



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

RESUMEN
Informe global para la UPM

INFORME: Estudio de Satisfacción de Estudiantes de la UPM
Desarrollado en el curso 2009-10

Observatorio Académico
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica
observatorio.academico@upm.es

FICHA TÉCNICA

Nombre del estudio	Estudio de satisfacción Estudiantes 2009-10
Fecha de publicación:	Octubre 2010
Objetivo Fundamental del Estudio:	Analizar los niveles de satisfacción de los estudiantes de la UPM, con los servicios que recibe en la UPM, tomando en consideración los resultados de las mediciones de satisfacción realizadas en el curso anterior, tanto del alumnado, como del PDI.
Recogida de datos	Mediante encuesta
VARIABLES analizadas	<ul style="list-style-type: none"> - Formación adquirida y Programas externos. - Proceso formativo. - Instalaciones, recursos y servicios informáticos. - Servicios generales, y de extensión universitaria, - Participación y Representación estudiantil
UNIVERSO	29.092 estudiantes matriculados en el curso 2009-2010 (alumnado que inicia estudios con anterioridad a dicho curso; sin incluir postgrados). <i>FUENTE: AGORA a fecha 13/01/2010, fecha de finalización del trabajo de campo</i>
Muestreo	Incidental, para los 20 Centros de la UPM
Tamaño muestral	5.237 estudiantes
Error muestral	±1,23% de error muestral para el conjunto de la muestra, para p=q=0,5 a 2 sigma, y a NC 95% de la población
Procedimiento de aplicación de la encuesta	Cumplimentación anónima y voluntaria en el periodo de matriculación. - Cuestionario impreso: incluido en el sobre de matrícula, para ser recogido en las Secretarías de los Centros y posterior envío a VOAPE - Cuestionario on-line: incorporado al proceso de auto matrícula en Politécnica Virtual, con posibilidad de elección de opción de "no respuesta"; exige validación de usuario como alumno/a de la UPM, sin registro vinculado entre respuestas y datos de identificación del encuestado Periodo del trabajo de campo: Septiembre a Diciembre de 2009
Tipo de encuesta	Cuestionario diseñado en el Observatorio Académico del VOAPE, tomando como base el aplicado en el estudio del curso anterior. - Datos de cabecera: 7 preguntas con datos generales del estudiante - Escala tipo Likert: 80 preguntas Valores 6-1: (6 <i>Muy Satisfactorio</i> -5 -4 -3 -2 -1 <i>Muy Insatisfactorio</i>). - Lista de respuestas para selección de 8 variables de las 80 propuestas, percibidas como "más importantes, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente" - Pregunta final abierta para "Observaciones y sugerencias"
Dirección del estudio	Observatorio Académico (VOAPE)

PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO

El cuestionario de satisfacción aplicado se compone de 82 ítems.

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja agrupar los ítems en 23 factores

DIMENSIONES	Nº Indicadores	Nº Ítems
Formación adquirida y Programas externos	4	16
Proceso formativo	7	23
Instalaciones, recursos y servicios informáticos	4	20
Servicios generales	6	17
Representación y participación estudiantil	1	4
Satisfacción global	1	2

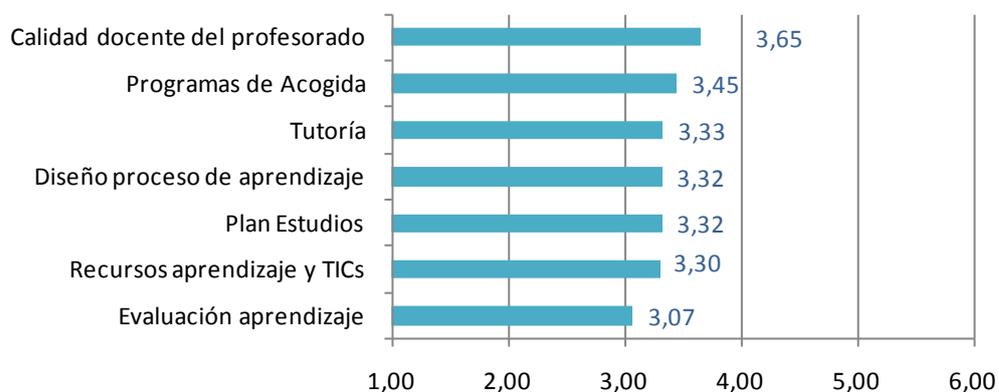
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA Y LOS PROGRAMAS EXTERNOS



Dentro del indicador formación adquirida, la de tipo práctico y la centrada en competencias transversales obtienen menor satisfacción que la formación teórica específica propia de las titulaciones que es valorada positivamente por los estudiantes (media 3,84).

En relación a los programas externos, los resultados obtenidos apuntan a atender a un adecuado reconocimiento, así como a extender y diversificar las prácticas externas y los programas de movilidad, en las titulaciones. Con especial incidencia, los encuestados de los últimos cursos, demandan servicios eficaces de orientación laboral.

SATISFACCIÓN CON EL PROCESO FORMATIVO



El análisis de regresión realizado expresa de todos los indicadores de la encuesta, la Calidad docente tiene el mayor impacto en la satisfacción global de los encuestados. Al tiempo que a medida que aumenta la satisfacción con los sistemas de evaluación del aprendizaje, también es mayor la satisfacción con la Calidad docente.

La satisfacción con el diseño del proceso formativo (media 3,32), se ve afectada negativamente cuando el alumno simultanea asignaturas de más de dos cursos (media 3,08) , así como entre los estudiantes de los últimos cursos (3,1).

Según resultados de la encuesta, las tutorías de asignaturas tienen un uso mayoritario del 83,5% de la muestra y destacan en cuanto a cumplimiento de expectativas (media 3,6) en relación a la tutoría on-line (3,06) y a la tutoría curricular (2,7).

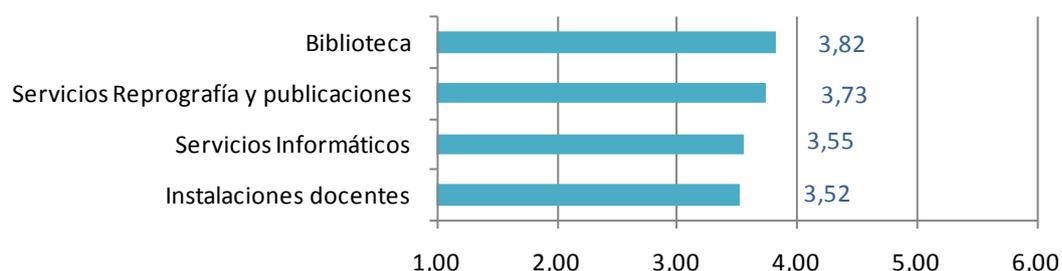
En paralelo, el grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula obtiene un nivel de satisfacción mejorable (media 3,2, con un 43% de alumnos satisfechos).

Se observa una alta variabilidad entre los Centros de la UPM respecto a las valoraciones sobre los programas de acogida al ingresar en la Escuela o Facultad para facilitar la adaptación a la universidad (mentoría, jornadas...).

En el conjunto de la encuesta, los 8 aspectos seleccionados por los estudiantes, en un porcentaje mayor como aquellos en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente coinciden con los expresados en el estudio precedente. Constituyen elementos vinculados a la calidad docente, al diseño curricular y a la evaluación del aprendizaje.

	% selección
Calidad docente del profesorado, en general	31,20%
Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	26,60%
Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	18,50%
Preparación práctica específica propia de la carrera	16,50%
Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	14,60%
Objetividad de las calificaciones obtenidas	14,4%
Orientación sobre salidas profesionales	13,9%
Distribución de los horarios de clase, exámenes, tutorías... ,para facilitar la planificación de tu estudio	13,8%

SATISFACCIÓN CON INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

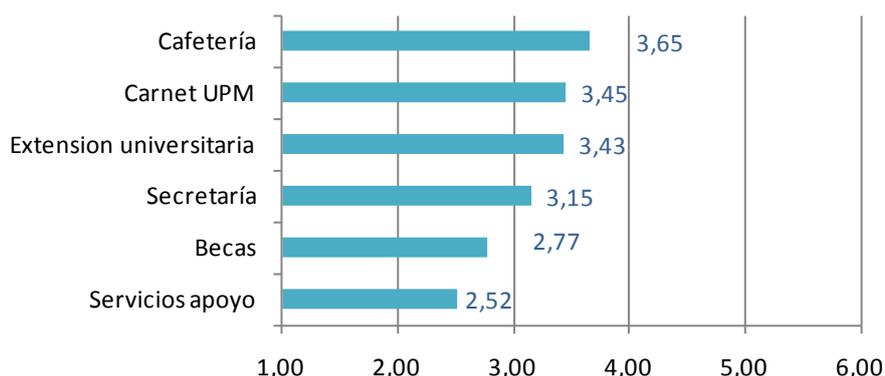


La biblioteca de la UPM es el servicio mejor valorado por los estudiantes encuestados (media 3,8), fundamentalmente en relación al servicio de préstamo de portátiles, los fondos bibliográficos y las condiciones del préstamo domiciliario. La amplitud horaria y la disponibilidad de puestos de lectura y estudio, con especial incidencia en algunos centros, baja la media de esta dimensión.

La satisfacción de los estudiantes con las instalaciones docentes presenta gran variabilidad según centros obteniendo una media de satisfacción moderada para el conjunto de la UPM (3,5).

El funcionamiento técnico de los servicios informáticos (correo electrónico, conectividad a Politécnica virtual... son considerados satisfactorios (media en torno al valor 4), frente a la calidad de los servicios administrativos o para la matriculación on-line” que obtienen una satisfacción más débil (media 3,1).

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS GENERALES



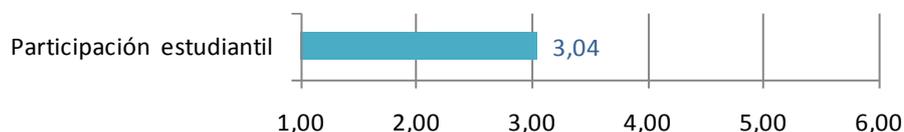
Entre los encuestados, se aprecia una escasa proporción de usuarios de los **servicios de apoyo** (orientación a no residentes en Madrid, atención psicológica, accesibilidad para estudiantes con discapacidad) que requiere de un análisis contextualizado en cada Centro.

La cafetería y el servicio de comedor expresa un nivel aceptable para el conjunto de la UPM (media 3,65), siendo el coste del servicio el aspecto al que el alumnado atribuye más importancia.

Los recursos y programas relacionados con **cultura** y con las **asociaciones de estudiantes** mantienen una satisfacción en torno a valores medios (3,39 y 3,57, respectivamente); las instalaciones deportivas expresan la satisfacción más débil en relación a las actividades de extensión universitaria (3,15).

Por su parte, las becas y ayudas económicas, en su conjunto, no parecen responder de manera satisfactoria a las expectativas de una gran parte del alumnado encuestado (media 2,77).

SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL

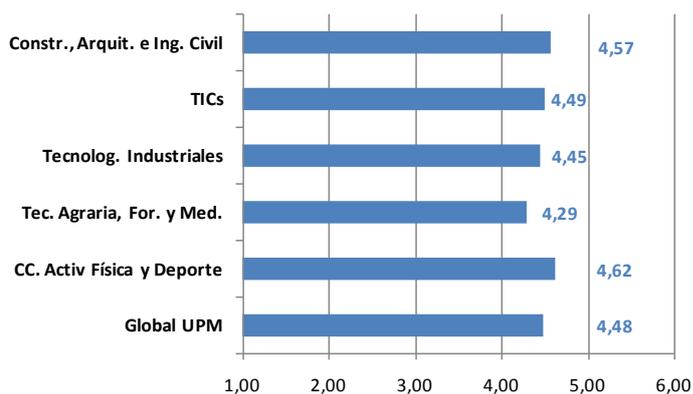
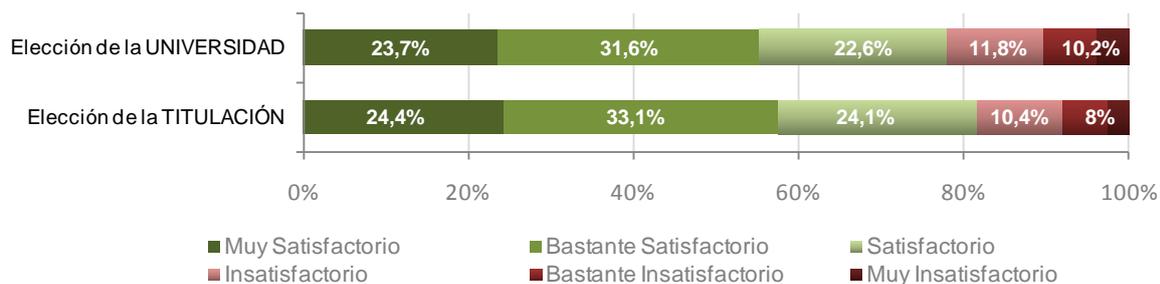


Con un nivel de satisfacción medio, los encuestados atribuyen una escasa importancia de cara a la excelencia a la representación y participación estudiantil

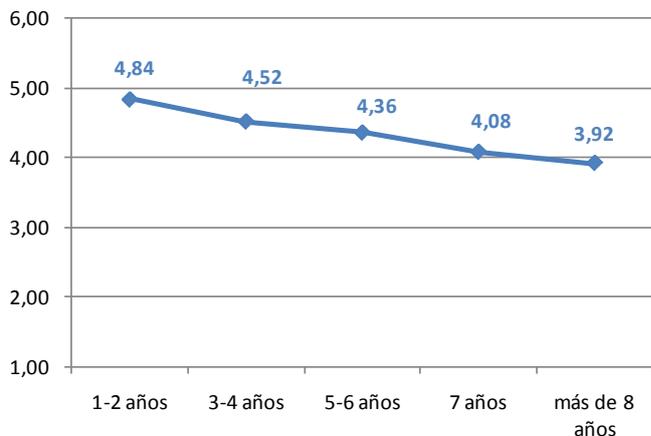
SATISFACCIÓN GLOBAL

La valoración global de satisfacción que hace el alumnado se sitúa en un nivel óptimo (media 4,48; sobre 6) ligeramente mayor en cuanto a la elección del título que con la elección de la universidad.

	Media	Desv. Típica	% Estudiantes Satisfechos	Indicador	Media
Elección de la TITULACIÓN	4,53	1,25	81,6%	Satisfacción global	4,48
Elección de la UNIVERSIDAD	4,36	1,34	77,9%		



Las áreas CC. de la Actividad Física y el Deporte (media 4,62) y Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (4,57), expresan una satisfacción global algo superior a la media de conjunto de la UPM.



La satisfacción global tiende a debilitarse entre los estudiantes que superan los 5 años de permanencia en la UPM, entre los que están en los cursos superiores de las titulaciones, y entre el alumnado que compaginó sus estudios con un empleo a tiempo completo (media 4,14).