

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir y documentar la sistemática para la recogida y análisis de información sobre la satisfacción de los grupos de interés de la comunidad universitaria.

2. Alcance

Este procedimiento contempla el diseño y desarrollo de los distintos estudios para medir el grado de satisfacción de los grupos de interés respecto de los procesos que tienen un impacto directo sobre las actividades llevadas a cabo, incluyendo sobre los factores que determinan el clima organizacional, y poniendo el énfasis en la percepción sobre los títulos oficiales implantados.

3. Referencias

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Protocolo de seguimiento de títulos oficiales de la Fundación Madrimasd.

4. Definiciones

- **BTyE:** Bolsa de Trabajo y Emprendedores
- **CCI:** Comisión de Calidad Institucional
- **ORI:** Oficina de Relaciones Internacionales
- **PAS:** Personal de Administración y Servicios.
- **PDI:** Personal Docente e Investigador
- **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- **UTC:** Unidad Técnica de Calidad

5. Descripción

5.1. Determinación de los grupos de interés objeto de estudio

Dentro de los procesos de garantía interna de calidad de los títulos oficiales verificados e implantados, así como del SGIC, es fundamental la recogida y estudio de la opinión de los grupos de interés para la mejora continua de los planes de estudio y de otros factores organizativos y de funcionamiento.

Para las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, y para todos aquellos procesos que se llevan a cabo en su implantación se han identificado los siguientes grupos de interés:

- a) Estudiantes de grado y posgrado
- b) Estudiantes de doctorado
- c) Personal Docente e Investigador PDI
- d) Personal de Administración y Servicios PAS
- e) Estudiantes y doctores egresados
- f) Empleadores

5.2. Diseño de las encuestas:

La técnica principal para el estudio de percepción de los distintos grupos de interés será la encuesta de satisfacción. La Unidad Técnica de Calidad en colaboración con la Comisión de Calidad Institucional, diseña, revisa y elabora los formularios de encuestas de satisfacción para aplicar a cada uno de los grupos de estudio. El grupo de trabajo formado, acuerda el

formato y los ítems de la encuesta que se va a emplear y que permiten recoger información sobre los aspectos objetos de estudio que pueden aportar información para la mejora de los procesos. También se determinará la planificación de las distintas fases del estudio.

5.3. Planificación de los estudios de satisfacción

Cada uno de los estudios de satisfacción que se realice consta de tres fases:

1. Recogida de datos.
2. Procesamiento de datos.
3. Comunicación de los resultados.

Se establecerá una planificación en el período de estudio para cada una de estas fases.

5.3.1. Envío de la encuesta

La primera etapa en el proceso de toma de datos es el envío de la encuesta a los usuarios. Previamente se seleccionará una muestra representativa del grupo de interés a estudiar.

Para el envío se podrá utilizar distintas metodologías, siendo la más habitual el empleo de una herramienta online especializada. El envío de las encuestas se acompañará de las instrucciones pertinentes para su cumplimentación.

Para cada grupo de interés susceptible de ser encuestado se proporcionará acceso al cuestionario a la población encuestable que se haya determinado previamente.

Los distintos momentos de envío de las encuestas para cada una de las modalidades de la misma, son los siguientes:

a) Estudiantes:

Los estudiantes reciben encuestas de satisfacción según el momento del estudio en que se encuentren. De este modo, las encuestas que reciben son las siguientes:

- Satisfacción general con la universidad (incluyendo aspectos relacionados con el apoyo al alumno, recursos, departamentos y servicios, entre otros).
- Satisfacción de los estudiantes con la docencia (par profesor-asignatura)
- Satisfacción general de la asignatura (curso académico).
- Satisfacción de los estudiantes con el TFG-TFM (específica por semestre/tutor)
- Satisfacción de los egresados con la titulación
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas
- Satisfacción de los estudiantes (entrantes/salientes) con la movilidad

- Satisfacción general con la universidad:

Para la parte de la encuesta general, se envía una encuesta por cada alumno matriculado por primera vez en la UDIMA. El envío se realiza antes del período de exámenes.

- Satisfacción de los estudiantes con la docencia (par profesor-asignatura)

Al igual que la general, esta encuesta se envía en período anterior a la realización del examen con el fin de minimizar sesgos en el momento de su realización. La información debe ser recogida en las mejores condiciones posibles de objetividad y fiabilidad, ya que los informes resultantes son una fuente relevante del proceso de planificación de la docencia. Esta encuesta se realiza durante el período cuatrimestral sobre las asignaturas matriculadas. El envío se realiza antes de la realización de los exámenes.

- Satisfacción de los estudiantes con el TFG-TFM (específica por semestre/tutor)

Esta encuesta se realiza al finalizar la exposición del Trabajo Fin de Titulación. El envío de la misma se realiza en un plazo inferior a 2 meses tras la defensa del trabajo.

- Satisfacción de los estudiantes egresados con la titulación

Esta encuesta se realiza al finalizar la titulación, se envía al egresado que ha realizado y obtenido una titulación oficial. El envío de la misma se realiza al final del primer semestre del curso académico posterior a la finalización de los estudios.

- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas

Esta encuesta se realiza al finalizar el período de prácticas.

- Satisfacción de los estudiantes con la movilidad

Una vez finalizado el programa de movilidad, se envía una encuesta a los estudiantes (entrantes/salientes) según el procedimiento de movilidad. La encuesta la gestiona la ORI con los estudiantes (entrantes/salientes) que han participado en el programa.

b) Personal Docente e Investigador

El PDI recibe encuestas de satisfacción según el momento del curso académico en que se encuentren. De este modo, las encuestas que reciben son las siguientes:

- Satisfacción del PDI con la titulación
- Satisfacción del PDI con la movilidad
- Encuesta de Clima Organizacional del PDI de la UDIMA.

-Satisfacción del PDI con la titulación

Esta encuesta se realiza al finalizar el segundo semestre del curso académico. La encuesta se envía al PDI implicado en cada titulación oficial.

-Satisfacción del PDI con la movilidad

Esta encuesta se realiza al finalizar los programas de movilidad que han tenido lugar durante el curso académico. La encuesta la gestiona la ORI con el PDI (entrante/saliente) que ha participado en cada programa.

-Encuesta de Clima Organizacional del PDI de la UDIMA.

Esta encuesta se realiza anualmente, al inicio del segundo semestre del curso académico. La encuesta se envía al PDI que haya desempeñado al menos un cuatrimestre de enseñanza.

c) Personal de Administración y Servicios

El PAS recibe encuestas de satisfacción según el momento del curso académico en que se encuentren. De este modo, las encuestas que reciben son las siguientes:

- Satisfacción del PAS con la titulación
- Satisfacción del PAS con la movilidad
- Encuesta de Clima Organizacional del PAS de la UDIMA.

-Satisfacción del PAS con la titulación

Esta encuesta se realiza al finalizar el segundo semestre del curso académico. La encuesta

se envía al PAS implicado en cada titulación oficial.

-Satisfacción del PAS con la movilidad

Esta encuesta se realiza al finalizar los programas de movilidad que han tenido lugar durante el curso académico. La encuesta la gestiona la ORI con el PAS (entrante/saliente) que ha participado en cada programa.

-Encuesta de Clima Organizacional del PAS de la UDIMA.

Esta encuesta se realiza anualmente, al inicio del segundo semestre del curso académico. La encuesta se envía al PAS que haya desempeñado al menos un cuatrimestre en su puesto de trabajo.

d) Empleadores

- Satisfacción de los empleadores con las prácticas

Esta encuesta se realiza al finalizar el periodo de prácticas. La encuesta se envía a la figura del empleador que ha coordinado las labores de tutorización de prácticas en empresas realizadas por estudiantes.

5.3.2. Realización

La toma de datos se realiza con la metodología, los formatos y con la supervisión según se definió en el diseño de la encuesta. Los responsables de la gestión de herramienta de encuestas (UTC en colaboración con el Departamento de Informática) tendrán que garantizar el envío y acceso de los usuarios a la plataforma de encuestas durante el período de la consulta.

5.3.3. Elaboración de los datos y comunicación de resultados

Una vez finalizado el período de realización de la encuesta, la UTC recopila todos los resultados y realiza un tratamiento estadístico obteniendo el informe de resultados. En el caso de las encuestas de satisfacción de estudiantes con las prácticas y de empleadores con las prácticas, la BTyE recopila los datos, los trata y elabora el informe de resultados. Las respuestas son tratadas de forma confidencial por la UTC y la BTyE.

En el caso de la satisfacción con la movilidad, será la Oficina de Relaciones Internacionales ORI la responsable de recopilar los cuestionarios realizados a través de programas de movilidad, o en su caso, de promover un estudio específico sobre la satisfacción con un proyecto de movilidad específico.

En cada uno de los informes deberá constar la metodología empleada, el índice de participación y los resultados obtenidos para cada uno de los títulos oficiales.

La comunicación de resultados se coordina y planifica de forma que los informes resultantes se puedan utilizar como información de entrada en el proceso de seguimiento interno. El objetivo es facilitar la identificación de aspectos de mejora y ofrecer un entorno más informado en el proceso de toma de decisiones. Los informes individuales, con información desagregada por cada profesor-asignatura serán comunicados a los interesados vía correo electrónico. Los informes con información agregada por titulación estarán disponibles para su consulta y análisis por parte de los responsables de Centro y Titulación en el site específico del título.

Dependiendo de los grupos de interés:

Dirección y Rectorado: se comunican los resultados de todas las encuestas realizadas. También se comunican los estudios de clima organizacional.

Dirección del Centro y responsables del título: se comunican los resultados que afecten al título adscrito a una Facultad o Escuela Técnica.

PDI: se comunican los resultados de los informes promedios que afecten al ámbito de su materia que imparte y resultados generales de las titulaciones.

A cada docente se le comunica un informe con los resultados de sus materias.

PAS: se comunican los resultados de las encuestas generales y de los promedios de las titulaciones.

Estudiantes: se comunican los resultados de las encuestas generales y de los promedios de las titulaciones.

5.3.4. Control y minimización de sesgos

La obtención de la información en los estudios de satisfacción se debe realizar libre de sesgos y en condiciones de la mayor objetividad posible. Este factor es crítico en este proceso, y con el fin de controlar y minimizar el efecto de los sesgos se trabaja en todas las fases: diseño y revisión, planificación, tratamiento y comunicación.

Se tiene especial cuidado en los estudios de satisfacción en los que hay una interacción directa entre los grupos de interés PDI-estudiantes y cuyas relaciones interdependientes pueden modificar su comportamiento el proceso de medición. Para evitar que el comportamiento del PDI se pueda ver alterado por la valoración de los estudiantes, la encuesta se realiza en la fase previa al período de exámenes, cuando los estudiantes ya tienen suficiente recorrido para dar su valoración sobre el proceso enseñanza-aprendizaje pero desconocen sus resultados académicos. Por otro lado, para que los estudiantes puedan opinar libremente, la comunicación de los resultados de las encuestas de satisfacción no se comunican hasta que se produce el cierre de actas.

La UTC deberá garantizar su independencia, así como el tratamiento confidencial de la información a lo largo de todo el proceso: recogida de datos, tratamiento y comunicación.

6. Responsabilidades

6.1. Comisión de Calidad Institucional

- Revisar y acordar los modelos de encuesta de satisfacción sobre los distintos grupos de interés.
- Revisar los distintos informes de resultados para su comunicación a los distintos grupos de interés.
- Revisar y acordar la planificación teniendo en cuenta los requisitos y necesidades de los grupos de interés y los procesos dependientes de esta información

6.2. Unidad Técnica de Calidad

- Elaborar los modelos de Encuesta de satisfacción sobre los distintos grupos de interés teniendo en cuenta las observaciones acordadas por la Comisión de Calidad Institucional.
- Hacer el tratamiento de los datos recogidos en cada una de las encuestas.
- Preparar informes con los resultados obtenidos de las encuestas para los distintos tipos de usuario.
- Identificar aspectos de mejora que permitan hacer más eficaces los estudios de satisfacción.
- Garantizar en todo momento la confidencialidad necesaria sobre los aspectos tratados así como el anonimato de los participantes en los distintos estudios.

6.3. Bolsa de Trabajo y Emprendedores

- Hacer el tratamiento de los datos recogidos en las encuestas de satisfacción con las prácticas (estudiantes y empleadores).
- Preparar informes con los resultados obtenidos de las encuestas para los distintos tipos de usuario.
- Identificar aspectos de mejora que permitan hacer más eficaces estos estudios de satisfacción.

6.4. Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)

- Gestionar las encuestas con los grupos de interés que hayan participado en algún programa de movilidad
- Recopilar los resultados de las encuestas y preparar un informe de resultados

6.5. Del Departamento de Informática

- Dar soporte y mantener el sistema de plataforma de encuestas.
- Preparar las bases de datos para realizar los estudios sobre la población seleccionada.

6.6. Responsables de Centro y Titulación

- Revisar los informes de resultados de satisfacción e identificar buenas prácticas y aspectos de mejora para su inclusión en el proceso de toma de decisiones.
- Tomar los informes de resultados como fuente de información de entrada para los procesos de seguimiento de las titulaciones o los de mejora del SGIC.

7. Seguimiento y medición

La periodicidad y los plazos.

Realización de los estudios según planificación establecida.

Utilidad de la muestra

Obtención de muestra representativa con valores mínimos de referencia >30% y al menos 10 sujetos. Se tendrán en cuenta una mayor consistencia de la información a partir de 30 sujetos encuestados.

El seguimiento de las muestras se hará a través de una herramienta de monitorización de muestras.

8. Registros

Encuestas

- Encuesta de satisfacción de los estudiantes con el curso (por semestre)
- Encuesta de satisfacción de los estudiantes con el curso
- Encuesta de satisfacción de los egresados con la titulación (final de titulación)
- Satisfacción de los estudiantes con el TFG-TFM (específica por semestre/tutor)
- Encuesta de satisfacción de los estudiantes con las prácticas
- Encuesta de satisfacción de los empleadores con las prácticas
- Encuesta de satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad
- Encuesta de satisfacción del PAS PDI con los programas de movilidad
- Encuesta de satisfacción del PDI con la titulación
- Encuesta de satisfacción del PAS con la titulación
- Encuesta de satisfacción del PDI (clima organizacional)

- Encuesta de satisfacción del PAS (clima organizacional)

Informes

- Informe de resultados de satisfacción de los estudiantes con el curso (por semestre)
- Informe de resultados de satisfacción de los estudiantes con la titulación (final de titulación)
- Informe de resultados de satisfacción de los estudiantes el TFG-TFM (específica por semestre/tutor)
- Informe de resultados de satisfacción de los estudiantes con las prácticas
- Informe de resultados de satisfacción de los empleadores con las prácticas
- Informe de resultados de satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad
- Informe de resultados de satisfacción del PAS PDI con los programas de movilidad
- Informe de resultados de satisfacción del PDI con la titulación
- Informe de resultados de satisfacción del PAS con la titulación
- Informe de resultados de satisfacción del PDI (clima organizacional)
- Informe de resultados de satisfacción del PAS (clima organizacional)

9. Flujograma

No aplica

10. Control de revisiones e histórico de modificaciones

Registro doc SGIC
