



“Transformando la Experiencia del Alumnado: Modelos alternativos para Medir y Mejorar la Satisfacción y Recomendación”

X ENCUENTRO DE UNIDADES TÉCNICAS DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS



Servicio de Calidad y Planificación del Vicerrectorado



ANTONIO GARRIDO MUÑOZ .

CEO **Strategos Inowa** (2010-Act.). Managing Partner España y Portugal de **SOPHEON** (Accolade) (2010-Act.). Ganador del Premio Europeo de la Fundación Europea (EFQM) para la Gestión de la Calidad (año 1996). Profesor de Innovación y Design Thinking del Master de I+D+i del **INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ARAGÓN** (2009-Act.). Profesor de Customer Experience, Modelos Predictivos de Satisfacción de Cliente, del MBA y MTA de Gestión Turística de la **UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES**. (1995-Act.). Profesor de Gestión Avanzada de Calidad, Auditoría de Valor en la **AEC** (1992-Act.). Ha desarrollado modelos predictivos de recomendación del cliente entre otros para las siguientes organizaciones: el destino turístico y cada una de los verticales de turismo en el proyecto de **SMART ISLAND DE LANZAROTE**, respecto de los productos y servicio de los clientes clave de **BANKINTER**, la red de **CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE CESAR MANRIQUE**, la cadena hotelera **SANDOS**, el modelo predictivo de recomendación de **DESIGUAL**., del servicio post-venta a nivel mundial de **ROCA**, del servicio de distribución de **LOGISTA**, los servicios y productos de **SECURITAS DIRECT**. Ha configurado modelos predictivos para los cuadros de mando de **ALJARAFESA, DINSA** (Grupo ACS).

Ha sido director de la zona centro de **SERVIGUIDE** (2006-2010). Director de Marketing y Desarrollo de Negocio de **HALCOURIER** (2000-2006). Profesor de Calidad y Estrategia en el **INSTITUTO NACIONAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA** (INAP). responsable de Investigación de Mercado de Alta Velocidad Española (1998-2000). Jefe de Ingeniería de Calidad de **ALTA VELOCIDAD ESPAÑOLA** (1991-2000). Profesor de Customer Experience, BPM e Innovación de **AENOR** (2002-2012). Profesor del Master de Calidad del **INSTITUTO RAMÓN ARECES (EL CORTE INGLÉS)** (1997-2000).

Antonio Garrido

agmunoz@strategosinowa.com

☎ 00 34 637 167 987



@strategos_agm

ENFOQUE DE TRANSFORMACIÓN

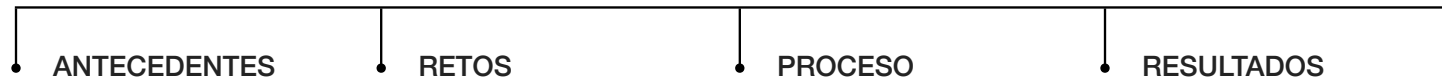
Hacia un modelo predictivo del índice de recomendación de egresados y alumnos a través de métricas internas

01

02

03

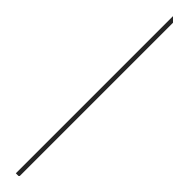
04



01



ANTECEDENTES



Lograr una **tasa de respuesta satisfactoria en las encuestas** por parte de los recién egresados o alumnos en curso que nos permita comprender qué aspectos generan una percepción positiva de la imagen de la facultad, promueven su recomendación y aseguran su satisfacción **se ha convertido en un desafío creciente.**

A su vez, las instituciones educativas **enfrentan la tarea de vincular sus sistemas de gestión de calidad con indicadores que puedan predecir el NPS** (Net Promoter Score) o el índice de recomendación de los recién egresados o alumnos en curso. En esta ponencia, se abordarán estos desafíos y se ofrecerán soluciones que permitirán a las facultades mejorar su índice de recomendación, imagen y satisfacción, así como identificar los factores clave que les ayudarán a destacarse ante los ojos de los recién egresados o alumnos en curso.

Baja TASA de respuesta
y representatividad en
encuestas de
satisfacción

INDICADORES INTERNOS
principalmente orientados a
calidad académica

01

02



RETOS



ENCUESTAS

¿Cómo podría construir un tablero de INDICADORES INTERNOS que sea capaz de predecir la RECOMENDACIÓN de egresados y alumnos?



Reemplazar encuestas por métricas internas de carácter predictivo y validez psicométrica sobre recomendación

INDICADORES INTERNOS



02

Nuestro modelo de análisis de satisfacción es de carácter descriptivo

Bloque III: GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL CENTRO ((Facultad/Escuela/Centro de Estudios de Postgrado/Centro adscrito)

3. Valora de 1 a 5 los siguientes criterios:

3.1	Grado de satisfacción con la información recibida para la realización de mis estudios
3.2	Grado de satisfacción general con el Centro (Facultad/Escuela/Centro de Estudios de Postgrado/Centro adscrito)

Bloque IV: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS, INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

4. Valora de 1 a 5 los siguientes criterios:

4.1	Aulas docentes
4.2	Aulas específicas (informática, laboratorios, etc.)
4.3	Disponibilidad de medios y recursos (bibliográficos, virtuales, audiovisuales...)
4.4	Utilidad de la página web de la UJA
4.5	Adecuación de los espacios no docentes (cafetería, zonas recreativas, instalaciones deportivas...)



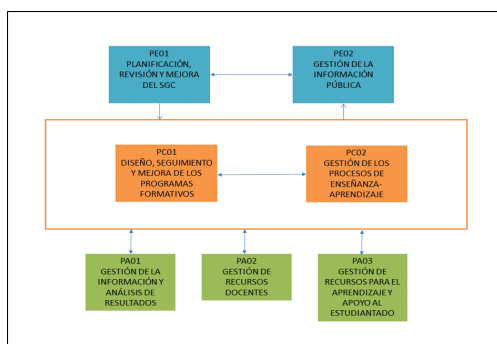
¿Cómo puedo evolucionar mi modelo descriptivo hacia un modelo predictivo que me permita predecir la recomendación de alumnos y egresados acerca de mi facultad?



Centrarnos en lo crítico

02

Mapa de procesos académico



2 ¿Se orienta el mapa de procesos actual hacia el objetivo de crear experiencias que incentiven a egresados y alumnos a recomendar la institución?

¿Cómo puedo desarrollar un mapa que capture fielmente la experiencia de egresados y alumnos en relación con la facultad?

Descripción de un proceso académico

PROCEDIMIENTO PARA LA PC02 GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

4.3. ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL AL ESTUDIANTADO

- VICOA revisa y actualiza el plan de acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de estudiantes.
- DEC aprueba el plan de acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de los estudiantes e informa a JF.
- VICOA publica y difunde el plan de acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de estudiantes.
- Los responsables (ROAPE) correspondientes ponen en marcha y desarrollan las acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de estudiantes recogidos en el plan.
- VICOA analiza los resultados del plan de acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de estudiantes e informa a la CGC.
- CGC analiza los resultados obtenidos del plan de acciones de acogida, de tutoría y de apoyo en el proceso de aprendizaje de estudiantes y, en su caso, propone acciones de mejora e informa a DEC.
- VICOP detecta las necesidades de orientación profesional a los estudiantes y elabora el programa de orientación profesional a los estudiantes.
- DEC aprueba, informa a JF y difunde el programa de orientación profesional a los estudiantes.
- Los responsables (ROAPE) correspondientes ponen en marcha y desarrollan las acciones de orientación profesional a los estudiantes.
- VICOP analiza los resultados de orientación profesional a los estudiantes e informa a CGC.
- CGC analiza los resultados obtenidos del programa de orientación profesional a los estudiantes y, en su caso, propone acciones de mejora e informa a DEC.

3 ¿Mis procedimientos reflejan como debo actuar para garantizar la satisfacción de los egresados y alumnos?

¿Cómo puedo desplegar en mis procedimientos aquellos aspectos que son clave para garantizar la satisfacción de los egresados y alumnos?

Indicadores externos asociados al proceso

2.4.3. Programa de movilidad:

- Grado de satisfacción con los siguientes aspectos referentes a movilidad: oferta de programas de movilidad, proceso de inscripción en la UIA, universalidad de datos, información proporcionada por la UIA, gestión académica al finalizar el programa. (Estudiantes de Grado a partir de tercer curso, Estudiantes de Máster).
- Grado de satisfacción general con el programa de movilidad. (Estudiantes de Grado a partir de tercer curso, Estudiantes de Máster).

2.4.4. Prácticas externas curriculares o prácticas de empresa (integradas en el plan de estudio de la titulación):

- Grado de satisfacción con los siguientes aspectos: tutor o tutora de la UIA, tutor o tutora externo/a, adecuación de las prácticas a la titulación, formación recibida en la Universidad para realizar las tareas demandadas por la empresa/institución, aprendizaje adquirido en las prácticas, oferta de prácticas de empresa/sistemas. (Estudiantes de Grado, Estudiantes de Máster).
- Grado de satisfacción general con las prácticas de empresa/sistemas. (Estudiantes de Grado, Estudiantes de Máster).

2.4.5. Jornadas de orientación profesional:

- Grado de satisfacción general con las actividades de orientación profesional (jornadas de orientación profesional, fairs del emprendimiento, día del emprendimiento, etc.). (Estudiantes de Grado de último curso).
- Grado de satisfacción general con las actividades de orientación profesional organizadas en el Máster. (Estudiantes de Máster).

Indicador interno asociado al proceso

Número de reuniones de coordinación docente por curso académico. [I-PC02-1]

4 ¿Mis indicadores internos están orientados a fomentar la recomendación de nuestra facultad por parte de egresados y alumnos?

¿Cómo puedo identificar indicadores internos que predigan la recomendación de egresados y alumnos?

02

03

< 10 >

PROCESO



El proceso en detalle

Desde la recomendación al cuadro de mando interno de indicadores

I

Modelo predictivo externo.

Construir el modelo a partir de resultados encuestas anteriores, resultados de empleabilidad, etc.

Validar el modelo predictivo externo (% de varianza de la variable latente que es la recomendación)

II

Definir Mapas de Experiencia.

Definir los diferentes mapas de experiencia de alumnos y egresados.

Integrar los mapas de experiencia en el sistema de gestión de calidad.

III

Desplegar factores que predicen recomendación

Desplegar los factores externos que predicen la recomendación y convertirlos en características mensurables a nivel interno.

Identificar los puntos críticos de encuentro por mapa de experiencia.

IV

Definir cuadro de mando interno de indicadores

Identificar los indicadores que monitorizan las características que predicen la recomendación.

Construir tablero de mando digital que permita mantener bajo control las variables críticas de los procesos que explican la recomendación

03

I

Modelo predictivo externo.

Nuestro modelo de análisis es descriptivo

Bloque III: GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL CENTRO ((Facultad/Escuela/Centro de Estudios de Postgrado/ Centro adscrito)

3. Valora de 1 a 5 los siguientes criterios:

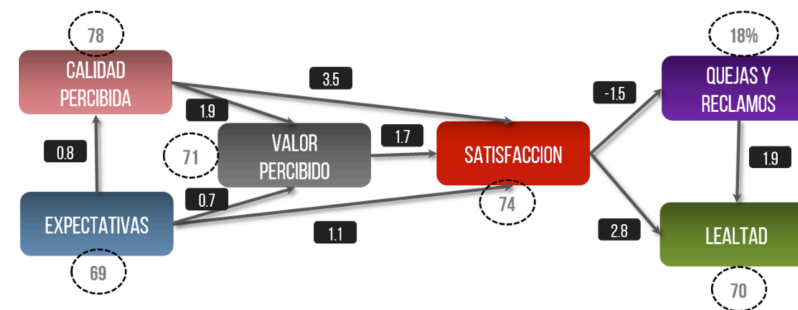
3.1	Grado de satisfacción con la información recibida para la realización de mis estudios
3.2	Grado de satisfacción general con el Centro (Facultad/Escuela/Centro de Estudios de Postgrado/Centro adscrito)

Bloque IV: GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS, INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

4. Valora de 1 a 5 los siguientes criterios:

4.1	Aulas docentes
4.2	Aulas específicas (informática, laboratorios, etc.)
4.3	Disponibilidad de medios y recursos (bibliográficos, virtuales, audiovisuales...)
4.4	Utilidad de la página web de la UJA
4.5	Adecuación de los espacios no docentes (cafetería, zonas recreativas, instalaciones deportivas...)

Debemos comprender de forma predictiva como actuar sobre la recomendación

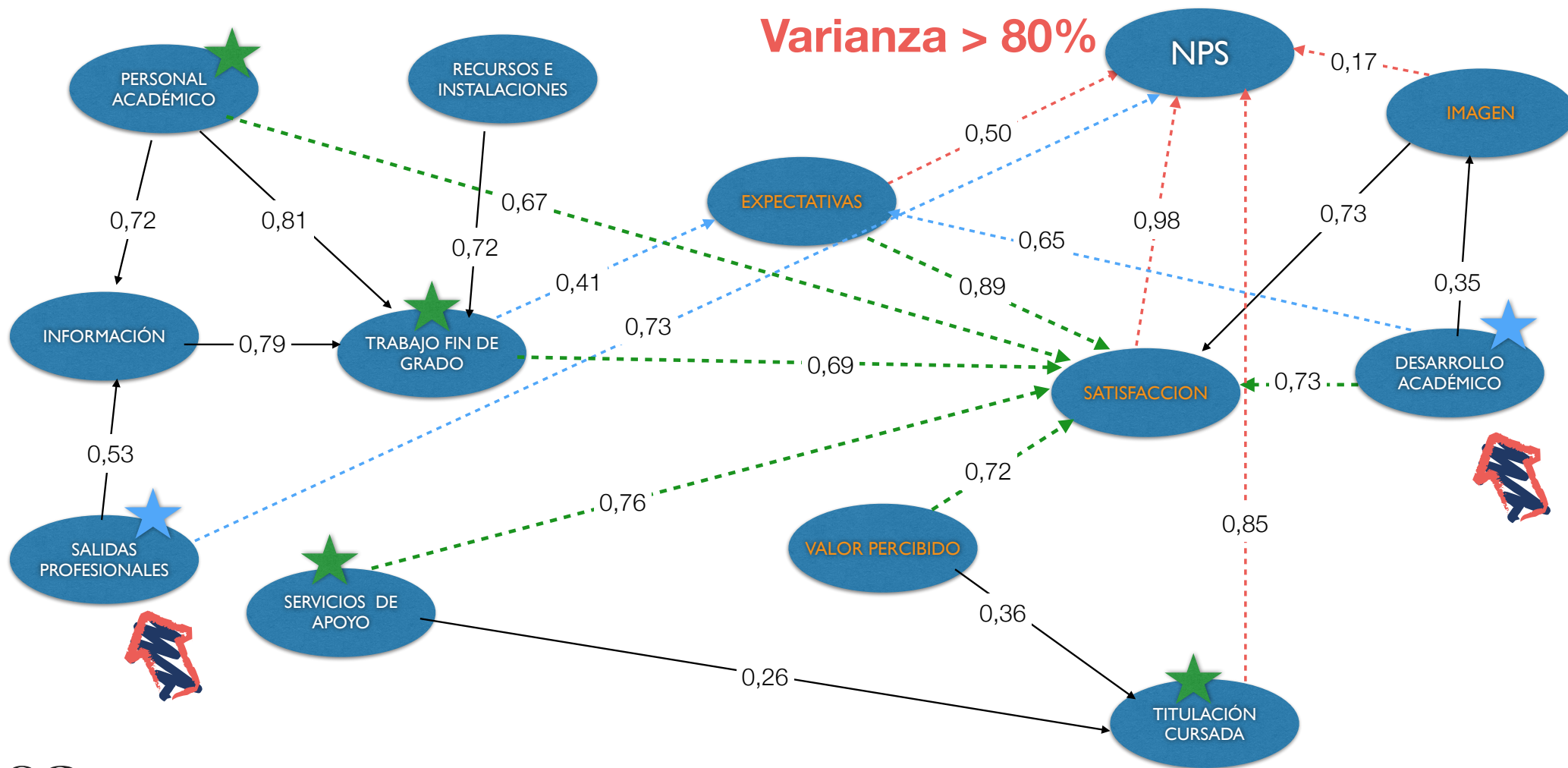


El Modelo de recomendación está basado en estándares internacionales ACSI (European Customer Satisfactor Index)

www.theacsi.org

¿Cómo podría construir un modelo basado en estándares internacionales que ayudase a predecir la recomendación de los alumnos y egresados sobre mi facultad?

03



03 Simulación del modelo predictivo externo

II

Definir Mapas de Experiencia.



Fase de Desarrollo y Crecimiento Académico

• Contribución de las Actividades Formativas Complementarias (Programa FoCo)

- **Puntos de Encuentro:** Talleres, seminarios, eventos de networking.
- **Piensa:** "Estoy adquiriendo habilidades que me ayudarán en mi futuro profesional."
- **Siente:** Motivación y confianza al ver que su formación va más allá de la teoría académica.
- **Hace:** Participa activamente en actividades y talleres, busca obtener certificaciones adicionales.
- **Relaciones:** Conecta con profesionales y expertos del sector, así como con otros estudiantes interesados en el desarrollo profesional.

Fase de Transición a la Vida Profesional

• Información Proporcionada sobre Salidas Laborales y Posibilidades de la Titulación

- **Puntos de Encuentro:** Centro de carreras, portal de empleo de la universidad, sesiones de orientación profesional.
- **Piensa:** "Tengo una visión clara de las oportunidades laborales tras la graduación."
- **Siente:** Seguridad y alivio al tener acceso a información valiosa que guía sus decisiones de carrera.
- **Hace:** Consulta la información sobre salidas laborales proporcionada, asiste a sesiones de orientación, planea su ruta profesional.
- **Relaciones:** Interacción con asesores de carrera y profesionales de servicios para estudiantes.

III

Desplegar factores que predicen recomendación

Ahora bien, dado que es esencial para cada institución adaptar estos elementos a su contexto y objetivos específicos, las características, especificaciones y métricas pueden requerir ajustes para alinearse con los requisitos y las capacidades internas de la universidad. Las métricas seleccionadas deben ser claras, medibles y proporcionar una base sólida para evaluar el éxito de cada área.

1. Contribución de las Actividades Formativas Complementarias (Programa FoCo)

- **Características de Nivel 1:** Enfoque del programa en el desarrollo de habilidades complementarias.
 - **Características de Nivel 2:**
 - Variedad de talleres y seminarios.
 - Colaboraciones con la industria y expertos.
 - Integración de habilidades complementarias en el currículo académico.
 - **Especificaciones:**
 - Ofrecer un mínimo de 15 talleres o seminarios por año.
 - Establecer 3 nuevas colaboraciones con la industria por año.
 - Incluir 5 habilidades complementarias en el currículo.

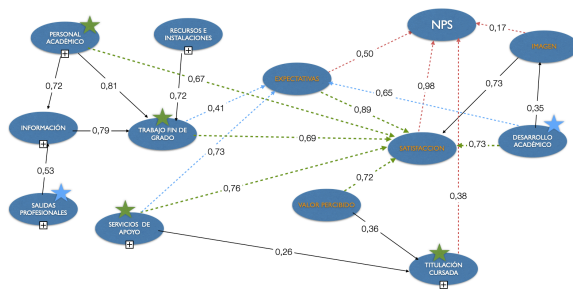
2. Información Proporcionada sobre Salidas Laborales y Posibilidades de la Titulación

- **Características de Nivel 1:** Disponibilidad y precisión de la información de carreras
 - **Características de Nivel 2:**
 - Frecuencia y método de actualización de la información de carreras.
 - Accesibilidad de la información para estudiantes y egresados.
 - Diversidad de opciones y trayectorias de carreras presentadas.
 - **Especificaciones:**
 - Actualizar la información de carreras cada 6 meses.
 - Asegurar que el 100% de la información de carreras está disponible en línea.
 - Presentar al menos 20 trayectorias de carrera diferentes para cada titulación.

IV

**Definir cuadro de
mando interno de
indicadores.**

Simulación del modelo predictivo externo



1. Contribución de las Actividades Formativas Complementarias (Programa FoCo)

• Métricas Internas:

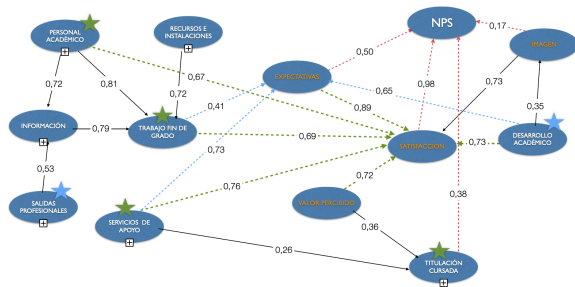
- Cantidad de talleres y seminarios ofertados anualmente.
- Número de acuerdos de colaboración firmados cada año.
- Cantidad de cursos que incluyen habilidades complementarias.

2. Información Proporcionada sobre Salidas Laborales y Posibilidades de la Titulación

• Métricas Internas:

- Número de actualizaciones de información de carreras realizadas al año.
- Porcentaje de estudiantes que acceden a la información de carreras en línea.
- Número de trayectorias de carrera documentadas por titulación.

Simulación del modelo predictivo externo



Contacto



Email: agmunoz@strategosinowa.com



Teléfono: 637167987



Página web: www.strategosinowa.com

