



Sistema de Recogida de Información (SRi)

Actualización 2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

ANTECEDENTES GENERALES.....	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	4
I. CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS: ENCUESTAJE	5
1. Estudios cuantitativos	5
1.1. Encuestas periódicas	5
1.2. Encuestas emergentes	7
2. Estudios cualitativos.....	7
2.1. Análisis de Estudios Cualitativos: Validación de Perfil de Egreso	7
2.2. Estudios Cualitativos Emergentes	8
3. Prestación de servicios y asesorías	8
II. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	9
1. Metodología de recolección.....	9
1.1. Origen de los datos de contacto para procesos de encuestaje	9
1.2. Origen de los datos de contacto para procesos de estudio cualitativo	10
1.3. Origen de información para estudios con bases de datos secundarias.....	11
2. Diseño y elaboración de instrumentos	12
2.1. Consistencia de los instrumentos de recolección de información.....	12
2.2. Resguardo de la representatividad del universo considerado para los estudios	13
2.3. Plataforma de aplicación.....	15
2.4. Comité técnico de validación	15
III. SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS.....	17
IV. TOMA DE DECISIONES	18
V. ANEXOS: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	19

ANTECEDENTES GENERALES

La Universidad Autónoma de Chile considera como una de sus principales preocupaciones el fortalecimiento de sus capacidades de análisis institucional, para lo cual sistematiza la operacionalización, gestión y análisis de los indicadores de gestión, procesos y de resultados en los distintos ámbitos de la Universidad, como son docencia, investigación, vinculación con el medio y gestión, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones en todos los niveles organizacionales y favorecer con ello el desarrollo académico integrado. Lo anterior, a partir de la entrega de información fiable, oportuna y pertinente para favorecer la eficacia institucional. Integrando para ello información de orden cuantitativo y cualitativo, a través de protocolos claros de manejo de la información, confiabilidad de los datos y transparencia, en concordancia con los postulados de la Política de Aseguramiento de la Calidad.

La Universidad, ha ido evolucionando paulatinamente la gestión de indicadores de orden sólo cuantitativo.

Por otra parte, con la finalidad de recabar información interna y externa que permita mejorar la calidad de los procesos formativos, así como de los servicios que pone a disposición de la comunidad universitaria, se ha definido un Sistema de Recogida de Información (SRI). Éste contempla un conjunto ordenado y reglado de acciones de medición periódicas y análisis cualitativos, que a partir de la interacción con actores claves, y en todos los niveles de los distintos procesos del quehacer universitario busca proporcionar información sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, de la calidad de los servicios, de los niveles de satisfacción y otros.

Se busca con ello contribuir a robustecer la adecuada toma de decisiones en todos los niveles, generando la posibilidad de mejora en los procesos. Estos levantamientos de información son debidamente procesados y analizados, a fin de que las unidades académicas y de gestión reciban una adecuada retroalimentación que apoye la toma de decisiones asociada al mejoramiento de la calidad de sus procesos estos reportes, comprenden análisis estadísticos multivariados, comparando entre las distintas sedes y campus, o bien entre unidades académicas según corresponda.

OBJETIVO

El Sistema de Recogida de Información tiene por propósito establecer las bases de un sistema de consulta permanente con el medio, tanto interno como externo, el cual recopile la percepción, satisfacción y expectativas de los actores considerados clave para la sostenibilidad y el desarrollo del proyecto institucional.

Ello implica aplicar en forma periódica estudios y encuestas a los actores clave, así como organizar instancias destinadas a dialogar y escuchar sus puntos de vista.

De esta forma, la Universidad Autónoma entiende que los principales actores relacionados con la institución son aquellos cuyas percepciones y decisiones afectan directamente los procesos y resultados claves de la institución, entre ellos, se cuentan postulantes, estudiantes, graduados y titulados, empleadores, académicos, funcionarios, directivos, proveedores, organizaciones públicas

y privadas, empresas, organismos reguladores, y todo actor social regional, nacional o internacional relevante con los que se relaciona la universidad.

La correcta orientación de la gestión hacia una interacción activa de los actores clave supone contar con mecanismos efectivos para identificar sus percepciones, expectativas y niveles de satisfacción. Ello implica aplicar en forma periódica estudios y encuestas, así como organizar instancias destinadas a recoger sus puntos de vista, con el fin de retroalimentar los procesos de toma de decisión en los ámbitos de formación y gestión académica-administrativa.

Figura 1: Diagrama del modelo de consulta y mejora continua



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

ALCANCE

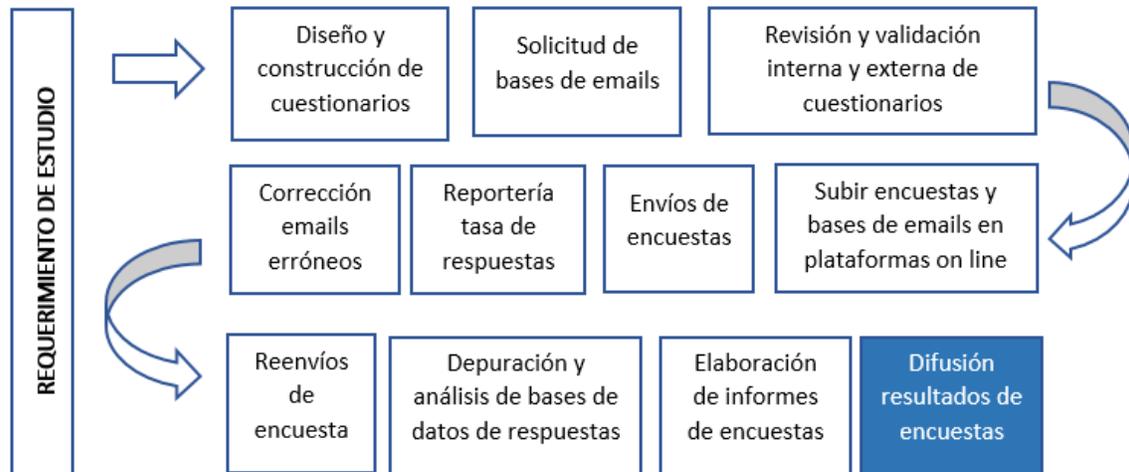
Los elementos detallados en esta guía corresponden a todos los procesos de levantamiento y consulta a los grupos de interés realizados tanto por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad como por cualquier otra unidad académica – administrativa que desee realizar consultas al medio relevante con fines de la mejora de procesos, ya sean estos permanentes y sistemáticos, o emergentes y eventuales.

I. CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS: ENCUESTAJE

1. Estudios cuantitativos

En primer lugar, se expone un esquema del funcionamiento del proceso de encuestaje y se procede a detallar los tipos de encuesta según su tipo.

Figura 2: Esquema del proceso de encuestaje



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

1.1. Encuestas periódicas

Corresponden a la aplicación de instrumentos periódicos, los cuales tiene por objetivo realimentar y mejorar los procesos a los que están asociados. La ficha técnica de cada instrumento incluirá la periodicidad y oportunidad para su aplicación, permitiendo ello un registro y análisis evolutivo de resultados, contribuyendo a la toma de decisiones dentro de las unidades académicas y administrativas de la universidad.

Sin que el siguiente detalle sea excluyente, los instrumentos de aplicación periódica que considera el Sri:

Tabla 1: Instrumentos de aplicación periódica del Sistema de Recogida de Información

Grupo de Interés	Instrumento	Objetivo	Periodicidad aplicación
Estudiantes	Encuesta calidad estudiantes pregrado	Conocer la percepción y satisfacción de los estudiantes frente a su experiencia y proceso formativo en la universidad.	Anual
	Encuesta calidad estudiantes postgrado	Conocerlas percepciones y opiniones de los estudiantes de postgrado de la UA, en cuanto a la formación y los distintos aspectos que influyen dentro de éste.	Anual
	Encuesta servicios, infraestructura y recursos de aprendizaje	Recabar la opinión de los estudiantes respecto a los recursos de aprendizaje y servicios entregados por la universidad, como lo son casino, biblioteca, servicios informáticos y laboratorios, entre otros.	Anual
	Encuesta finalización de estudios pregrado	Identificar la percepción de los futuros titulados respecto a la formación recibida, trayectoria y experiencia formativa, además de generar los insumos de información necesarios para mantener un seguimiento permanente con los titulados de la universidad.	Anual
	Encuesta finalización estudios postgrado	Identificar la percepción de los futuros titulados respecto a la formación, trayectoria y experiencia formativa, además de generar los insumos de información necesarios para mantener un seguimiento permanente con los titulados de la universidad.	Anual
Académicos	Satisfacción académicos	Conocer la percepción, expectativas y satisfacción de los profesores de la universidad, frente a diversos tópicos, como calidad académica, infraestructura y equipamiento, entre otros.	Anual
	Encuesta servicios, infraestructura y recursos de aprendizaje	Conocer satisfacción y percepciones de servicios y beneficios entregados por la universidad.	Anual
Colaboradores	Encuesta satisfacción colaboradores	Conocer la percepción, expectativas y satisfacción de estos frente a la universidad.	Anual
	Encuesta servicios, infraestructura y recursos de aprendizaje	Recabar la opinión de colaboradores respecto a los servicios y beneficios entregados por la universidad.	Anual
Directivos	Encuesta satisfacción colaboradores	Conocer la percepción, expectativas y satisfacción de estos frente a la universidad.	Anual
	Encuesta servicios, infraestructura y recursos de aprendizaje	Recabar la opinión de colaboradores respecto a los servicios y beneficios entregados por la universidad.	Anual
Titulados	Encuesta seguimiento titulados primer año de egreso	Recabar información relacionada con su percepción y satisfacción respecto a su proceso formativo al primer año de egreso	Anual, según la cohorte que corresponda
	Encuesta seguimiento titulados tercer año de egreso	Orientada a dar seguimiento a los titulados de la universidad, además de recabar información relacionada con su percepción y satisfacción	Anual, según la cohorte que corresponda

Grupo de Interés	Instrumento	Objetivo	Periodicidad aplicación
		respecto a su proceso formativo al tercer año de egreso	
	Encuesta seguimiento titulados quinto año de egreso	Orientada a dar seguimiento a los titulados de la universidad, además de recabar información relacionada con su percepción y satisfacción respecto a su proceso formativo al quinto año de egreso	Anual, según la cohorte que corresponda
Empleadores	Encuesta empleadores	Encuesta orientada a recabar información de los empleadores de nuestros titulados, dirigida a empleadores, esta encuesta busca conocer la percepción, satisfacción y expectativas de empleadores frente a su experiencia con titulados de la universidad, además de conocer las necesidades del entorno.	Anual
	Encuesta satisfacción centros de práctica	Conocer la percepción, satisfacción y expectativas de los centros de práctica respecto a su experiencia con los estudiantes de la universidad, además de conocer las necesidades del entorno.	Anual
Actores clave externos	Encuesta actores externos	Recabar información respecto a la satisfacción y percepción de actores externos con que la universidad se relaciona de forma habitual.	Según necesidades

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

1.2. Encuestas emergentes

Las encuestas emergentes responden a construcción de instrumentos breves de recolección de información, aplicación en tiempos acotados, muestras estadísticamente representativas por sede y elaboración de informes simplificados. Dichas encuestas están vinculadas a temáticas contingentes de las cuales se desea levantar información; identificar, profundizar, pesquisar problemáticas y vislumbrar tendencias, todo lo anterior para la mejora de procesos y toma de decisiones de las autoridades.

2. Estudios cualitativos

2.1. Análisis de Estudios Cualitativos: Validación de Perfil de Egreso

Considera la elaboración de informes de validación de perfil de egreso por parte de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, a partir del análisis de entrevistas semi-estructuradas, gestionadas y proporcionadas por la Vicerrectoría Académica. Dichas entrevistas son sistematizadas en el software Atlas. Ti, a través de la técnica de análisis de contenido.

- Actores internos: académicos, estudiantes, autoridades de gestión académica, comités curriculares, centros e institutos, etc.
- Actores externos: empleadores, titulados, profesionales destacados, asociaciones gremiales, centros de prácticas, expertos laborales, medio externo relevante, etc.

2.2. Estudios Cualitativos Emergentes

Complementariamente, se puede solicitar a través de este sistema, el desarrollo de estudios cualitativos emergentes que conlleven la realización de entrevistas (semi)estructuradas y *focus groups* con actores claves de las áreas y/o procesos que se requiera evaluar.

Dichos estudios están vinculados a temáticas contingentes de las cuales se desea levantar información; identificar, diagnosticar, profundizar problemáticas y vislumbrar opiniones, todo lo anterior para la mejora de procesos y toma de decisiones de las autoridades.

Se espera, en el mediano plazo, avanzar hacia técnicas de análisis cualitativo más sofisticados como analítica textual, *text mining*, análisis multivariado de correspondencias y clúster, entre otros, que posibiliten un mejor aprovechamiento de la información no estructurada que se recopila en la Universidad y que centraliza la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

3. Prestación de servicios y asesorías

Junto con la elaboración de instrumentos y estudios de tipo cualitativo y cuantitativo, la VRAC también entregará las herramientas y asesorías necesarias a unidades académicas – administrativas que lo necesiten en temas relacionados con los siguientes tópicos:

- Asesorías metodológicas en general.
- Construcción de instrumentos.
- Cálculo de muestras.
- Validación y revisión de instrumentos.
- Apoyo en la aplicación de instrumentos.
- Coordinación de estudios cuantitativos y cualitativos.
- Construcción y análisis de bases de datos.

Cualquier otro tema que sea pertinente a la naturaleza de este documento, podrá ser revisada y analizada por el equipo de la VRAC.

II. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. Metodología de recolección

Los instrumentos de recolección de información utilizados en la Universidad Autónoma de Chile deben cumplir con criterios metodológicos pertinentes al tipo de estudio emprendido. Para ello se debe salvaguardar lo siguiente:

1.1. Origen de los datos de contacto para procesos de encuestaje

La Universidad Autónoma de Chile considera la realización de estudios mediante procesos de encuestaje, para lo cual es indispensable contar con fuentes de información de contacto confiables para las diferentes audiencias. Dependiendo del tipo de estudio (on-line o presencial) y del tipo de actor (interno o externo), la fuente de contacto puede variar. Se consideran, al menos, las siguientes fuentes de origen de datos de contacto:

- SAGAF, Portal Docente y Portal Estudiantil: Proveen bases de datos de contacto vía e-mail para estudiantes, docentes, equipos de gestión y titulados.
- Bases de datos propias de las unidades académicas: Proveen datos de contacto para empleadores, centros de prácticas, supervisores de práctica, profesionales destacados, entre otros.

La definición tanto del perfil de los participantes, como del tipo de encuestaje a realizar, dependerá de la naturaleza del estudio. La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad promueve la realización de estudios de carácter *online*, no obstante, considera la opción de llevar a cabo procesos de encuestaje presenciales para asegurar niveles de participación y representatividad en las muestras definidas para cada estudio.

La VRAC planifica procesos permanentes y sistemáticos de recolección de información que poseen definidos sus perfiles de participantes, de manera que los estudios que se realicen con carácter de “emergente” o no planificado anual o semestralmente de forma regular, deberán definir los criterios para incluir participantes en sus marcos muestrales. Normalmente estas definiciones abarcan tres aspectos: claridad, pertinencia y coherencia. Claridad en el sentido de que la definición del participante sea suficientemente exhaustiva para no inducir al error en la inclusión de una muestra. Pertinente en el sentido de no solapar esfuerzos con otros procesos de encuestaje que ya se encuentren planificados y compartan un propósito común. Coherente porque debe resguardar absoluta consistencia entre el objetivo del estudio y el perfil de los participantes. Estos aspectos serán siempre verificados por la VRAC, para todos los instrumentos de recolección de información de carácter institucional.

Las bases de datos con información de contacto deben considerar, como mínimo, los siguientes campos o atributos:

- Nombre
- Rut
- **Carrera/programa**
- Sede/campus
- Tipo de jornada (diurna o vespertina)
- Tipo de programa (regular o especial)
- Año de ingreso (en el caso de estudiantes y titulados)

- Año de titulación (para titulados)
- E-mail de contacto (@uautonoma.cl en el caso de docentes y equipos de gestión, y otros dominios para estudiantes, titulados, empleadores y otros actores externos a la Universidad)
- Teléfono celular
- Otros datos de interés dependiendo del perfil de la audiencia (empresa, cargo, fecha del último contacto, entre otros).

Independiente del origen de la base de datos de contacto, estas deben ser revisadas y depuradas por la VRAC y validadas por las unidades académicas responsables de la información de contacto. Las personas vinculadas al tratamiento de estas bases de datos deben firmar expresamente un documento donde comprometan resguardar la confidencialidad de los datos, en las condiciones que declara el presente documento en su apartado *Base de datos de resultados institucionales y garantía de confidencialidad*.

1.2. Origen de los datos de contacto para procesos de estudio cualitativo

Para el caso de los estudios de naturaleza cualitativa (como las reuniones de Perfil de Egreso), para definir los participantes de estas instancias se utilizarán criterios de inclusión y exclusión.

Es menester asegurar que los perfiles de participantes de los estudios cualitativos se encuentren claramente definidos, y que se aseguren niveles de participación que otorguen validez a los resultados. Algunos de los perfiles de participantes y sus correspondientes criterios de inclusión y exclusión, son los siguientes:

Tabla 2: perfiles de participantes Sistema de Recogida de Información

Perfil	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes regulares de la UA. - Estudiantes que se encuentren sobre el segundo nivel semestral de la carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes nuevos ingresados vía convalidación. - Estudiantes que hayan reprobado el 50% de las asignaturas en algún semestre durante su trayectoria académica.
Docentes de la disciplina	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales que pertenecen a la disciplina específica en la carrera en que se desempeñan como académicos. - Profesionales con más de 5 años de experiencia en docencia de la disciplina. - Profesionales con más de un año de experiencia profesional en la carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes que tengan experiencia profesional solo en la Universidad Autónoma de Chile. - Docentes de carreras creadas como oferta nueva en el año actual.
Comité de Currículum	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes pertenecientes al comité de currículum de su carrera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Docentes que pertenezcan a comités relacionados a las funciones de la VRAC, como el Comité Técnico de Calidad.
Supervisores de práctica	<ul style="list-style-type: none"> - Personas que se encuentran trabajando en los lugares donde los alumnos llevan a cabo sus prácticas profesionales. - Personas que realicen las funciones de revisar y evaluar el trabajo desarrollado por los practicantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas que pertenezcan a disciplinas ajenas a la carrera o programa que se verá afectada por los resultados del estudio en proceso.

Perfil	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> - Personas que realizan trabajos de investigación básica o aplicada de manera individual o que pertenecen a organizaciones que las llevan a cabo. - Personas que representen diversas áreas disciplinares de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigadores sin publicaciones o proyectos de investigación en los últimos 5 años.
Titulados y Graduados	<ul style="list-style-type: none"> - Titulados que se encuentren trabajando en el área disciplinar considerado en el Perfil de Egreso de su carrera. - Titulados con más de 2 años de experiencia laboral en el área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Titulados que trabajen en la UA como docentes o supervisores de práctica.
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales de la disciplina que se encuentren con empleo. - Profesionales de la disciplina que cuenten con más de 5 años de ejercicio laboral. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales que no tengan causas judiciales o sentencias en lo relativo a su desempeño profesional.
Empleadores	<ul style="list-style-type: none"> - Personas que poseen titulados de la UA trabajando en sus organizaciones. - Personas que conozcan el desempeño profesional del (los) titulado (s) de manera directa. - Personas que trabajan en rubros asociados a la disciplina (o donde ésta se encuentra inserta). - Pertenecer a organizaciones que poseen impacto local, regional o del país, ya sea por su aporte a la generación de empleo, o por su valor estratégico para determinado sector productivo o social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleadores que no posean vínculo contractual con la Universidad. - Empleadores que no sean encargados de centros de prácticas de la UA.
Asociaciones gremiales	<ul style="list-style-type: none"> - Miembros de organizaciones constituidas por personas naturales, jurídicas, o ambas, y que tienen como principal objetivo promover desarrollo y protección de las actividades laborales o disciplinares que les son comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios, docentes o supervisores de práctica que pertenecen a la UA.

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

De esta forma, todos los estudios cualitativos que se desarrollen para evaluar o mejorar el desempeño institucional, deben contar con una definición clara y explícita de los criterios de inclusión y exclusión de sus participantes.

1.3. Origen de información para estudios con bases de datos secundarias

Las bases de datos secundarias son aquellas matrices que cuentan con información que no ha sido levantada, construida o recogida por la Universidad Autónoma de Chile.

Estas bases de datos se utilizan para realizar análisis comparativo del desempeño de las instituciones educativas chilenas o extranjeras, y por tanto es relevante que correspondan a bases de datos con información pública, evolutiva y consistente entre todas las versiones que se utilicen. Para este caso, siempre se debe considerar la correcta citación de la fuente de los datos, incluyendo autor, año,

fecha de extracción o solicitud de los datos y criterios de inclusión y/o exclusión de datos, en los casos que sea necesario.

2. Diseño y elaboración de instrumentos

El proceso para diseño, desarrollo y ejecución de procesos de recolección de información por medio de encuestaje se encuentra normado por el procedimiento ES-AI-01 (procedimiento de diseño, revisión y desarrollo de instrumentos de encuestaje) del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC). No obstante, en general, el diseño de instrumentos que tienen como propósito evaluar y/o mejorar el desempeño institucional en todas sus áreas, debe desarrollarse de la siguiente forma:

Los procesos deben planificarse anualmente por la Dirección de Análisis Institucional, en base a los procesos de encuestaje y estudios regulares de la Universidad, las solicitudes de encuesta realizadas por las autoridades universitarias y la detección de necesidades de información por parte de unidades de gestión o análisis. En caso de que durante el transcurso de un año académico existan requerimientos de levantamiento de información no considerados en la planificación, el Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad o el Director de Análisis Institucional podrán incorporar estos trabajos a la planificación anual, dando inicio al proceso solicitado.

Para cada proceso de estudio debe realizarse una programación individual, la cual contendrá el objetivo de estudio, el perfil de los participantes, la fuente de origen de los datos de contacto, las fechas en que se realizará la recogida de datos, el marco muestral y las condiciones en que se considerarán válidos los datos recolectados, los recursos involucrados (materiales, informáticos y humanos), además del o los destinatarios de la información o los resultados.

Una vez se cuente con los elementos formales descritos anteriormente se podrá proceder de dos formas:

- En caso de existir un instrumento para el objetivo de estudio, se deberá revisar y verificar su idoneidad. De ser factible, se utilizará el mismo instrumento o se realizarán los ajustes pertinentes, siempre que los ajustes no modifiquen el constructo teórico que fundamenta el instrumento.
- Por otra parte, si el objetivo del estudio no se adecúa a ningún instrumento disponible en el portafolio VRAC, se procederá a elaborar un nuevo instrumento, el cual debe pasar por una serie de etapas de revisión, verificación, validación y aprobación por el Comité Técnico de Calidad para estudios de la Universidad, asunto descrito en el procedimiento ES-AI-01 antes citado.

2.1. Consistencia de los instrumentos de recolección de información

La VRAC velará por la validez, confiabilidad y pertinencia de los instrumentos de recolección de información. Para ello aplicará los siguientes criterios:

- *Confiabilidad*: Para calcular la fiabilidad de un instrumento se utilizarán dos pruebas complementarias: Fiabilidad por consistencia interna mediante la prueba de Alpha de Cronbach, la cual debe ser superior a 0,7 para considerarse aceptable; y la prueba de *t* de Student para muestras independientes, con la finalidad de analizar la fiabilidad del

instrumento en cuanto a su capacidad de discriminación. En este último caso, el valor p de la prueba debe ser menor a 0,05 para todos los ítems del instrumento, en ambas muestras.

- *Validez:* Para considerar válido un cuestionario utilizado en la Universidad Autónoma de Chile, se utilizarán dos niveles de evidencia: análisis factorial exploratorio (AFE) y validez de constructo externo. En el primer caso se debe calcular la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el test esfericidad de Barlett para verificar que sea posible realizar el análisis factorial. Dichas pruebas deben arrojar valores de 0,70 y p valor menor a 0,05, respectivamente, para considerar factible el AFE. Luego, al realizar el AFE se debe calcular y examinar la matriz de correlaciones entre todas las variables de cada subescala, además de la extracción de los factores necesarios para representar los datos, rotación de los factores y el cálculo de las puntuaciones factoriales de cada individuo. Con ello se puede identificar el número de factores que explican la varianza de la escala utilizada en el cuestionario, lo cual debe corresponderse con las dimensiones con que fue creado el instrumento. Se sugiere utilizar el método de extracción de mínimos cuadrados no ponderados (ULS), ya que resulta de mayor pertinencia para fenómenos estudiados en sujetos o en entornos sociales. Se propone utilizar el método de Oblimin Directo para la rotación de factores, mediante el cual se identifican los valores de la correlación de cada ítem con cada uno de los dos factores. Con esta prueba es posible identificar variables que “cargan” sobre más de un factor, alterando la validez del instrumento. Por otra parte, para verificar la validez de constructo externo se sugiere analizar los resultados de un instrumento comparándolo con los resultados de otro cuestionario que posea similar propósito, aplicado a la misma muestra o a una de características equivalentes. Para proceder con esta validación se utiliza la prueba R de Pearson, la cual debe resultar con valores p inferiores a 0,05 en todos los cruces, con valores r lo más lejanos a 0 posible (dependiendo de la dirección de la correlación puede asumir números negativos o positivos, hasta -1 y 1 respectivamente).
- *Pertinencia:* Los instrumentos utilizados en la Universidad Autónoma de Chile deben ser pertinentes, en el sentido de ser consistentes con el objetivo de estudio y los lineamientos emanados de las diferentes normativas y políticas institucionales, como su Plan de Desarrollo Estratégico, Modelo Educativo, política de aseguramiento de la calidad, entre otros.

2.2. Resguardo de la representatividad del universo considerado para los estudios

Los procesos de recolección de información en la Universidad Autónoma de Chile deben resguardar la representatividad de los datos levantados y para ello se deben establecer tamaños muestrales adecuados para el universo o población que se considera unidad de observación, o bien, si es que se realiza un estudio censal, se debe definir el porcentaje de participación que se considerará exitoso. De esta forma, los estudios cuantitativos pueden ser de participación voluntaria, obligatoria o de carácter censal:

- Para estudios de participación voluntaria, es importante diferenciar aquellos que se realizan sobre poblaciones numerosas (mayores de 500 casos) y aquellos que son con poblaciones acotadas y pequeñas. Si la población es mayor a 500 casos, entonces se realizará el cálculo muestral donde se pueden establecer niveles de confianza y error del 95% (+- 5%) y 5% (+- 2%) respectivamente, y asumiendo una heterogeneidad del 50%. Las estrategias de muestreo sugeridas son las de muestreo probabilístico estratificado, dada las características

territoriales y funcionales de la Universidad Autónoma de Chile. También se podrá utilizar el muestreo no probabilístico por cuotas, cuando la estrategia de encuestaje implique alcanzar un nivel de participación establecido. Con ambos procedimientos se calculan niveles de representatividad por sede, facultad, jornada y carrera/programa.

- Para los estudios con poblaciones menores a 500 casos no se calcularán tamaños muestrales, sino que se definirán porcentajes de éxito del encuestaje o tasas de respuesta respecto a la población total. Según la evidencia, diversos autores (Sánchez Fernández, Muñoz Leiva & Montoro Ríos, 2009; Smyth & Pearson, 2011; Perreten, Domínguez-Berjón, Mochales, Esteban-Vasallo, Blanco & Lópaz Pérez, 2012) indican que la participación en estudios en línea varía desde el 8,6% al 39,6% con desviaciones estándar de sobre el 20%. Por tanto, para el caso de los estudios de estas características en la Universidad Autónoma de Chile, se considerará que para poblaciones cautivas se debe alcanzar el 40% de las respuestas, mientras que para poblaciones no cautivas se debe conseguir un 10% de participación efectiva.
- Para estudios con carácter censal y para aquellos de participación obligatoria, no aplica el cálculo de muestras, sino el porcentaje de cobertura o tasa de respuesta en la aplicación del instrumento, la cual se trabajará según la naturaleza de la aplicación y universo de consultados.

Cuando los estudios emprendidos sean de carácter cualitativo, se priorizarán los que involucren la participación de varios y diversos actores de manera simultánea, como las entrevistas grupales, focus group y grupos de discusión. Si bien cada técnica posee características propias y es pertinente para propósitos diferentes, será indispensable contar con la participación de entre cuatro y doce personas por reunión, de manera de asegurar rigor en la aplicación de estas técnicas. Por último, los niveles de representatividad a considerar serán los siguientes:

Tabla 2: Niveles de representatividad Sistema de Recogida de Información

Nivel	Unidad
Audiencia	Autoridades, estudiantes, docentes, supervisores de centros de práctica, equipos de gestión, titulados, empleadores, administrativos, profesionales, investigadores, organismos gremiales, entre otros.
Territorial	Sede y campus
Académica	Universidad, facultad, instituto, centro, escuela, carrera, programa, nivel, semestre.
Modalidad formativa	Presencial, virtual o <i>blended</i>
Jornada	Diurna y vespertina
Tipo de oferta formativa	Regular o especial

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Así, se debe resguardar que la información recolectada permita evidenciar desempeños o resultados en todos los niveles de desagregación posibles.

2.3. Plataforma de aplicación

Para la aplicación de instrumentos cuantitativos de tipo encuesta, la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad cuenta con plataforma pagada de encuesta, la cual cuenta con funciones de envío, recopilación, exportación de bases de datos para su análisis y reporte de resultados. Cumpliendo con todas las funciones requeridas para la realización de estudios cuantitativos del tipo encuestas.

Dicha plataforma será utilizada en la realización de todo estudio de consulta cuantitativo, sin perjuicio de la utilización de otros métodos de recopilación, como encuesta presencial, telefónica o papel, para casos excepcionales.

2.4. Comité técnico de validación

Para el caso de la elaboración y/o modificación de instrumentos se contará con el apoyo de un comité técnico, el cual tendrá por misión revisar, proponer y validar todo instrumento emanado desde la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, asegurando la imparcialidad y pertinencia en el trabajo desarrollado, con el objetivo de formalizar y transparentar la elaboración de instrumentos por parte de la VRAC.

Dicho comité estará compuesto por tres miembros nombrados anualmente; dos expertos internos de la universidad y un externo a la institución, quienes deberán contar con conocimientos en metodología de investigación social y experiencia en elaboración de instrumentos de consulta; sumado a un cuarto miembro de carácter permanente, el cual será un representante de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y hará las veces de secretario del comité.

Adicionalmente, se podrá invitar a un quinto miembro ad hoc a la materia que el comité esté revisando, pudiendo ser un representante de cualquier otra dirección y/o unidad de la universidad, dependiendo de las necesidades.

Entre las principales funciones del comité se encuentran las siguientes:

- a) Revisar y pronunciarse sobre la planificación anual de encuestas y los tiempos previstos para los estudios programados.
- b) Resguardar la aplicación de instrumentos de recolección de información que sean válidos, cuenten con rigor metodológico y pertinencia al contexto nacional e institucional.
- c) Reunirse semestralmente para realizar la revisión del diseño y pertinencia de los nuevos instrumentos utilizados en la Universidad con el propósito de la evaluación y mejora institucional.
- d) Reunirse anualmente a evaluar las propiedades metodológicas, psicométricas, de confiabilidad, validez y rigor, según sea el caso, de los instrumentos utilizados con regularidad en la Universidad con fines de evaluación y mejora institucional.
- e) Proponer los ajustes y mejoras que resulten necesarios a los instrumentos a partir de los análisis realizados por el Comité.
- f) Promover el desarrollo de instrumentos inclusivos, que eviten introducir sesgos por cualquier atributo, situación o condición con la que cuenten las personas que conforman las audiencias definidas en este sistema.
- g) Otras labores que le sean encomendadas por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad dentro del ámbito de sus funciones y responsabilidades.

Para llevar a cabo estas funciones, el Comité Técnico de Calidad estará compuesto por cuatro académicos pertenecientes a las Facultades de la Universidad, quienes deben poseer las siguientes características:

Tabla 4: Perfiles académicos del Comité Técnico de Calidad

Académico	Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3
Estadístico/a	Profesional estadístico con experiencia demostrable en investigación social o de mercado.	Profesional con postgrado en estadística, econometría o métodos avanzados de investigación social.	Profesional con postgrado en métodos avanzados de investigación social.
Experto en procesos curriculares	Profesional del área de la Educación con experiencia en evaluación o validación curricular.	Profesional de las ciencias sociales con postgrado en Currículum Educacional o Educación.	Profesional con postgrado en Currículum Educacional o Educación.
Experto en análisis psicométrico	Profesional del área de la psicología, que tenga postgrados o experiencia demostrable en análisis de propiedades psicométricas y procesos de validación de instrumentos de recolección de información.	Profesional con postgrados o experiencia en análisis psicométrico y validación de instrumentos.	Profesional con experiencia en procesos de validación de instrumentos de recolección de información.
Experto del área de Aseguramiento de la Calidad	Profesional con postgrado en el área y con experiencia demostrable en procesos de aseguramiento de la calidad nacionales e internacionales.	Profesional con postgrado en el área y experiencia demostrable en procesos de aseguramiento de la calidad a nivel nacional.	Profesional con postgrado o conocimientos en el área del aseguramiento de la calidad.

Los académicos pertenecientes a este Comité permanecerán un año en el ejercicio de sus funciones, y se deberá resguardar un mecanismo de rotación que permita la participación de todas las Facultades de la Universidad cada cinco años de funcionamiento del Comité.

Finalmente, el comité deberá sesionar al menos tres veces durante el año y siempre y cuando sea necesaria la revisión, ajuste y/o validación de instrumentos.

III. SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la aplicación de un instrumento, sea cual sea su naturaleza, se entregarán mediante informes analíticos emanados desde la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, a las partes involucradas en formato digital, además de ser difundido en las plataformas o servicios web de la universidad, con el fin de visibilizar los resultados ante toda la comunidad participante del estudio. Asimismo, de ser necesario y/o si alguna unidad académico – administrativa lo solicitara, la VRAC podrá realizar reuniones de presentación de los datos, para ahondar y profundizar aspectos relevantes de la aplicación y sus resultados.

Asimismo, será responsabilidad de la VRAC generar dichos informes de resultados en un tiempo no superior a tres semanas a contar de la finalización de la etapa de recogida de información.

En cuanto a las bases de datos de cada estudio y aplicación, estas serán de uso exclusivo de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y la presentación de todo dato, informe o presentación asegurará la confidencialidad de los datos obtenidos.

Como parte de los mecanismos de difusión y transparencia en la aplicación de instrumentos, existirá un calendario anual de encuestaje, el cual será difundido en las plataformas y servicios web de la universidad, con el propósito de contar con una agenda ordenada de aplicaciones y levantamientos de información, que evite la saturación de consultas a los actores universitarios.

IV. TOMA DE DECISIONES

La orientación de la gestión hacia la satisfacción de los actores clave exige también la implementación de instancias permanentes de análisis y reflexión de sus percepciones, a fin de consideraras en la formulación de los planes institucionales y la gestión de la calidad. Indicadores de satisfacción de los actores clave deben incluirse dentro de las metas institucionales.

Asimismo, es responsabilidad de las distintas unidades académicas – administrativas integrar los resultados y observaciones derivados de la aplicación de instrumentos en sus propios procesos de planificación y mejora.

Adicionalmente, los resultados generales de los estudios elaborados por la VRAC son parte constituyente de la memoria institucional y las memorias por unidad, en donde convergen las informaciones corporativas más relevantes de la Universidad.