



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación
INNOVA-Gestión Calidad
Convocatoria 2018/19
Nº de proyecto: 285

Título del proyecto: Mejora del SGIC del centro: Análisis de la satisfacción de estudiantes con profesores y asignaturas, de egresados y empleadores

Responsable del proyecto: Sonia MARTÍN LÓPEZ

Centro: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Departamento: Decanato

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto

Las universidades españolas han de asegurar que sus actuaciones garantizan el cumplimiento de los objetivos de las enseñanzas que imparten, buscando la mejora continua, y correspondiendo a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las mismas y la transparencia exigida en el marco del EEES y en la normativa nacional, RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el RD 861/2010, de 2 de julio. Así, se establece que “los sistemas de garantía de calidad, que son parte de los nuevos planes de estudio, son, asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos. La autonomía en el diseño de las titulaciones se combina con un adecuado sistema de evaluación y acreditación, que permite supervisar la ejecución efectiva de las enseñanzas e informar a la sociedad sobre la calidad de las mismas. La concreción del sistema de verificación y acreditación permitirá el equilibrio entre una mayor capacidad de las universidades para diseñar los títulos y la rendición de cuentas orientada a garantizar la calidad y mejorar la información a la sociedad sobre las características de la oferta universitaria. La acreditación de un título se basará en la verificación del cumplimiento del proyecto presentado por la Universidad y facilitará la participación en programas de financiación específicos, como, por ejemplo, de movilidad de profesores o estudiantes”. En este sentido, las universidades han de contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad formalmente establecidos y públicamente disponibles que presten atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad ha de abarcar, por tanto, una serie de acciones y procedimientos que van desde la fase de diseño del Título hasta su acreditación y que han de continuar cumpliéndose para la obtención de la renovación de la acreditación. Dichas acciones y procedimientos a los que se ha hecho referencia han de estar en consonancia con los “criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”, elaborados por la Agencia Europea de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (ENQUA). El sistema combina acciones de evaluación y supervisión externas a las Universidades con otras llevadas a cabo por la propia universidad y aquellas que correspondan a los órganos de coordinación de los diferentes programas impartidos en el centro.

Entre los objetivos a los que ha de dar respuesta el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) se encuentran potenciar la calidad, así como la mejora continua de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable el centro.

En este sentido, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales considera imprescindible garantizar la calidad de las titulaciones y los servicios que ofrece, es por ello que con el presente proyecto la Facultad pretende ampliar las herramientas disponibles para controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas según las necesidades y expectativas manifestadas por sus grupos de interés. En definitiva, se trata de poner de manifiesto el compromiso de la Facultad con la calidad de sus programas y titulaciones reforzando los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

El objetivo del presente proyecto es poner de manifiesto el compromiso de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales con la mejora continua de la calidad concretándose la propuesta de valor en la implementación de nuevas herramientas que permitan en mayor medida controlar, revisar y redefinir sus actuaciones según las necesidades y expectativas manifestadas por sus grupos de interés. En este caso se centra la atención en la recopilación y análisis de la percepción, que de las distintas titulaciones de las que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales es responsable, tienen los estudiantes, los egresados y los empleadores.

Con este proyecto se pretende dar respuesta a las recomendaciones que los evaluadores hicieron constar en los informes de finales de renovación de la acreditación de las titulaciones, tanto de Grado como de Máster, impartidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que renovaron su acreditación en el curso académico 2016-17 (disponibles en: <https://www.ucm.es/facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales>). En concreto dichas recomendaciones afectan tanto al criterio 3 sobre Sistema de Garantía Interna de Calidad, como al criterio 7 sobre indicadores de rendimiento y satisfacción, siendo las siguientes:

- Se recomienda recoger información sobre la satisfacción de los estudiantes con los profesores y asignaturas.
- Se recomienda realizar encuestas de satisfacción a egresados y empleadores.

De esta forma, mediante la recopilación y análisis de información relativa a la satisfacción de los estudiantes con los profesores y las asignaturas, así como de la satisfacción de los egresados y empleadores se pretende completar las carencias de información sobre los grupos de interés que actualmente no son cubiertas por la Universidad Complutense de Madrid.

Hasta la fecha la Universidad Complutense de Madrid recopila información que envía a las distintas Facultades sobre la satisfacción general de los alumnos y profesores con la titulación, así como sobre la satisfacción del personal de administración y servicios. Por otra parte, el Programa DOCENTIA-UCM busca la mejora continua de la formación impartida a sus estudiantes y garantizar la calidad de los programas formativos para la consecución de los logros de aprendizaje establecidos en las titulaciones impartidas en la UCM.

La evaluación docente es obligatoria para todo el personal docente e investigador de la UCM, realizándose cada tres cursos académicos. No obstante, todos los cursos académicos, todo el profesorado tiene que participar en el Plan Anual de Encuestas del Alumnado sobre la Actividad Docente del Profesorado. Dicha participación tiene como objetivo recoger las valoraciones del alumnado sobre la actividad docente del profesorado, a lo largo del periodo de tres cursos que será objeto de evaluación.

Los resultados de las encuestas, recogidos anualmente, son integrados cada tres cursos académicos para cada profesor. Esta información se agrega a otras evidencias contempladas en el modelo de evaluación en el momento que corresponda a cada profesor evaluarse y se le envía el informe correspondiente. Dicho informe con la evaluación de las asignaturas solicitadas (se establece la obligación de que como mínimo el profesor tiene que someter a evaluación el 50 por ciento de su docencia en tres años) sólo lo recibe el profesor, informando sólo al Decanato de la Facultad de la valoración numérica global que ha obtenido un profesor, no desglosándose la información por asignaturas.

Por tanto, tal y como está diseñado el programa DOCENTIA-UCM en el que el profesor no tiene la obligación de someter a evaluación toda su docencia y que los resultados obtenidos de las asignaturas son comunicados única y exclusivamente al profesor, no es posible atender a la demanda de información solicitada por los evaluadores para la renovación de la acreditación de las titulaciones según la cual requerían información sobre la satisfacción de los estudiantes por asignatura y profesor.

2. Objetivos alcanzados

Uno de los objetivos fundamentales alcanzados en este período por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido la obtención del informe de evaluación del diseño del sistema de aseguramiento interno de calidad (AUDIT) con valoración global positiva. Dicho informe fue emitido por la ANECA con fecha 21 de enero de 2019.

A lo largo de este período también se ha avanzado en la concienciación de la importancia de certificar el diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad, tanto para la Facultad como para todos sus grupos de interés, así como contar con su implicación y participación en el mismo.

Por otra parte, con el objetivo, como se ha indicado anteriormente, de dar respuesta a las recomendaciones que los evaluadores hicieron constar en los últimos informes finales de renovación de la acreditación de las titulaciones, tanto de Grado como de Máster, impartidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, se han llevado algunas acciones dentro de las posibilidades de la Facultad.

En este sentido, ha sido posible la recopilación de información sobre los estudiantes Erasmus salientes y entrantes en nuestra Facultad, lo que ha permitido la elaboración de un informe en el que se analizan aspectos que reflejan su nivel de satisfacción con los estudios cursados. La elaboración de una base de datos con la información recopilada de estos cuestionarios permitirá llevar a cabo actuaciones que corrijan las deficiencias detectadas y potencien las fortalezas señaladas por los estudiantes.

También, se ha elaborado un cuestionario que se envió a los estudiantes egresados de la última promoción de las distintas titulaciones, tanto de Grado como de Máster, que se imparten en la Facultad. Esto ha permitido elaborar un informe para Grados y otro para Másteres con información tanto sobre su facilidad, o no, de incorporación al mercado laboral, puesto de trabajo desempeñado y posibilidad de desarrollo de su carrera profesional, así como sobre las posibles carencias competenciales que detectaron al incorporarse al mercado laboral y las cuestiones en las que se sentían mejor preparados. Una vez se vaya ampliando la base de datos con el paso de los años estos informes de resultados serán individuales para cada titulación y permitirán a la Facultad tomar medidas tanto en las titulaciones de Grado como de Máster en aras de dar cobertura a las carencias de competencias detectadas y potenciar las fortalezas.

En el caso de los alumnos que habían cursado estudios de Grado en la Facultad, la encuesta tenía un primer bloque con preguntas para definir el perfil del titulado, un segundo bloque con preguntas para aquellos que se encontraban estudiando en la actualidad, un tercer bloque para los que estaban estudiando y trabajando, un cuarto bloque para los que sólo trabajaban, un quinto bloque para los que ni estaban trabajando ni estudiando y un último bloque con información relativa al primer empleo tras la finalización de los estudios universitarios.

Para los alumnos que habían cursado estudios de Máster en la Facultad, el cuestionario constaba de un primer bloque con preguntas para definir el perfil del titulado, un segundo bloque sobre los datos del Máster cursado, un tercer bloque sobre la experiencia laboral, un cuarto bloque sobre el empleo actual o el último empleo que tuvo tras la finalización de los estudios de Máster y un último bloque sobre la valoración del Máster cursado en la Facultad.

Se ha elaborado también un informe a partir de los datos recopilados a través de GIPE, tanto de los alumnos de la Facultad que han realizado prácticas en empresas, como de sus tutores de empresa. Con esta información se ha analizado la satisfacción de los tutores de prácticas en empresa como potenciales empleadores.

No obstante, tras analizar distintas vías para la obtención y explotación de los datos, no ha sido posible la recopilación de la información relativa a la satisfacción de los estudiantes con los profesores por asignaturas por no disponer de los recursos necesarios para la recopilación de datos y tratamiento de la información, dado el importante número de grupos y asignaturas que se ofertan en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Por tanto, consideramos que esta tarea debería acometerse desde la Universidad, dado que se trata de una información que demandan los evaluadores en las renovaciones de acreditación de las titulaciones y podría extraerse a través de los datos recopilados para DOCENTIA.

Con el trabajo realizado en el marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales está contribuyendo a mejorar la calidad de los títulos que se imparten en la misma, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. De esta forma se considera que se está dando respuesta al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad, y se está avanzado en la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Gracias a la realización de este proyecto en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se ha cumplido con el objetivo de disponer de nuevas herramientas para recoger y analizar los resultados para la mejora de los programas formativos, además del objetivo de tener herramientas que permitan la evaluación de los egresados, implicándoles así en los procesos de evaluación de calidad del Centro.

Aunque es un proyecto que está en su fase inicial y que es necesario mejorar y completar en los próximos años, no cabe duda que todo el trabajo realizado hasta la fecha ha tenido un impacto positivo en el objetivo fijado relativo al incremento de la calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

3. Metodología empleada en el proyecto

Para dar cobertura a los objetivos planteados en el presente proyecto en aras de subsanar las carencias de información sobre algunos grupos de interés puestas de manifiesto por los evaluadores en los informes de renovación de la acreditación de los títulos tanto de Grado como de Máster impartidos en la Facultad, se han diseñado distintos tipos de encuestas:

- Dirigidas a los estudiantes Erasmus, tanto salientes como entrantes: con la colaboración de la oficina de relaciones internacionales se ha podido facilitar a los alumnos el correspondiente cuestionario cuando han finalizado sus estancias.
- Dirigidas a los egresados: en el caso de los Grados, a partir de la elaboración de una base de datos con las direcciones particulares que los estudiantes que han finalizado sus estudios facilitan a la Facultad expresando su consentimiento para poder contactar con ellos. Para los estudios de Máster se ha solicitado la colaboración de los coordinadores para poder contactar con los egresados.
- Dirigidas a los empleadores: a partir de la información extraída del programa de gestión de prácticas GIPE en el que los tutores de empresa de las prácticas realizadas por los alumnos expresan la posibilidad de contratación de los alumnos.

Para el diseño de los cuestionarios se han mantenido varias reuniones con los Vicedecanos de Calidad, Estudios, Alumnos y Extensión Universitaria y de Relaciones Internacionales con el objetivo de consensuar las preguntas a incluir en cada de las encuestas detalladas anteriormente. También se ha contado con la opinión de los coordinadores de las titulaciones de Grado y Máster para la revisión de las mismas antes del lanzamiento de la encuesta. De las labores realizadas y el avance de las mismas se informó también a la Comisión de Calidad de Centro.

Con la asignación presupuestaria del proyecto se contrató la subida de los cuestionarios a la red y la elaboración de un primer informe preliminar general, el resto del trabajo se desarrolló entre los Vicedecanos de Calidad, Estudios, Alumnos y Extensión Universitaria y de Relaciones Internacionales, en colaboración también con la Oficina de prácticas externas y de Relaciones Internacionales.

Para el envío de los cuestionarios a los diversos agentes se contó con el asesoramiento del Delegado de Protección de Datos en la Universidad Complutense de Madrid. El cumplimiento de las nuevas exigencias de la Ley de Protección de Datos hizo que sólo se pudiera lanzar la encuesta a los alumnos de la última promoción, por tanto, el objetivo es a partir de ahora poder ir ampliando cada año la base de datos para poder contar con una muestra mayor que permita generar resultados más robustos que puedan ser utilizados para la adopción de medidas de mejora.

La coordinación y seguimiento del proyecto se llevó a cabo por parte de la Vicedecana de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en colaboración con la Decana y el resto de miembros del equipo Decanal, interactuando en las distintas fases del proyecto y analizado los avances que se iban realizando, así como los resultados obtenidos.

Recursos humanos

Los responsables de llevar a cabo el presente proyecto han sido la Decana, la Vicedecana de Calidad, el Vicedecano de Ordenación Académica y Gestión Económica, el Vicedecano de Relaciones Internacionales, el Vicedecano de Alumnos y Extensión Universitaria, el Vicedecano de Investigación, Doctorado y Biblioteca, la Vicedecana de Estudios y el Gerente y Coordinador del Área de Ciencias Sociales del Campus de Somosaguas.

Además, también han participado en el mismo los coordinadores de las titulaciones de Grado y Máster que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, así como el personal de la Oficina de prácticas externas y de la Oficina de Relaciones Internacionales de la Facultad.

4. Desarrollo de las actividades

Bajo la supervisión de la Decana, el Vicedecanato de Calidad es el encargado de la coordinación y seguimiento del proyecto.

La implicación y grado de compromiso del equipo directivo y del personal con la calidad de los programas formativos que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid ha sido máximo en el desarrollo del presente proyecto.

Desde el Vicedecanato de Calidad, junto con los coordinadores de las distintas titulaciones, se lleva tiempo trabajando en la mejora de la calidad. Estas mejoras quedan reflejadas en los informes anuales de seguimiento que se encuentran publicados en la página web de la Facultad, así como en la página web de la Oficina de Calidad de la Universidad Complutense de Madrid.

A lo largo del período en el que se ha desarrollado el presente proyecto han tenido lugar diversas reuniones, principalmente entre los miembros del equipo Decanal. El primer paso fue el diseño de las encuestas.

Para el diseño de las encuestas que se iban a enviar a los alumnos Erasmus se contó con la colaboración del Vicedecano de Relaciones Internacionales y de la Oficina de Relaciones Internacionales, con el objetivo de poder obtener la información que se consideraba que fuera de mayor relevancia y utilidad, tanto para la mejora de la calidad, como para la mejora de la propia actividad llevada a cabo desde el Vicedecanato de Relaciones Internacionales y la Oficina de Relaciones Internacionales.

En el caso de las encuestas dirigidas a los alumnos que habían realizado prácticas en empresa en la Facultad, se contó con el apoyo de la Vicedecano de Alumnos y Extensión Universitaria, así como de la Oficina de Calidad, utilizándose el sistema GIPE de gestión de prácticas en empresa.

En lo relativo a los cuestionarios a enviar a los alumnos que habían cursado estudios de Grado en la Facultad, el diseño de los cuestionarios fue consensuado entre los miembros del equipo Decanal, así como con los coordinadores de las titulaciones de Grado que se imparten en la Facultad. En la misma línea, en el caso del diseño de los cuestionarios a enviar a los alumnos que habían finalizado estudios de Máster, se contó con la colaboración de los coordinadores de las titulaciones de Máster impartidas en la Facultad.

Una vez diseñados los cuestionarios se procedió a la elaboración de las respectivas bases de datos a quienes se debían enviar los mismos. En esta fase se contó con el asesoramiento del Delegado de Protección de Datos de la Universidad Complutense de Madrid para cumplir lo establecido en la Ley de Protección de Datos.

Tras el lanzamiento de los cuestionarios se inició la fase de explotación de los resultados, fruto de la cual se elaboraron informes preliminares. La robustez de los resultados deberá ser contrastada en los próximos años con la ampliación de la muestra, dado que la duración de este proyecto para que pueda estar plenamente implantado excede de un solo curso académico. Una vez que se disponga de una muestra más representativa del colectivo analizado, los resultados serán discutidos en las correspondientes Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones de Grado y Máster impartidas en la Facultad, así como en la Comisión de Calidad de Centro, con el objetivo de poder proponer medidas de revisión y mejora cuando sea necesario. En cada una de las Comisiones de Calidad hay miembros tanto del colectivo del

profesorado docente e investigador, como del personal de administración y servicios, estudiantes y agentes externos representantes de empresas. Esto permitirá la formulación de nuevos objetivos de mejora de la calidad.

Los informes obtenidos con los resultados finales, una vez que se disponga de una muestra representativa, serán enviados a los miembros de las Comisiones de Calidad de cada una de las titulaciones de Grado y Máster, así como a la Comisión de Calidad de Centro fortaleciendo así la transparencia de los procesos de garantía de calidad al comunicar y difundir los resultados.

El hecho de disponer de este tipo de información permitirá contrastar la percepción de distintos grupos de interés sobre el diseño e impartición de los planes de estudios actuales, pudiendo detectar posibles áreas de mejora valorando la posibilidad de incluir o modificar algunas asignaturas con el objetivo de tener en cuenta la adecuación de los contenidos explicados en las aulas con los conocimientos demandados por las empresas, con el objetivo de que nuestros egresados en las distintas titulaciones tengan un perfil académico que resulte atractivo para las empresas, facilitándose así su incorporación al mercado laboral en las mejores condiciones económicas y profesionales posibles. Todo ello contribuirá a mejorar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales e incrementará su prestigio como institución formadora lo que mejorará las posiciones alcanzadas en los diversos *rankings*.

De esta forma, se considera que se han cumplido los objetivos propuestos en este proyecto (con la limitación temporal de un curso académico y teniendo en cuenta que este proyecto continuará desarrollándose en los próximos años) al haberse recopilado información sobre la satisfacción de diversos grupos de interés y poner de manifiesto que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales está comprometida con la revisión y mejora de su Sistema de Garantía Interna de Calidad.

No obstante, tal y como se ha indicado previamente, quedaría pendiente la recogida de datos de satisfacción de los alumnos por asignatura y profesor, labor que excede de los medios disponibles en la Facultad, por lo que se requiere que el apoyo del Vicerrectorado de Calidad de la Universidad.

La puesta en marcha de este proyecto de innovación permitirá que pueda ser considerado como “buena práctica” por los evaluadores encargados de realizar los sucesivos informes de seguimiento anuales, así como de sucesivos procesos de renovación de las acreditaciones, al haberse tomado las medidas necesarias para subsanar las carencias de información detectadas sobre egresados y empleadores, y obtener información también sobre los alumnos Erasmus tanto entrantes como salientes.