



**INFORME TÉCNICO SOBRE ESTUDIO
DE SATISFACCIÓN**

ESTUDIANTES DE PRIMER INGRESO

Curso 2010/2011

**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN
CANARIA**

INFORME GLOBAL



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa
Gabinete de Evaluación Institucional

Mayo de 2011

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
RESULTADOS DE LA ENCUESTA	3
Participación	3
Indicadores de Satisfacción	5
ANEXO	6
Modelo de Cuestionario para el curso 2010-2011	6

INTRODUCCIÓN

Con el objeto de valorar y mejorar el desarrollo y gestión de la actividad formativa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), el *Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa* desarrolla mecanismos para la medición de la satisfacción de los grupos de interés internos. La técnica para la medición de la satisfacción desarrollada es la encuesta, para ello, el *Gabinete de Evaluación Institucional*, diseña una serie de cuestionarios institucionales que se aplican en las respectivas unidades de la ULPGC.

En este informe técnico se presentan *los resultados de la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de primer ingreso* respecto a los procesos que se han desarrollado en los centros y en la Universidad para darles asesoramiento e información sobre los estudios en los que se han matriculado. En concreto, se muestran los resultados del nivel de participación y los del indicador de satisfacción de los estudiantes de primer ingreso. Este indicador se ha establecido para cada centro a través de su *Sistema de Garantía de Calidad* y sus resultados se presentan a nivel general y desagregado según las siguientes dimensiones relativas al *Sistema de Garantía de Calidad*:

- Perfiles del programa formativo (pregunta 7 del cuestionario).
- Captación de estudiantes (pregunta 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5 del cuestionario).
- Selección y admisión de estudiantes (pregunta 9.1, 9.2, 9.3 y 9.4 del cuestionario).
- Servicios prestados por la administración (pregunta 10.1, 10.2, 10.3 del cuestionario).
- Orientación inicial al estudiante (pregunta 11 del cuestionario).
- Canales de información (pregunta 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6 del cuestionario).

Este informe técnico es fruto del proceso de encuestación institucional, el cual se describe a continuación:

1. Diseño del cuestionario.

Atendiendo a las necesidades de los *Sistema de Garantía de Calidad* de cada centro, el *Gabinete de Evaluación Institucional* elabora un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos on-line. El cuestionario incorpora diferentes bloques referentes a la identificación y descripción de la muestra, al grado de satisfacción del estudiante y, un tercer bloque de preguntas abiertas dedicadas, fundamentalmente, a describir otras características de la muestra. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala: (1) Muy insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Medianamente satisfecho; (4) Satisfecho y (5) Muy satisfecho.

2. Aplicación del cuestionario.

El cuestionario se aplica a los estudiantes de nuevo ingreso del curso académico 2010/2011, durante los meses de noviembre y diciembre de 2010, en formato electrónico a través de la dirección web institucional (MiULPGC), cuyo responsable es el *Servicio de Informática y Comunicaciones*. El centro es el responsable de notificar a los estudiantes de primer ingreso el proceso de encuestación (objetivos, periodo, enlace web, etc.), además de fomentar la participación de los estudiantes en la cumplimentación de dicha encuesta.

3. Análisis y elaboración de informes.

Los datos que resultan del cumplimiento del cuestionario electrónico son analizados por el *Gabinete de Evaluación Institucional*, quien elabora por un lado, un informe técnico de resultados generales para la Universidad, en el que se recoge la población y los resultados de los indicadores de satisfacción establecidos atendiendo al *Sistema de Garantía de Calidad* de los centros. Y por otro lado, informes para cada uno de los Centros con el análisis estadístico de los resultados. Estos resultados son presentados en frecuencias, medias aritméticas y desviación típica.

4. Difusión de los resultados.

El *Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa* difunde los resultados de la encuesta a todos los grupos de interés, los resultados generales de la universidad en la página web del Vicerrectorado y los específicos de cada centro a los equipos directivos de cada centro, quienes son los responsables de divulgarlos en su comunidad educativa.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Participación

El cuestionario se remitió a 5258 estudiantes de primer ingreso de la ULPGC y fue contestada por 1257, lo que supone un 23,9% de nivel de respuesta. Este índice de participación está desagregado para los diferentes *Ramas de Conocimiento* de forma relativamente homogénea, en un intervalo entre el 20% y 37% de la población, tal y como se especifica en la Tabla 1.

Tabla 1. Nivel de participación por Rama de Conocimiento

Centros	Muestra (n)	Población (N)	%
Ciencias	46	122	37,7%
Artes y Humanidades	167	446	37,44%
Ciencias de la Salud	161	606	26,56%
Ciencias Sociales y Jurídicas	658	2984	22,05%
Ingeniería y Arquitectura	225	1122	20,05%
Total	1257	5280	23,8%

La participación en la encuesta desagregada para los diferentes centros docentes de la ULPGC es heterogénea según el centro, según se observa en la Tabla 2, se distinguen tres grupos según el nivel de participación. El primer grupo supera el 50% de la población, está constituido por la Escuela de Arquitectura, Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica, Escuela Universitaria Adscrita de Turismo de Lanzarote y la Facultad de Filología. El segundo grupo obtiene un nivel de participación entre el 20 y 50% de la población, integrado por las Facultad de Economía, Empresa y Turismo, Facultad de Ciencias del Mar, Facultad de Veterinaria, Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, Facultad de Traducción e Interpretación, Facultad de Ciencias de la Salud y el Instituto Universitario de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas. El tercer grupo obtiene un nivel de participación inferior al 20% de la población y está conformado por la Facultad de Formación del Profesorado, la Escuela de Ingeniería Informática, la Estructura de Teleformación de la ULPGC, la Facultad de Geografía e Historia, la Facultad de Ciencias Jurídicas, la Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica. En el caso de los institutos universitarios de Microelectrónica Aplicada y de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria todavía no han iniciado el proceso de implantación de su *Sistema de Garantía de Calidad*, motivo por el cual no aparece ningún dato.

Con base en estos resultados de participación, se considera que el nivel de participación en las encuestas de satisfacción es bueno, puesto que, en general y por ámbito de conocimiento se supera el 20% de la población de estudiantes de primer ingreso de la ULPGC. No obstante, este resultado no es homogéneo cuando se desagrega por centro, existiendo un grupo de centros que no obtienen tan buenos resultados al respecto y que deberían tenerlo en cuenta para futuras encuestas de cara a aumentar la participación de los estudiantes.

Tabla 2: Nivel participación por Centro

Centros	Muestra (n)	Población (N)	%
Escuela de Arquitectura	100	144	69,44%
Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica	55	89	61,79%
Facultad de Filología	100	179	55,86%
E.U. Adscrita de Turismo de Lanzarote	26	51	50,98%
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	375	793	47,28%
Facultad de Ciencias del Mar	46	122	37,7%
Facultad de Veterinaria	35	94	37,23%
Facultad de CC. Actividad Física y el Deporte	32	100	32%
Facultad de Traducción e Interpretación	52	168	30,95%
Facultad de Ciencias de la Salud	126	486	25,92%
I.U. Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas	3	15	20%
Facultad de Formación del Profesorado	102	596	17,11%
Escuela de Ingeniería Informática	17	150	11,33%
Estructura de Teleformación de la ULPGC	70	670	10,44%
Facultad de Geografía e Historia	16	169	9,46%
Facultad de Ciencias Jurídicas	52	704	7,38%
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	50	716	6,94%

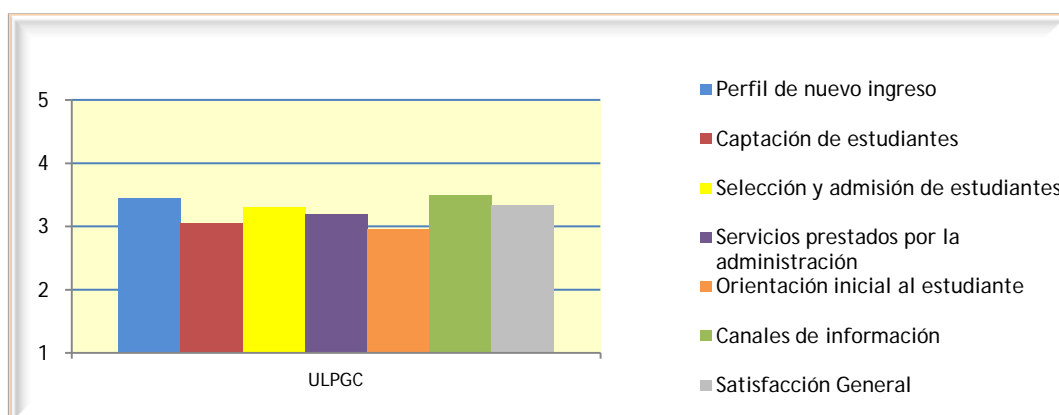
Indicadores de Satisfacción

En general podemos observar, atendiendo a la Tabla 3 y su respectivo gráfico (Gráfico 1), que existe una valoración positiva, que supera el valor medio de 3 en una escala de satisfacción del 1 al 5. Por ello, se concluye que los estudiantes de primer ingreso de la ULPGC están satisfechos con los procesos que se han desarrollado en los centros y en la Universidad para darles asesoramiento e información sobre los estudios en los que se han matriculado.

Tabla 3: Resultados de Indicadores de Satisfacción de Estudiantes de Primer Ingreso

Dimensiones	Muestra	Media	Desv. Tip.
Perfiles del Programa Formativo	1199	3.44	0.82
Captación de estudiantes	1215	3.04	0.81
Selección y admisión de estudiantes	1226	3.31	0.77
Servicios prestados por la administración	1230	3.19	0.97
Orientación inicial al estudiante	1189	2.95	1.05
Canales de información	1239	3.49	0.67
Satisfacción en general	1229	3.34	0.77

Gráfico 1. Resultados de Indicadores de Satisfacción de Estudiantes de Primer Ingreso



Atendiendo a las diferentes dimensiones relacionadas con el *Sistema de Garantía de Calidad* de los centros, también se distingue una valoración positiva en todas ellas, menos en la que se refiere a la "*Orientación Inicial al Estudiante*" en la que se advierte una valoración ligeramente más baja, esta dimensión hace referencia a las actividades de asesoramiento que se desarrollan hacia los estudiantes matriculados. Considerando los resultados generales, y éste último en particular, tanto los centros como los servicios institucionales vinculados al asesoramiento y orientación al estudiante, podrán estudiar las acciones necesarias que puedan seguir mejorando estos resultados.

ANEXO

Modelo de Cuestionario para el curso 2010-2011

Cuestionario de Evaluación de la Titulación - Estudiantes de Primer Ingreso

Titulación:

1. Situación laboral

- Sin empleo
- Becario
- Con empleo / media jornada
- Con empleo / jornada completa

2. Zona de origen

- Gran Canaria
- Otra isla Canaria
- Otra zona de España
- Otro país (indicar la zona de origen en la pregunta 14)

3. Motivos por los que ha elegido esta Universidad

- Oferta de estudios
- Nivel de los estudios
- Ambiente estudiantil
- Cercanía
- Servicios
- Virtualidad

4. Motivos por los que ha elegido esta Titulación

- Vocación
- Nota de corte
- Cercanía
- Ambiente estudiantil
- Inserción laboral
- Virtualidad

5. Indique los medios por los cuales ha obtenido información sobre esta titulación y Universidad

- Web ULPGC
- Prensa
- Televisión
- Folletos
- Charlas informativas
- Jornada de puertas abiertas

6. Indique su nivel de conocimiento sobre:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy alto

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a) Informática | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b) Perfil de ingreso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c) Idiomas: | | | | | |
| - Inglés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- Francés
- Alemán

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

7. Indique el grado de satisfacción respecto al perfil de ingreso **1 2 3 4 5**

8. En función de las acciones informativas recibidas sobre la titulación (charlas, debates, mesas redondas, etc.), indique el grado de satisfacción con:

- El número de actividades **1 2 3 4 5**
- Las fechas de divulgación de las actividades
- Las fechas de realización de las actividades
- El contenido informativo de las mismas
- La utilidad de la información recibida

9. Indique el grado de satisfacción respecto al proceso de selección y admisión de estudiantes respecto a:

- Los criterios **1 2 3 4 5**
- Los contenidos de la prueba de admisión
- La calificación exigida
- La información sobre los resultados

10. Indique el grado de satisfacción respecto al apoyo administrativo recibido en cuanto a:

- La atención al público **1 2 3 4 5**
- La gestión de la matrícula
- La información sobre convocatorias y plazos

11. Indique el grado de satisfacción respecto a las actividades de orientación inicial al estudiante de nuevo ingreso **1 2 3 4 5**

12. Indique el grado de satisfacción respecto a la idoneidad de los siguientes motivos de comunicación utilizados para mantenerle informado:

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| - Web de la ULPGC | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Folletos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Correo electrónico | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Campus virtual | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Profesorado | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Personal de Administración y Servicios | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Indique el grado de satisfacción, en general, respecto a las preguntas anteriores (perfil de ingreso, captación del estudiante, selección, admisión y matrícula, orientación inicial e información).....

- | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Otra zona de origen:

15. Indique otro idioma con nivel de conocimientos:

16. En el caso de que no haya asistido a las actividades informativas sobre la titulación, indique los motivos:

17. Indique el nombre del Centro Educativo del que procede:

18. Observaciones: