

**INFORME DE SATISFACCIÓN
CON LA JORNADA DEL SISTEMA DE
GARANTÍA INTERNA DE CENTROS
(SGIC)**

Burgos, 12 de febrero 2009



UNIVERSIDAD DE BURGOS
Vicerrectorado de Calidad y Acreditación



©UNIVERSIDAD DE BURGOS
Unidad Técnica de Calidad

Edificio Biblioteca General, 2ª Planta.
Plaza Infanta Doña Elena, s/n.
09001 Burgos (España)
Telf.: 947258883—947259540
Fax.:947258754
E-mail: utcalidad@ubu.es
<http://www2.ubu.es/utcalidad/>



ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Metodología	5
2.1. Objetivos y generalidades	5
2.2. Ficha técnica	5
2.3. Encuesta	6
2.4. Recogida de la información	6
2.5. Tratamiento técnico y análisis	6
3. Resultados	7
3.1. Resultados cuantitativos	7
3.1.1. Satisfacción con la Jornada	7
3.1.2. Satisfacción con las ponencias	8
3.2. Resultados cualitativos	9
3.2.1 Aspectos a mejorar	9
3.2.2 Aspectos a destacar	9
4. Conclusiones.....	10
5. Glosario de términos	11
6. Encuesta	12

1. Introducción

El Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, con el objetivo de facilitar la adaptación de la Universidad de Burgos en el Espacio Europeo, a través del Diseño e Implantación de un Sistema de Garantía Interna de Calidad, ha llevado a cabo la Jornada sobre el Sistema de Garantía Interna de los Centros el pasado 12 de febrero de 2009.

Para obtener la satisfacción de los usuarios con esta Jornada, colabora la Unidad de Calidad para conseguir que el proceso se desarrolle de forma confidencial, tanto en el trabajo de campo como en el tratamiento de los resultados.

Este informe que ahora se presenta, elaborado por la Unidad de Calidad, recoge los resultados de la satisfacción global sobre la Jornada sobre el Sistema de Garantía Interna de los Centros. Se estructura en seis grandes apartados: introducción, metodología, resultados, conclusiones, glosario de términos y encuesta.

2. Metodología

En este apartado se describirán en primer lugar, tanto la población encuestada, como los sujetos objeto de evaluación. A continuación, se explicarán los instrumentos y las variables evaluadas, los principios muestrales, y se detallará así mismo el procedimiento de análisis y el tratamiento de los datos.

2.1. Objetivos y generalidades

Generales

Determinación del grado de satisfacción del PDI y PAS con la Jornada sobre el diseño e implantación de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la Universidad, celebrado en la Universidad de Burgos el pasado 12 de febrero de 2009.

Específicos

Determinar el grado de satisfacción con la información.

Determinar el grado de satisfacción con la organización.

Determinar el grado de satisfacción con la atención recibida.

Determinar el grado de satisfacción con la documentación recibida.

Determinar el grado de satisfacción general con la jornada.

Determinar el grado de satisfacción con cada una de la ponencias.

2.2. Ficha técnica

Fecha de realización del trabajo de campo	12 de febrero de 2009.
Metodología	Encuesta en papel entregada al inicio de la jornada.
Instrumento de recogida de información	Cuestionario elaborado en función de los objetivos propuestos
Universo / Población	Asistentes a la jornada celebrada en la Universidad de Burgos.
Muestra	46 formularios completados de un total de 103 asistentes. (45%)
Nivel de confianza	Superior al 95% - para los datos generales.
Margen de error	Inferior a $\pm 10,8\%$ - para los datos generales.
Fiabilidad	Alfa de Cronbach: 0,926 – para los datos generales.

2.3. Encuesta

La encuesta se diseñó, con carácter general, basando la parte de satisfacción en cuestiones con escala tipo Likert con valores que van desde 1 (Muy deficiente) hasta 5 (Muy bueno), según el grado de satisfacción con la Jornada.

El cuestionario de satisfacción consta de dos bloques:

- A. Satisfacción con la Jornada.
- B. Satisfacción con las ponencias.

Para apoyar la consistencia del cuestionario utilizado, se realiza un análisis de fiabilidad que permite estudiar las propiedades de la escala de medición y de los elementos que la constituyen. El procedimiento del análisis de fiabilidad calcula un estadístico (Alfa de Cronbach) de medidas de fiabilidad de escala, que se utilizan normalmente en este tipo de análisis, y que proporciona información sobre las relaciones entre los elementos individuales de la escala.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados
,926	,927

Se muestra la alta significación de la escala, por lo que los resultados obtenidos con el modelo de encuesta utilizado son en un 92,7% fiables.

2.4. Recogida de la información

La información necesaria para alcanzar los objetivos planteados se obtuvo mediante la entrega del cuestionario a la entrada de la jornada, junto con la documentación, y la recogida a la salida de la jornada.

2.5. Tratamiento técnico y análisis

El tratamiento técnico de las encuestas se ha realizado mediante el software Data-Scan v5.5.5, lo que ha permitido la exportación de datos automatizada, rápida y fiable.

Para el tratamiento estadístico se utilizó el paquete SPSS 15.0 y el programa Microsoft Excel 2003.

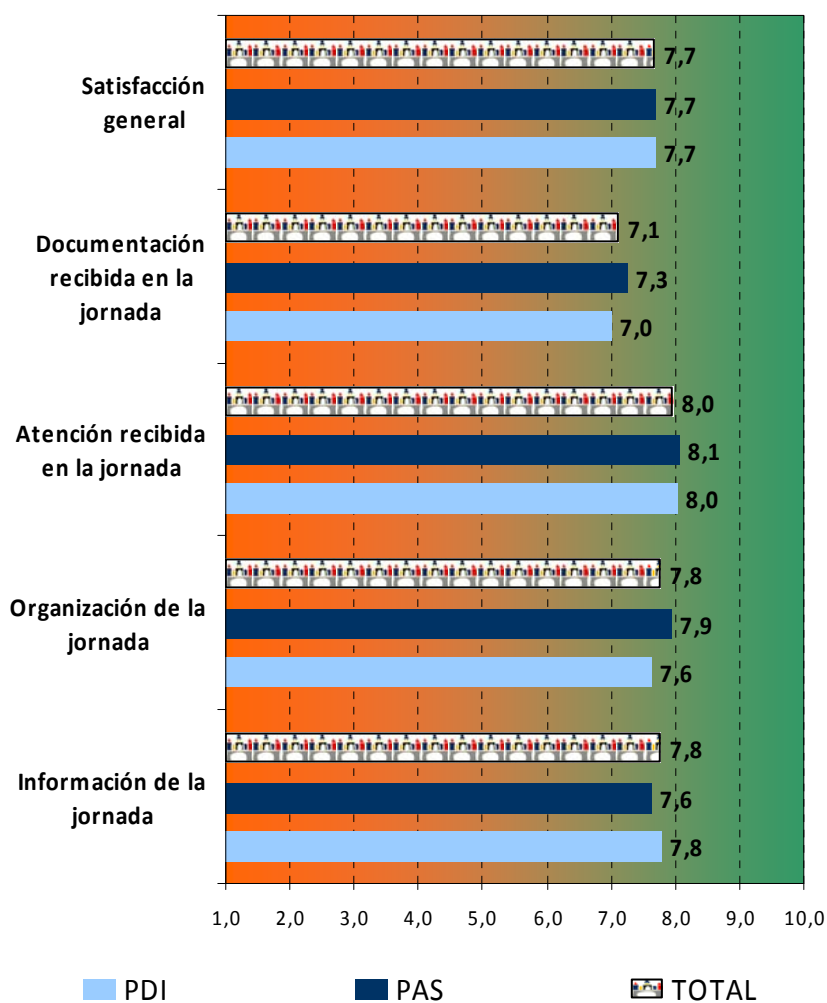
3. Resultados

3.1. Resultados cuantitativos

3.1.1. Satisfacción con la Jornada

En general la satisfacción con la Jornada sobre el Sistema de Garantía Interna de los Centros ha sido muy buena (7,7 sobre 10), destacando la atención recibida en la jornada (8,0) sobre la documentación recibida de la jornada (7,1).

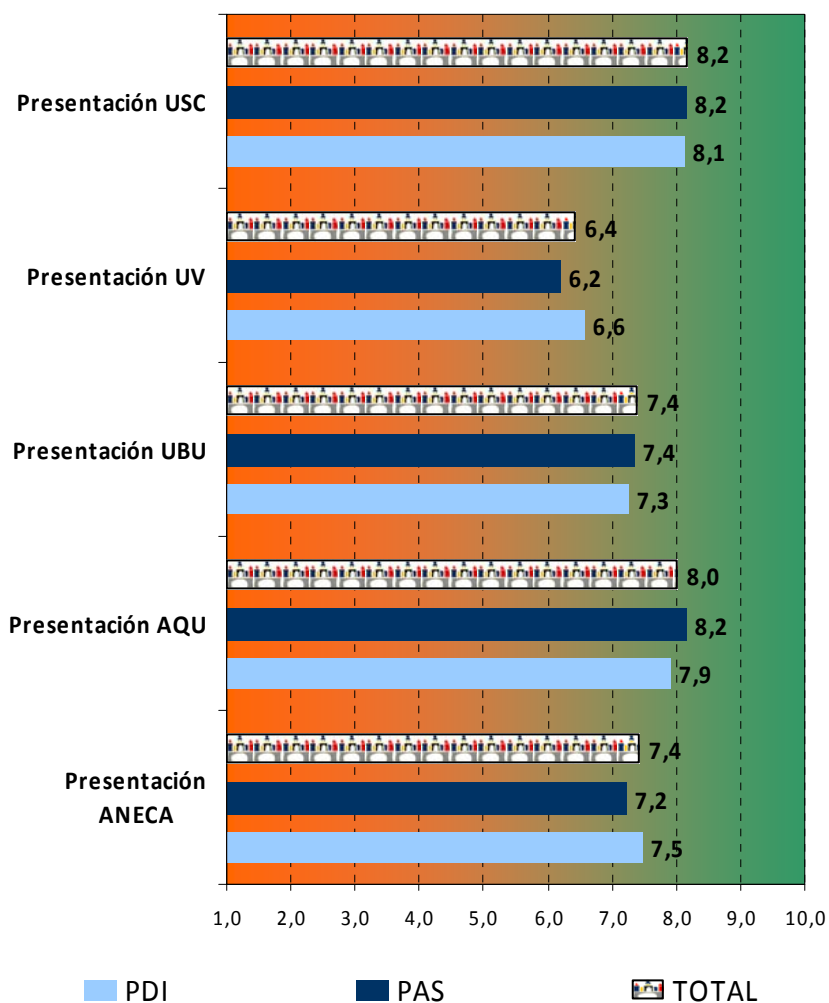
Por tipo de usuario no hay diferencias significativas.



3.1.2. Satisfacción con las ponencias

En general la satisfacción con las presentaciones ha sido buena o muy buena, destacando la presentación: “*Aplicación informática para la Gestión de Calidad. La experiencia de la Universidad de Santiago de Compostela*” a cargo de Dña. Fara Calvo (8,2) sobre la presentación de la Universidad de Valencia: “*Implantación en un centro universitario del Sistema de Garantía Interna de Calidad*”, a cargo de D. Alfredo Pérez (6,4)

Por tipo de usuario no hay diferencias significativas.



3.2. Resultados cualitativos

Los resultados cualitativos recogen los aspectos a mejorar y a destacar que los asistentes anotaron en la Jornada.

3.2.1 Aspectos a mejorar

- Excesivos datos para una jornada
- Control de tiempos para no alargar excesivamente la jornada
- Hacia aire muy frío. Faltó leche y café
- La temperatura ambiental en el salón de actos era muy baja. Hacía frío. Los conferenciantes explicaban lo que había que hacer pero no el COMO, por lo que en futuras convocatorias habría que profundizar en este punto
- La elección de espacios. El desajuste horario. Secuenciación. Las ponencias de "ANECA" y "AQU"
- Muy condensada, menos ponentes para un horario de 6h. Un micrófono (para preguntar)
- Sería interesante plantearse la implicación y responsabilidad de cada grupo de interés, aunque quizá para más adelante, cuando haya un SGIC en cada centro
- La calidad debe tener en cuenta el número de usuarios en cada centro. Gestionar mejor el tiempo de estas jornadas
- El lugar, reducido, no cabíamos en el pasillo para tomar el café. En horas de más audiencias poco sitio en el salón
- La climatización de la sala. Mucho frío
- Climatización de la sala
- Tener en cuenta a la Agencia de Castilla y León. Lugar de realización
- Temporalización. Contenidos (calidad)
- Cumplir horario
- El lugar de celebración. Pequeño y mala climatización. El tiempo dedicado a cada ponencia. Dejar más tiempo para el debate.

3.2.2 Aspectos a destacar

- El esfuerzo para informar "adecuadamente"
- Me parece muy interesante la realización de estas jornadas
- Calidad de los ponentes
- No comprar aplicaciones informáticas eternas, lo venden bonito, pero luego no funcionan
- Este tipo de jornadas contribuye a concienciar a los docentes de que la calidad debe aprenderse y aplicarse. Deberían organizarse jornadas como esta con una periodicidad determinada
- Considerar "imprevistos". No hay resultados. AQU=telepredicador
- Considero que este tema lo tenemos poco maduro en esta Universidad
- Se ha mezclado un poco los AUDIT para los Centros con las Unidades y áreas de Calidad de la Universidad
- Demasiado denso. Herramienta de la USC parece muy adecuada
- El tema de las jornadas: era de gran interés.

4. Conclusiones

La **satisfacción general con la Jornada** sobre el Sistema de Garantía Interna de los Centros ha sido bastante buena (7,7 sobre 10).

Todos los **aspectos** sobre la jornada son valorados positivamente (por encima de 7 sobre 10), siendo la documentación recibida el peor valorado (7,1 sobre 10).

Todas las **ponencias** se valoran bien o muy bien por todos los asistentes (valores por encima de 6 sobre 10).

La ponencia mejor valorada ha sido *“Aplicación informática para la Gestión de Calidad. La experiencia de la Universidad de Santiago de Compostela”* a cargo de Dña. Fara Calvo (8,2); mientras que la que peor valoración ha obtenido ha sido la presentación de la Universidad de Valencia: *“Implantación en un centro universitario del Sistema de Garantía Interna de Calidad”*, a cargo de D. Alfredo Pérez (6,4)

5. Glosario de términos

Desviación Típica (estándar): Medida de dispersión de los datos obtenida como raíz cuadrada de la varianza.
Alfa de Cronbach: Coeficiente utilizado para medir la validez de la escala utilizada en las preguntas del cuestionario (debe tomar un valor mínimo de 0,70)
Margen de error (error de muestreo): Medida de dispersión que, multiplicado por un coeficiente determinado por el nivel de confianza asumido, indica el intervalo en el que se puede mover la media (intervalo de confianza).
Media (media aritmética o promedio): Suma de todas las valoraciones otorgadas por las unidades muestrales dividida entre el total de integrantes de la muestra, que proporciona un valor representativo del conjunto de respuestas.
Muestra: Conjunto representativo de individuos que han sido seleccionados del universo para participar en este estudio y que han contestado a alguna pregunta.
Nivel de confianza: Probabilidad de que la estimación realizada a partir de una muestra se ajuste a la realidad.
Universo: Población a estudiar.

6. Encuesta



JORNADA SOBRE DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD

El objetivo de esta encuesta es recoger la valoración de los asistentes a la jornada, con los aspectos más relevantes del encuentro. Tu colaboración es imprescindible para mejorar la calidad de estos encuentros, por lo que es importante que respondas con **sinceridad** y **objetividad**.

Las preguntas que se realizan a continuación deberás puntuarlas de **1 (mínimo grado de satisfacción)** a **10 (máximo grado de satisfacción)**.

Marca con bolígrafo de color azul o negro una respuesta por pregunta de esta manera

Si deseas cambiar la respuesta ya marcada rellena completamente ese recuadro y vuelve a marcar la respuesta correcta

UNIVERSIDAD DE PROCEDENCIA:

PDI PAS Alumno Otro

EDAD: SEXO: H M

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS JORNADAS:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización de la jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención recibida en la jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentación recibida en la jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS PRESENTACIONES:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los Sistemas de Garantía de la Calidad en el diseño y seguimiento de planes de estudio (ANECA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La experiencia del diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en el Sistema Universitario Catalán (AQU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marco del Sistema de Garantía Interno de Calidad de los Centros de la UBU (UBU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Implantación en un centro universitario del Sistema de Garantía Interna de Calidad (UV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicación Informática para la Gestión de Calidad. La experiencia de la Universidad de Santiago de Compostela (USC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS A MEJORAR	ASPECTOS A DESTACAR

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD DE BURGOS
UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD