

Sistema para la  
evaluación de la  
experiencia estudiantil  
en la UCM: un pilar  
para el aseguramiento  
de la calidad  
institucional



**ucm**

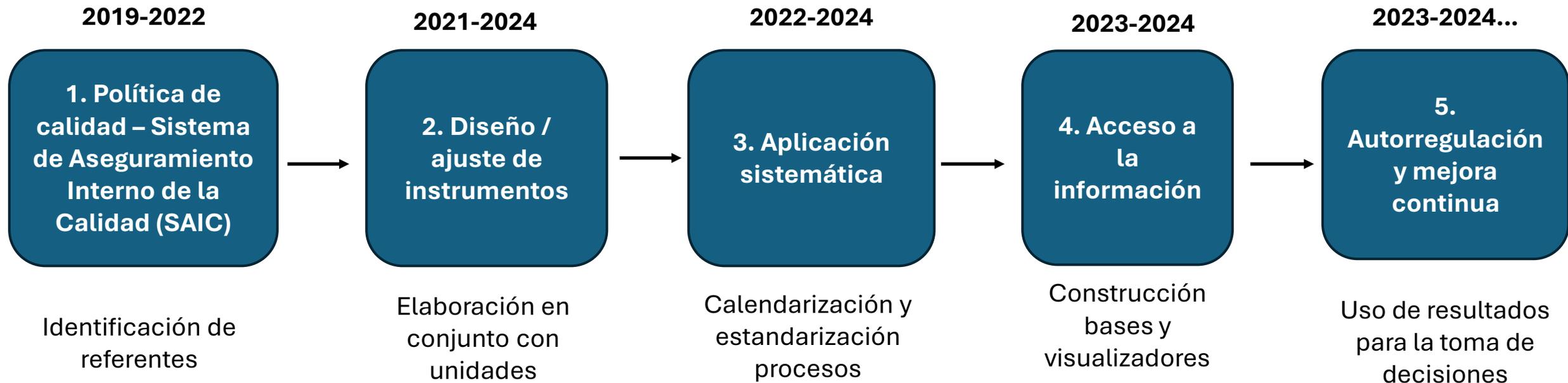
UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE

**Jeannette Blázquez Galaz (jblasquez@ucm.cl)**  
**Gonzalo Cifuentes Gómez (gcifuentes@ucm.cl)**  
**Carla Arriagada Poblete (carriagada@ucm.cl)**

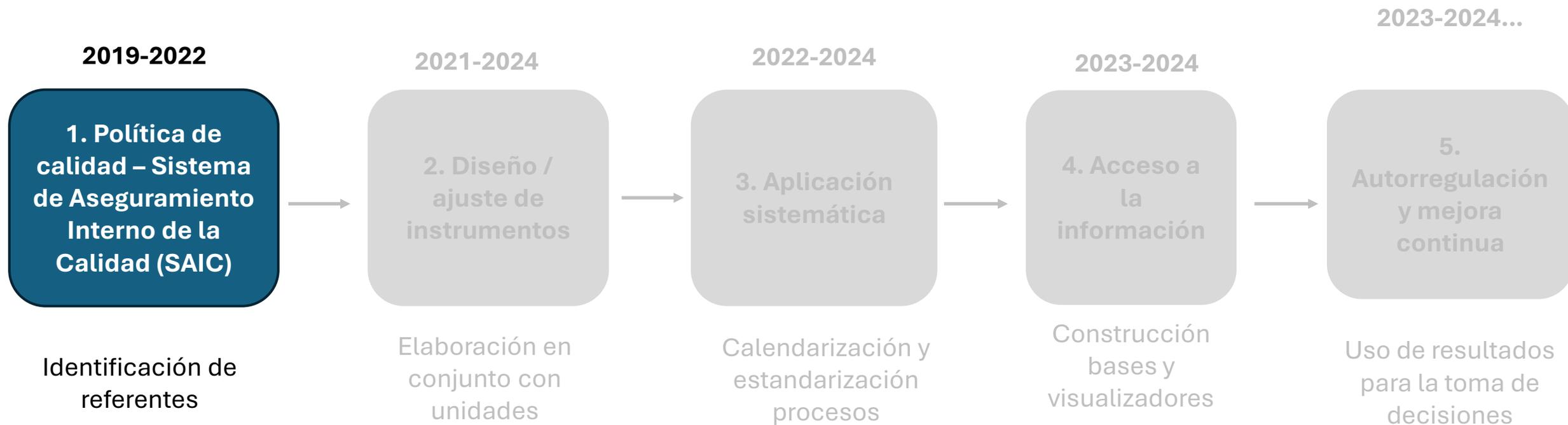
**Dirección de Evaluación y Estudios**

**Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional (DGACI)**

# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



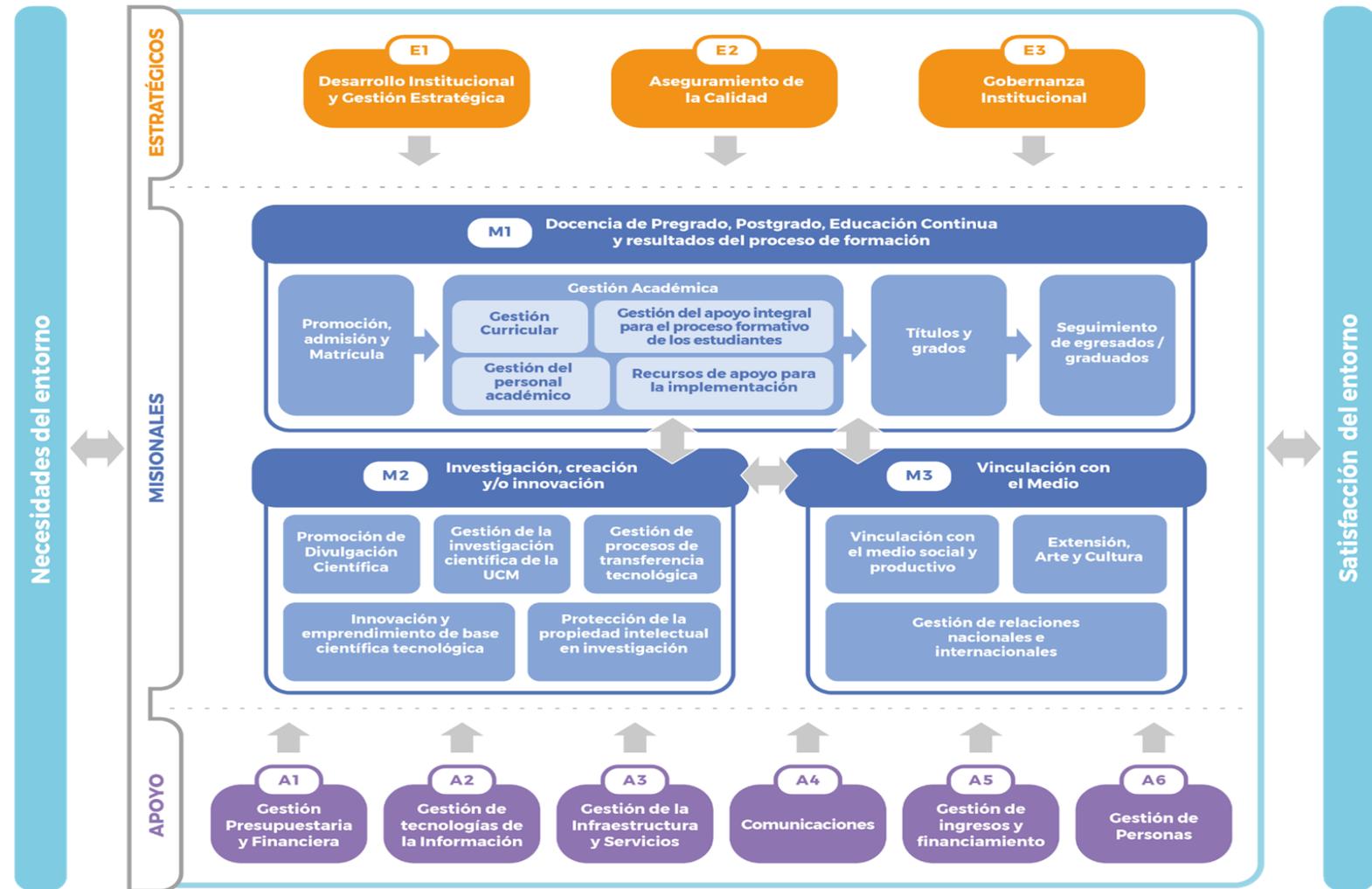
# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



# 1. Política de calidad – Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) - Mapa de macroprocesos y procesos

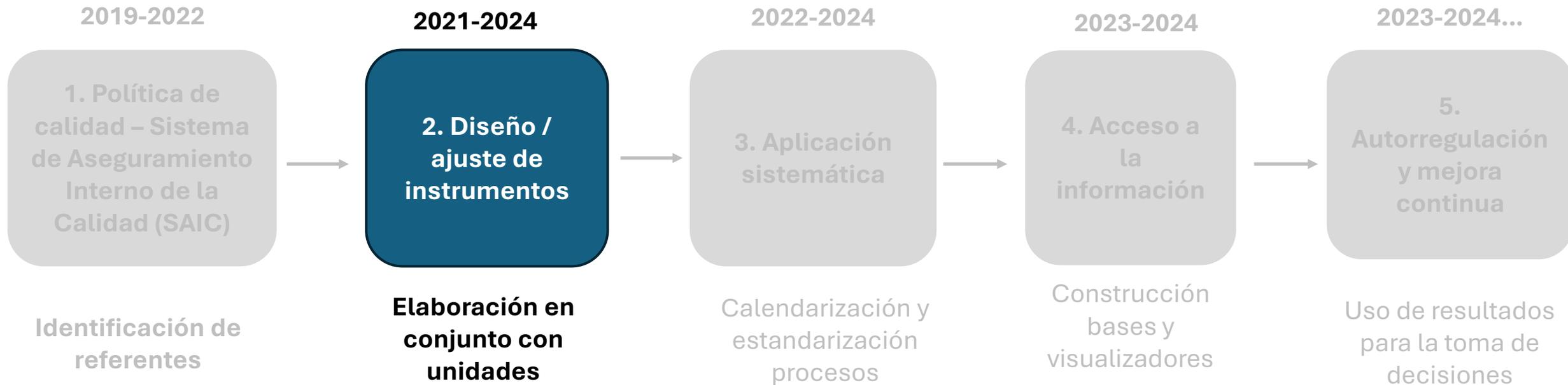
*“Todas las iniciativas implementadas por la institución deben tener al centro al estudiante” (DR 69-2022)*

- a) **Procesos** de Autoevaluación auténticos y reflexivos.
- b) **Gestión** de la calidad a partir de una **cultura** de la **evaluación** permanente basada en la **evidencia** y **capacidad de análisis**.
- c) Propiciar **espacios** permanentes de **participación**.



***Promover una cultura de calidad***

# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



## 2. Diseño/ajuste de instrumentos

### Criterios técnicos de rigor construcción de instrumentos:

- ✓ Marco referencial (teóricos, lineamientos internos o externos)
- ✓ Matrices de operacionalización
- ✓ Validación de expertos
- ✓ Validación con estudiantes
- ✓ Análisis factoriales

Contamos con **dos grandes sistemas** para **evaluar** la **percepción** de la comunidad respecto al **funcionamiento institucional**

### Procedimientos para la autoevaluación de carreras y programas

(encuestas y entrevistas grupales)

Procesos de Autoevaluación con fines de acreditación con CNA

Auditorias académicas con fines de certificación externa

Evaluaciones Intermedias

### Sistema de encuestaje y consulta

- Satisfacción institucional (1)
- Servicios estudiantiles (3)
- Diversidad y Género (1)

- Encuesta Nacional de compromiso estudiantil (ENCE)

## 2. Diseño/ajuste de instrumentos

### Criterios técnicos de rigor construcción de instrumentos:

- ✓ Marco referencial (teóricos, lineamientos internos o externos)
- ✓ Matrices de operacionalización
- ✓ Validación de expertos
- ✓ Validación con estudiantes
- ✓ Análisis factoriales

Contamos con **dos grandes sistemas** para **evaluar** la **percepción** de la comunidad respecto al **funcionamiento institucional**

#### Procedimientos para la autoevaluación de carreras y programas

(encuestas y entrevistas grupales)

Procesos de Autoevaluación con fines de acreditación con CNA

Auditorías académicas con fines de certificación externa

Evaluaciones Intermedias

#### Sistema de encuestaje y consulta

- Satisfacción institucional
- Servicios estudiantiles
- Diversidad y Género

- Encuesta Nacional de compromiso estudiantil (ENCE)

El sistema se compone de **seis encuestas** que se **aplican sistemáticamente** en distintos niveles. Importante señalar que en todo levantamiento se **cautela la representatividad de los resultados**

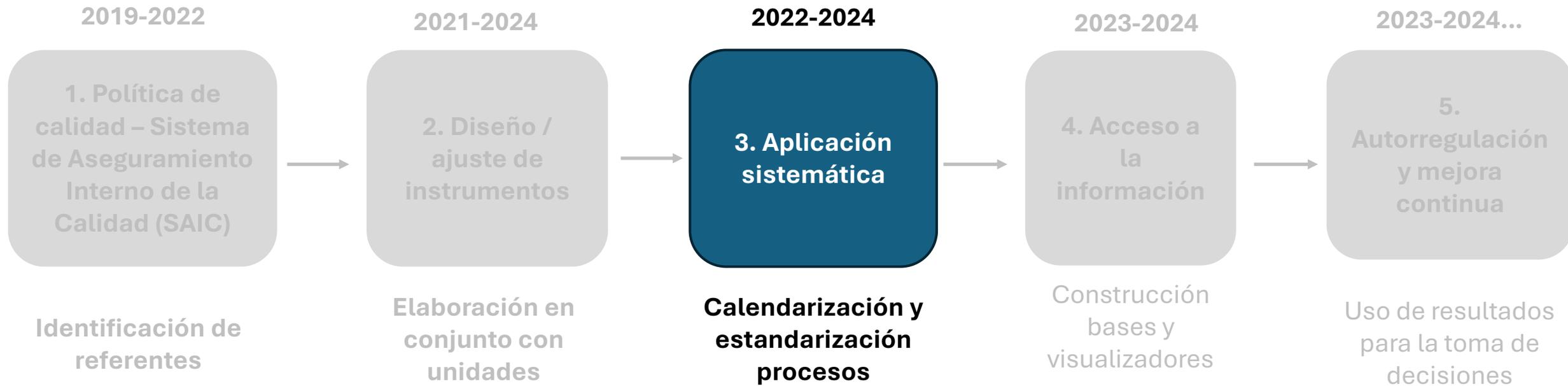
## 2. Diseño/ajuste de instrumentos

Instrumento	Dimensiones	Actores
1. Encuesta Satisfacción institucional (2021-2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativas</li> <li>Valor percibido</li> <li>Satisfacción general</li> <li>Lealtad y compromiso</li> <li>Percepción de calidad: autorrealización y bienestar; infraestructura y recursos para el aprendizaje; servicios universitarios; Experiencia en el proceso formativo; Competencias genéricas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes pregrado y postgrado</li> <li>Académicos y docentes part-time</li> <li>Egresados</li> <li>Empleadores</li> <li>Profesionales y administrativos</li> </ul>
2. Encuesta Servicios de alimentación (2022-2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de la atención</li> <li>Calidad de los servicios (limpieza, variedad, precios)</li> <li>Caracterización del uso</li> <li>Satisfacción general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes pregrado</li> </ul>
3. Encuesta Residencias estudiantiles (2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones del hogar</li> <li>Convivencia</li> <li>Satisfacción general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes pregrado</li> </ul>
4. Consulta: Atención del departamento de beneficios (2024)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de la atención</li> <li>Resolución</li> <li>Gestión-derivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes pregrado</li> </ul>

## 2. Diseño/ajuste de instrumentos

Instrumento	Dimensiones	Actores
5. Encuesta género (2022-2023)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento política y medios de difusión</li> <li>• Avance compromisos</li> <li>• Participación en actividades de prevención</li> <li>• Conocimiento Modelo de Investigación y Sanción del Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes pregrado y postgrado</li> <li>• Académicos y docentes part-time</li> <li>• Profesionales y administrativos</li> </ul>
6. Encuesta nacional de compromiso estudiantil (2023-2024) Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje de Orden Superior</li> <li>• Interacción Estudiante-Docente</li> <li>• Prácticas Docentes Efectivas</li> <li>• Estrategias de Aprendizaje</li> <li>• Calidad de las Interacciones</li> <li>• Interacciones en un Marco de Diversidad</li> <li>• Apoyo Institucional</li> <li>• Esfuerzo Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes pregrado</li> </ul>

# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



### 3. Aplicación sistemática: difusión

**Implica un esfuerzo institucional:**  
difusión, gestores(as) de calidad en las facultades,  
directores de escuela, asistentes



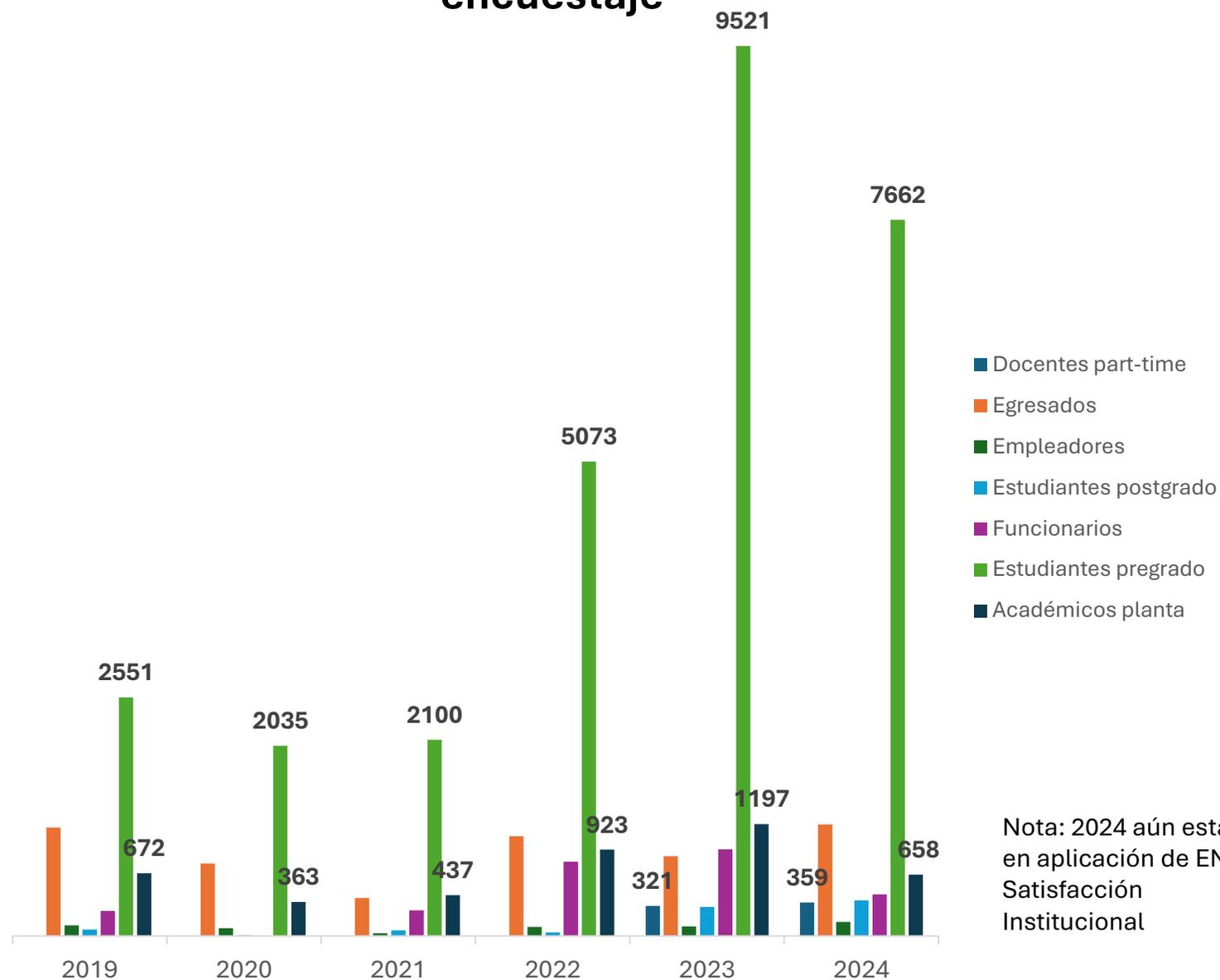
**Monitoreo permanente de los procesos**

Redes sociales, correos masivos, asistencia a salas, entre otros

Crecimiento sostenido en la participación, con mayor énfasis en las y los estudiantes

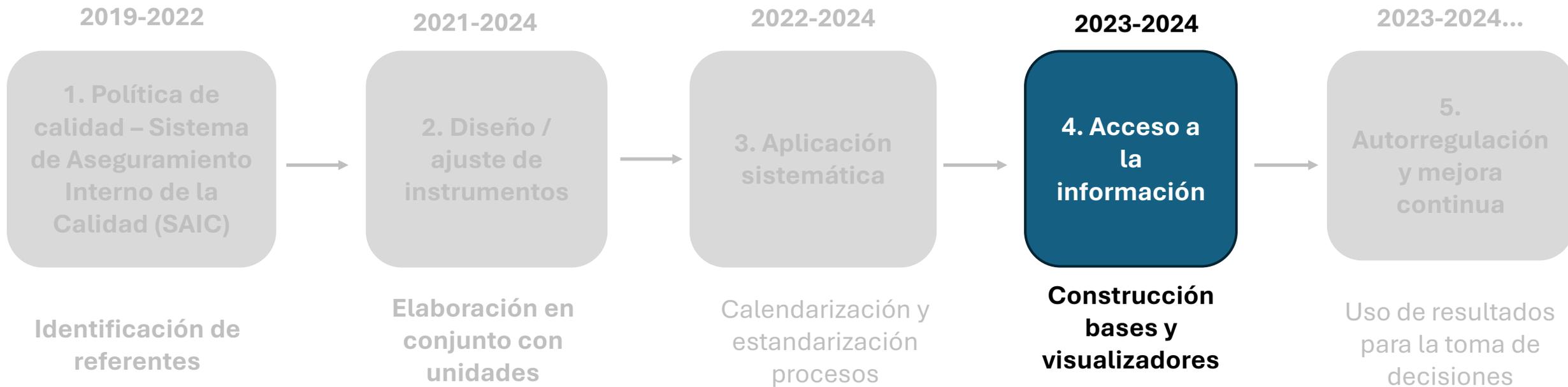
### 3. Aplicación sistemática: avance de resultados

## Participación de comunidad UCM en sistema de consulta y encuesta

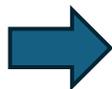
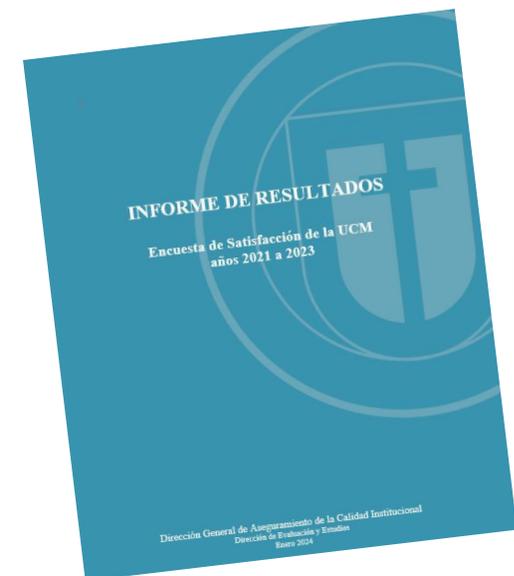


Nota: 2024 aún estamos en aplicación de ENCE y Satisfacción Institucional

# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



## 4. Acceso a la información



**Sitio web DGACI**

<https://calidad.ucm.cl>

Se dispone de visualizadores para que las unidades interesadas tengan acceso a la información y se tomen decisiones. Asimismo, los resultados se utilizan en las mesas de diálogo con los estudiantes

Inicio > Plataformas

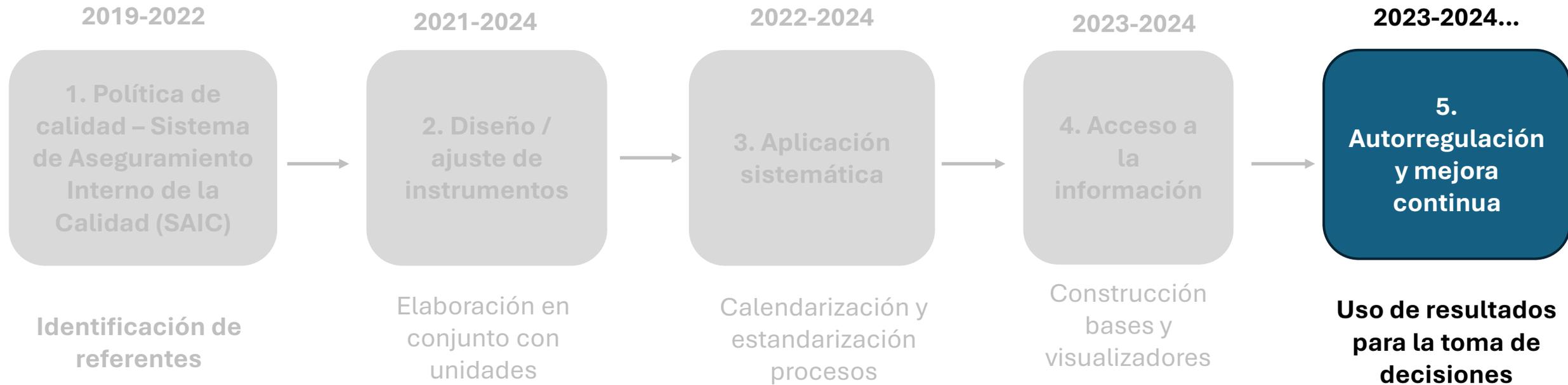
### Plataformas

Acceso a Principales Plataformas Informáticas para el Aseguramiento de la Calidad

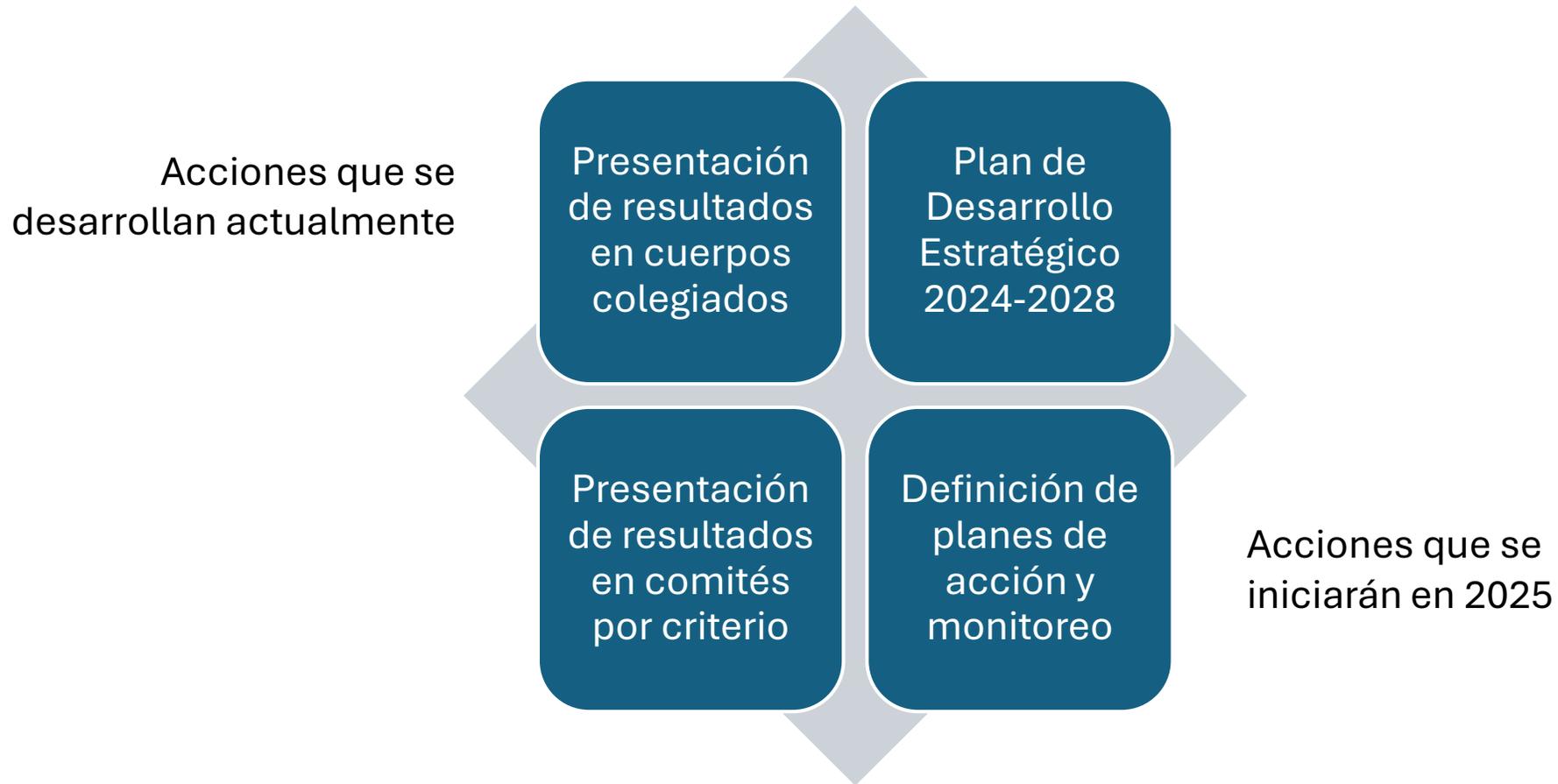
<b>Comités de Calidad por Dimensión de Acreditación</b>		<b>Comités de Calidad y Comités de Académicos</b>	
Acceso Sitio de trabajo Colaborativo para la mejora continua del SAIC de comités de calidad institucionales por dimensión de Acreditación.		Accesos a sitios de trabajo colaborativo para los comités de Calidad y Académicos, a los procesos en curso de Autoevaluación y Evaluación Externa de pregrado y posgrado.	

 ES ^

# Evolución del sistema de encuestaje y consulta institucional



# 5. Autorregulación y mejora continua



**DGACIUCM**

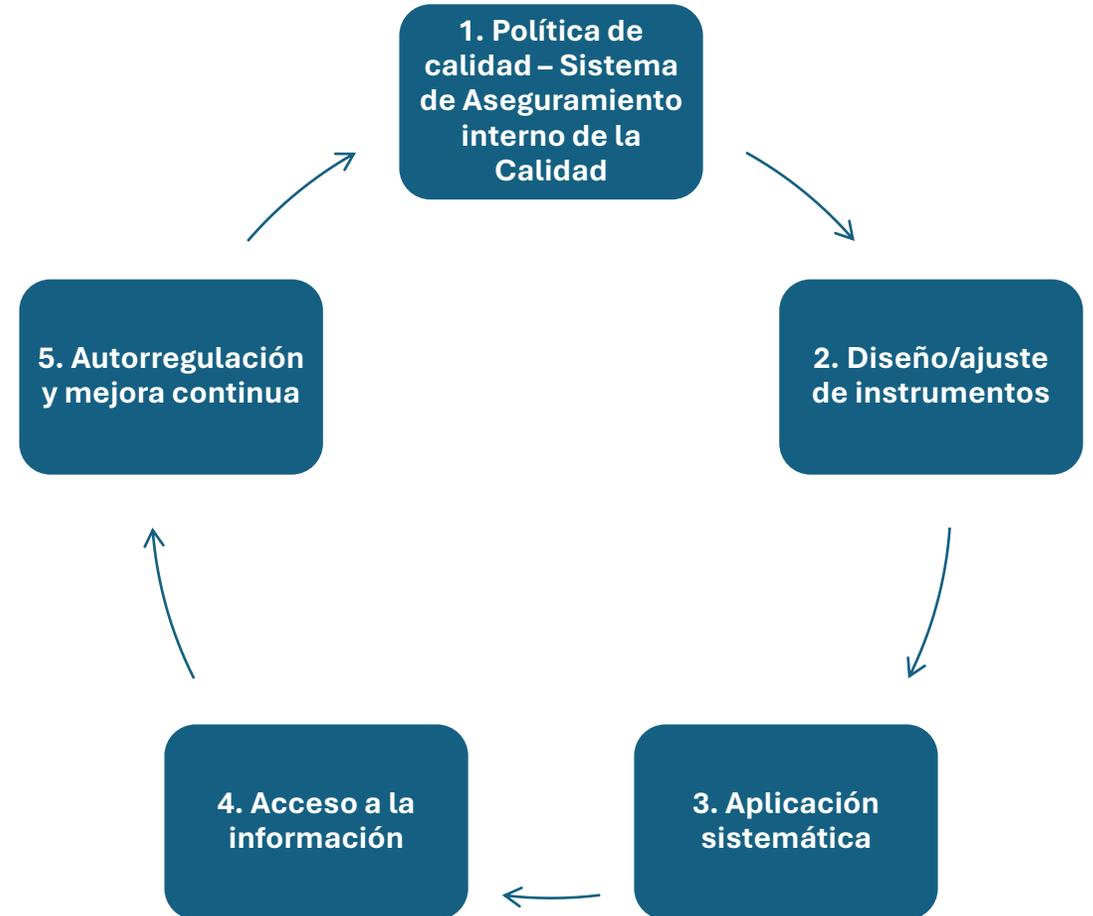
Dirección General  
de Aseguramiento de la Calidad Institucional  
**Universidad Católica del Maule**

# Evolución del sistema y próximos desafíos



- **Consolidar el acceso y uso de la información** en distintos niveles. Se requiere mayor orientación a las unidades. **Relación SAIC-Dimensiones instrumentos – Actividades cotidianas unidades.**
- **Consolidar la autorregulación y mejora continua.** Planes de acción y monitoreo (identificar indicadores)
- **Avanzar desde análisis descriptivos a inferenciales o causales**, esto implica: integrar bases de datos y elaborar marcos teóricos que oriente un análisis integrado de la información disponible.

# Evolución del sistema y próximos desafíos



# Sistema para la evaluación de la experiencia estudiantil en la UCM: un pilar para el aseguramiento de la calidad institucional



**ucm**

UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE

**Jeannette Blázquez Galaz**  
**Gonzalo Cifuentes Gómez (gcifuentes@ucm.cl)**  
**Carla Arriagada Poblete (carriagada@ucm.cl)**  
**Leonel Torres Olivares (letorres@ucm.cl)**  
**Cristóbal Gavilán Orellana (cgavilan@ucm.cl)**

**Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional (DGACI)**