

Reconocimiento a la participación en encuestas de satisfacción con las titulaciones

1. Finalidad del reconocimiento

En el marco del Sistema Interno de Garantía de Calidad y de los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales, la participación en las encuestas de satisfacción constituye un elemento clave para disponer de evidencias válidas y representativas.

No obstante, las tasas de respuesta —especialmente en el caso del estudiantado— continúan siendo reducidas, lo que limita la capacidad de análisis y mejora de las titulaciones.

Por ello, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria establece un sistema de reconocimiento dirigido a los centros, como responsables de la gestión y coordinación de las titulaciones, con los siguientes objetivos:

- Incentivar la participación en las encuestas de satisfacción.
- Mejorar la representatividad de los resultados.
- Reforzar la implicación de los centros en los procesos de calidad.
- Consolidar una cultura de evaluación basada en evidencias.

A diferencia de otros reconocimientos, en este caso no se valora el resultado de satisfacción, sino exclusivamente el nivel de participación alcanzado.

2. Ámbito de análisis

El reconocimiento se fundamenta en la participación en las encuestas de satisfacción con las titulaciones de dos colectivos:

- Estudiantado
 - Periodicidad: anual
 - Indicador: tasa de participación en la pregunta de satisfacción general del estudiante matriculado con la titulación
- Profesorado (PDI)
 - Periodicidad: bienal
 - Indicador: tasa de participación en la pregunta de satisfacción general del profesorado con la titulación

Este enfoque permite centrar el análisis en indicadores homogéneos y comparables, directamente vinculados a la valoración global de la titulación.

3. Indicador de referencia

Para cada centro se calculan dos indicadores:

1. Tasa de participación del estudiantado
2. Tasa de participación del profesorado

Cada uno de estos indicadores se define como:

$$\text{Tasa de participación} = \frac{\text{Número de respuestas válidas en la pregunta de satisfacción general}}{\text{Población de referencia}} \times 100$$

4. Valor de referencia institucional

Para cada colectivo (estudiantado y profesorado), se calcula:

- La tasa media de participación de la Universidad
- La desviación típica de dicha tasa

Estos valores constituyen el marco de referencia para la comparación entre centros.

5. Criterio de identificación de centros destacados

Se consideran centros con niveles de participación significativamente superiores aquellos que superen el umbral de referencia y, por tanto, cumplen la siguiente condición:

$$\text{Tasa del centro} > \text{Media institucional} + \text{Desviación típica}$$

Este criterio se aplica de forma independiente para cada colectivo:

- Estudiantado
- Profesorado

6. Tipología de reconocimientos

En función de los resultados obtenidos, se establecen dos niveles de reconocimiento:

6.1. Premio a la participación en encuestas de satisfacción

Se otorgará a aquellos centros que:

- Superen el umbral de excelencia (media + desviación típica) en ambos colectivos:
 - Estudiantado
 - Profesorado

Estos centros representan las mejores prácticas institucionales en la promoción de la participación.

6.2. Accésit a la participación en encuestas de satisfacción

Se otorgará a aquellos centros que:

- Superen el umbral de excelencia en uno solo de los dos colectivos:
 - Estudiantado, o
 - Profesorado

Este reconocimiento permite visibilizar avances parciales y fomentar la mejora progresiva.

7. Periodicidad de los reconocimientos

- Premios: se otorgarán con carácter bienal, coincidiendo con la disponibilidad de datos del profesorado.
- Accésit: podrán otorgarse con carácter anual, en función de los resultados del estudiantado.

8. Procedimiento de cálculo

El proceso seguido es el siguiente:

1. Recopilación de datos: Se obtienen las tasas de participación para cada centro, teniendo en cuenta todas sus titulaciones, y colectivo.
2. Cálculo de indicadores institucionales: Se determina la media y la desviación típica para cada colectivo.
3. Comparación individualizada: Se compara la tasa de cada centro con el umbral establecido.
4. Clasificación de centros: Se identifican:
 - Centros con alto rendimiento en ambos colectivos → Premio
 - Centros con alto rendimiento en uno de los colectivos → Accésit

9. Justificación metodológica

El modelo adoptado presenta las siguientes características:

- Objetividad: basado en indicadores cuantificables y comparables.
- Robustez estadística: uso de la desviación típica para identificar diferencias significativas.
- Enfoque incentivador: reconoce tanto la excelencia global como los avances parciales.
- Alineación con los procesos de calidad: mejora la validez de las evidencias utilizadas en evaluación externa.

- Orientación estratégica: focaliza el esfuerzo en un problema identificado institucionalmente (baja participación).

10. Consideraciones finales

Este reconocimiento refuerza el papel de los centros como agentes clave en la mejora de la calidad de las titulaciones, promoviendo:

- La implicación activa del profesorado y del estudiantado.
- La mejora de la calidad de la información disponible.
- La toma de decisiones basada en evidencias representativas.

En última instancia, el objetivo es avanzar hacia un sistema de evaluación más sólido, fiable y útil para la mejora continua de las enseñanzas.