



POLITÉCNICA

EUIT TELECOMUNICACIÓN

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

Noviembre de 2010

ÍNDICE

1. Objetivos y Alcance del estudio	3
2. Metodología de recogida de datos - FICHA TÉCNICA	4
3. Perfil de la Muestra.....	5
3.1 Muestra según tipo de registro	5
3.2 Perfil de Sexo, Edad, Años de permanencia, cursos	6
4. Principales Resultados	9
4.1 Ámbitos y factores analizados	9
4.2 Satisfacción Global	11
4.3 Satisfacción con la Formación Recibida y los Programas Externos	12
• Satisfacción con la Formación Recibida.....	12
• Satisfacción con los Programas Externos	12
• Satisfacción con la Orientación Laboral	13
• Satisfacción con los Programas de Movilidad	14
4.4 Satisfacción con el Proceso Formativo	15
• Satisfacción con los Planes de Estudios	15
• Satisfacción con la Calidad Docente	15
• Satisfacción con la Evaluación del Aprendizaje	16
• Satisfacción con el Diseño del Proceso Formativo	17
• Satisfacción con los Recursos de Aprendizaje y Tics	18
• Satisfacción con la Acción Tutorial.....	18
• Satisfacción con los Programas de Acogida	19
4.5 Satisfacción con Instalaciones, Recursos y Servicios Informáticos	20
• Satisfacción con las Instalaciones Docentes	20
• Satisfacción con los Servicios Informáticos	21
• Satisfacción con la Biblioteca	22
• Satisfacción con los Servicios de Publicaciones y Reprografía	23
4.6 Satisfacción con los Servicios Generales	23
• Satisfacción con el Servicio de Secretaría	23
• Satisfacción con el Carnet UPM.....	24
• Satisfacción con el Servicio de Cafetería	25
• Satisfacción con el Servicio de Apoyo.....	25
• Satisfacción con la Extensión Universitaria.....	26
• Satisfacción con el Servicio de Becas	27
4.7 Satisfacción con la Participación y Representación Estudiantil	28
4.8 Importancia atribuida	29

1. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL ESTUDIO

La satisfacción puede definirse como la **respuesta que la universidad ofrece a las expectativas y demandas de servicio de sus estudiantes, consideradas de manera general.**

El **objetivo fundamental** del estudio es ofrecer un mapa general, extensivo, del grado de valoración de la satisfacción de los estudiantes con los servicios que recibe en la UPM, tomando en consideración los resultados de las mediciones de satisfacción realizadas el curso anterior, tanto del alumnado como del profesorado.

Como **objetivo específico** se plantea identificar los niveles de satisfacción de los estudiantes de la UPM, atendiendo, además, a la percepción de la importancia que atribuyen; en relación a los siguientes ámbitos de valoración:

- Formación adquirida y Programas externos.
- Proceso de aprendizaje-enseñanza.
- Instalaciones y servicios para el proceso formativo.
- Servicios generales, de extensión universitaria, y para la participación del estudiante
- Participación y Representación estudiantil.

Este estudio tiene un enfoque metodológico de tipo cuantitativo ya que no se busca tanto la concreción intensiva y explicativa de cada dimensión que se evalúa, sino **revelar tendencias y puntos de interés** sobre la opinión de los estudiantes acerca de su experiencia en la UPM.

La información obtenida en este estudio proviene fundamentalmente de la recogida de datos que se describe en el apartado siguiente, enriquecida con información de otros estudios previos de satisfacción, demanda, inserción laboral,... y especialmente de los datos obtenidos a partir del Sistema de Información DWH-UPM.

Este estudio la satisfacción de los estudiantes ha de completarse y apoyarse en las evaluaciones específicas de servicios, ya en marcha o que sea necesario sistematizar en la UPM (biblioteca, prácticas externas, programas de movilidad, etcétera).

El presente Informe relativo al Centro aporta resultados en comparación con los obtenidos para el conjunto de la UPM.

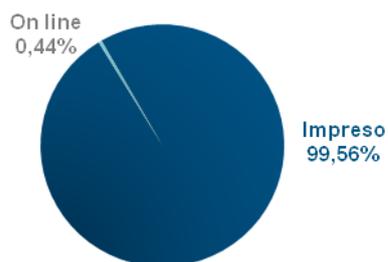
2. METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS. FICHA TÉCNICA

Recogida de datos	Técnica de recogida y análisis de información mediante ENCUESTA
Procedimiento de aplicación de la encuesta	Cumplimentación anónima y voluntaria en el periodo de matriculación. <u>Cuestionario impreso</u> : incluido en sobre de matrícula, para ser recogido en las Secretarías de los Centros y posterior envío a VOAPE <u>Cuestionario on-line</u> : incorporado al proceso de automatrícula 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 (DNI; nombre...).
Muestreo	Incidental, para el universo del Centro
Tipo de encuesta	Cuestionario diseñado en el Observatorio Académico del VOAPE, tomando como base el aplicado en el estudio del curso anterior. <u>Datos de cabecera</u> : 7 preguntas con datos generales del estudiante <u>Escala de intensidad, de estimación numeral</u> : 80 preguntas Valores 6-1: (6 <i>Muy Satisfactorio</i> -5 -4 -3 -2 -1 <i>Muy Insatisfactorio</i>). En ocasiones la escala se ha tratado de forma dicotómica: "Satisfecho" (valores 6, 5 y 4) e "Insatisfecho" (valores 3, 2 y 1). En 3 items (sobre programas de acogida) se solicita respuesta de estudiantes que ingresaron en UPM en 2007 ó 2008 (1.886 estudiantes, 36% de la muestra total). En 13 items (sobre prácticas externas, movilidad y orientación laboral) se solicita la respuesta de estudiantes que hayan superado al menos el 50% de la titulación. Se ha analizado al segmento de encuestados con una permanencia en UPM igual o superior a 3 años (3.351 estudiantes; lo que equivale al 64% de la muestra total). <u>Lista de respuestas para selección</u> de 8 variables de las 80 propuestas, percibidas como "más importantes, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente" <u>Pregunta final abierta</u> para "Observaciones y sugerencias"
UNIVERSO	1.265 estudiantes de 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>
TAMAÑO MUESTRAL	n= 687 estudiantes
Error muestral	±2,53% de error muestral para el conjunto de la muestra, para p=q=0,5 (50%), a 2 sigma, y a NC 95% de la población
Periodo trabajo de campo	Septiembre-Diciembre de 2009
Tratamiento de datos	Análisis estadístico : SPSS v.17 Análisis cualitativo de la respuesta abierta
Equipo de trabajo	Observatorio Académico (VOAPE) Servicios informáticos (Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Servicios en Red)

3. PERFIL DE LA MUESTRA.

3.1 MUESTRA SEGÚN TIPO DE REGISTRO

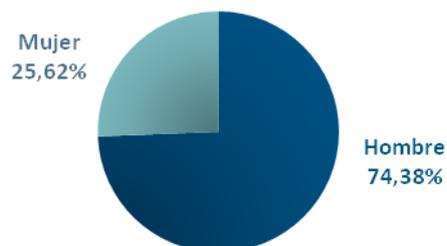
	Nº	%
Impreso	684	99,56%
On line	3	0,44%



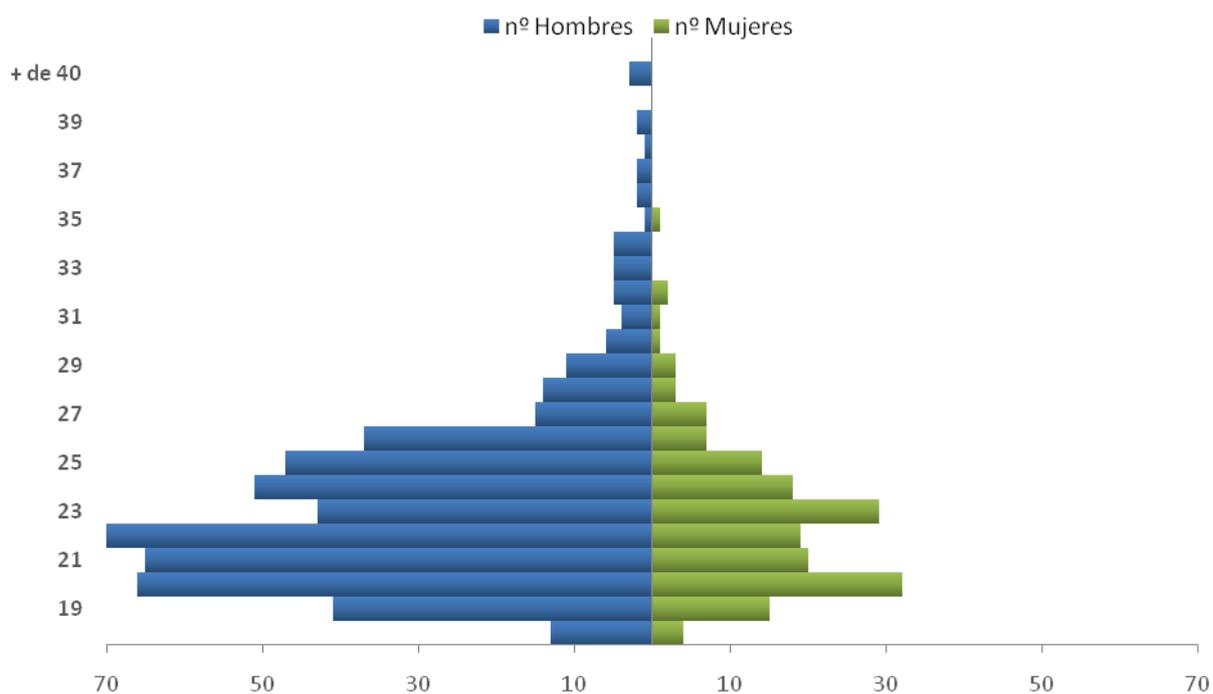
¿Responde a la pregunta abierta?	Impreso	Online	Total
SI responden	78	1	79
NO responden	606	2	608

3.2 PERFIL DE SEXO, EDAD, AÑOS DE PERMANENCIA, CURSOS

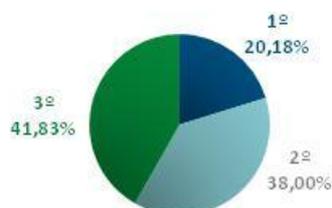
Sexo	Nº	%
Hombre	511	74,38%
Mujer	176	25,62%



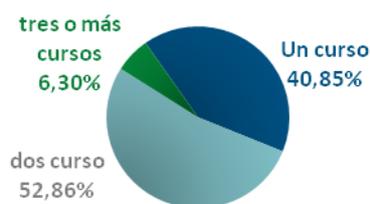
Edad	Nº	%
18 a 20 años	171	24,96%
21 a 23 años	246	35,91%
24 a 26 años	174	25,40%
27 a 29 años	53	7,74%
30 a 35 años	31	4,53%
+ de 35 años	10	1,46%



Curso más alto en el que está matriculado	Nº	%
1º	137	20,18%
2º	258	38,00%
3º	284	41,83%



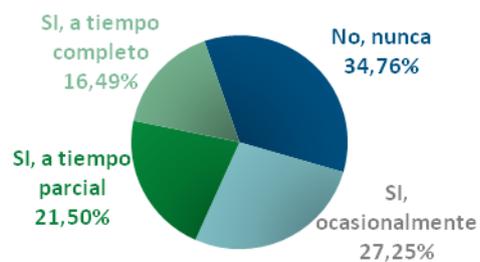
Nº de cursos en que está matriculados: 1, 2, 3 ó más	Nº	%
Un curso	279	40,85%
dos curso	361	52,86%
tres o más cursos	43	6,30%



Años de permanencia en la UPM	Nº	%
1-2 años	265	38,57%
3-4 años	183	26,64%
5-6 años	124	18,05%
7-8 años	65	9,46%
Más de 8 años	50	7,28%



Compagina estudios con trabajo	Nº	%
No, nunca	236	34,76%
SI, ocasionalmente	185	27,25%
SI, a tiempo parcial	146	21,50%
SI, a tiempo completo	112	16,49%



4. PRINCIPALES RESULTADOS

4.1 ÁMBITOS Y FACTORES ANALIZADOS

El cuestionario de satisfacción aplicado se compone de 80 ítems. A lo largo del informe se utilizará un código de colores para cada ítem en función al ámbito al que corresponden.

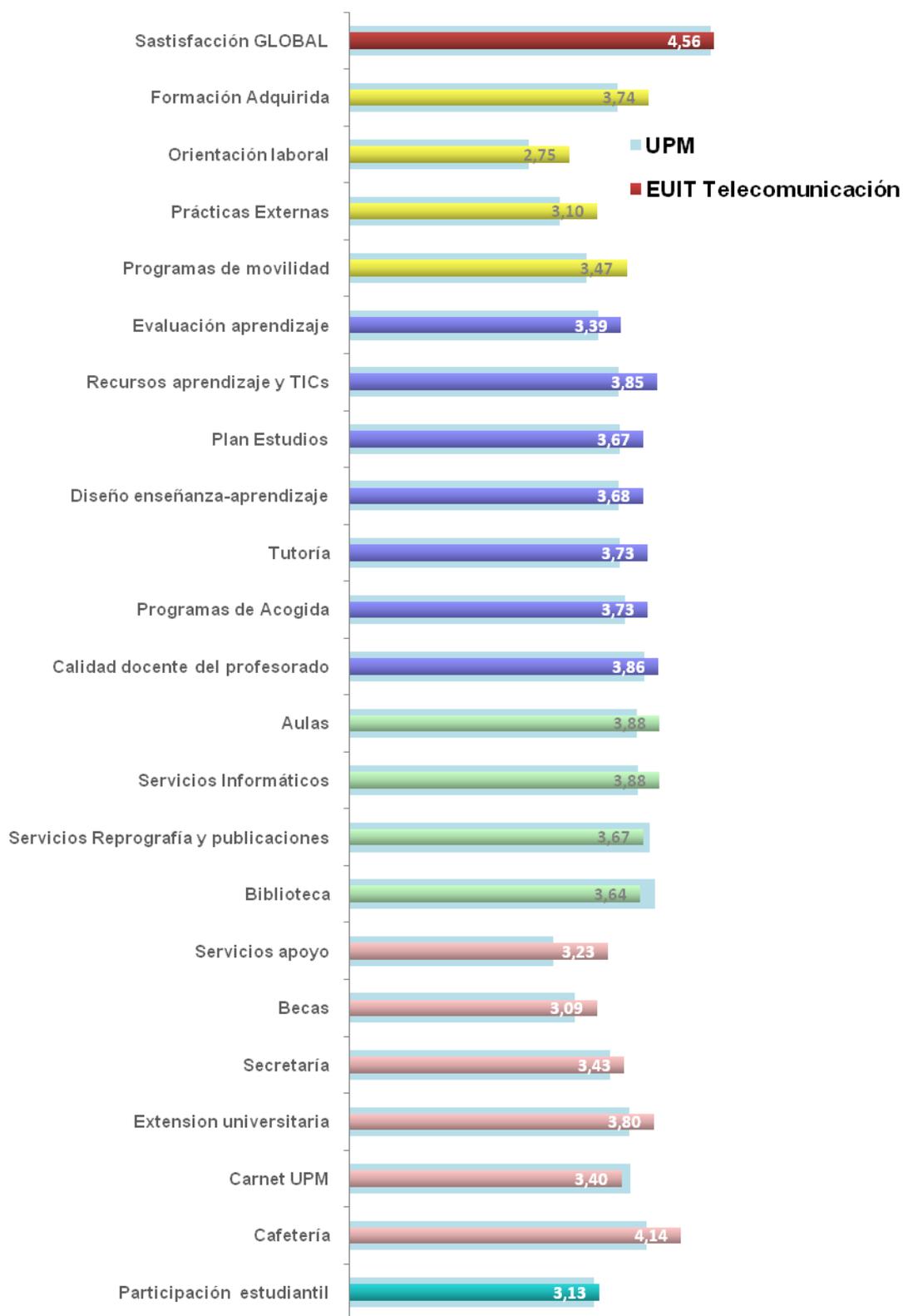
Además, el análisis factorial exploratorio realizado aconseja agrupar los ítems en 23 factores

	ÁMBITOS	Nº Factores	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

En este informe se aporta información detallada de cada uno de los resultados de cada factor y las variables o ítems que los componen. Esta información consta de los siguientes resultados descriptivos:

- Nº de respuestas al ítem. La diferencia de este valor respecto al tamaño muestral es de casos que "No usan" o "No responden".
- Valor medio de la satisfacción de cada ítem que forma el factor en una escala de 1 a 6 (siendo 1 = Muy insatisfactorio y 6 = Muy satisfactorio).
- Desviación típica de cada ítem: variabilidad de una distribución, indicando hasta qué punto las diferentes puntuaciones de una variable se alejan de la media. (A mayor desviación típica mayor heterogeneidad o dispersión de las puntuaciones).
- Error típico de la media de cada ítem: variabilidad del valor de la media, de una muestra a otra.
- % Satisfacción de cada ítem: frecuencia de quienes han opinado estar "4.Satisfactorio" , "5. Bastante satisfactorio" o "6. Muy Satisfactorio".
- Valor medio de la satisfacción del factor en una escala de 1 a 6 (siendo 1 = Muy insatisfactorio y 6 = Muy satisfactorio).
- Gráfico comparativo del valor medio de cada ítem, en comparación con el valor medio de la UPM.
- Gráfico de frecuencias de cada ítem.

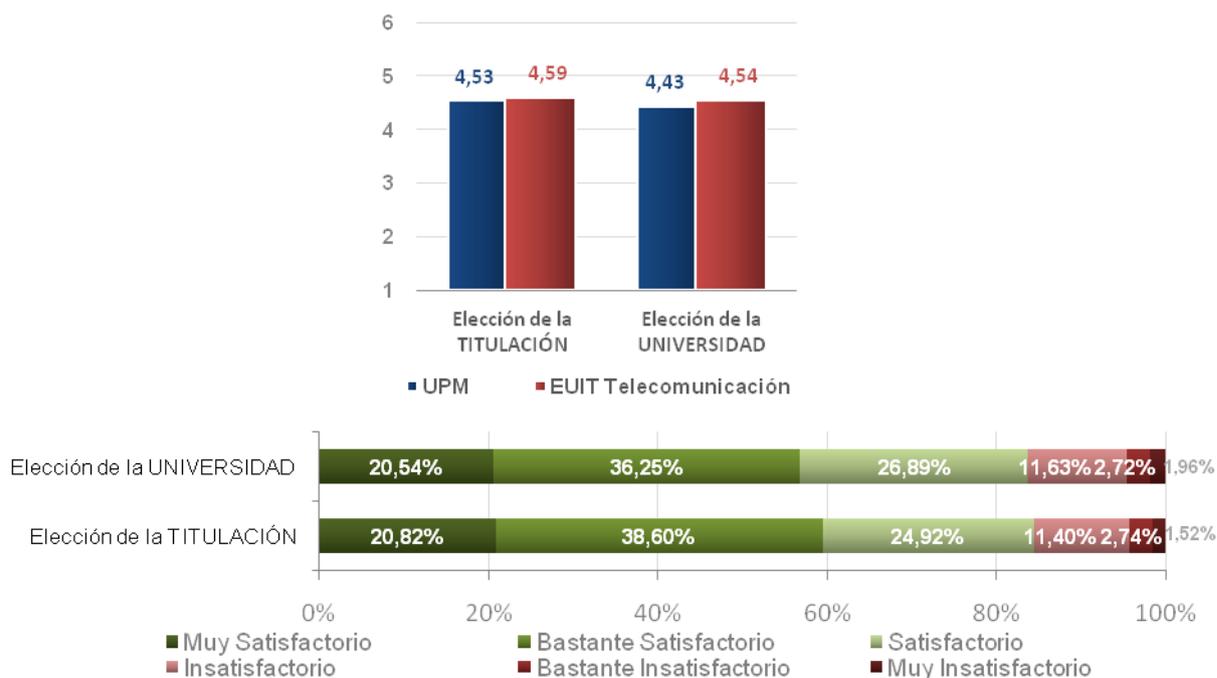
En el histograma se presentan las medias de satisfacción del centro para cada una de las 23 dimensiones o factores analizados en una escala de 1 a 6 (siendo 1 = muy insatisfactorio y 6 = muy satisfactorio) y su comparación con las medias UPM.



4.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

La valoración global de satisfacción que hace el alumnado se sitúa en un nivel óptimo (media 4,56).

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
Elección de la TITULACIÓN	658	4,59	0,04	1,11	84,35%	Satisfacción global	4,56
Elección de la UNIVERSIDAD	662	4,54	0,04	1,14	83,69%		

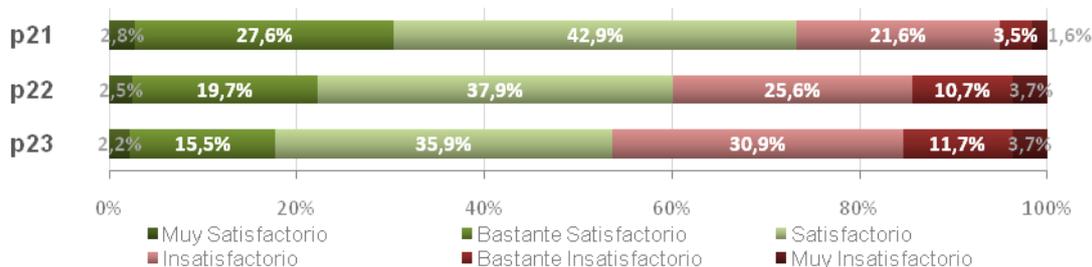
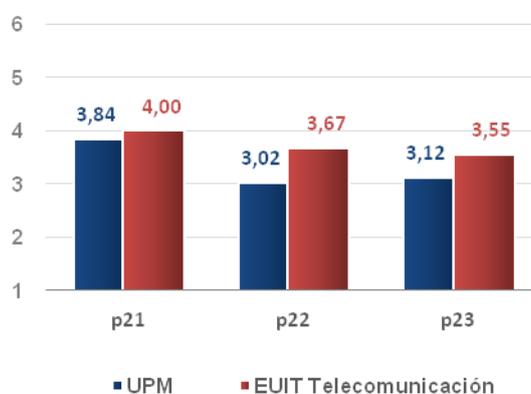


4.3 SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA Y LOS PROGRAMAS EXTERNOS

A continuación se sintetizan los resultados relativos a los 4 factores que integran esta dimensión.

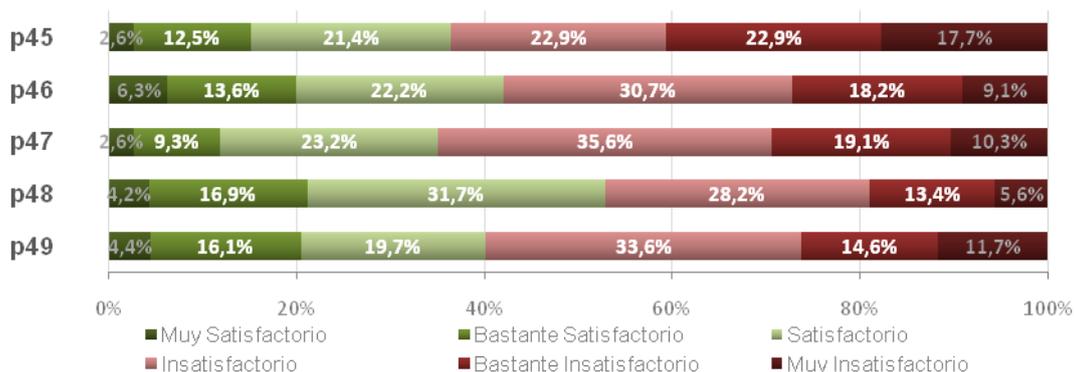
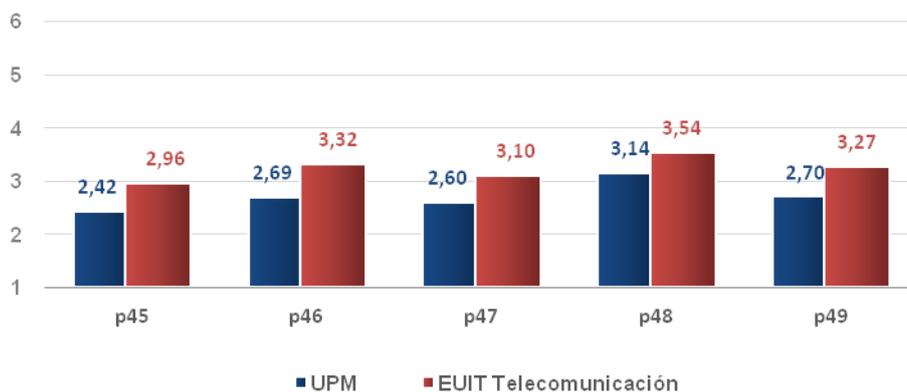
SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p21 Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora	685	4,00	0,04	,94	73,28%	Formación recibida	3,74
p22 Preparación práctica específica propia de la carrera, recibidos hasta ahora	684	3,67	0,04	1,10	60,09%		
p23 Formación en desarrollo de habilidades personales	682	3,55	0,04	1,07	53,67%		



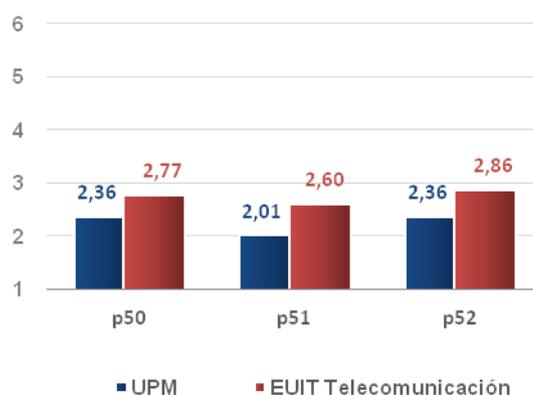
SATISFACCIÓN CON LOS PROGRAMAS EXTERNOS

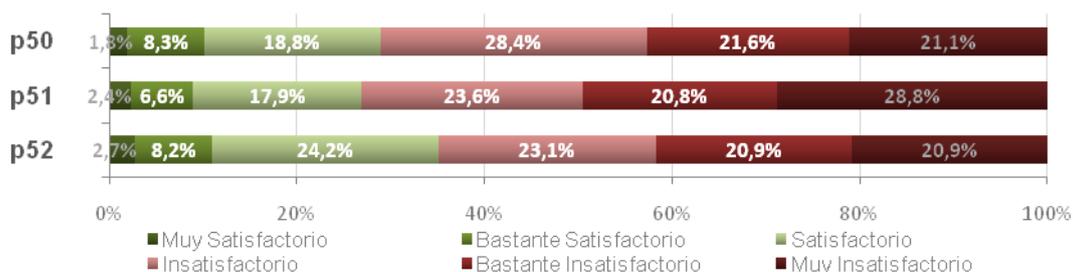
	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p45 Orientación y apoyo de tu Centro para realizar prácticas externas	192	2,96	0,10	1,38	36,46%	Programas externos	3,10
p46 Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas externas	176	3,32	0,10	1,34	42,05%		
p47 Diversidad de la oferta para realizar prácticas externas	194	3,10	0,09	1,20	35,05%		
p48 Calidad de las prácticas externas como experiencia formativa	142	3,54	0,10	1,21	52,82%		
p49 Reconocimiento académico de las prácticas externas	137	3,27	0,11	1,34	40,15%		



SATISFACCIÓN CON LA ORIENTACIÓN LABORAL

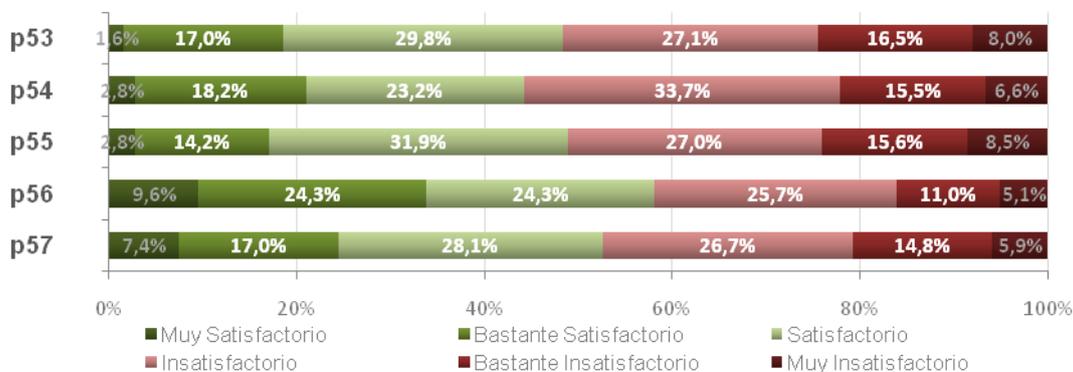
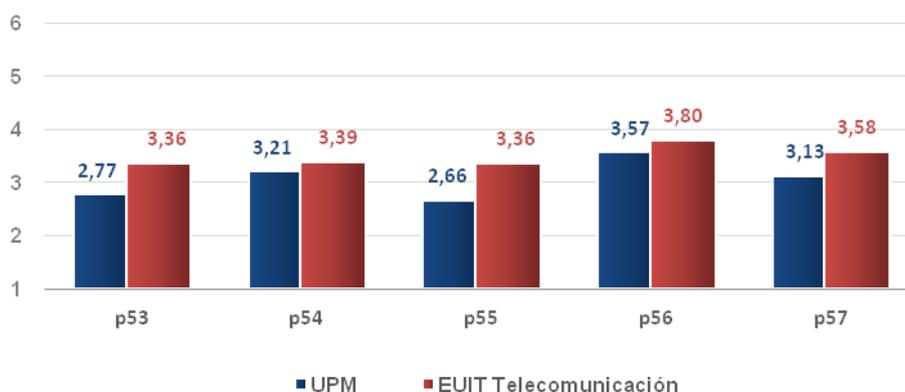
	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p50 Orientación sobre salidas profesionales	218	2,77	0,09	1,30	28,90%	Orientación laboral	2,75
p51 Orientación sobre técnicas de búsqueda empleo	212	2,60	0,09	1,36	26,89%		
p52 Bolsas de empleo	182	2,86	0,10	1,36	35,16%		





SATISFACCIÓN CON LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p53 Información sobre programas de movilidad	188	3,36	0,09	1,22	48,40%	Programas de movilidad	3,47
p54 Diversidad de la oferta para la movilidad	181	3,39	0,09	1,22	44,20%		
p55 Tramitación de los programas de movilidad	141	3,36	0,10	1,23	48,94%		
p56 Calidad de los programas de movilidad como experiencia formativa	136	3,80	0,11	1,33	58,09%		
p57 Reconocimiento académico de programas de movilidad	135	3,58	0,11	1,30	52,59%		

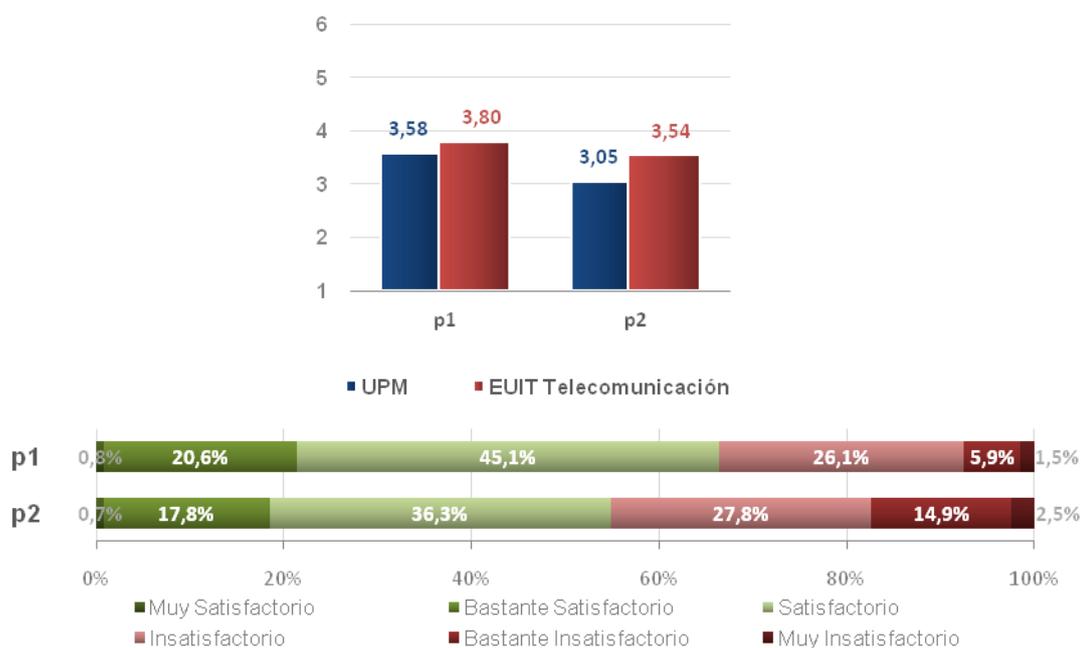


4.4. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO FORMATIVO

A continuación se sintetizan los resultados relativos a los 7 factores que integran esta dimensión

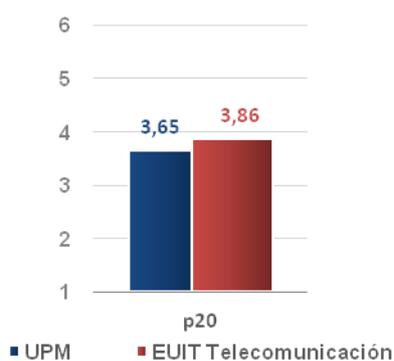
SATISFACCIÓN CON LOS PLANES DE ESTUDIOS

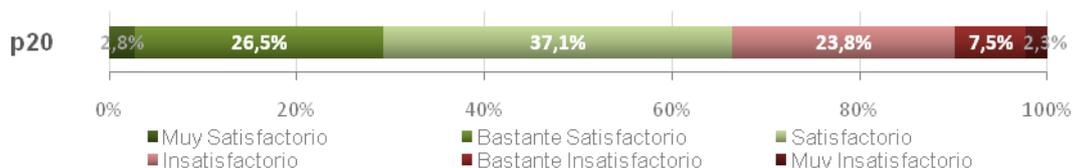
	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p1.Distribucion y secuencia de las asignaturas en el Plan Estudios	656	3,80	0,04	,91	66,46%	Plan de Estudios	3,67
p2 Coherencia entre créditos-temario-carga de trabajo	686	3,54	0,04	1,05	54,81%		



SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DOCENTE

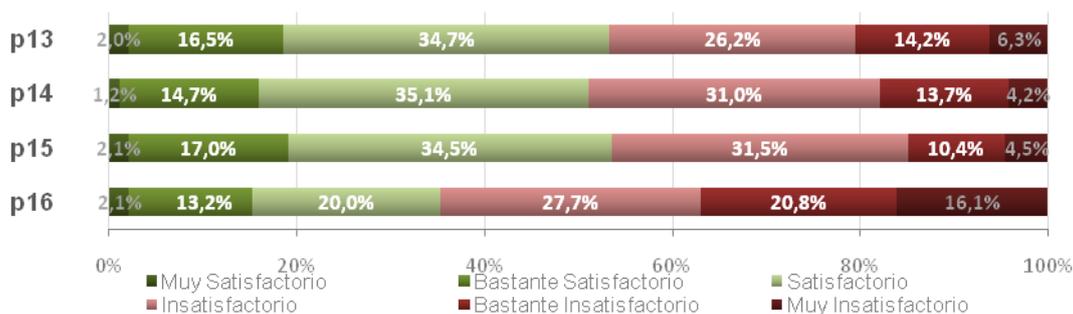
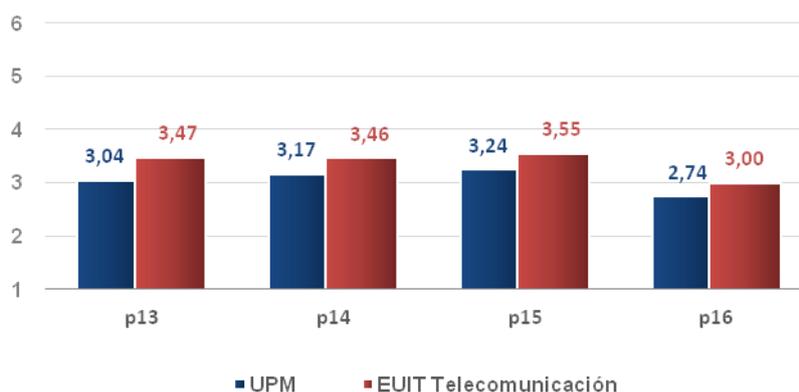
	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p20 Calidad docente del profesorado, en general	684	3,86	0,04	1,05	66,37%	Profesorado	3,86





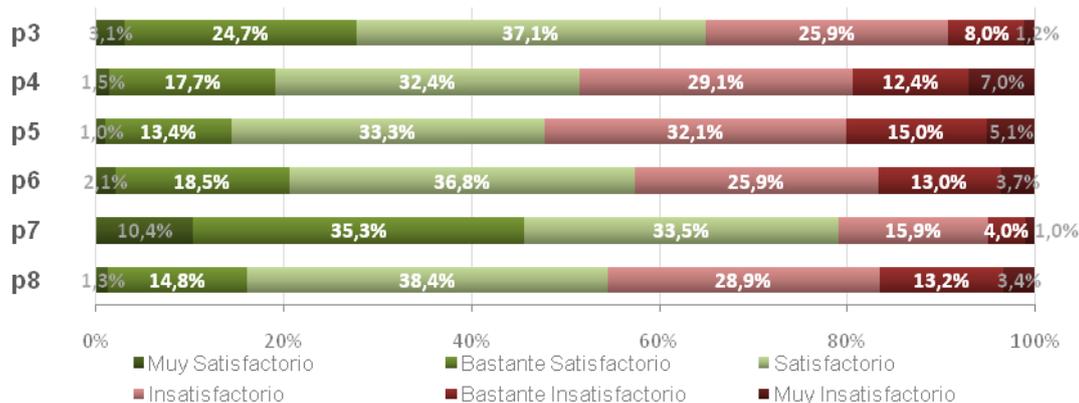
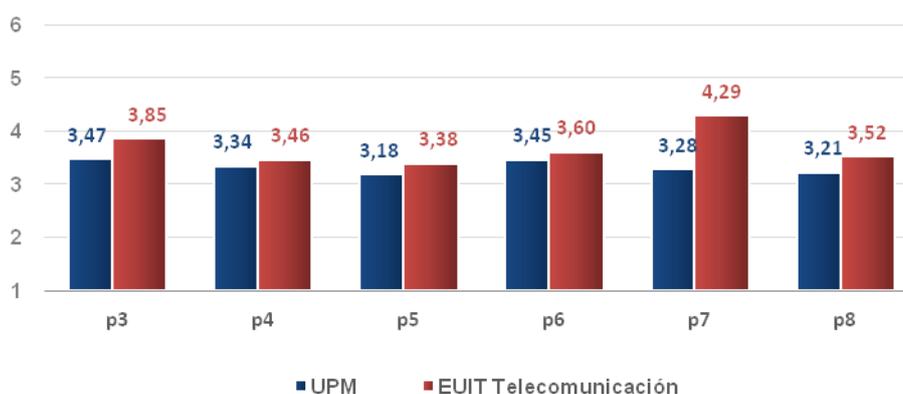
SATISFACCIÓN CON LA EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p.13 Coherencia entre objetivos-materia-lo exigido para aprobar	683	3,47	0,04	1,17	53,29%	Evaluación del aprendizaje	3,39
p.14 Eficacia de los medios de evaluación	686	3,46	0,04	1,07	51,02%		
p.15 Objetividad de las calificaciones obtenidas	682	3,55	0,04	1,09	53,52%		
p.16 Revisión de las calificaciones de los exámenes	614	3,00	0,05	1,33	35,34%		



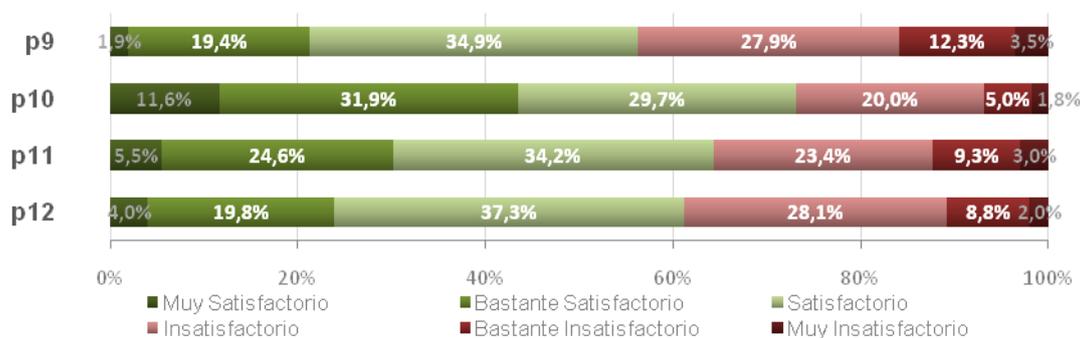
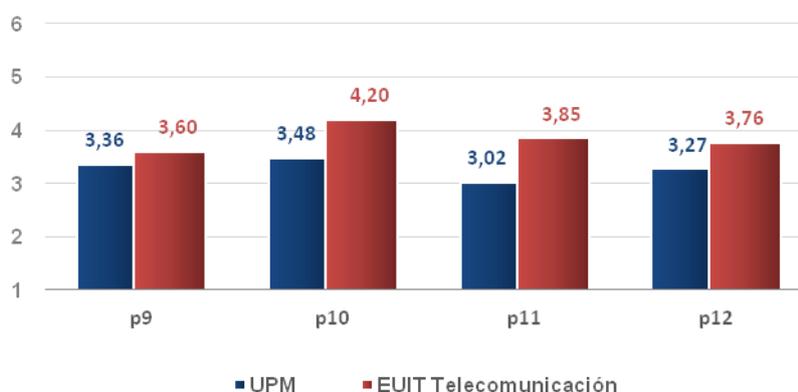
SATISFACCIÓN CON EL DISEÑO DEL PROCESO FORMATIVO

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p3 Información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. (Guías aprendizaje)	684	3,85	0,04	1,02	64,91%	Diseño enseñanza-aprendizaje	3,68
p4 Distribución horarios de clase	685	3,46	0,04	1,17	51,53%		
p5 Coordinación entre el profesorado de diferentes asignaturas	685	3,38	0,04	1,08	47,74%		
p6. Coordinación entre la teoría y la prácticas de las asignaturas	676	3,60	0,04	1,10	57,40%		
p7 Número estudiantes por clase	675	4,29	0,04	1,05	79,11%		
p8 Grado en que se utilizan Metodologías con participación activa del estudiante en el aula	682	3,52	0,04	1,05	54,55%		



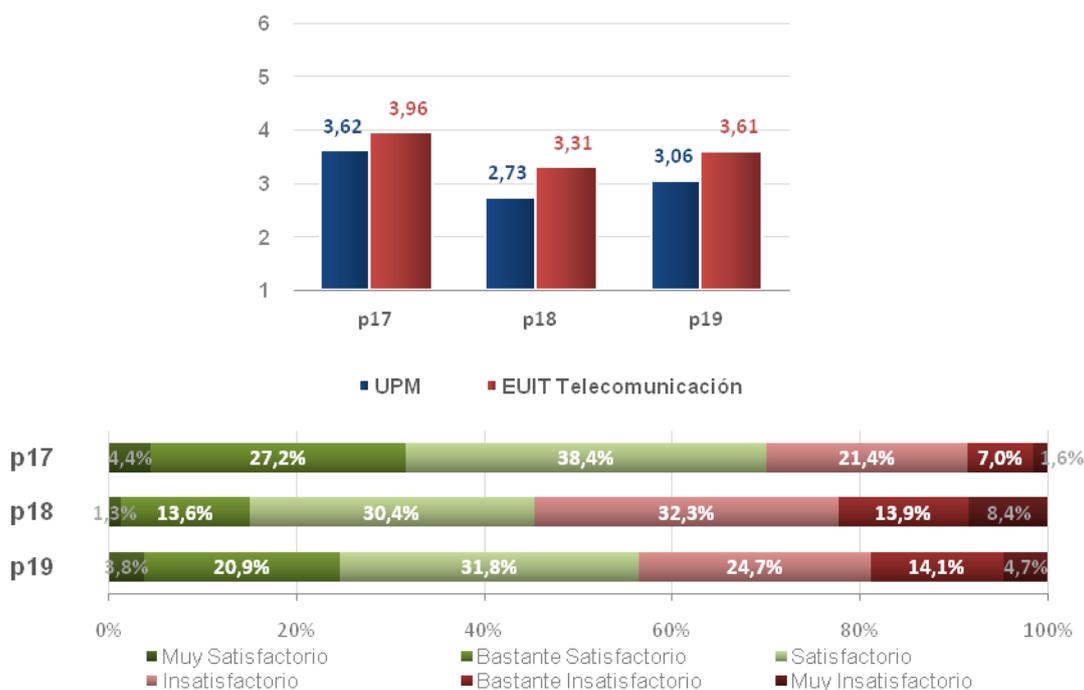
SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE APRENDIZAJE Y TICS

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p9 Materiales de estudio	681	3,60	0,04	1,10	56,24%	Recursos aprendizaje y TICs	3,85
p10 Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo aprendizaje	674	4,20	0,04	1,14	73,15%		
p11 Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ('b-learning')	561	3,85	0,05	1,15	64,35%		
p12 servicio <i>on line</i> "Puesta a punto", para la formación en competencias transversales	399	3,76	0,05	1,06	61,15%		



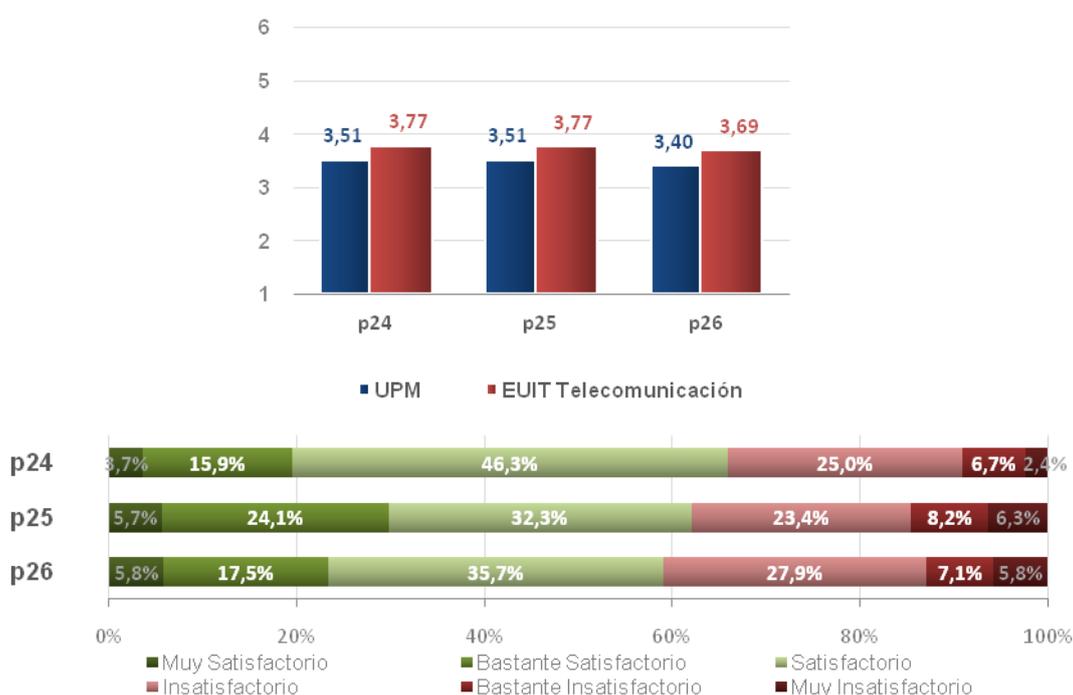
SATISFACCIÓN CON LA ACCIÓN TUTORIAL

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p.17 Tutorías de asignaturas	570	3,96	0,04	1,04	70,00%	Tutoría	3,73
p18 Tutoría curricular	381	3,31	0,06	1,16	45,41%		
p19 Utilidad tutoría on-line	446	3,61	0,06	1,20	56,50%		



SATISFACCIÓN CON LOS PROGRAMAS DE ACOGIDA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p24 Recursos y pruebas de autoevaluación ("Punto de Inicio")	164	3,77	0,08	1,00	65,85%	Programas de acogida	3,73
p25 Cursos 0	158	3,77	0,10	1,25	62,03%		
p26 Actividades acogida en el Centro al ingresar para facilitar tu adaptación a la Universidad	154	3,69	0,10	1,19	59,09%		

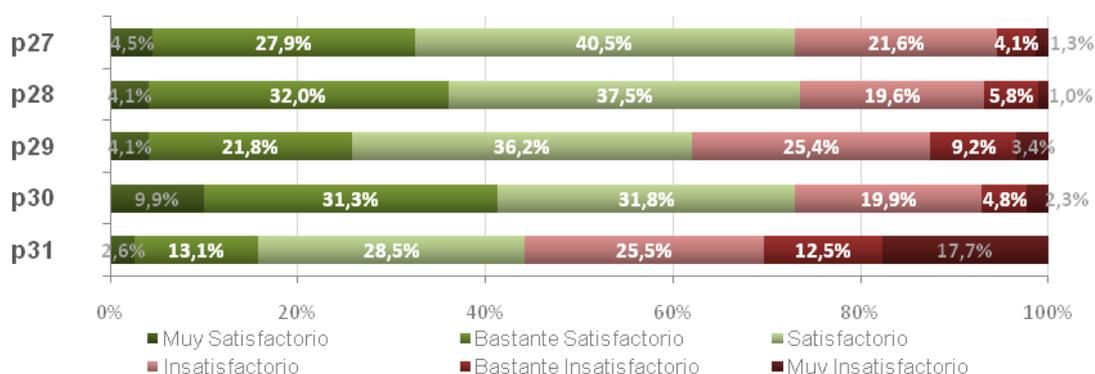
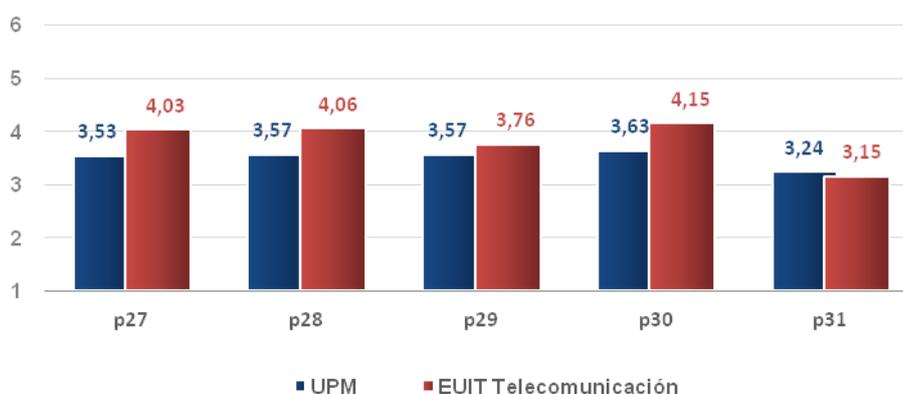


4.5. SATISFACCIÓN CON INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

A continuación se sintetizan los resultados relativos a los 4 factores que integran esta dimensión.

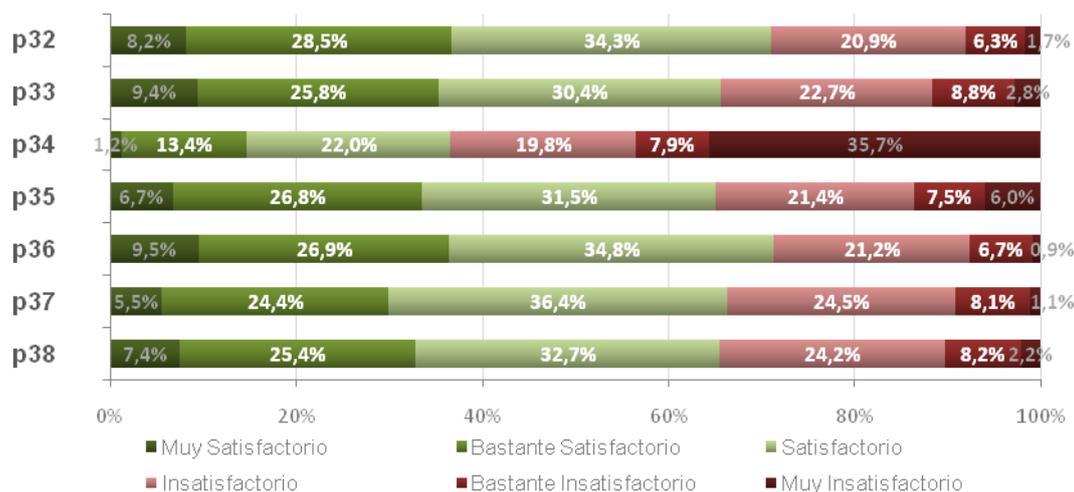
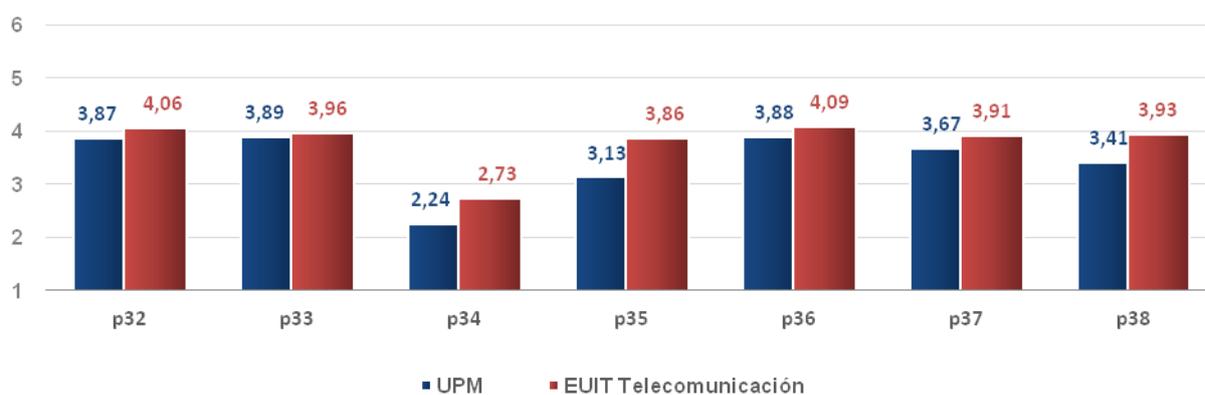
SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DOCENTES

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p27 Aulas de teoría	684	4,03	0,04	,98	72,95%	Aulas	3,88
p28 Talleres, laboratorios, y su equipamiento	685	4,06	0,04	1,00	73,58%		
p29 Aulas de exámenes	685	3,76	0,04	1,12	62,04%		
p30 Salas de informática de libre acceso	664	4,15	0,04	1,13	73,04%		
p31 Aulas polivalentes, trabajo en grupo	502	3,15	0,06	1,36	44,22%		



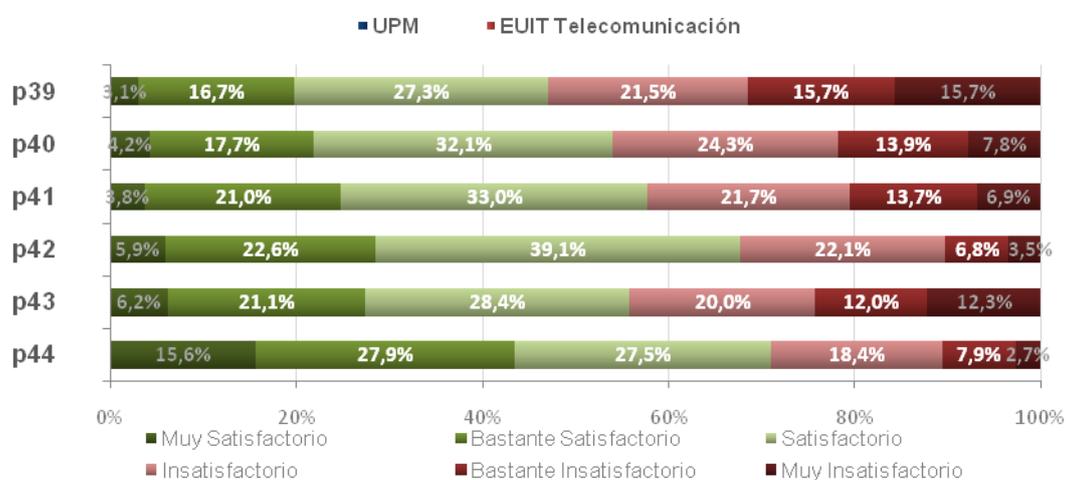
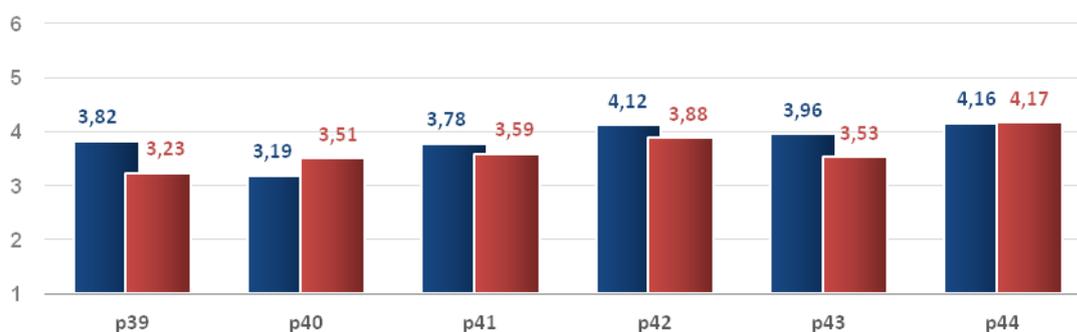
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p32 Correo electrónico UPM	635	4,06	0,04	1,11	71,02%	Servicios Informáticos	3,88
p33 Calidad de la conectividad de la red WIFI	565	3,96	0,05	1,21	65,66%		
p34 Recepción de notas mediante SMS	328	2,73	0,08	1,52	36,59%		
p35 Consultas administrativas, matrícula <i>on line</i>	612	3,86	0,05	1,26	65,03%		
p36 Calidad de la conectividad a Politécnica Virtual	643	4,09	0,04	1,10	71,23%		
p37 Servicio Web de la UPM	632	3,91	0,04	1,06	66,30%		
p38 Servicio Web que proporciona tu centro	649	3,93	0,04	1,14	65,49%		



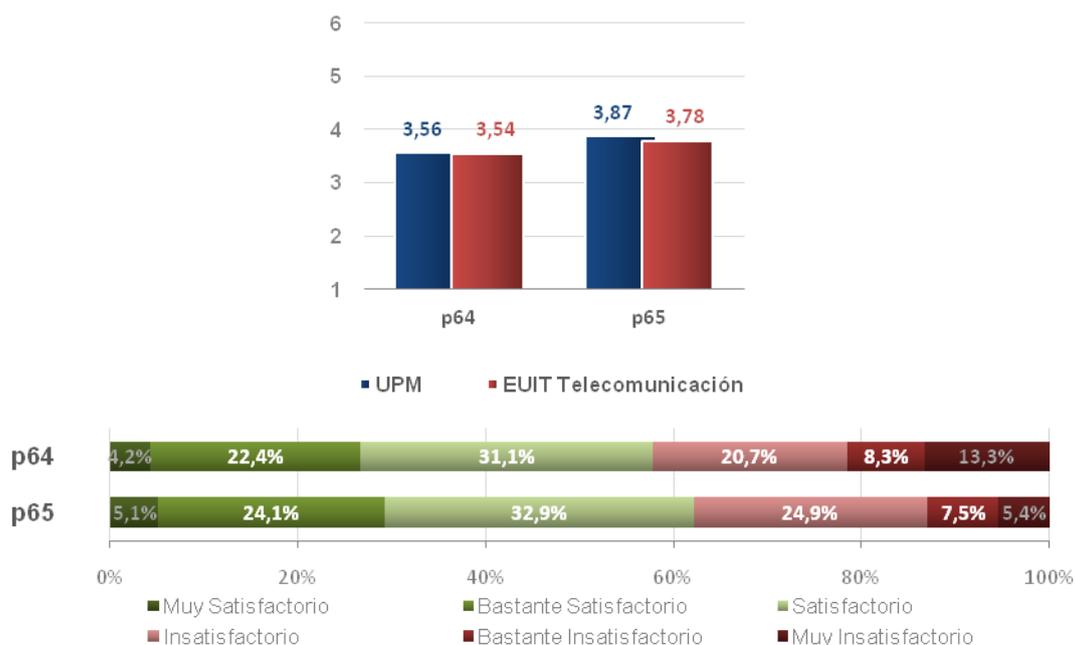
SATISFACCIÓN CON LA BIBLIOTECA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p39 Confortabilidad de la biblioteca	648	3,23	0,05	1,40	47,07%	Biblioteca	3,64
p40 Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	639	3,51	0,05	1,27	53,99%		
p41 Plazos y condiciones del préstamo domiciliario	613	3,59	0,05	1,26	57,75%		
p42 Fondos bibliograficos disponibles	606	3,88	0,05	1,12	67,66%		
p43 Amplitud horaria de la biblioteca	644	3,53	0,06	1,42	55,75%		
p44 Servicio de préstamo de portátiles	559	4,17	0,05	1,27	71,02%		



SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE PUBLICACIONES Y REPROGRAFÍA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p64 Eficacia del servicio de reprografía	566	3,54	0,06	1,38	57,77%	Reprografía y publicaciones	3,67
p65 Eficacia del servicio publicaciones, librería	626	3,78	0,05	1,20	62,14%		

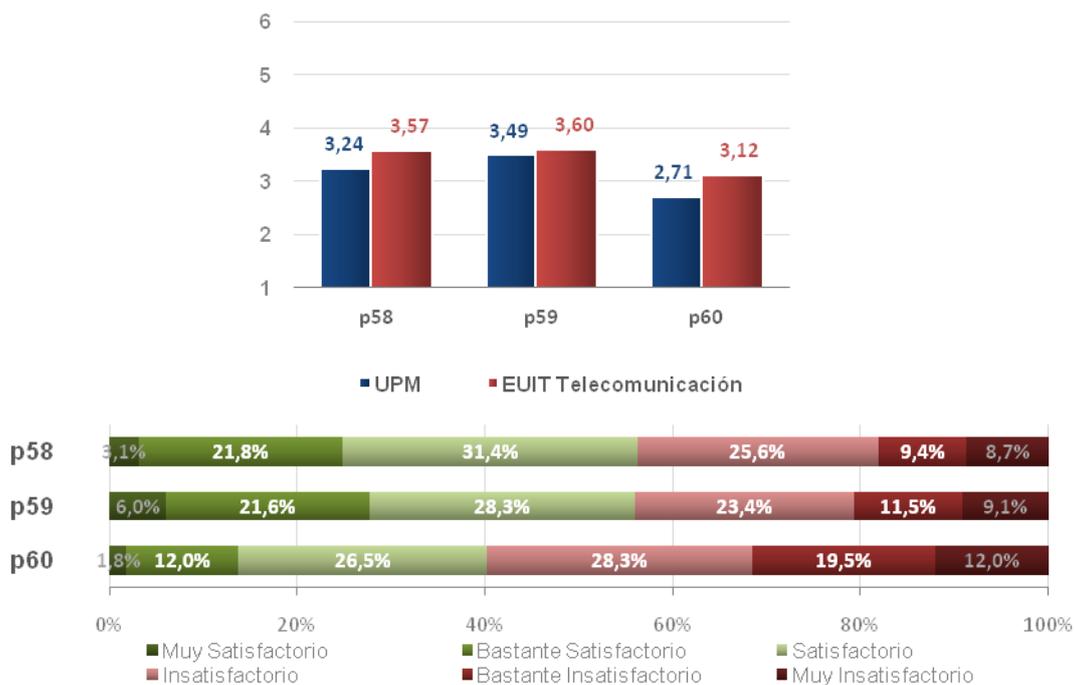


4.6. SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS GENERALES

A continuación se sintetizan los resultados relativos a los 6 factores que integran esta dimensión.

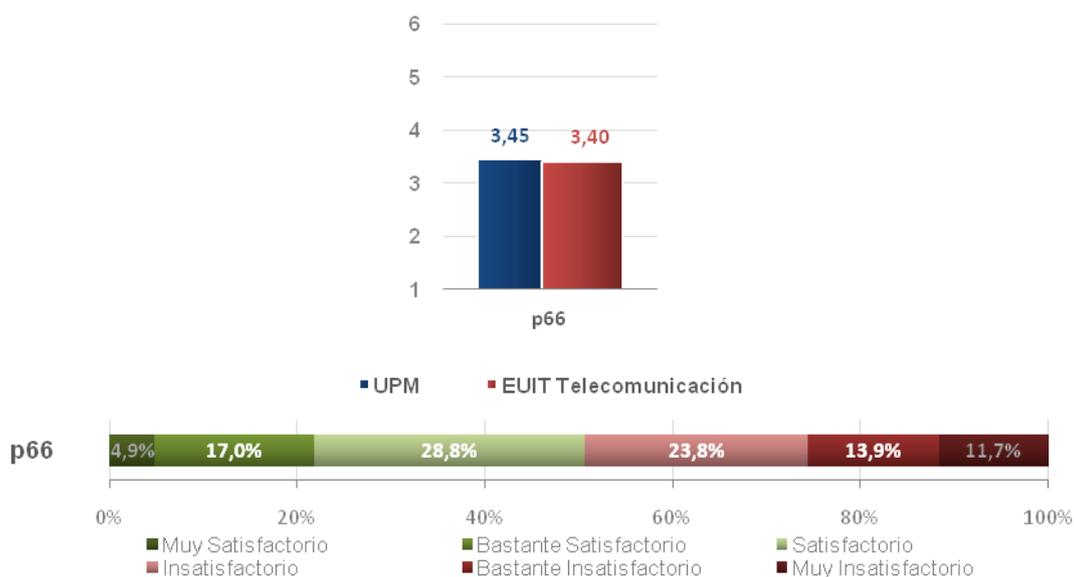
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SECRETARÍA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p58 Eficacia de Secretaría	679	3,57	0,05	1,26	56,26%	Secretaría	3,43
p59 Atención y amabilidad del personal de Secretaría	679	3,60	0,05	1,35	55,96%		
p60 Horario de Secretaría	676	3,12	0,05	1,25	40,24%		



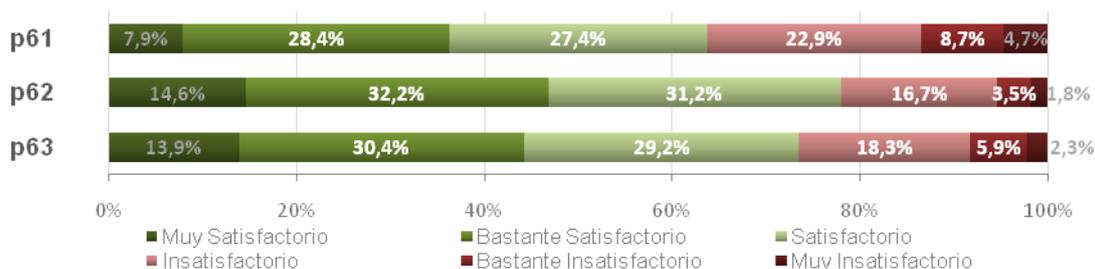
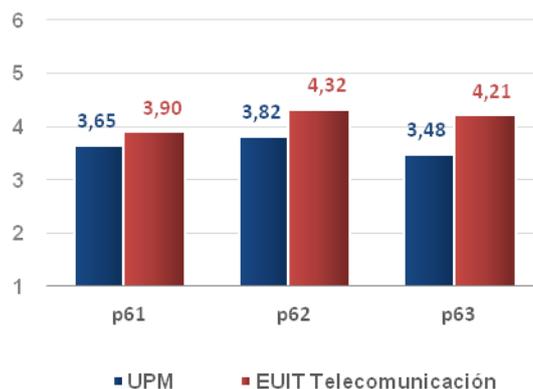
SATISFACCIÓN CON EL CARNET UPM

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p66 Utilidad del carnet de la UPM	618	3,40	0,05	1,36	50,65%	Carnet UPM	3,40



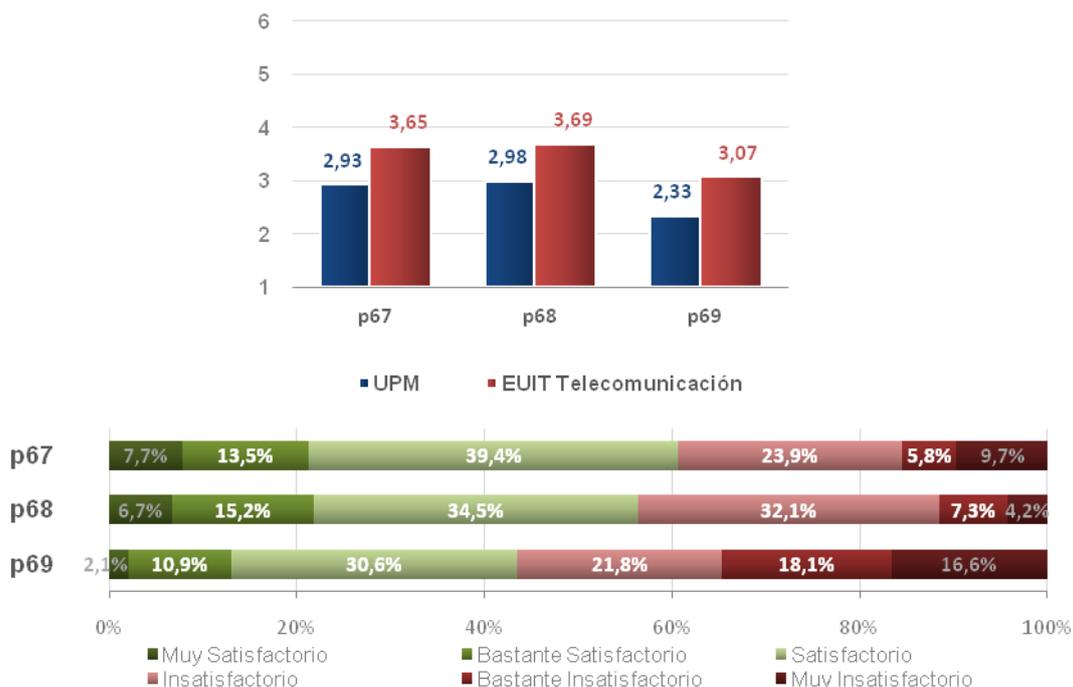
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CAFETERÍA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p61 Relación calidad precio	656	3,90	0,05	1,26	63,72%	Cafetería	4,14
p62 Limpieza e higiene de la cafetería	658	4,32	0,04	1,13	77,96%		
p63 Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	657	4,21	0,05	1,20	73,52%		



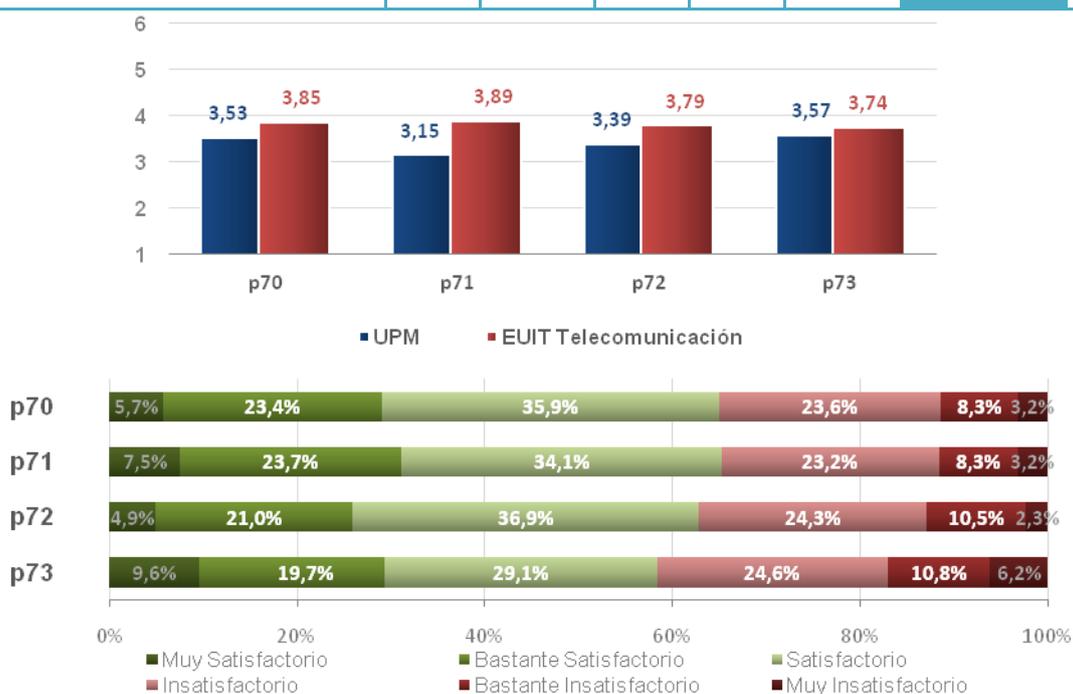
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE APOYO

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p67 Servicio de atención psicológica	155	3,65	0,10	1,29	60,65%	Servicios apoyo	3,23
p68 Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	165	3,69	0,09	1,15	56,36%		
p69 Orientación a alumnos no residentes en Madrid	193	3,07	0,10	1,33	43,52%		



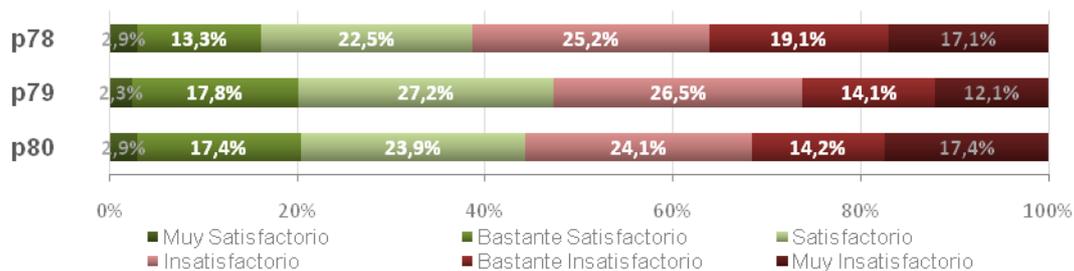
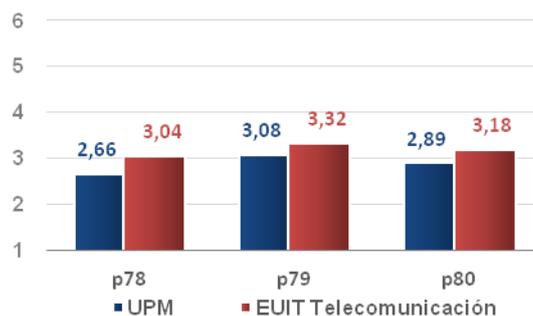
SATISFACCIÓN CON LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p70 Oferta actividades deportivas	471	3,85	0,05	1,14	64,97%	Extension universitaria	3,80
p71 Instalaciones deportivas UPM	469	3,89	0,05	1,17	65,25%		
p72 Oferta de actividades culturales	428	3,79	0,05	1,11	62,85%		
p73 Asociaciones de estudiantes	406	3,74	0,07	1,32	58,37%		



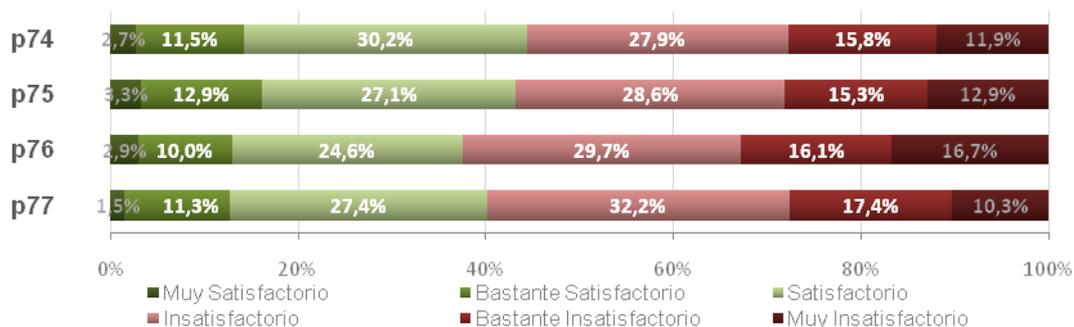
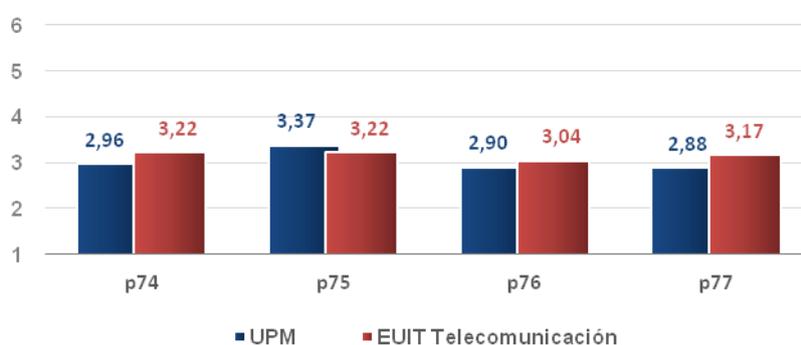
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BECAS

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p78 Información sobre ayudas económicas y Becas de colaboración UPM/Centro	445	3,04	0,07	1,38	38,65%	Becas	3,09
p79 Calidad de las becas de colaboración como experiencia formativa	298	3,32	0,08	1,31	47,32%		
p80 Tramitación de becas y ayudas económicas	373	3,18	0,07	1,42	44,24%		



4.7. SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL

	Nº Resp	Media	Error Típ.	Desv. Típ.	% Satisf.	Factor	Media
p74 Información y formación sobre representación estudiantil	444	3,22	0,06	1,26	44,37%	Participación y representación estudiantil	3,13
p75 Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	458	3,22	0,06	1,31	43,23%		
p76 Procedimientos para realizar sugerencias, quejas, o recoger opinión de estudiantes	448	3,04	0,06	1,32	37,50%		
p77 Fuentes y canales de información sobre Centro/UPM	478	3,17	0,05	1,19	40,17%		



4.8 IMPORTANCIA ATRIBUIDA

Se solicitó al estudiante que seleccionara un máximo de **8 aspectos que considere más importantes en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente**. La selección se realizaba a partir de un menú cerrado formado por los 80 ítems sobre los cuales previamente habían mostrado su grado de satisfacción

En la tabla se especifica los ítems que son considerados más importantes, incluyendo:

- El % de estudiantes que lo han señalado como "ítem de excelencia"
- La posición que ocupa en "importancia" en el Centro.
- La variación de la posición entre el centro y la que ocupa en el informe global de la UPM.
- Valor medio de la satisfacción del factor en una escala de 1 a 6 (siendo 1 = Muy insatisfactorio y 6 = Muy satisfactorio).

Elementos ordenados por importancia atribuida	Nº Resp.	% Casos	Posición centro	Variación de la posición respecto a UPM	Media
20. Calidad docente del profesorado	148	27,46%	1	=	3,86
13. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	143	26,53%	2	=	3,47
14. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	102	18,92%	3	↑ 2	3,46
28. Talleres y laboratorios, y su equipamiento	92	17,07%	4	↑ 9	4,06
15. Objetividad de las calificaciones obtenidas	86	15,96%	5	↑ 1	3,55
6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	75	13,91%	6	↑ 19	3,60
4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	72	13,36%	7	↑ 1	3,46
22. Preparación práctica específica propia de la carrera	70	12,99%	8	↓ 4	3,67
2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	68	12,62%	9	↓ 6	3,54
5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	66	12,24%	10	↑ 2	3,38
39. Confortabilidad de la biblioteca	66	12,24%	11	↑ 12	3,23
16. Revisión de las calificaciones de los exámenes	60	11,13%	12	↑ 12	3,00
27. Aulas de teoría	57	10,58%	13	↑ 4	4,03
1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	54	10,02%	14	↓ 5	3,80
17. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	49	9,09%	15	↑ 16	3,96
58. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	44	8,16%	16	↓ 2	3,57
21. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera	42	7,79%	17	↑ 2	4,00
9. Materiales de estudio	39	7,24%	18	↑ 23	3,60
43. Amplitud horaria de la biblioteca	39	7,24%	19	↑ 3	3,53
50. Orientación sobre salidas profesionales	36	6,68%	20	↓ 13	2,77
45. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas en empresas	34	6,31%	21	↓ 10	2,96
23. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	32	5,94%	22	↑ 5	3,55
29. Aulas de exámenes	31	5,75%	23	↑ 14	3,76
3. Información recibida sobre objetivos, metodología, medios de evaluación, etc Guías Docentes)	28	5,19%	24	↑ 34	3,85
7. Número de estudiantes por clase	28	5,19%	25	↓ 9	4,29
8. Grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	27	5,01%	26	↑ 22	3,52
59. Atención y amabilidad del personal de Secretaría	27	5,01%	27	↑ 3	3,60
40. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	26	4,82%	28	↓ 18	3,51
18. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	25	4,64%	29	↓ 14	3,31
19. Eficacia de la tutoría 'on-line' (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	24	4,45%	30	↑ 24	3,61
25. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	24	4,45%	31	↑ 1	3,77
78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor, doble titulación...)	24	4,45%	32	↓ 11	3,04

Elementos ordenados por importancia atribuida	Nº Resp.	% Casos	Posición centro	Variación de la posición respecto a UPM	Media
34. Recepción de notas mediante SMS	23	4,27%	33	↑ 5	2,73
46. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas en empresas	23	4,27%	34	↑ 17	3,32
31. Salas polivalentes para trabajo en grupo	22	4,08%	35	↑ 1	3,15
33. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	22	4,08%	36	↑ 9	3,96
47. Diversidad de la oferta para realizar prácticas en empresas	22	4,08%	37	↑ 3	3,10
60. Horario de Secretaría	22	4,08%	38	↓ 9	3,12
35. Consultas administrativas, matriculación 'on-line'	21	3,90%	39	↑ 4	3,86
61. Relación calidad-precio de la Cafetería	21	3,90%	40	↓ 5	3,90
30. Salas de informática de libre acceso, ciberoteca	20	3,71%	41	↑ 5	4,15
10. Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje	18	3,34%	42	↑ 17	4,20
51. Orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo	17	3,15%	43	↓ 15	2,60
52. Bolsas de empleo	17	3,15%	44	↓ 24	2,86
26. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	15	2,78%	45	↑ 7	3,69
42. Fondos bibliográficos disponibles	15	2,78%	46	↑ 4	3,88
11. Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ("B-learning")	14	2,60%	47	↓ 29	3,85
12. Servicio on-line 'Puesta a punto' para la formación de competencias transversales	14	2,60%	48	↓ 9	3,76
24. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de Inicio")	14	2,60%	49	↑ 18	3,77
41. Plazos y condiciones de préstamo domiciliario	14	2,60%	50	↑ 6	3,59
44. Servicio de préstamo de portátiles	14	2,60%	51	↑ 21	4,17
80. Tramitación de becas y ayudas económicas	14	2,60%	52	↓ 18	3,18
37. Servicios Web de la UPM	12	2,23%	53	↑ 13	3,91
70. Oferta de actividades deportivas	12	2,23%	54	↑ 7	3,85
32. Correo electrónico UPM	11	2,04%	55	↑ 9	4,06
38. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	11	2,04%	56	↓ 14	3,93
53. Información sobre programas de movilidad	10	1,86%	57	↓ 10	3,36
48. Calidad de las prácticas en empresas, como experiencia formativa	9	1,67%	58	↓ 32	3,54
49. Reconocimiento académico de las prácticas en empresas	9	1,67%	59	↓ 15	3,27
55. Tramitación de los programas de movilidad	8	1,48%	60	↑ 10	3,36
56. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	8	1,48%	61	↓ 28	3,80
62. Limpieza e higiene de la cafetería	8	1,48%	62	↓ 9	4,32
74. Información y formación sobre representación estudiantil	8	1,48%	63	↑ 8	3,22
36. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	7	1,30%	64	↑ 5	4,09
54. Diversidad de la oferta para la movilidad	7	1,30%	65	↓ 2	3,39
63. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	7	1,30%	66	↓ 17	4,21
75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	7	1,30%	67	↑ 1	3,22
76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	7	1,30%	68	↓ 3	3,04
79. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	7	1,30%	69	↓ 7	3,32
66. Utilidad del carnet de la UPM	6	1,11%	70	↑ 3	3,40
57. Reconocimiento académico de la movilidad	5	0,93%	71	↓ 14	3,58
68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	5	0,93%	72	↑ 6	3,69
69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid	5	0,93%	73	↑ 4	3,07
71. Instalaciones deportivas de la UPM	5	0,93%	74	↓ 14	3,89
64. Eficacia del servicio de reprografía	4	0,74%	75	↓ 20	3,54
72. Oferta de actividades culturales	4	0,74%	76	=	3,79
73. Asociaciones de estudiantes	4	0,74%	77	↑ 2	3,74
77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la Universidad o de tu Escuela o facultad	4	0,74%	78	↓ 3	3,17
67. Servicio de atención psicológica	3	0,56%	79	↑ 1	3,65
65. Eficacia del servicio de publicaciones, librería	2	0,37%	80	↓ 6	3,78