

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2024/2025)

1. Indicadores de satisfacción

Los indicadores por cada pregunta (ítem) de satisfacción son:

- **Promedio** (de una escala de 1 a 5 puntos): Valor central representativo de un conjunto de datos numéricos. Se calcula sumando suma de todos los valores dividido entre el número total de datos.
- **Desviación típica**: Valor que mide cuánto se alejan, en promedio, los datos respecto a la media. Se calcula como la raíz cuadrada del promedio de las diferencias al cuadrado.
- **Población** a la que se dirige la encuesta.
- **Muestra**: el número de participantes.
- **Porcentaje de la muestra**: relación porcentual entre el número de participantes y la población.
- **Error** (de la muestra): indica el margen de error a causa de observar una muestra en lugar de la población completa.

2. Relación de ítems de satisfacción por procedimiento del centro

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
Procedimiento estratégico del centro para la elaboración y revisión de la política y objetivos del centro	Estudiante de grado y máster	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.) - Desarrollo de mejoras en el Centro (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc. - Desarrollo de mejoras de la Escuela de Doctorado (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, la movilidad, los recursos, etc.)
Procedimiento clave del centro para la Actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes	Estudiante de doctorado	- Criterios de admisión de estudiantes al título de doctorado
Procedimiento clave del centro para la planificación de las enseñanzas	Estudiante con la docencia	- Considera que la propuesta de temporalización que figura en el proyecto docente se corresponde con el trabajo realizado para alcanzar los objetivos de la asignatura
	Estudiante de grado y máster	- Contenidos del plan de estudios del título - Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.) - Valoración general de la titulación.
	Estudiante de doctorado	- El plan de estudios del título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos, por ej. asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado)

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
		- Actividades formativas organizadas por la Escuela de Doctorado - Actividades formativas organizadas por el título de doctorado (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado: cursos, estancias, congresos, etc.) - Adecuación del perfil del profesorado del título, de acuerdo con sus objetivos y naturaleza - Valoración general del título de doctorado
Procedimiento clave del centro para la orientación al estudiante	Estudiante de grado y máster	- Acciones de orientación (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Acciones de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.)
	Estudiante de movilidad recibido	- La orientación a los estudiantes en la ULPGC
Procedimiento clave del centro para la gestión de la movilidad de los estudiantes	Estudiante de grado y máster	- En caso de haber participado, valore el desarrollo de los programas de movilidad
	Estudiante de doctorado	- Desarrollo de la movilidad/estancias de estudiantes
	Estudiante de movilidad recibido	- El intercambio ha sido una experiencia positiva
Procedimiento clave del centro para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	Estudiante con la docencia	Todos los ítems y factores de esta encuesta
	Estudiante de grado y máster	- Coordinación del profesorado - Los conocimientos adquiridos (en general) - Valoración general de la titulación.
	Estudiante de doctorado	- Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos, por ej. asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Actividades formativas organizadas por la Escuela de Doctorado - Actividades formativas organizadas por el título de doctorado (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado: cursos, estancias, congresos, etc.)

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
		- Desarrollo del proceso de investigación - Tutorización y orientación académica - Dirección de tesis - Toma de decisiones sobre la tesis - Conocimientos y capacidades adquiridos - Las colaboraciones que mantiene el título y su repercusión en el programa. - Valoración general del título de doctorado
	Estudiante de movilidad recibido	- El desarrollo de la enseñanza en la ULPGC
Procedimiento clave del centro para la Información pública	Estudiante de grado y máster	- Información ofrecida desde el centro (canales de comunicación, procesos administrativos, plan de estudios, movilidad, horarios, etc.))
	Estudiante de doctorado	- Información ofrecida desde la Escuela de Doctorado (canales de comunicación, procesos administrativos, jornadas de doctorado, doctorado internacional, etc.) - Información académica ofrecida desde el título de doctorado (actividades formativas, temas de investigación, movilidad, etc.)
	Estudiante de movilidad recibido	- La información ofrecida por la ULPGC
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los recursos materiales	Estudiantes con la docencia	- Usted, como estudiante, tiene fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del plan de estudios de la titulación
	Estudiante de grado y máster	- Recursos online para la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.) - Si procede, recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo (incluida la financiación) - Herramientas para la enseñanza on-line - En su caso, los recursos materiales de las entidades colaboradoras

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
	Estudiante de movilidad recibido	- Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aulas de ordenadores, campus virtual, etc.)
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los servicios	Estudiante de grado y máster	- Gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.)
	Estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de incidencias académicas	Estudiante de grado y máster	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.) - Desarrollo de mejoras en el Centro (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc. - Desarrollo de mejoras de la Escuela de Doctorado (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, la movilidad, los recursos, etc.)
Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades	Estudiante de grado y máster	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de no conformidades	Estudiante de grado y máster	- Desarrollo de mejoras en el Centro (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Desarrollo de mejoras de la Escuela de Doctorado (por ejemplo, en cuanto a la orientación, los mecanismos de información, la movilidad, los recursos, etc.)

3. Relación de Indicadores de satisfacción por procedimiento institucional (P. I.)

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
P. I. para la captación y selección del PDI	Estudiante de doctorado	- Adecuación del perfil del profesorado del título, de acuerdo con sus objetivos y naturaleza
P. I. para la gestión de recursos materiales	Estudiantes con la docencia	- Usted, como estudiante, tiene fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del plan de estudios de la titulación
	Estudiante de grado y máster	- Recursos online para la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.) - Si procede, recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo (incluida la financiación) - Herramientas para la enseñanza on-line - En su caso, los recursos materiales de las entidades colaboradoras
	Estudiante de movilidad recibido	- Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aulas de ordenadores, campus virtual, etc.)
P. I. para la gestión de servicios	Estudiante de grado y máster	- Gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.)
	Estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
P. I. para la selección, admisión y matriculación de estudiantes	Estudiante de grado y máster	- Gestión de los servicios administrativos
	Estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.)

Procedimiento	Encuesta de satisfacción	Ítem
P. I. para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Estudiante de grado y máster	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
P. I. para la diseño o modificación de la oferta formativa oficial	Estudiante con la docencia	- Considera que la propuesta de temporalización que figura en el proyecto docente se corresponde con el trabajo realizado para alcanzar los objetivos de la asignatura
	Estudiantes de grado y máster	- Contenidos del plan de estudios del título - Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.) - Valoración general de la titulación - La oferta formativa del centro
	Estudiante de doctorado	- El plan de estudios del título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos, por ej. asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Satisfacción en general con el título de doctorado
P. I. para la medición de la satisfacción	Estudiante de grado y máster	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.)
	Estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.

4. Definición de los indicadores de satisfacción en la web institucional de cada título

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	Se corresponde con la media de tres factores: planificación de la docencia, desarrollo de la docencia y resultados
Índice de satisfacción del estudiante matriculado en grado y máster con el título	Corresponde con el ítem “Valoración general de la titulación”
Índice de satisfacción del estudiante matriculado en doctorado con el título	Corresponde con el ítem “Valoración general del título de doctorado”
Índice de satisfacción general del estudiante recibido	Corresponde con el ítem “El intercambio ha sido una experiencia positiva”

5. Modelos de cuestionarios de satisfacción.

Encuesta de satisfacción	Localización
Estudiante con la docencia (nivel de satisfacción con la docencia)	https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-valdoc/m-cerdoc
Estudiante de grado y máster (nivel de satisfacción con el título y centro)	https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_etc
Estudiante de doctorado (nivel de satisfacción con el título y centro)	https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_estdoc
Estudiantes de movilidad recibido (nivel de satisfacción con la gestión y desarrollo de la movilidad)	https://calidad.ulpgc.es/satisfaccion_eme