37%	22%	26%	7%



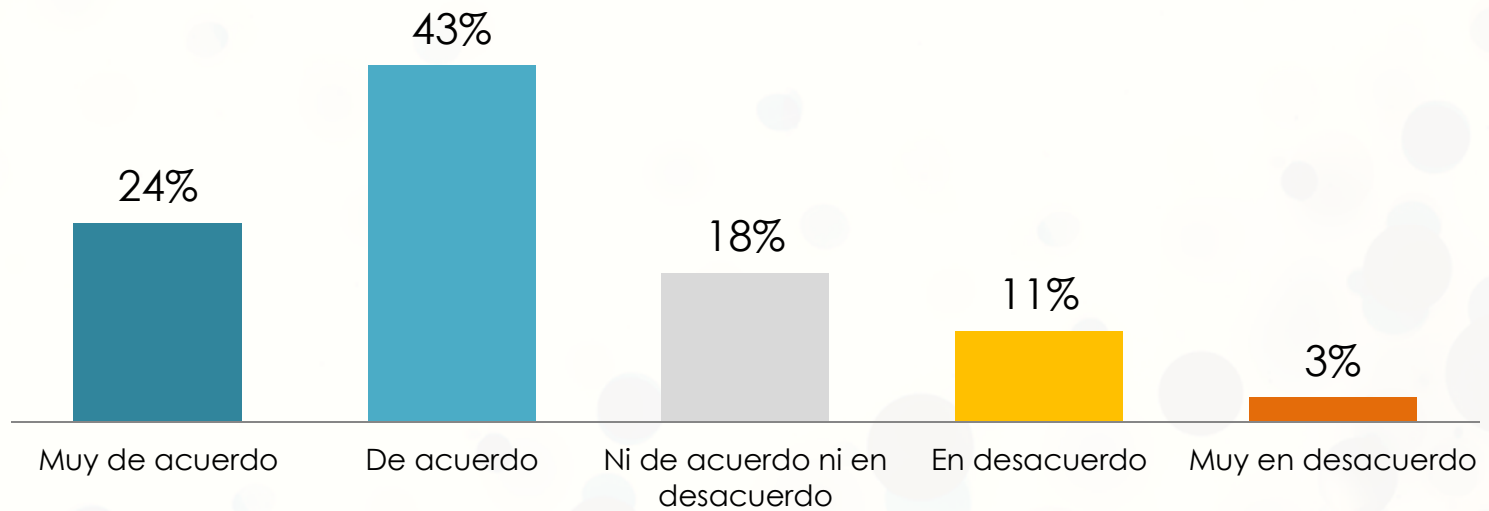
“Los planes de formación en general son adecuados” (Académica, 39 años)



“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)

“A mi parecer, olvidaron formar a profesionales íntegros. La falta de desarrollo de habilidades blandas, se hace patente al ingresar a la vida laboral” (Egresada, 25 años)

21. El ambiente en mi Unidad es intelectualmente estimulante



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	24%	42%	20%	12%	4%
Personal	22%	38%	22%	13%	4%
Estudiantes	24%	47%	16%	9%	3%
Egresados/as	29%	48%	12%	9%	2%



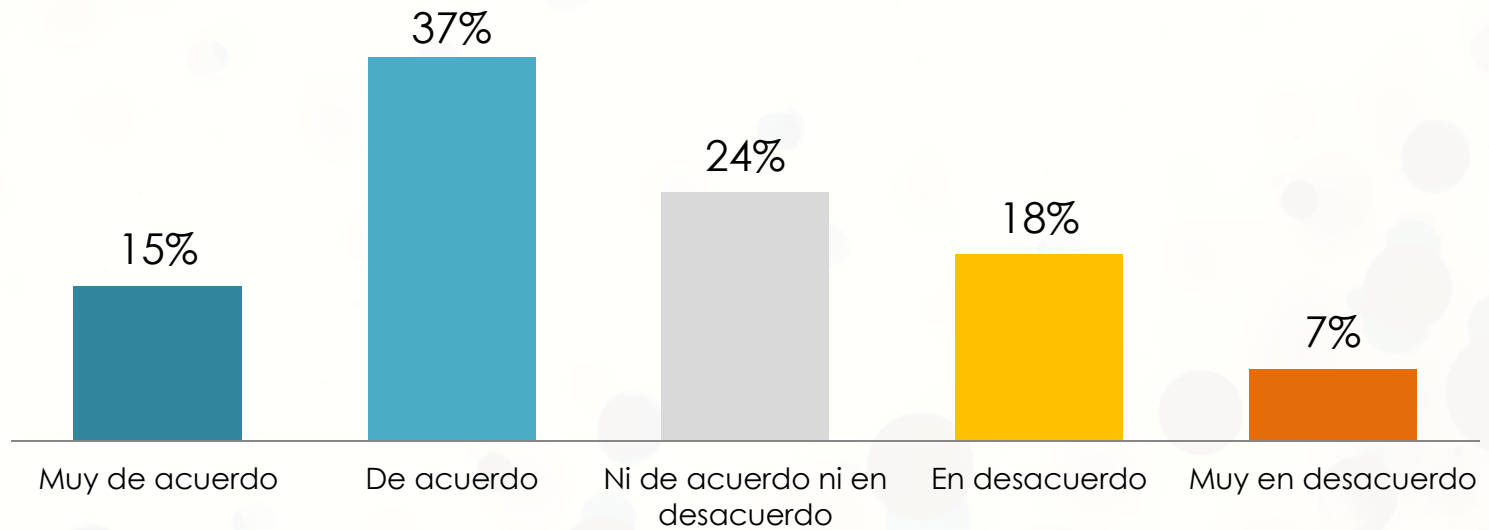
“El ambiente estimulante es gracias a los alumnos y profesores, a mi entender, ellos hacen la universidad” (Personal, 31 años)

“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)



“A nadie lo importa lo que se hace y lo que no se hace” (Académica, 70 años)

22. En el último año, he recibido retroalimentación que ha ayudado a mejorar mi desempeño



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	29%	27%	24%	9%
Personal	14%	35%	26%	17%	8%
Estudiantes	18%	44%	21%	14%	4%
Egresados/as	21%	47%	18%	12%	3%

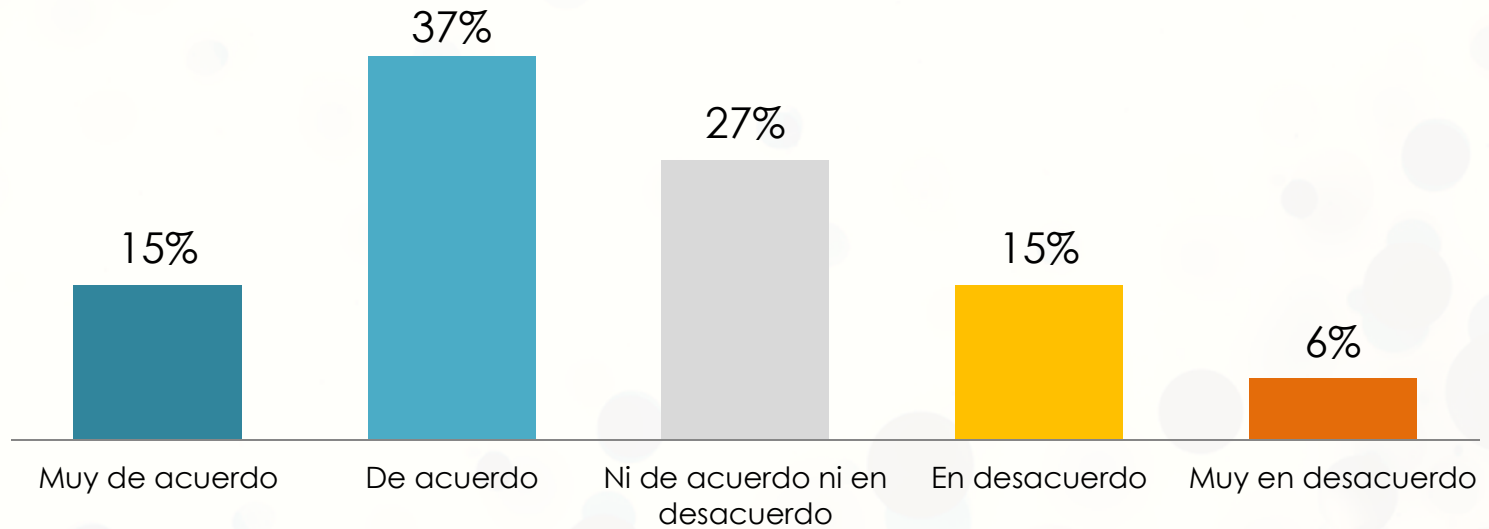


“Recibo valiosa retroalimentación de parte de mis estudiantes de pre y postgrado” (Académico, 70 años)



“Reitero la ausencia de instancias claras de retroalimentación, de conocimiento de las labores, de trabajo en equipo” (Personal, 37 años)

23. Siento que mis aportes son debidamente reconocidos por mis superiores/Académico/as de mi carrera



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	15%	38%	24%	16%	7%
Personal	19%	36%	20%	16%	9%
Estudiantes	10%	35%	35%	15%	5%
Egresados/as	14%	48%	29%	11%	2%



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

“En general el reconocimiento se da entre pares más que por la acción de las autoridades” (Académico, 47 años)



“Para los superiores nunca son reconocidos nuestros aportes, sí es mas importante para ellos enfocarse en cuestionar el trabajo realizado aun sabiendo el exceso de trabajo encomendado día a día y que el trabajador hace su mayor esfuerzo” (Personal, 32 años)

Dimensión V

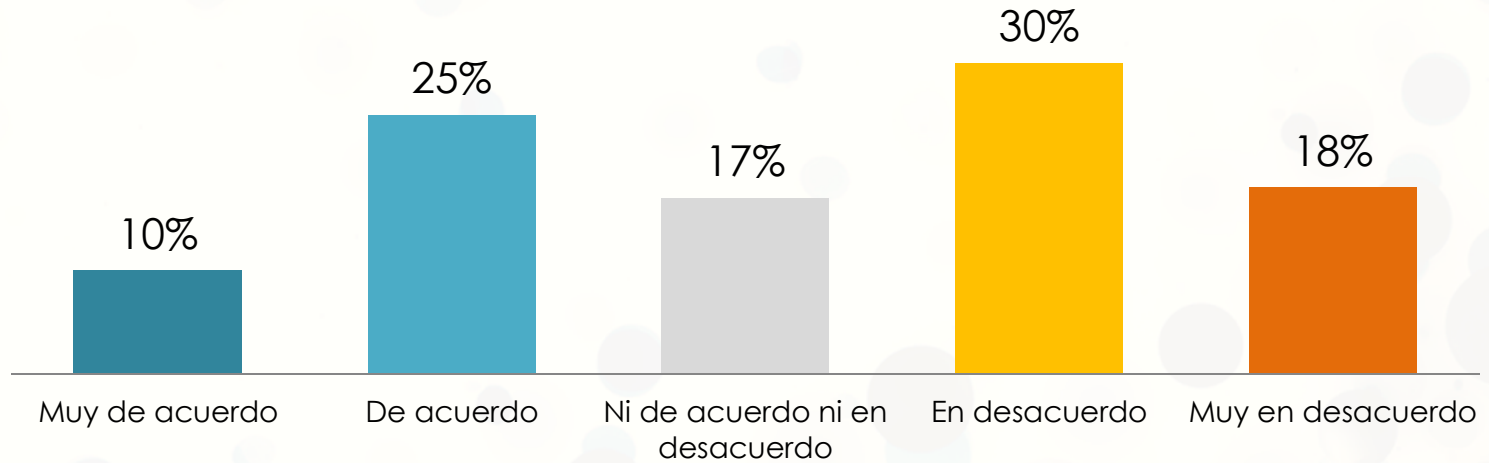
Condiciones de trabajo y estudio

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
de la Universidad de Chile

Condiciones
Trabajo/Estudio

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
24	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	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	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	Mis responsabilidades me son informadas clara y oportunamente			Mis responsabilidades me eran informadas clara y oportunamente.
28	Mi carga de trabajo es adecuada		Mi carga de estudio es adecuada	Mi carga de estudio era adecuada
29	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
Comentarios				

24. La renta que recibo de la Universidad es suficiente para la función que desempeño / Las condiciones económicas (becas, aranceles, créditos, etc.) que entrega la Universidad se ajustan a mis necesidades



Categoría	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	5%	20%	14%	36%	26%
Personal	5%	26%	19%	35%	15%
Estudiantes	18%	29%	17%	21%	14%
Egresados/as	15%	30%	20%	24%	12%



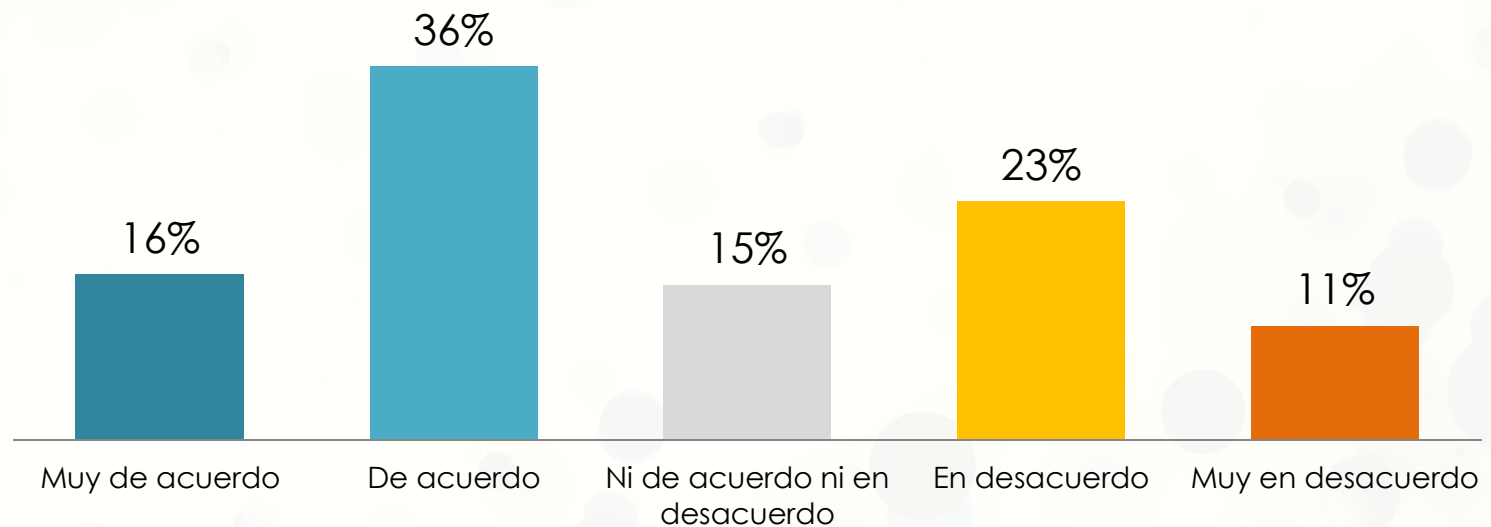
“Si bien las condiciones económicas que entrega la universidad se ajustan a mis necesidades, no deja de ser cierto que estas son insuficientes para el grueso de los estudiantes” (Estudiante, 25 años)



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

“Creo que sería importante que los funcionarios pudiéramos tener la oportunidad de recibir bonos o algo similar a la AUCAI, porque vemos con pena, como nuestro trabajo y entrega a la Universidad no es lo suficientemente reconocido” (Personal, 57 años)

25. Cuento con el equipamiento y herramientas de trabajo suficientes para lograr mi mejor desempeño



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	32%	17%	28%	13%
Personal	25%	46%	13%	12%	4%
Estudiantes	15%	32%	13%	27%	13%
Egresados/as	14%	33%	16%	24%	14%



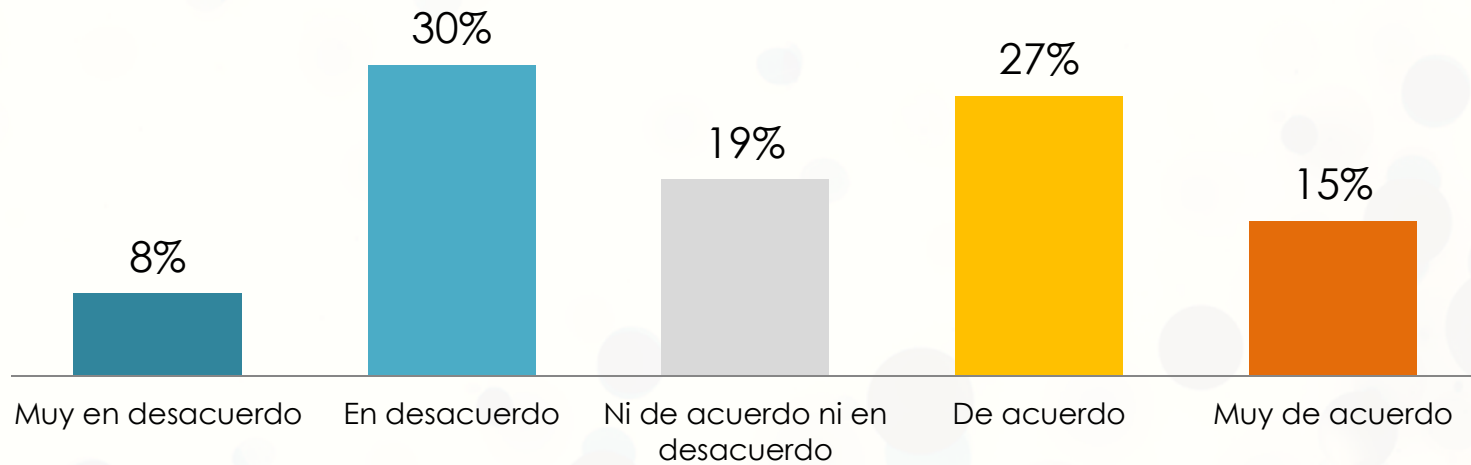
“La universidad en general sí posee el equipamiento necesarios de manera generalizada” (Estudiante, 20 años)

“Las condiciones físicas y materiales son las óptimas” (Personal, 47 años)



“Los procesos administrativos para comprar equipos son horrosos” (Académica, 63 años)

26. La infraestructura (oficinas, salas de clase, laboratorios, etc.) no es la adecuada para mi trabajo/estudios



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	7%	27%	18%	30%	17%
Personal	9%	35%	19%	25%	13%
Estudiantes	9%	30%	21%	26%	14%
Egresados/as	10%	31%	18%	27%	14%



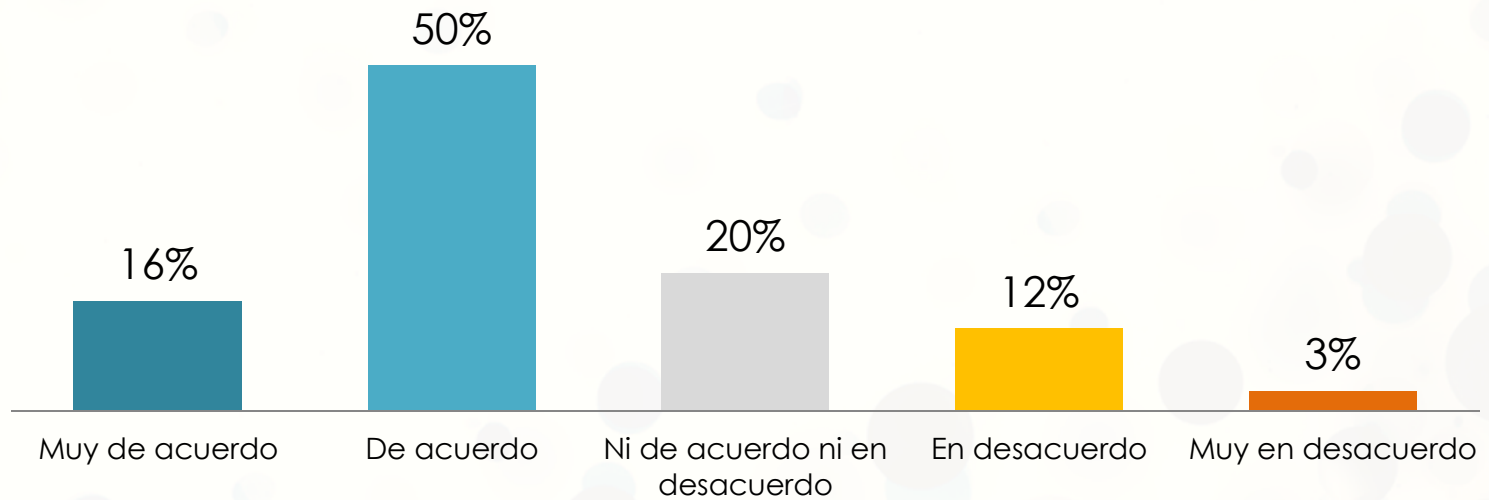
“Este edificio cuenta con los medios necesarios que un funcionario necesita para realizar bien su trabajo” (Personal, 46 años)

“La infraestructura era deficiente cuando entré a estudiar. Hoy en día ha mejorado bastante”(Egresada, 27 años)



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

27. Mis responsabilidades me son informadas clara y oportunamente



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	15%	42%	24%	16%	4%
Personal	17%	46%	21%	13%	3%
Estudiantes	16%	59%	16%	8%	1%
Egresados/as	16%	59%	18%	7%	1%



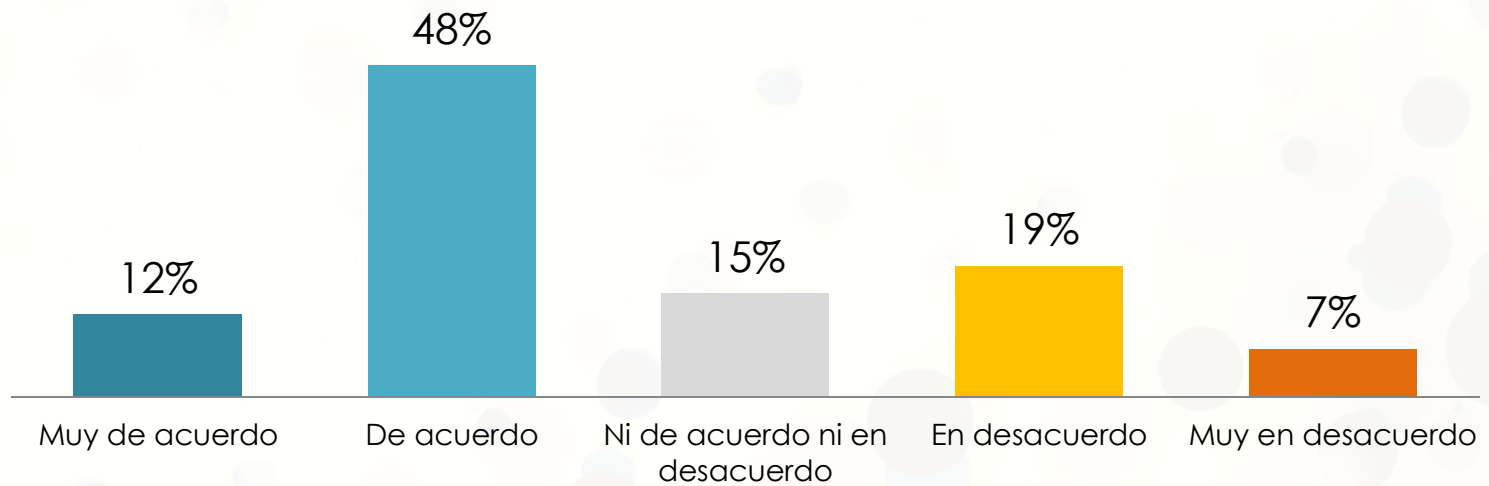
“Las normas funciones y todo lo que requiero saber, me son comunicadas por mi jefatura directa” (Personal, 50 años)



“Falta mayor precisión en relación a las tareas que cada unidad espera de su académicos” (Académico, 32 años)

“Se requieren sistemas de información corporativos e integrados”
(Personal, 52 años)

28. Mi carga de trabajo/estudio es adecuada



Categoría	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	11%	45%	14%	23%	7%
Personal	10%	51%	17%	16%	5%
Estudiantes	12%	45%	15%	19%	8%
Egresados/as	15%	53%	12%	15%	5%



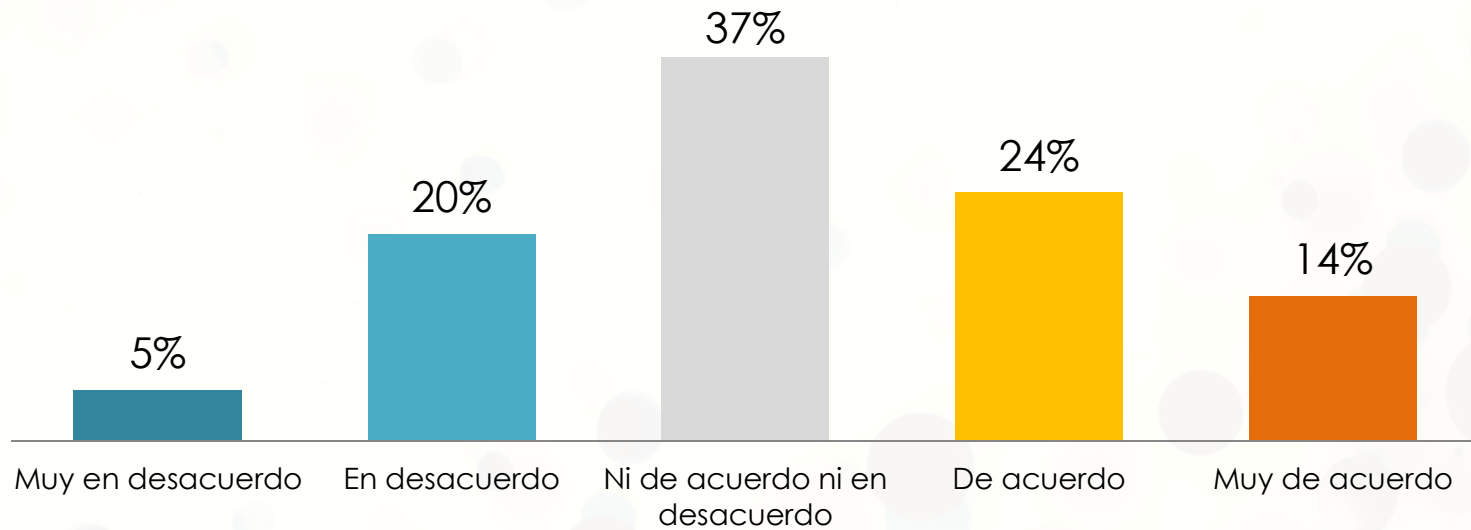
“Respecto a la carga de trabajo, se da por periodos concentrándose en algunos meses, con mucho trabajo bajo presión, versus otros, con carga adecuada” (Personal, 37 años)



“Trabajo mucho mas que 44 horas semanales para poder avanzar en la carrera académica y cubrir todos los aspectos que son evaluados” (Académica, 53 años)

“Respecto a la carga académica, aún hoy muchos estudiantes arrastran problemas serios de sueño y en su momento más de uno recurrió a fármacos para poder rendir” (Egresado, 27 años)

29. La universidad no cuenta con sistemas eficientes de prevención de riesgos y accidentes



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	4%	20%	39%	25%	11%
Personal	5%	22%	31%	28%	15%
Estudiantes	5%	18%	40%	21%	15%
Egresados/as	6%	20%	37%	22%	15%



“En nuestro Campus existe un prevencionista de riesgos que trabaja con la comunidad” (Académica, 48 años)



“En relación a la ultima pregunta, en casos de emergencia no se cuenta con sillas de ruedas o implementos de primeros auxilios para atender a la persona” (Estudiante, 21 años)

“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)

Dimensión VI

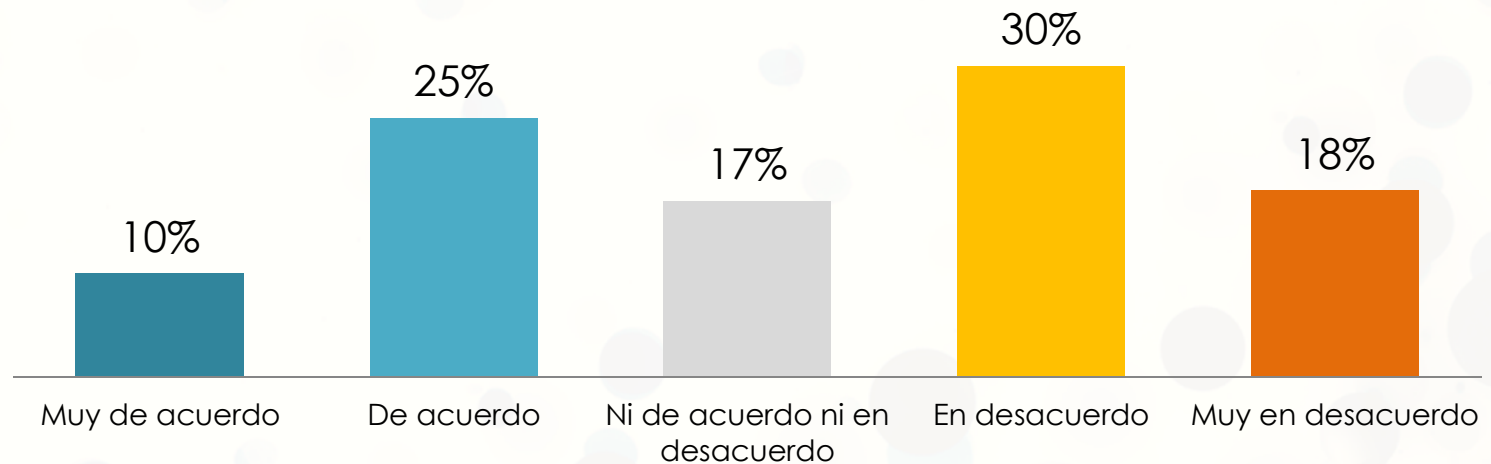
Familia y Vida Personal

Encuesta de Satisfacción
Pluriestamental
 de la Universidad de Chile

Familia y
 Vida Personal

N°	Académicos/as	Personal de Colaboración	Estudiantes	Egresados/as
30	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 ofrecía políticas de flexibilidad (de horarios, de entregas, etc.) que se adaptaban a mis necesidades familiares y personales
31	La Universidad ofrece políticas de flexibilidad (de horario, de carga de trabajo, 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
32	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
Comentarios				

30. La Universidad ofrece políticas de flexibilidad (de horario, de carga de trabajo, etc.) que se adapten a mis necesidades familiares y personales



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	5%	20%	14%	36%	26%
Personal	5%	26%	19%	35%	15%
Estudiantes	18%	29%	17%	21%	14%
Egresados/as	15%	30%	20%	24%	12%



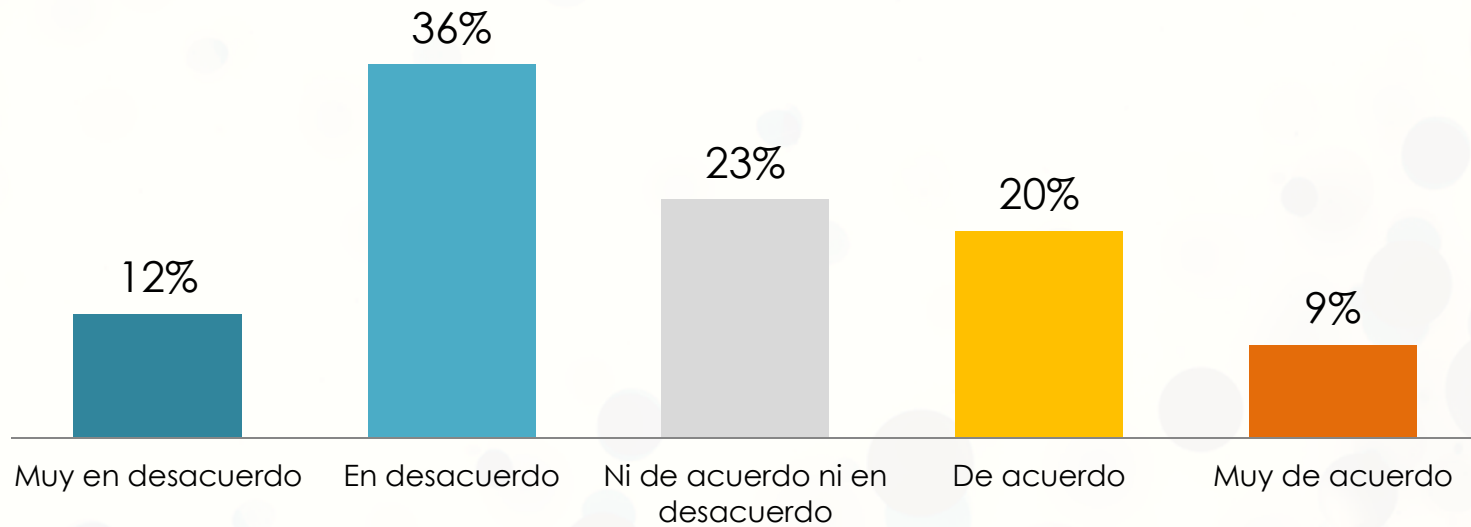
“La universidad me permite cierta flexibilidad para hacer mi vida familiar. Es uno de sus mejores aportes” (Académica, 68 años)

“La posibilidad de poder elegir ramos, considerando los horarios y profesores fueron una ayuda para no afectar mi vida familiar” (Egresada, 46 años)



“La rigidez horaria de ingreso y egreso impide, por ejemplo, evitar horas punta, con la consiguiente pérdida de tiempo personal” (Personal, 32 años)

31. Mi dedicación a la Universidad interfiere negativamente con mi vida personal



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Académicos/as	17%	40%	23%	16%	4%
Personal	15%	47%	23%	11%	4%
Estudiantes	6%	24%	22%	31%	17%
Egresados/as	10%	32%	22%	25%	12%



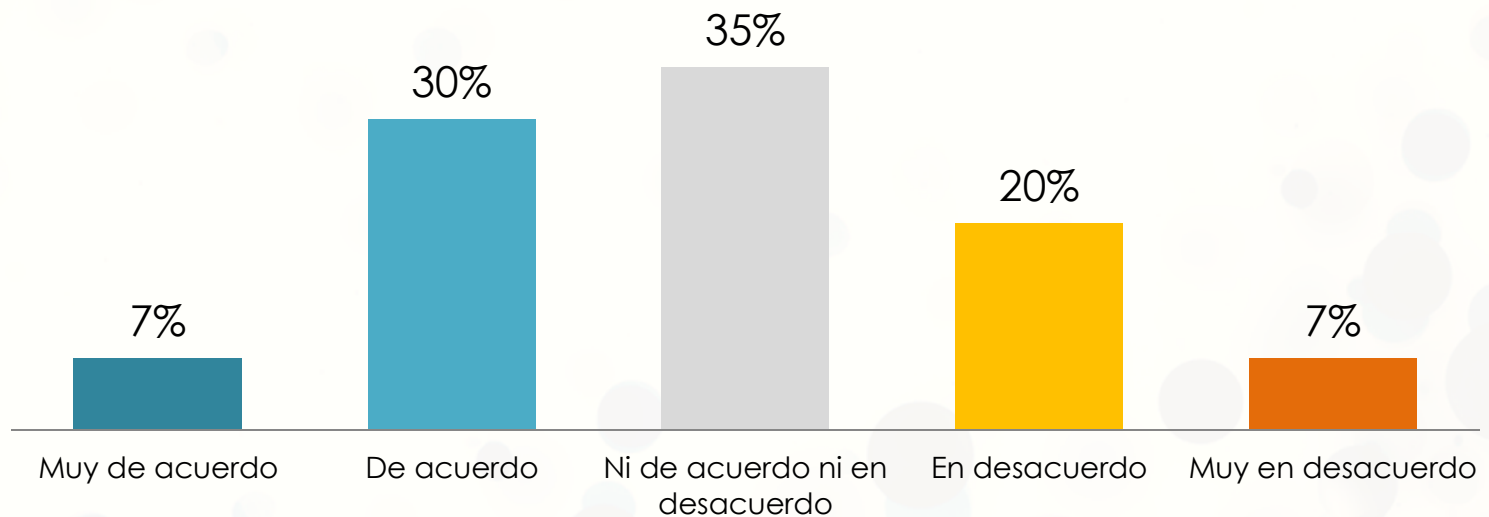
“La Universidad no interfiere en lo absoluto con respecto a la vida familiar, ya que contamos con días administrativos para solucionar problemas personales o familiares” (Personal, 59 años)



“Las tareas terminan invadiendo el espacio familiar” (Académico, 52 años)

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

32. La Universidad ofrece condiciones favorables para el ejercicio de las responsabilidades familiares



	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Académicos/as	10%	33%	36%	16%	5%
Personal	10%	40%	33%	13%	4%
Estudiantes	3%	17%	37%	31%	12%



“La verdad que al ser un organismo público, la Universidad cuenta con una jornada laboral que nos permite estar presentes dentro de la formación de nuestros hijos” (Personal, 32 años)



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

“Las problemas personales no eran compatibles con la vida universitaria, más cuando se debe trabajar y atender otras situaciones” (Egresada, 28 años)

Estatuto de la Universidad de Chile, Título VI, Artículo 53

El Consejo de Evaluación es el organismo colegiado que ejercerá la superintendencia de la función evaluadora, que consiste en examinar, ponderar e informar sobre la calidad y cumplimiento de las tareas universitarias. La función evaluadora se aplica tanto a las estructuras como a los académicos que las integran, mediante normas, procesos y criterios debidamente reglamentados, y resguardando la especificidad, características y diversidad de las actividades.

Competerá a dicho organismo impulsar y coordinar los procesos de evaluación, calificación y acreditación a nivel institucional e individual, y la constitución de comisiones generales y locales, conforme a los reglamentos aplicables a los procesos enunciados. Le corresponderá, asimismo, proponer la dictación y modificación de dichos reglamentos, rendir informes periódicos sobre las conclusiones obtenidas de su aplicación [...].



Datos de contacto:
Diagonal Paraguay, 265, Of. 504
Fono: +562 29781 126
consejoevaluacion@u.uchile.cl
www.uchile/ConsejoEvaluacion