

## El alumno como usuario. Cauces para su vertebración en los Sistemas de Gestión de la Calidad

D. Eugenio Muñoz Camacho<sup>1</sup>, D. Luis Carlos Velón Sixto<sup>2</sup>, D<sup>a</sup>. Esther Muñoz Serrano<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Director de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia. IES “Compostela”, 5ª planta – Rúa Lamas de Abade s/n, 15702 Santiago de Compostela (Galicia). [acsug@acsug.com](mailto:acsug@acsug.com)

<sup>2</sup> Técnico de gestión de calidad de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia. [luis.velon@acsug.com](mailto:luis.velon@acsug.com), [axencal@correo.cesga.es](mailto:axencal@correo.cesga.es)

<sup>3</sup> Universidad Europea de Madrid

### Resumen

*Una de las mayores debilidades del Sistema Universitario es la escasa participación del alumnado y la inexistencia casi total de vías que permitan recoger información sobre su satisfacción con la titulación cursada. Por ello, es necesario contar con una mayor participación de los alumnos antes de emprender acciones de mejora, o cambios, en nuestras universidades y posteriormente después de establecer dichas acciones para comprobar su implantación. En este sentido, la ACSUG considera que debe actuar, impulsando y fomentando la participación del colectivo estudiantil. Una de las acciones llevadas a cabo, en relación con este tema, es la realización de un cuestionario a los alumnos de varias titulaciones del Sistema Universitario de Galicia en las cuales se han propuesto y desarrollado una serie de propuestas de mejora. Con la información recopilada de dicho cuestionario, y después de analizarla, surgirán, si es el caso, quejas, sugerencias y reclamaciones, que se gestionarán según lo indicado en el Sistema de Gestión de la Calidad que se está implantando en la ACSUG.*

**Palabras clave:** Propuesta de mejora, opinión del alumnado, mejora continua, usuario, Sistema de Gestión de la Calidad

### 1. Introducción

El Consorcio Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) se crea mediante la Resolución del 12 de marzo de 2001, con los objetivos fundamentales de realizar una evaluación del Sistema Universitario de Galicia, el análisis de sus resultados, y la propuesta de medidas de mejora de la calidad de los servicios que prestan las universidades públicas gallegas, especialmente los de enseñanza, investigación, gestión y servicios.

La Agencia ha de servir de soporte de recogida y canalización de un flujo constante de información entre la universidad y sus clientes y usuarios, que posibilite un conocimiento amplio de sus necesidades y demandas y que contribuya a que el Sistema Universitario de Galicia esté permanentemente actualizado y adaptado a las necesidades sociales cambiantes.

Uno de los principales puntos débiles detectados durante el período en el que la Agencia viene trabajando es la escasa participación del alumnado universitario en cuanto a dar su opinión sobre la titulación cursada y los problemas o debilidades que en ella detecta. Esto viene provocado fundamentalmente por la práctica inexistencia de conductos reglados permanentes que permitan recoger esta información.

El alumnado juega un papel decisivo a la hora de conseguir una mejora continua de la calidad de la enseñanza universitaria, pues tiene un gran conocimiento de los problemas cotidianos que surgen en la universidad y su punto de vista, sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en los que se ve inmerso, es muy importante.

Por ello, se considera imprescindible una mayor participación de los alumnos antes de emprender actuaciones de mejora o cambios en nuestras universidades. Para conseguir esto, es fundamental concienciar al alumnado de que su opinión es importante y va a ser tenida en cuenta en las decisiones que se tomen. Conseguir que los cauces establecidos para recabar la información del alumnado sean adecuadamente publicitados y posibiliten una manifestación libre de su opinión, constituye un aspecto decisivo para alcanzar el fin fijado.

De esta manera, los cambios llevados a cabo se ajustarán con mayor fiabilidad a la situación real de las titulaciones y se podrá incidir en la mejora continua de los servicios prestados.

## **2. Sistema de Gestión de la Calidad de la ACSUG**

Con la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la ACSUG según la norma UNE-EN-ISO 9001, se pretende mejorar y asegurar la calidad de los servicios prestados a la sociedad.

El proceso seguido para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad comenzó con un análisis previo o diagnóstico de la estructura, actividades y particularidades de la ACSUG, así como su cumplimiento con lo establecido en la norma ISO-9001.

Según la información recopilada, se estableció un plan de trabajo y una estructura documental a desarrollar, en la que se pretende plasmar todo lo necesario para ahondar en el objetivo de una mejora continua de la calidad. Esta estructura documental se compone de:

- Manual de Calidad: documento que describe y sienta las bases del Sistema de Gestión de la Calidad de la ACSUG, explicando la organización de la Agencia y la política de calidad a seguir. Incluye un mapa de procesos (Figura 1) donde se identifican los procesos incluidos en el Sistema de Calidad y su interrelación.
- Fichas de proceso: documentos para la caracterización y descripción de los procesos identificados en el mapa de procesos (Figura 1) de la Agencia.
- Procedimientos: son documentos complementarios a las fichas de proceso donde se describe, con el detalle necesario en cada caso, la manera en que debe llevarse a cabo una actividad contemplada en ellas. Su objetivo es normalizar los procedimientos de actuación y evitar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar a problemas o deficiencias en el desarrollo de una actividad.
- Formatos: son documentos donde se registran datos resultantes de las actividades incluidas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Uno de los objetivos fundamentales al establecer el Sistema de Gestión de Calidad es conseguir recoger y valorar las opiniones de los clientes, mejorando su nivel de satisfacción con las actividades desarrolladas en la Agencia. Al hilo de este tema se ha desarrollado un procedimiento para recopilar y evaluar la satisfacción de los clientes (PCE-02.02 Evaluación de la satisfacción del cliente. Ver figura 1) y otro para recoger y analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones (PCE-02.01 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones. Ver figura 1).

Posteriormente, se emprenderán las acciones que se consideren oportunas para subsanar dichas incidencias para lo cual se asigna un responsable de seguimiento que se encargará de supervisar que las decisiones tomadas a tal efecto se realizan y son efectivas.

La participación estudiantil en este procedimiento de captación de datos es necesaria como una vía más de dinamización del Sistema de Gestión y posibilitará un mayor enriquecimiento de la información recibida.

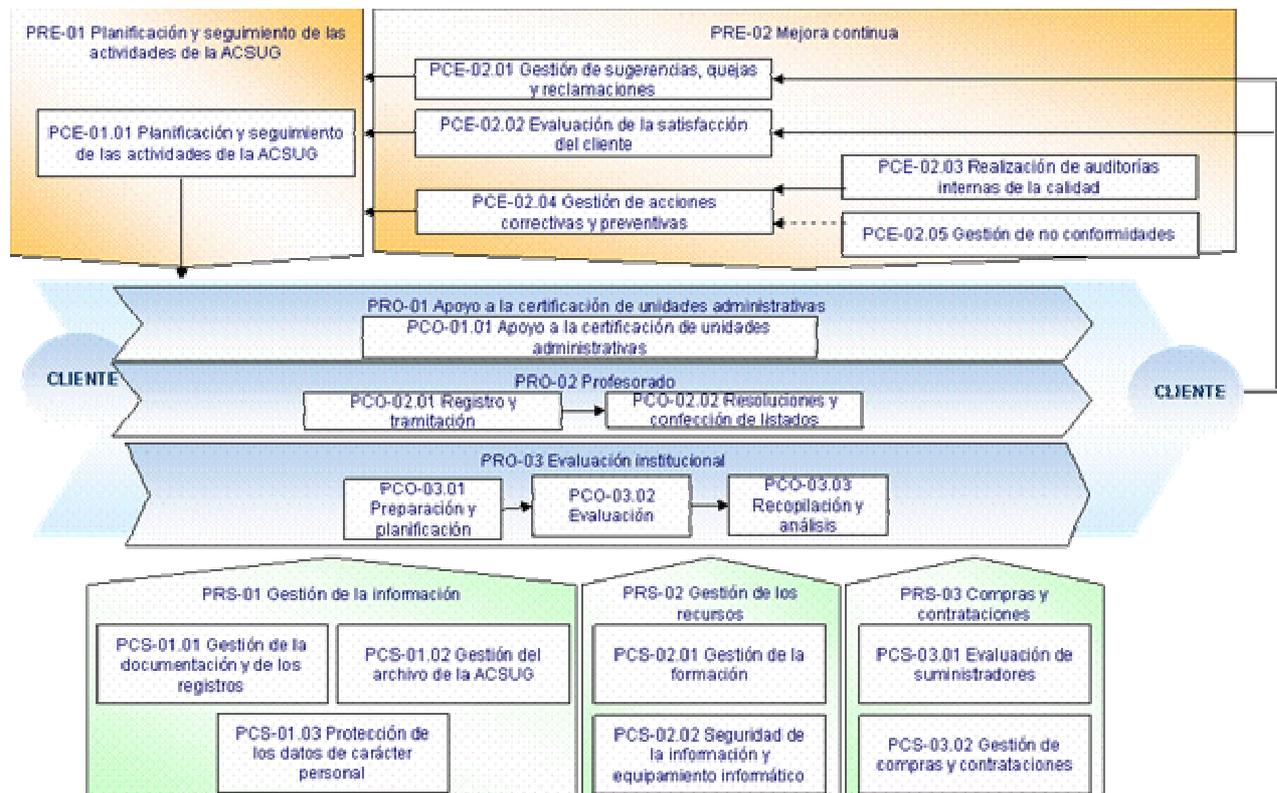


Figura 1. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la ACSUG

### 3. Evaluación Institucional y propuestas de mejora

Dentro de las actividades de la ACSUG se incluye la Evaluación Institucional de titulaciones del Sistema Universitario de Galicia. Mediante esta actividad se realiza un análisis de las titulaciones con el fin de ver su situación real y subsanar las posibles deficiencias observadas.

#### 3.1. Fases del proceso

El proceso de evaluación se divide fundamentalmente en tres fases: Autoevaluación, Evaluación Externa e Informe Final.

La primera fase es la Autoevaluación, en la cual las titulaciones que se van a evaluar eligen el Comité de Autoevaluación, donde deben estar incluidos profesores, alumnos y personal de administración y servicios (PAS). Este Comité analizará la situación según una metodología establecida y elaborará un informe con los resultados, llamado Informe de Autoevaluación.

Posteriormente, se produce la fase de evaluación externa, realizada por el Comité de Evaluación Externa elegido por la ACSUG. Este Comité analiza las guías a seguir y el Informe de Autoevaluación y a continuación realiza una visita a las instalaciones de la

titulación. Con toda la información recopilada y el análisis realizado, el Comité elabora el Informe de Evaluación Externa.

Finalmente, se produce la última fase de la evaluación en la que el Comité de Autoevaluación analizará el Informe de Autoevaluación y el Informe de Evaluación Externa, elaborando el Informe Final donde se tratará de reflejar y resolver posibles conflictos o diferentes opiniones de los Comités.

### 3.2. Convocatorias de evaluación

La evaluación de titulaciones se realiza según las convocatorias o programas de evaluación que se van presentando. Cuando una titulación se acoge a una convocatoria de evaluación debe cumplir con todo lo establecido en las bases y guías a seguir.

La evaluación de titulaciones se inició con el PNECU (Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades) que se prolongó entre los años 1996-2000. Posteriormente, se presentó el II PCU (Plan de Calidad de las Universidades) que se desarrolló en dos anualidades: 2001-2002 y 2002-2003. Actualmente el programa de evaluación en vigor es el PEI (Programa de Evaluación Institucional) que abarca dos anualidades: 2003-2004 y 2004-2005.

En la tabla 1 se presenta un resumen de las titulaciones evaluadas en el Sistema Universitario de Galicia entre el 1996 y el 2004 según los diferentes programas de evaluación y las universidades del SUG: Universidad de la Coruña (UDC), Universidad de Santiago de Compostela (USC) y Universidad de Vigo (UVI).

**Tabla 1.** Titulaciones evaluadas en el SUG 1996-2004

Universidades	Planes-Programas de Evaluación				TOTAL EVALUADAS
	PNECU	II PCU		PEI- ACSUG	
		2001	2002		
UDC	9	14	9	12	44
USC	17	13	6	2	38
UVI	10	3	8	5	26
TOTAL	36	30	23	19	108

### 3.3. Propuestas de mejora

Como resultado del proceso de evaluación y relacionadas fundamentalmente con los puntos débiles detectados, surgen una serie de propuestas de mejora a implantar, con el objetivo de mejorar la calidad y subsanar dichos puntos débiles.

Para cada propuesta de mejora se cubre una tabla según el formato indicado en la Tabla 2, donde se explicarán pormenorizadamente los aspectos relativos a la misma, fundamentalmente: nombre de la propuesta, punto/s débil/es relacionado/s con ella, ámbito y responsable de aplicación y la planificación detallada de las acciones a tomar. Para comprobar el nivel de cumplimiento de las acciones desarrolladas y el grado de satisfacción con el resultado obtenido, se propone un Plan de Seguimiento, que hasta el momento no ha sido totalmente definido.

**Tabla 2.** Modelo de Propuesta de Mejora

Denominación de la propuesta		
Punto débil detectado		
Ámbito de aplicación	<input type="checkbox"/> Enseñanza <input type="checkbox"/> Investigación <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> General para el centro	
Responsable de su aplicación	<input type="checkbox"/> Ministerio de Educación <input type="checkbox"/> Xunta de Galicia <input type="checkbox"/> Consejo de Coordinación Universitaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Otros (especificar cuales)	
Planificación de la acción	* Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Período de ejecución previsto * Recursos, financiación	
Responsable de su seguimiento		
Nivel de cumplimiento de la acción		
Resultados obtenidos/acción		
Indicadores de ejecución/acción		
Grado de satisfacción		
Acciones correctoras a desarrollar		
Observaciones		

#### 4. Estudio para comprobar la implantación de las propuestas de mejora

Como complemento al Plan de Seguimiento citado y como consecuencia del punto débil, ya mencionado de la escasa participación estudiantil, se propone profundizar en el análisis de las evaluaciones mediante la cumplimentación de un cuestionario por los alumnos de las titulaciones evaluadas.

##### 4.1. Ámbito de aplicación del estudio

Nuestro estudio se centrará en 3 titulaciones del Campus de Ferrol en la UDC evaluadas en el PNECU, resumiendo algunos datos interesantes de ellas en la tabla 3.

**Tabla 3.** Propuestas de mejora de titulaciones evaluadas del Campus de Ferrol en la Universidad de La Coruña.

Titulación	Curso evaluación	Propuestas de mejora	Referidas al alumnado
Ingeniero Industrial	1999-2000	20	17
Ingeniero Técnico Industrial, especialidad en Electricidad	1999-2000	39	20
Diplomado en Enfermería	2000-2001	20	9

Puede observarse en la tabla adjunta la elevada proporción de propuestas de mejora referidas al alumno, que sin embargo, en general no son conocidas por este y en consecuencia no participa en su elaboración y desarrollo ni aporta, en consecuencia, quejas y/o reclamaciones al respecto.

Algunos datos interesantes del PNECU que se pueden citar son que en Galicia se evaluaron 36 titulaciones de 939 evaluadas en toda España (el 3,8 % del total) y que el número total de propuestas de mejora planteadas por las 36 titulaciones fue de 847 (fuente de datos: *Propuestas de mejora – Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) 1996-2000*. ACSUG (2004)), lo que significa una media de 24 propuestas de mejora por cada titulación evaluada.

#### 4.2. Población del estudio y cuestionarios a realizar

A la hora de elegir la población sobre la que basar el estudio, se ha elegido, por un lado, alumnado que estuviera presente en la facultad el año en que se realizó la evaluación, para lo que se tomaron datos de los titulados en el año de evaluación y los siguientes. Con esto, se busca recopilar la opinión del alumnado distribuido en todos los cursos cuando se realizó la evaluación.

Por otra parte, se incluye como población del estudio a los matriculados en las tres carreras en el curso 2004-2005. Para asegurar la fiabilidad de los datos recogidos se consultará a las delegaciones de alumnos, pues se considera que su mejor conocimiento de los problemas del alumnado y de la situación general de la titulación proporciona una información decisiva sobre la evaluación realizada y los cambios efectuados como consecuencia de la misma. Entendemos que este sesgo en la selección del alumnado permite alcanzar el objetivo planteado que de otra forma podría quedar indefinido.

A la hora de seleccionar el número de encuestas a realizar para el caso de los titulados, se considera que la población sigue una distribución normal y el estudio está realizado para una confianza del 95% y un error máximo del 15%.

Los datos de la población y cuestionarios a realizar para cada titulación están resumidos en la tabla 4.

**Tabla 4.** Población y encuestas a realizar.

	Ingeniero Industrial	Ingeniero Técnico Industrial, especialidad en Electricidad	Diplomado en Enfermería
Año evaluación	1999-2000	1999-2000	2000-2001
Titulados 1999-2000	23	7	-
Encuestas a realizar	15	7	-
Titulados 2000-2001	29	18	54
Encuestas a realizar	18	13	24
Titulados 2001-2002	31	26	58
Encuestas a realizar	19	17	25
Titulados 2002-2003	39	30	48
Encuestas a realizar	21	18	23
Matriculados 2004-2005	477	604	223
Encuestas a realizar	24	25	15
TOTAL ENCUESTAS	97	80	109

#### 4.3. Cuestionario

El cuestionario consta de tres partes y su formato se presenta en la tabla 5.



En la primera parte se consultará por el grado de conocimiento de la evaluación realizada con la finalidad de comprobar el nivel de colaboración del alumnado así como la adecuada información facilitada durante el proceso de evaluación y posteriormente de los resultados y conclusiones del mismo.

La segunda parte se corresponde con una consulta acerca de las propuestas de mejora planteadas en las titulaciones objeto del estudio. Se han buscado propuestas de mejora generales que se habían propuesto en las tres titulaciones con el objeto de poder establecer una comparación efectiva entre las titulaciones y las acciones llevadas a cabo.

Finalmente, la última parte del cuestionario es una pregunta abierta en la que el alumno podrá expresar comentarios o sugerencias acerca del cuestionario o sobre los aspectos que considere oportunos relacionados con el Sistema Universitario de Galicia.

Con toda la información recopilada en los cuestionarios recogidos se hará un análisis y se incidirá en los aspectos débiles más comentados, proponiendo soluciones a los mismos con la apertura de sugerencias, quejas y reclamaciones según el Procedimiento PCE-02.01 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones. (Ver figura 1), y su posterior resolución.

#### **4.4. Resultado del estudio**

El estudio está en pleno proceso, por lo que aún es pronto para hablar de los resultados del mismo. Sin embargo para la fecha prevista del Congreso ya se podrán facilitar las conclusiones más destacadas derivadas de la actividad.

Las conclusiones del estudio se compararán con estudios similares realizados en otros centros universitarios, con el fin de comprobar si se sigue la misma pauta en los resultados obtenidos.

#### **Agradecimientos**

La ACSUG agradece la colaboración de las delegaciones de alumnos de las tres titulaciones incluídas en el estudio, así como de todos los alumnos que han colaborado con el mismo.

#### **Referencias**

ACSUG (2004). *Propuestas de mejora – Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) 1996-2000*, depósito legal C-2931-2004.