



**INFORME TÉCNICO SOBRE ESTUDIO
DE SATISFACCIÓN**

ESTUDIANTES DE PRIMER INGRESO

Curso 2009/2010

**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 2009-2010	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 curso académico 2009/2010, la participación de los centros fue voluntaria, motivo por el cual no hay datos relativos a todos los centros de la Universidad.

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 8 del cuestionario).
- Captación de estudiantes (pregunta 9.1, 9.2, 9.3, 9.4 y 9.5 del cuestionario).
- Selección y admisión de estudiantes. (pregunta 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4 del cuestionario).
- Servicios prestados (pregunta 11.1, 11.2, 11.3 del cuestionario).
- Orientación al estudiante (pregunta 12 del cuestionario).
- Canales de Información (pregunta 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6, 14 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 impreso para aplicarlo como herramienta de campo. 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 primer ingreso del curso académico 2009/2010, durante el mes de febrero de 2010, como encuesta de campo. El centro es el responsable de difundir el proceso de encuestación a los estudiantes de primer ingreso (objetivos, periodo, etc.), aplicar el cuestionario y enviar los cuestionarios cumplimentados al *Gabinete de Evaluación Institucional* para su análisis estadístico.

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 entre sus grupos de interés.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Participación

El número de cuestionarios contestados fue de 645, atendiendo al total de estudiantes de primer ingreso en la ULPGC, incluidas titulaciones de máster, que es de 4738, se obtiene un índice de participación en la encuesta de un 13,61%, aunque esta participación no es homogénea por *Rama de Conocimiento*, siendo las ramas de Arte y Humanidades así como la de Ciencias las que obtienen un nivel elevado, mientras que en el resto es baja como se puede observar en la Tabla 1.

Tabla 1. Nivel de participación por Rama de Conocimiento

Centros	Muestra (n)	Población (N)	Porcentaje
Ciencias	50	101	49,5%
Artes y Humanidades	161	356	45,22%
Ciencias Sociales y Jurídicas	345	2697	12,79%
Ciencias de la Salud	39	481	8,1%
Ingeniería y Arquitectura	50	1103	4,53%
Total	645	4738	13,61%

Sin embargo, el cuestionario no se remitió a toda la población de primer ingreso de la Universidad sino solo a aquellos centros que así lo solicitaron al *Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa*, por lo tanto la encuesta se dirigió a una población de 1357 estudiantes de nuevo ingreso de la ULPGC y, como fue contestada por 645, supone un 48,19% de nivel de respuesta. Este nivel de participación está desagregado para las diferentes *Ramas de Conocimiento* de forma relativamente homogénea, en un intervalo entre el 43% y 54% de la población objeto de estudio, tal y como se especifica en la Tabla 2.

Tabla 2. Nivel de participación de los Centros solicitantes por Rama de Conocimiento

Centros	Muestra (n)	Población (N)	Porcentaje
Artes y Humanidades	161	293	54,94%
Ciencias de la Salud	39	72	54,16%
Ciencias	50	101	49,5%
Ingeniería y Arquitectura	50	104	48,07%
Ciencias Sociales y Jurídicas	345	787	43,83%
Total	645	1357	48,19%

La participación en la encuesta desagregada para los centros docentes participantes es homogénea y, como se observa en la Tabla 3, es alta en todos los casos, superior al 39% de participación. Con base en estos resultados de participación según los centros solicitantes, 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 39% de la población de objeto de estudio. No obstante, esta encuesta debe plantearse de manera institucional para todos los centros docentes como elemento clave para la implantación y seguimiento del *Sistema de Garantía de Calidad* de los centros y de las titulaciones impartidas.

Tabla 3: Nivel participación por centros solicitantes

Centros	Muestra (n)	Población (N)	Porcentaje
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	65	99	65,65%
Facultad de Traducción e Interpretación	78	134	58,2%
Facultad de Veterinaria	39	72	54,16%
Escuela Universitaria Adscrita de Turismo de Lanzarote	21	39	53,84%
Facultad de Filología	83	159	52,2%
Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación	21	42	50%
Facultad de Ciencias del Mar	50	101	49,5%
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación	29	62	46,77%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	259	649	39,9%

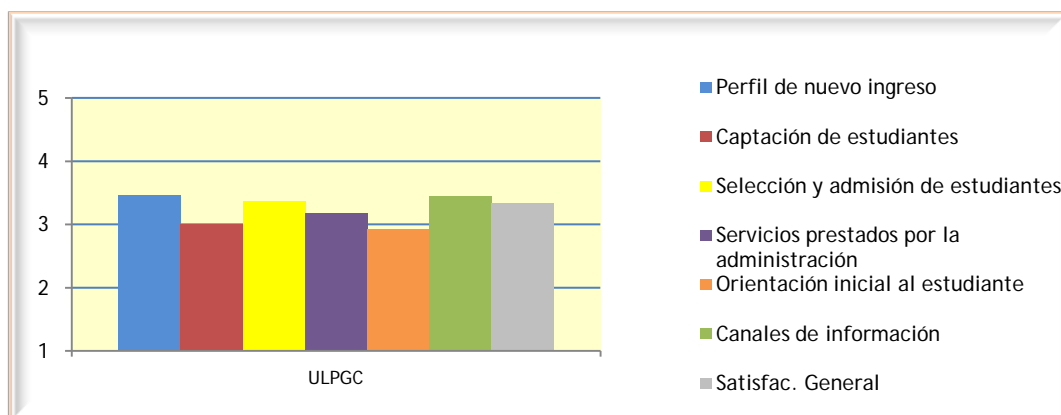
Indicadores de Satisfacción

En general podemos observar, atendiendo a la Tabla 4 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 puede concluir 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 4: Resultados de Indicadores de Satisfacción de Estudiantes de Primer Ingreso

Dimensiones	Muestra	Media	Desv. Tip.
Perfiles del Programa Formativo	552	3,46	0,84
Captación de estudiantes	625	3,08	0,72
Selección y admisión de estudiantes	629	3,36	0,72
Servicios prestados por la administración	642	3,18	0,95
Orientación inicial al estudiante	608	2,93	1,09
Canales de información	644	3,44	0,63
Satisfacción en general	645	3,28	0,53


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 los 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 2009-2010


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
 DE GRAN CANARIA

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA TITULACIÓN
 (Estudiantes de primer ingreso)
Cumplimente la encuesta sólo con lápiz o bolígrafo azul/negro.

TITULACIÓN: _____ CURSO ACADÉMICO: _____

1. EDAD:

2. SITUACIÓN LABORAL: Sin empleo Becario Con empleo / media jornada Con empleo / jornada completa

3. ZONA DE ORIGEN:
 Gran Canaria Otra isla Canaria Otra zona de España Otro país Europeo Latinoamérica

4. MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO ESTA UNIVERSIDAD:
 Oferta de estudios Nivel de los estudios Ambiente estudiantil Cercanía Servicios Virtualidad

5. MOTIVOS POR LOS QUE HA ELEGIDO ESTA TITULACIÓN:
 Vocación Nota de corte Cercanía Ambiente estudiantil Inserción laboral Virtualidad

6. INDIQUE LOS MEDIOS POR LOS CUALES HA OBTENIDO INFORMACIÓN SOBRE ESTA TITULACIÓN Y UNIVERSIDAD:
 Web ULPGC Campus virtual Correo electrónico Folletos Charlas informativas Jornada puertas abiertas

7. INDIQUE SU NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE:

	1	2	3	4	5
a) Informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Perfil de ingreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Idiomas:					
• Inglés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Francés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Alemán.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	1	2	3	4	5
8. Indique el grado de satisfacción respecto al perfil de ingreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Las fechas de divulgación de las actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Las fechas de realización de las actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- El contenido informativo de las mismas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La utilidad de la información recibida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Indique el grado de satisfacción respecto al proceso de selección y admisión de estudiantes respecto a:					
- Los criterios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Los contenidos de la prueba de admisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La calificación exigida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La información sobre los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Indique el grado de satisfacción respecto al apoyo administrativo recibido en cuanto a:					
- La atención al público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La gestión de la matrícula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La información sobre convocatorias y plazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Indique el grado de satisfacción respecto a las actividades de orientación inicial al estudiante de nuevo ingreso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Indique el grado de satisfacción respecto a la idoneidad de los siguientes procedimientos de comunicación utilizados para mantenerle informado:					
- Web de la ULPGC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Folletos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Campus virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Profesorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Personal de Administración y Servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. En general, indique el grado de satisfacción respecto a la información que se ofrece sobre los aspectos anteriores (perfil de ingreso, captación del estudiante, selección, admisión y matrícula, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Página 1 de 2

- **Otra zona de origen**

- **Otro motivo por los que ha elegido esta Universidad**

- **Otro motivo por los que ha elegido esta titulación**

- **Indique otro medio por los cuales ha obtenido la información sobre esta titulación y universidad**

- **Indique otro idioma con nivel de conocimientos**

- **En el caso de que no haya asistido a las actividades informativas sobre la titulación, indique los motivos**

- **Observaciones**