

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS IMPLICADO SOBRE LA TITULACIÓN DE GRADO EN INGENIERÍA CIVIL

INTRODUCCIÓN

El informe se estructura por sectores, presenta en primer lugar las encuestas para facilitar la comprensión del posterior análisis de resultados y tiene en cuenta las cuestiones que motivan mayores y menores grados de satisfacción para señalar posibles puntos fuertes y débiles de la Titulación. Además se tiene en cuenta la participación reflejada por el número de encuestas respecto al número total de componentes del sector.

Para el análisis de los resultados se ha considerado el intervalo de las puntuaciones entre 1 y 5 puntos, y la expresión de la satisfacción con unidades y centésimas, obteniendo como resultado la escala que se muestra a continuación, empleada aquí para evaluar cualitativa y cuantitativamente las respuestas de los sectores encuestados:

Puntuación	Satisfacción
1.0 - 1.79	Muy insatisfactorio
1.80 - 2.59	Insatisfactorio
2.60 - 3.39	Aceptable
3.40 - 4.19	Satisfecho
4.20 - 5.00	Muy satisfecho

SECTOR ALUMNADO:

LA ENCUESTA:

		1	2	3	4	5
1.	Los sistemas de orientación y acogida al entrar en la Universidad para facilitar tu incorporación al Título					
2.	La distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del Título (ordenación de las materias entre los cursos)					
3.	La adecuación de los horarios y turnos					
4.	La distribución teoría-práctica (proporción entre conocimientos teóricos y prácticos)					
5.	La variedad y adecuación de la metodología utilizada					
6.	La oferta de programas de movilidad para los/as estudiantes					
7.	La oferta de Prácticas Externas					
8.	La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (página WEB del Grado y otros medios de difusión)					
9.	Las características técnicas del espacio de difusión (WEB) del Título					
10.	La profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título					
11.	La labor del profesorado del Título					
12.	La gestión desarrollada por el equipo directivo del Título					
13.	El trabajo realizado por la Comisión de Garantía de Calidad					
14.	El equipamiento de las aulas disponibles para el Título					
15.	Las infraestructuras e instalaciones físicas para el desarrollo del Título					
16.	Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos y las competencias previstas					
17.	El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones					
18.	La gestión académica y administrativa del Título					
19.	El cumplimiento de las expectativas con respecto al Título					
20.	En general, con la formación recibida					

LOS RESULTADOS:

	Media	Valoración
ITEM 1	2,83	Aceptable
ITEM 2	2,75	Aceptable
ITEM 3	3,20	Aceptable
ITEM 4	2,69	Aceptable
ITEM 5	2,83	Aceptable
ITEM 6	2,77	Aceptable
ITEM 7	2,18	Insatisfactoria
ITEM 8	3,36	Aceptable
ITEM 9	3,17	Aceptable
ITEM 10	3,07	Aceptable
ITEM 11	3,09	Aceptable
ITEM 12	2,76	Aceptable
ITEM 13	2,75	Aceptable
ITEM 14	3,50	Satisfactoria
ITEM 15	3,70	Satisfactoria
ITEM 16	2,99	Aceptable
ITEM 17	2,66	Aceptable
ITEM 18	2,88	Aceptable
ITEM 19	2,86	Aceptable
ITEM 20	3,00	Aceptable
PROMEDIO	2,83	Aceptable

COMENTARIOS:

- 1) El universo de referencia para la encuesta fueron 866 alumnos que hay matriculados en la titulación en el curso 2013/2014. La muestra de 344 alumnos que completaron la encuesta supone un 39,7% del total. Supone un notable descenso respecto al curso anterior (54,63%).
- 2) El promedio de grado de satisfacción es: ACEPTABLE (2,83)
- 3) Los resultados de las encuestas señalan una valoración:
 - **Insatisfactoria** en las cuestión: 7
 - **Aceptable** en las cuestiones: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19 y 20
 - **Satisfactoria** en las cuestiones: 14 y 15

Destacar que no hay ningún ítem que sea considerado con una valoración muy insatisfactoria ni muy satisfactoria.

- 4) Es el ítem 7, correspondiente a la oferta de Prácticas Externas, el que recibe una puntuación más baja probablemente por desconocimiento; mientras que los ítems 14 y 15 correspondientes al equipamiento en las aulas para el título y las infraestructuras e instalaciones físicas para el desarrollo del título, son los que reciben una mejor puntuación por parte del alumnado.

A) SECTOR PROFESORADO:

LA ENCUESTA:

		1	2	3	4	5
1.	Los sistemas de orientación y acogida que se proporcionan a los estudiantes de nuevo ingreso					
2.	La distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del Título (ordenación de las materias entre los cursos)					
3.	La adecuación de los horarios y turnos					
4.	La distribución en el Plan de estudios entre créditos teóricos y prácticos					
5.	El tamaño de los grupos para su adaptación a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje					
6.	La oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título					
7.	La oferta de prácticas externas del Título					
8.	La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (página WEB y otros medios de difusión del Título)					
9.	Las características técnicas del espacio de difusión (WEB) del Título					
10.	La profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del Título					
11.	La gestión desarrollada por el equipo directivo del Título					
12.	El trabajo realizado por la Comisión de Garantía Interna de Calidad					
13.	El equipamiento de las aulas disponibles para el Título					
14.	Las infraestructuras e instalaciones físicas para el desarrollo del Título					
15.	Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos y las competencias previstas por parte de los estudiantes					
16.	El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones					
17.	En general, con el Título					

LOS RESULTADOS:

	1	2	3	4	5	Total	Media	Valoración
ITEM 1	0.00	8.33	25.00	33.33	33.33	100,00	3,92	Satisfactoria
ITEM 2	0.00	35.00	40.00	15.00	10.00	100,00	3,00	Aceptable
ITEM 3	0.00	10.00	25.00	50.00	15.00	100,00	3,70	Satisfactoria
ITEM 4	0.00	15.79	15.79	68.42	0.00	100,00	3,53	Satisfactoria
ITEM 5	25.00	40.00	20.00	15.00	0.00	100,00	2,25	Insatisfactorio
ITEM 6	0.00	0.00	26.67	53.33	20.00	100,00	3,93	Satisfactoria
ITEM 7	0.00	26.67	20.00	53.33	0.00	100,00	3,33	Aceptable
ITEM 8	0,00	5.00	35.00	25.00	35.00	100,00	3,90	Satisfactoria
ITEM 9	0.00	5.26	26.32	36.84	31.58	100,00	3,95	Satisfactoria
ITEM 10	0.00	5.00	15.00	35.00	45.00	100,00	4,20	Muy Satisfactoria
ITEM 11	0.00	0.00	10.53	36.84	52.63	100,00	4,42	Muy Satisfactoria
ITEM 12	5.56	5.56	11.11	33.33	44.44	100,00	4,06	Satisfactoria
ITEM 13	0.00	0.00	20.00	55.00	25,00	100,00	4,05	Satisfactoria
ITEM 14	0,00	5.00	20.00	45.00	30.00	100,00	4,00	Satisfactoria
ITEM 15	0,00	22.22	50.00	22.22	5.56	100,00	3.12	Aceptable
ITEM 16	0,00	17.68	29.41	41.18	11.76	100,00	3,47	Satisfactoria
ITEM 17	0,00	5.00	40.00	40.00	15.00	100,00	3,65	Satisfactoria
PROMEDIO							3,71	Satisfactoria

COMENTARIOS:

- 1) El universo de referencia para la encuesta fueron los 135 profesores (PDI) que imparten docencia en la titulación en el curso 2012/2013. La muestra de 20 profesores que completaron la encuesta supone un 14,81% del total. Supone un importante descenso respecto al curso anterior (42,96%).
- 2) El promedio de grado de satisfacción es: SATISFACTORIA (3,71).
- 3) Los resultados de las encuestas señalan una valoración:
 - **Insatisfactoria** en la cuestión: 5
 - **Aceptable** en las cuestiones: 2, 7 y 15.
 - **Satisfactoria** en las cuestiones: 1, 3, 4, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 16 y 17.
 - **Muy satisfactoria** en las cuestiones: 10 y 11.

Destacar que no hay ningún ítem que sea considerado con una valoración muy insatisfactoria. Si bien el ítem 5, correspondiente al tamaño de los grupos para su adaptación a las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje, es el que recibe una puntuación más baja; mientras que los ítems 10 y 11 correspondientes a la profesionalidad del Personal de Administración y Servicios del título y la gestión desarrollada por el equipo directivo del Título respectivamente, son los que reciben una mejor puntuación.

B) SECTOR PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

LA ENCUESTA:

	1	2	3	4	5
1. La gestión de los horarios					
2. La gestión de las aulas					
3. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (página WEB del Título y otros medios de difusión del Grado)					
4. Las características técnicas del espacio de difusión (WEB) del Título					
5. El profesorado que imparte docencia en el Título					
6. El contacto con el alumnado del Título					
7. El resto de compañeros/as del PAS					
8. El equipamiento de las instalaciones del centro en las que realiza su trabajo					
9. Las infraestructuras e instalaciones físicas del centro en las que realiza su trabajo					
10. La gestión de los trámites administrativos de los alumnos (matriculación, becas, etc.)					
11. El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones					
12. La gestión desarrollada por el equipo directivo del Título					
13. El trabajo realizado por la Comisión de Garantía Interna de la Calidad					
14. En general, con el Título					

LOS RESULTADOS:

	1	2	3	4	5	Total	Media	Valoración
ITEM 1	0,00	7.14	35.71	35.71	21.43	100,00	3,71	Satisfactoria
ITEM 2	0,00	14.29	42.86	35.71	7.14	100,00	3,35	Aceptable
ITEM 3	0,00	6.67	40	40	13.33	100,00	3,60	Satisfactoria
ITEM 4	0,00	8.33	50	33.33	8.33	100,00	3,42	Satisfactoria
ITEM 5	0,00	0,00	38.46	53.85	7.69	100,00	3,69	Satisfactoria
ITEM 6	0,00	0,00	16.67	44.44	38.89	100,00	4,22	Muy Satisfactoria
ITEM 7	0,00	0,00	5.26	63.16	31.58	100,00	4,26	Muy satisfactoria
ITEM 8	0.00	0,00	26.32	57,89	15.79	100,00	3,89	Satisfactoria
ITEM 9	0.00	0.00	21.05	68.42	10.53	100,00	3,89	Satisfactoria
ITEM 10	0,00	6.67	33.33	46.67	13.33	100,00	3,67	Satisfactoria
ITEM 11	0,00	5.56	44.44	38.89	11.11	100,00	3,56	Satisfactoria
ITEM 12	0,00	0,00	50	42.86	7.14	100,00	3,57	Satisfactoria
ITEM 13	0,00	5.88	29.41	47.06	17.65	100,00	376	Satisfactoria
ITEM 14	0,00	0,00	46.67	46.67	6.67	100,00	3,60	Satisfactoria
Promedio							3,81	Satisfactoria

COMENTARIOS:

1) El universo de referencia fueron los 36 miembros del PAS que prestan sus servicios a la Titulación durante el curso 2013/2014. La muestra de 19 personas que completaron la encuesta supone un 52,78% del total. Supone un importante descenso respecto al curso anterior (94,44%).

2) El promedio de grado de satisfacción es: **SATISFACTORIA**

3) Los resultados de las encuestas señalan una valoración:

- **Satisfactoria** en todas las cuestiones, excepto en la 2, la cual recibe una valoración de **Aceptable**, y las cuestiones 6 y 7 que son valoradas como **Muy satisfactorias**.

Destacar que no hay ningún ítem que sea considerado con una valoración muy insatisfecha, ni insatisfactoria. Siendo el ítem 2, correspondiente a la gestión de las aulas el que recibe una puntuación más baja; mientras que los ítems 6 y 7 correspondientes al contacto con el alumnado del título y el resto de compañeros/as del PAS respectivamente, son los que reciben una mejor puntuación.

C) **CONCLUSIONES**

- 1) La participación en los distintos sectores ha sido bastante baja, encontrándonos así una participación de algo más del 50% en el caso del PAS, mientras que en el profesorado es apenas del 15%.
En el caso de los alumnos la participación ha sido el 39,7% del total; destacar el notable descenso en la participación respecto a la del año anterior.
La escasa participación del profesorado, puede interpretarse como una señal de la escasa valoración del profesorado al cuestionario de satisfacción, si bien puede que el plazo para contestar a la misma no haya sido lo suficientemente amplio. En cualquier caso, el porcentaje de participación puede tomarse como una referencia significativa del estado de satisfacción de los colectivos implicados.
- 2) De la comparación entre las cuestiones que se repiten en las encuestas a los tres sectores, destacar que la valoración dada por el alumnado es, en general, notablemente inferior a la dada por el profesorado y miembros del PAS, siendo el profesorado el que valoran de una forma más positiva dichas cuestiones.

Items	Alumnos	Profesores	PAS	Contenidos
1/1/	2,83	3,92	-	Sistemas de orientación y acogida
2/2/	2,75	3,00	-	Distribución temporal y coordinación
3/3/1	3,20	3,70	3,71	Adecuación de horarios y turnos
4/4	3,69	3,53	-	Distribución teoría/práctica
6/6	2,77	3,93	-	Oferta programas de movilidad
7/7	2,18	3,33	-	Oferta de prácticas externas
8/8/3	3,36	3,90	3,60	Disponibilidad, accesibilidad... WEB
9/9/4	3,17	3,95	3,42	Características técnicas WEB
10/10	3,07	4,20	-	La profesionalidad del PAS
12/11/12	2,76	4,42	3,57	Gestión del equipo directivo
13/12/13	2,75	4,06	3,76	Trabajo de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad
14/13/	3,50	4,05	-	Equipamiento de aulas
15/14/	3,70	4,00	-	Infraestructuras e instalaciones
16/15	2,99	3,12	-	Resultados alcanzados en objetivos
17/16/11	2,66	3,47	3,56	Sistema de sugerencias y reclamaciones
20/17/14	3,00	3,65	3,60	Conjunto de la formación/titulación

Destacar aquellas cuestiones que han sido valoradas de manera coincidente con grado de valoración **satisfactoria** en el entorno del profesorado y miembros del PAS y que por tanto pueden considerarse **puntos fuertes de la titulación** en el conjunto de las encuestas. Estas son:

- Adecuación de horarios y turnos docentes
- Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información en la WEB
- Características técnicas de la WEB
- Sistema de sugerencias y reclamaciones
- Conjunto de la formación/titulación

En el caso de Gestión del equipo directivo el profesorado da una valoración de **muy satisfactoria** frente a la **satisfactoria** de los miembros del PAS.

Para todas estas cuestiones el alumnado da una valoración de **aceptable**.

Igualmente encontramos cuestiones con valoración de aceptable a satisfactoria en los tres sectores, aunque en alguno de los tres no alcance la media, como son:

- Gestión del equipo directivo.
- Trabajo de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad
- Conjunto de la formación / titulación

En cuanto a cuestiones que en ninguno de los sectores cuestionados, supere la media, encontramos el siguiente que podríamos considerar como **punto débil de la titulación**:

- Oferta de prácticas externas.

De igual forma señalar también la disparidad de valoración entre sectores, especialmente entre alumnos y profesores o PAS. Así encontramos que para el alumnado existen muchas cuestiones que no superan los 3 puntos mientras que para el profesorado y PAS estas son inexistentes.