

Participación activa de los estudiantes en la gestión de la vida universitaria

Gloria Zaballa Pérez
Universidad de Deusto
gloria@eside.deusto.es

Izaskun Liñero Landaluce
Universidad de Deusto
liinero@utic.deusto.es

Resumen

La Universidad de Deusto apuesta por la participación activa de los estudiantes para mejorar las actividades y procesos del quehacer diario de la comunidad universitaria.

Es por ello que nuestra universidad tiene definido un Sistema de Gestión de Calidad, que es la base para la recogida, tratamiento y gestión de todas las sugerencias y comunicaciones de los estudiantes. Los mecanismos de participación están implantados en los Centros, Áreas Funcionales y Servicios de la Universidad.

A través de dicha sistemática se pretende lograr la satisfacción de los estudiantes desde su entrada en la universidad hasta su salida como egresados, anticipándonos si es posible a sus expectativas futuras.

Texto de la comunicación

Objetivos

La comunicación que se presenta tiene como objetivo dar a conocer los diferentes mecanismos de participación de estudiantes que ha establecido la Universidad de Deusto. Se pretende explicar la sistemática de gestión diseñada para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los estudiantes, desde su ingreso en la universidad hasta su inserción en el mercado laboral.

Asimismo, se expone en detalle el Sistema de Gestión de Calidad establecido en los Centros, Áreas Funcionales y Servicios, que sustenta la gestión de la participación e implicación de los estudiantes.

Desarrollo

La Universidad de Deusto tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad, que define las directrices que establecen las diferentes vías de participación activa e implicación de los estudiantes, a los que considera el principal grupo de interés de la vida universitaria.

La participación de los estudiantes es vital desde el momento en que se les considera estudiantes potenciales, hasta que adquieren su condición de egresados una vez que finalizan sus estudios.

Para gestionar de forma eficaz la participación de los estudiantes en nuestro quehacer diario, hemos apostado por una serie de mecanismos que se despliegan en los Centros, Áreas

funcionales y Servicios. Dichos mecanismos nos permiten verificar el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los estudiantes e identificar nuevas necesidades, que permitan la mejora continua de los procesos que afectan a la satisfacción de los mismos.

Para ello los Centros, Áreas funcionales y Servicios tienen definido el proceso estratégico denominado “Satisfacción de los grupos de interés”, a través del cual se establecen los mecanismos a aplicar para conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al cumplimiento de sus necesidades.

De este modo se obtendrá la información necesaria para aplicar la mejora continua a todas las actividades y procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Este proceso permite recoger y analizar la información relativa entre otros aspectos, a la calidad de la enseñanza y el profesorado; las prácticas externas y los programas de movilidad; la inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida y sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.

La Universidad entiende por grupo de interés a toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Éstos incluyen al menos estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

El proceso de satisfacción de los estudiantes se inicia con la planificación de las mediciones que se llevarán a cabo en el curso académico. Para ello se establecen los objetivos de la medición, que permitirán definir las características y la amplitud de la misma. Además, se determinan también la población, la muestra invitada y la modalidad de medición: encuesta (personal, telefónica, correo, mail o fax..), reclamaciones o sugerencias, contactos con los estudiantes, etc. Asimismo es necesario establecer los criterios de análisis de los resultados, el responsable de realizar la medición y el plazo de realización de la misma.

Basándose en la planificación establecida, la Unidad Técnica de Innovación y Calidad de la Universidad (UTIC), diseña el material de apoyo que va a ser necesario para llevar a cabo las mediciones. Es importante tener en cuenta que dicho material se ha de adaptar al objetivo de la medición definido, al segmento de estudiantes objeto de la medición, al tiempo de respuesta que se establezca y al posterior tratamiento de los datos.

Una vez realizada la medición y recogidos los resultados de la misma, la UTIC analiza los mismos, de acuerdo a los criterios establecidos en la planificación inicial. Si no se obtiene el tamaño de muestra planificado, valorará en cada caso si conviene ampliar el periodo de medición o bien si se analizarán los resultados obtenidos hasta ese momento.

Con los resultados obtenidos realiza un informe de medición de la satisfacción de los estudiantes, que de forma general incluye aspectos tales como la evaluación de resultados con datos cuantificables, una comparación retrospectiva de datos y los puntos fuertes y las áreas de mejora. La UTIC envía este informe a los Centros.

Los responsables designados en los Centros llevan a cabo el análisis del informe para establecer las correspondientes acciones de mejora del Sistema de Gestión de Calidad, del plan de estudios, de la formación y de todos los procesos relacionados. Esto les permite

satisfacer de forma continua las necesidades de los estudiantes, de los nuevos escenarios que se pueden presentar y si es posible adelantarse a expectativas futuras o potenciales.

Este análisis se lleva a cabo en las reuniones de la Junta de Facultad, que es el órgano colegiado que ordinariamente se reúne con periodicidad mensual y que se encuentra formado permanentemente por el Decano, el Vicedecano, los Directores de los departamentos o áreas, y el secretario de Facultad.

Las funciones de la Junta de Facultad consisten en:

- Encauzar la participación de todos los departamentos o áreas de los Centros.
- Realizar el seguimiento y control del plan estratégico y de los procesos.
- Supervisar las no conformidades, acciones preventivas y correctivas.
- Establecer las acciones de mejora.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad y verificar su eficacia.

Su funcionamiento se rige de acuerdo a lo descrito en los Estatutos Generales de la Universidad de Deusto.

En relación a la satisfacción de los estudiantes, los miembros de la Junta de Facultad analizan los resultados obtenidos y definen y gestionan las acciones de mejora a establecer para satisfacer las necesidades que plantean los estudiantes.

Si el estudio de los resultados de satisfacción conlleva algún cambio en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, éstos se recogen y gestionan como una acción de mejora y se tratan de acuerdo a lo descrito en el procedimiento denominado “No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas”.

Este procedimiento establece la sistemática a seguir para registrar, analizar y solucionar las no conformidades. Además, describe los pasos para definir, registrar, implantar, hacer seguimiento y cierre de las acciones de mejora a implantar. Estas acciones se denominan correctivas o preventivas en función de la naturaleza de la no conformidad detectada en la medición.

Todos los datos relativos a las no conformidades y a las acciones correctivas y preventivas se recogerán en los informes correspondientes.

La sistemática consiste en describir la no conformidad detectada cumplimentado el apartado al efecto. A continuación se lleva a cabo un análisis exhaustivo de las causas que han podido originar esa no conformidad. Una vez analizadas las causas, si es posible, se define una solución inmediata al problema para contener de algún modo el mismo y se define si procede, la acción de mejora (correctiva o preventiva) a aplicar. Para ello se determina la acción a tomar, el responsable de ejecución de la misma y los plazos necesarios para su realización.

Se considera primordial el seguimiento de la ejecución y la valoración de la eficacia de las diferentes acciones de mejora establecidas. Esto permitirá realizar un cierre satisfactorio de la no conformidad detectada e incluso poder estandarizar las acciones definidas y extender su aplicación a otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Con ello se pretende dar respuesta a las necesidades y expectativas de los estudiantes y mejorar su satisfacción.

Asimismo, el centro realiza comparativas de forma retrospectiva, con resultados de cursos anteriores e incluso de otras Universidades. Estas comparativas le permiten mantener la premisa de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez planteadas las acciones de mejora a través de los mecanismos citados, los Centros llevan a cabo la comunicación de las mismas a través de las pautas establecidas en el proceso denominado "Comunicación y rendición de cuentas". Este proceso describe el desarrollo y la participación en las actividades de información, captación de estudiantes y difusión de los resultados de la Facultad y los mecanismos para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés de la Facultad, tanto internos como externos, prestando especial interés a los estudiantes.

Para llevar a cabo estas actividades, la Junta de Facultad establece las medidas para canalizar dichas comunicaciones, que incluyen informaciones sobre los servicios: normas de uso, atención a consultas, y la retroalimentación con los estudiantes, incluyendo sus sugerencias y quejas.

Esta comunicación se establece a través de reuniones del Consejo y Claustro de Facultad, tableros de anuncios de la Universidad, personal de atención a los estudiantes en los Centros, impresos de sugerencias de las páginas Web de los Centros, buzones físicos de sugerencias u otros que se consideren oportunos.

Los Centros, Áreas Funcionales y Servicios de la Universidad tienen a disposición de los estudiantes buzones de sugerencias (físicos y virtuales). La sistemática de atención a las sugerencias y quejas de los estudiantes es responsabilidad del Decano o del responsable de calidad del Centro en función del tipo. Por ello, responden vía correo ordinario o electrónico generalmente, en la medida de lo posible (si disponen de los datos del estudiante o bien en un cartel informativo de información más general) a todas las sugerencias y reclamaciones que reciben de los estudiantes por cualquiera de las vías mencionadas. Asimismo, archivan la reclamación o sugerencia y copia de la contestación dada al estudiante. Generalmente, en el caso de que sea necesario abrir una acción correctiva, el Decano y el responsable de calidad siguen las actividades descritas en el procedimiento "No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas", tal y como se ha explicado anteriormente.

Es importante señalar que los procesos citados, al igual que todos los del Sistema de Gestión de Calidad de los Centros, están sometidos a un proceso de mejora continua.

Esto supone que en todos los procesos del sistema se incluyen las fases de planificación, ejecución, revisión y sistematización del proceso. Con ello se persigue estandarizar las acciones de mejora e incorporarlas a los procesos para lograr de ese modo satisfacer continuamente las expectativas que tienen los estudiantes y demás grupos de interés de la Universidad. Asimismo se pretende mejorar el plan de estudios y todos los procesos relacionados. Esto nos permite que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad estén vivos y se adapten a las nuevas necesidades y realidades presentes y a las que se nos puedan presentar en un futuro.

A continuación, se detallan las Áreas Funcionales y los Servicios clave en los que se despliega la metodología de gestión por procesos citada y los sistemas implantados en los Centros:

(1) El Servicio de Información a Nuevos Estudiantes, que depende del Departamento de Comunicación y Marketing de la Universidad de Deusto, realiza la difusión de la oferta

académica de la universidad entre el alumnado de bachillerato, sus padres y los orientadores de los centros de enseñanza. Dichos centros tienen un único interlocutor en nuestra universidad, que facilita a los orientadores el acceso a la oferta y a las actividades que podemos ofrecer a los estudiantes. El Servicio de Nuevos Estudiantes dispone de una oficina en la universidad, que pretende ser un lugar de acogida e información a los demandantes de información sobre las titulaciones de nuestra universidad y a los solicitantes de ingreso.

Además, dentro de su labor de información y asesoramiento, el Servicio organiza las sesiones informativas en los centros de enseñanza, en los campus de la universidad y en las ciudades, Jornadas de Puertas Abiertas y participa en las Ferias de Educación.

En la actualidad, el Servicio de Información a Nuevos Estudiantes está implantando un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, que tiene prevista su certificación para finales del presente año.

(2) Los Centros de la Universidad tienen definido un Sistema de Garantía de Calidad de acuerdo a los requisitos del programa AUDIT de Aneca. Dicho sistema desarrolla las actividades del proceso de admisión de nuevos estudiantes. Este proceso tiene como objetivo apoyar y facilitar la matriculación de estudiantes de grado y posgrado, desarrollando actividades de información previas a la matrícula. Además, existe un proceso de atención a los estudiantes para orientarles e informarles sobre las normas académicas, la docencia, los servicios, y las actividades no académicas. De esta forma se pretende facilitar la organización de la representación de los estudiantes en los Centros de la Universidad.

(3) Asimismo, de acuerdo a los requisitos del programa VERIFICA de Aneca los Centros de la Universidad tienen definido un proceso cuyo objetivo consiste en establecer, comunicar y hacer el seguimiento de la planificación, coordinación y organización de la docencia (enseñanza – aprendizaje). De esta forma se pretende garantizar la calidad de los programas formativos, la orientación al estudiante y el desarrollo de la enseñanza.

(4) La Biblioteca Universitaria, que forma parte de la Universidad como un servicio de apoyo al programa de investigación y enseñanza. Sus funciones consisten en seleccionar, procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y documentales, así como facilitar a la Comunidad Universitaria el acceso a la información procedente de otras bibliotecas y centros de documentación.

La Biblioteca ha ido evolucionando a lo largo de los años de acuerdo a los cambios que se han ido produciendo en la enseñanza universitaria y en los modelos de aprendizaje. Las necesidades evolucionan hacia nuevos servicios y nuevas formas de uso de la Biblioteca, acordes con la reforma en los planes de estudio universitarios.

La Biblioteca Universitaria, en ambos Campus, se ha diseñado como un espacio de máxima flexibilidad para responder fácil y rápidamente a los cambios en el uso. El objetivo es ofrecer el mejor servicio de suministro de información, como soporte de la enseñanza, del aprendizaje y de la investigación. Por ello, la Biblioteca dispone de una colección abierta a todos los profesores, a los profesionales e investigadores de todo el mundo y particularmente a los estudiantes de la propia universidad y a toda la comunidad universitaria.

La Biblioteca tiene certificado un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, desde el año 2005.

(5) El Colegio Mayor, que se define como un centro de formación. Sus objetivos principales son:

- Crear una comunidad humana basada en valores cristianos, que fomente la reflexión sobre el desarrollo personal y ayude a la formulación y realización de un proyecto de vida.
- Fomentar en los colegiales el espíritu de responsabilidad creando hábitos de estudio y ayuda mutua.
- Contribuir, con la participación de todos y todas, en la construcción de una sociedad más justa.
- Facilitar una formación complementaria a través de la participación activa en la vida colegial.

Actualmente está implantando un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2000.

(6) El Servicio de Empleo denominado DeustuLan, que tiene como objetivo principal promover la inserción laboral de los egresados de la Universidad. Para ello el Servicio se encarga de proporcionar a los titulados demandantes de empleo, los recursos humanos y técnicos necesarios para afrontar su inserción laboral con más posibilidades de éxito y, todo ello, con una filosofía de servicio público, gratuito y de calidad. Para la mejora de la empleabilidad de nuestros estudiantes, DeustuLan ofrece distintos servicios tales como la orientación laboral (grupal y/o personalizada, en función de las necesidades de los estudiantes), la intermediación laboral, la bolsa de trabajo, la oferta del Servicio Vasco de Empleo, las becas de formación para los titulados, los procesos de selección y las presentaciones de empresas o la organización de eventos singulares como el Foro de Empleo.

El Servicio de Empleo tiene certificado un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, desde el año 2006.

Beneficios de la participación activa de los estudiantes

A continuación se presentan algunas de las mejoras llevadas a cabo en varias Áreas Funcionales y Servicios de la Universidad de Deusto, que son el resultado de la medición de la satisfacción de los estudiantes y de las sugerencias recibidas por parte de éstos.

Nuevos Estudiantes

- Realización por primera vez de la encuesta de satisfacción a estudiantes de centros en los que el servicio ha realizado sesiones informativas. Es de gran utilidad para conocer el punto de vista de los estudiantes potenciales de la Universidad y poder adaptarnos a futuras necesidades. La puntuación media obtenida ha sido de notable.
- Realización de una acción de refuerzo para estrechar la relación con los estudiantes de centros que imparten la docencia en euskera a través de un cuaderno de orientación diseñado específicamente para ellos.
- Reducción del tiempo medio en cursar las solicitudes de información de sesiones informativas y de ferias.

- Incorporación del buzón de sugerencias en la página web del Servicio de Nuevos Estudiantes y en la página web del orientador de los centros de enseñanza secundaria. De esta forma los estudiantes y los orientadores pueden hacer sus consultas o sugerencias en cualquier momento y no sólo durante las sesiones informativas en los centros.
- Se ha intensificado la relación directa con los orientadores a través de proyectos de colaboración (marco sectorial de titulaciones) y presentación del nuevo mapa de titulaciones.
- Actualización de la web del orientador y de la web de Nuevos Estudiantes.

Biblioteca

- Elaboración de una guía temática de revistas y bases de datos para facilitar la consulta.
- Disminución de los tiempos medios de proveedores en la adquisición de fondos.
- Optimización de los recursos en la adquisición de obras a través de la utilización de la petición electrónica por parte del profesorado.
- Ampliación de los horarios de salas de estudio en exámenes y establecimiento de carteles de silencio en el tránsito hacia la Sala de Libre Acceso.
- Revisión de la bibliografía recomendada para los estudiantes en la página web y comunicación de las carencias al profesorado para su actualización.
- Elaboración de un impreso específico para comunicar a los peticionarios el estado del pedido de obras.
- Obtención de una puntuación media de notable en la encuesta a usuarios. Implantación de las correspondientes acciones de mejora dirigidas a gestionar de forma más eficaz y eficiente aspectos destacados por los usuarios como deficientes.
- Colocación de un sistema de radiofrecuencia para facilitar el inventariado y la rápida localización de los fondos bibliográficos.

Colegio Mayor

- Implantación del sistema informático de gestión de habitaciones.
- Actualización y mejora de la red del servicio tanto en las habitaciones como en las zonas comunes.
- Incremento del número de colegiales que participan en las actividades que oferta el colegio.
- Adaptación de los menús del comedor a las necesidades específicas de los estudiantes (menús in situ y menús para llevar).
- Disminución considerable del nivel de ruido en las habitaciones favoreciendo el estudio.

Servicio de Empleo (DeustuLan)

- Puesta en marcha de la nueva base de datos de usuarios y empresas, que supone un avance importante en la intermediación de oferta y demanda, agilizando así el proceso.
- Reducción del tiempo medio de atención a las empresas demandantes de empleo.
- Actualización del equipamiento informático del servicio para agilizar el trabajo de los técnicos y mejorar la atención a los estudiantes demandantes de empleo.
- Mayor coordinación con los diferentes Centros para la organización de sesiones informativas y de formación.

- Obtención de una puntuación media de notable en el grado de satisfacción de las orientaciones grupales del curso académico 2008-2009.

Dificultades de la implantación de los sistemas de gestión de calidad

A continuación se presentan algunas dificultades que nos hemos encontrado en la implantación de los sistemas de gestión de calidad:

- El personal percibe que va a ser controlado y que su trabajo va a ser inspeccionado.
- El personal considera que si explica todo lo que hace en su trabajo y si éste se sistematiza y documenta va a poder ser prescindible o sustituido en su puesto más fácilmente.
- La Unidad de Calidad junto a los responsables de departamentos diseñan un impreso con unas pautas a seguir y a la hora de ponerlo en práctica el personal no lo entiende o no es práctico en su quehacer diario.
- En algunas ocasiones se puede tender a una excesiva burocracia en la gestión, que en lugar de facilitarnos el trabajo, nos hace perder más tiempo con la recogida de excesivos indicadores de procesos.
- A veces no hay tiempo de sistematizar o mejorar las cosas y la insatisfacción de los usuarios de los procesos va en aumento, por no dedicar un tiempo a gestionar de forma más eficiente dichos procesos.

Hemos podido constatar la importancia de la participación de todos los grupos de interés en el desarrollo del día a día de la vida universitaria y en especial la de los estudiantes.

Por ello, debemos dedicar los esfuerzos que sean necesarios, a la mejora continua de los mecanismos adecuados para canalizar y aprovechar de forma especial la participación e implicación eficaz de los estudiantes.

Conclusiones

En la Universidad de Deusto consideramos esencial la participación de todos los estudiantes en el desarrollo del día a día de la vida universitaria.

Por ello, consideramos imprescindible seguir mejorando los mecanismos diseñados para canalizar y aprovechar la participación e implicación eficaz de los estudiantes. De esta manera pretendemos lograr la satisfacción de los mismos desde su toma de contacto con el mundo universitario, hasta su inserción como egresados en el mercado laboral.

Bibliografía

Euskalit (2003). *Gestión de la satisfacción del cliente*.

Euskalit (2003). *Guía de procesos*.

Santiago Rivero, R. (2002). *Claves y pautas para implantar la gestión del conocimiento*.

Hill, N. y Alexander J. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*.

Terry G. Vavra. (2001). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.

Zaballa, G. (2000). *Modelo de calidad en Educación: Goien*. Universidad de Deusto.

Schargel, F.P. (1997). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*.
Diaz de Santos

Hayes, Bob. *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*.

Orbea, T. (1997). *Educación e ISO 9000. La calidad total aplicada a la educación*. *Boletín de Estudios Económicos*, Universidad de Deusto.

Club Gestión de Calidad (1995). *Método práctico para identificar las expectativas de los clientes*.

Byrnes M., Cornesky, R. (1995). *Turning Total Quality Management into classroom practice*.
Cornesky & Associates.

Ehrenfeld, T. (1994) *Juran, Moss Kanter, Peter... y la Calidad Total*. Harvard-Deusto Business Review, Nº 60, Ediciones Deusto, S.A.

Seymour, D. (1991). *Total Quality Management in Higher Education: critical assessment*.
Methuen, MA: Goal/QPC.

Cuestiones para el debate

¿Los mecanismos establecidos son los más eficaces para lograr la participación de los estudiantes y su implicación en la vida universitaria?

¿Somos capaces de dar respuesta a las necesidades de nuestros estudiantes una vez conocidas?

¿Cómo podemos anticiparnos a las sugerencias que hacen nuestros estudiantes y poder así satisfacer sus expectativas futuras?

¿Qué ventajas nos aportan los sistemas de gestión de calidad para favorecer la participación de los estudiantes en la vida universitaria?