

|                                                                                                          |                                                         |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  UNIVERSIDADE DA CORUÑA | <b>SATISFACCIÓN,<br/>EXPECTATIVAS Y<br/>NECESIDADES</b> | <b>Facultad de<br/>Economía y<br/>Empresa</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

**PA03-Anexo09. Ficha para la definición de los indicadores.**

**FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR REGISTRADO EN PA03-Anexo02**

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                               |  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Código</b>                              | IN01-PA03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Fecha de actualización</b> |  |
| <b>Denominación</b>                        | Porcentaje de encuestas cumplimentadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |  |
| <b>Descripción</b>                         | Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de encuestas cumplimentadas y el número de personas que componen cada grupo de interés objeto de análisis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |  |
| <b>Justificación</b>                       | Este indicador aporta información anual sobre la proporción de personas que componen cada grupo de interés objeto de análisis y que cumplimentaron las encuestas de satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |  |
| <b>Forma de cálculo</b>                    | $IN01-PA03 = \left( \frac{\sum N^{\circ} \text{ de encuestas cumplimentadas en el curso académico X}}{\sum \text{ de personas que componen cada grupo de interés en el curso académico X}} \right) * 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |  |
| <b>Características</b>                     | <b>Periodicidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Curso académico               |  |
|                                            | <b>Fuente de información</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Universidad                   |  |
|                                            | <b>Histórico</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |  |
|                                            | <b>Forma de representación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Porcentaje con dos decimales  |  |
| <b>Nivel de agregación / desagregación</b> | Por universidad, centro, título, curso académico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |  |
| <b>Ejemplo</b>                             | <p>El número de alumnos matriculados en el curso académico 2013-2014 en 1º en el Grado en Biología en la Universidad de A Coruña fue de 200</p> <p>El número de alumnos de 1º que contestaron la encuesta de satisfacción en el curso en el curso académico 2013-2014 fue de 125</p> <p>Con lo que el porcentaje de encuestas cumplimentadas sería:<br/> <math>IN01-PA03 = (125/200) * 100 = 62,50\%</math></p> <p>Es decir el 62,50% de los alumnos matriculados en el curso académico 2013-2014 en 1º en el Grado en Biología en la Universidad de A Coruña cumplimentaron la encuesta de satisfacción del alumnado</p> |                               |  |
| <b>Especificaciones</b>                    | <p>Las encuestas de satisfacción del alumnado en los títulos de grado se aplican a los alumnos matriculados en 1º y 3º curso.</p> <p>En el caso de las encuestas de satisfacción de los empleadores el cálculo se hará en base a las encuestas que se entregaron.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                               |  |
| <b>Interpretación</b>                      | Este indicador permite conocer la eficacia del método del plan de recogida de encuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |  |

|                                                                                                          |                                                         |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|  UNIVERSIDADE DA CORUÑA | <b>SATISFACCIÓN,<br/>EXPECTATIVAS Y<br/>NECESIDADES</b> | <b>Facultad de<br/>Economía y<br/>Empresa</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|

**FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA03 REGISTRADO EN PA03-  
Anexo02**

| Código                                     | IN02-PA03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Fecha de actualización       |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
| <b>Denominación</b>                        | Nivel de satisfacción de los grupos de interés                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |  |
| <b>Descripción</b>                         | Para un curso académico X, promedio de las respuestas de cada uno de los ítems de satisfacción general que conforman las encuestas mediante las que los grupos de interés valoran su satisfacción con el título.                                                                                                                       |                              |  |
| <b>Justificación</b>                       | Este indicador aporta información anual sobre la satisfacción de cada grupo de interés con el título.                                                                                                                                                                                                                                  |                              |  |
| <b>Forma de cálculo</b>                    | Promedio de las respuestas de cada uno de los ítems de satisfacción general que conforman la encuesta.                                                                                                                                                                                                                                 |                              |  |
| <b>Características</b>                     | <b>Periodicidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Curso académico              |  |
|                                            | <b>Fuente de información</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Universidad                  |  |
|                                            | <b>Histórico</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              |  |
|                                            | <b>Forma de representación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Porcentaje con dos decimales |  |
| <b>Nivel de agregación / desagregación</b> | Por universidad, centro, título, curso académico                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              |  |
| <b>Ejemplo</b>                             | Al ítem 1 de la encuesta de satisfacción del alumnado del 1º curso del Grado en Biología en la Universidad de A Coruña las respuestas fueron 5, 6, 3, 1, 5<br>Con lo que el promedio del ítem sería: IN02-PA03= 4                                                                                                                      |                              |  |
| <b>Especificaciones</b>                    | En la encuestas de satisfacción del Personal de Administración y Servicios hay solo un ítem de satisfacción general.                                                                                                                                                                                                                   |                              |  |
| <b>Interpretación</b>                      | Como se utiliza una escala LIKERT de 7 categorías, valores cercanos a 7 nos indican que los grupos de interés están muy satisfechos con título. En cambio, valores cercanos a 1 indican todo lo contrario.<br>Al mismo tiempo, las medias de cada ítem o bloques de la encuestas nos proporcionan información sobre cada uno de ellos. |                              |  |