

II. Encuestas de satisfacción de los estudiantes con la titulación

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA TITULACIÓN

EDEM es consciente de que en una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de sus titulaciones es un reto ineludible y la Dirección del Centro Universitario EDEM está, por tanto, firmemente comprometida con la calidad como factor estratégico para gestionar con éxito el talento de los estudiantes.

En EDEM se persigue la mejora continua en todos los ámbitos de la formación y para conseguir esta mejora es necesario medir los resultados. Las encuestas de satisfacción son un medio que empleamos para obtener el grado de satisfacción de todos los grupos de interés en el proceso de enseñanza-aprendizaje y poder así mejorar día a día.

A continuación, analizaremos la satisfacción de los estudiantes con el Grado en ADE para Emprendedores que se imparte en el Centro Universitario EDEM, el cual se implantó en el curso 2012-2013.

El objetivo de este informe es analizar los cuatro cursos, compararlos e implantar acciones de mejora.

Esta encuesta se pasa anualmente a todos los alumnos y es on-line.

La encuesta consta de 17 ítems distribuidos en cinco bloques o áreas de contenido:

- **Organización del curso.** En este bloque se le solicita al estudiante que valore la organización del curso y la información recibida por parte de EDEM a este respecto.
- **Desarrollo del curso.** En este bloque se le solicita al estudiante que valore el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. Es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con el personal académico, si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las diferentes asignaturas, si las asignaturas y los contenidos se han adecuados a los objetivos de la titulación, y si las visitas, talleres y ponencias han contribuido a su formación.

- **Instalaciones y recursos.** Se pide que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio, la adecuación de la biblioteca y la utilidad del Campus Virtual.

- **Equipo Centro Universitario EDEM.** Se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si el trato recibido por el personal de EDEM ha sido satisfactorio.

- **General.** Se valora globalmente la satisfacción con la titulación, y se pregunta por los puntos fuertes y los puntos de mejora.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

Para EDEM es muy importante conocer la opinión de todos los estudiantes y es por ello por lo que se fomenta su participación en las encuestas. La encuesta ha sido respondida por el 86% de los alumnos en 2018-2019, ligeramente inferior a la tasa de respuesta del curso 2017-2018, en el cual, la encuesta fue respondida por el 93% de los estudiantes de grado.

A continuación, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta:

• Organización del curso

El bloque de la Organización del curso ha obtenido una valoración media global de 3,52, en línea respecto a los resultados obtenidos en el curso 2017-2018 (3,56).

El primer ítem del bloque, la información recibida por parte del Centro Universitario EDEM, ha sido valorado con un 4,24 de media, manteniéndose constante con la valoración de 4,23 del curso anterior. En lo referente al segundo ítem, el relacionado con las incidencias durante el curso, los alumnos han encontrado un 24,03% de incidencias durante el curso 2018-2019, siendo un número mayor que las ocurridas en el curso 2017-2018 (18,98%). La mayoría de estas incidencias son causadas por cambios en la organización de los horarios. En lo correspondiente con la resolución satisfactoria de estas incidencias, ha obtenido una valoración media de 2,79, manteniéndose constante respecto a la del curso 2017-2018 (2,89).

Los resultados obtenidos en este bloque son mejorables y evidencian que se debe seguir trabajando en la mejora de la satisfacción de la organización del curso. Se debe mantener la planificación de las actividades y minimizar los cambios en el calendario. Además, se deben de realizar esfuerzos para que en el caso de que las haya, dar una respuesta más rápida en la resolución de éstas durante el curso 2019-2020.

• Desarrollo del curso

El bloque sobre el Desarrollo del curso, ha obtenido una valoración global media de 3,88, manteniéndose constante con respecto la media del curso 2017-2018 (3,96).

El ítem correspondiente con el cumplimiento de la planificación inicial y las actividades programadas en las diferentes asignaturas, ha sido valorado con un 3,93 de media, mejorando un 0,12 de media con respecto a la del curso anterior (3,81).

En lo referente al ítem sobre la adecuación de las asignaturas cursadas y los contenidos con los objetivos de la titulación, ha obtenido por parte de los alumnos encuestados un 3,94 de media por lo que permanece constante con la valoración obtenida el curso anterior (4,03).

El ítem referente a la contribución de las actividades, talleres, ponencias, etc. a la formación de los estudiantes encuestados ha sido valorado con una media de 4,32 con respecto a la obtenida el curso 2017-2018 (4,14). Esto supone una mejora en la valoración del 0,18 de media.

El ítem correspondiente con la satisfacción de las expectativas del claustro de profesores, ha sido valorado con un 3,71 de media con respecto al 3,84 de media del curso 2017-2018. Este resultado evidencia una disminución de 0,13 de media y nos indica que debemos de seguir trabajando en línea con las mejoras introducidas en los últimos cursos.

Para finalizar este bloque, el ítem correspondiente a la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos durante el curso en el Proyecto Transversal, ha obtenido una valoración media 3,51. Debido a que este ítem se incorporó a la encuesta en el curso 2018-2019, no disponemos de datos previos.

• Instalaciones y recursos

En este bloque se ha obtenido una valoración media global de 4,03, disminuyendo un 0,21 de media con la obtenida el curso 2017-2018 (4,24).

El primer ítem del bloque, el que hace referencia a la adecuación de las aulas destinadas a la docencia, ha alcanzado una valoración media de 4,51, ha disminuido un 0,14 de media con respecto a la valoración de 4,65 obtenida el año académico anterior. Pese a la disminución, este ítem sigue siendo el mejor valorado de toda la encuesta durante los últimos cursos.

El segundo ítem, el correspondiente a la adecuación de los espacios y equipamiento destinados al trabajo y estudio en grupo, ha sido valorado por los estudiantes encuestados con un 3,61, disminuyendo un 0,80 de media con respecto a la media de 4,41 del curso anterior. El tercer ítem del bloque, el que hace referencia a la información disponible en la biblioteca, ha obtenido por parte de los estudiantes que han realizado la encuesta, una media de 3,62, al igual que en el curso 2017-2018.

En último lugar, el ítem referente a la utilidad y practicidad del Campus Virtual para el desarrollo de las asignaturas, ha alcanzado un 4,37 de media con respecto a la valoración obtenida en el curso 2017-2018 (4,26). Esto supone un aumento del 0,11 en la media.

En el curso 2018-2019 se ha habilitado un nuevo espacio de trabajo en la planta baja, equipado con mesas y pizarras. Consideramos que no se ha conseguido cubrir sus necesidades por completo, así que es necesario seguir trabajando para aumentar los espacios trabajo en equipo disponibles para los alumnos. Además, se han invertido más recursos económicos para ampliar la información disponible. En cursos previos destacaban que existía ruido en la biblioteca, éste se ha conseguido eliminar mediante la habilitación de un correo para que los alumnos a través del mismo pudieran informar al Centro para tomar medidas y garantizar el silencio.

• Equipo Centro Universitario EDEM

El bloque sobre el Equipo del Centro Universitario EDEM, ha obtenido un 4,24 de valoración media global mejorando un 0,12 de media con respecto a la alcanzada en el curso académico 2017-2018 (4,12).

En cuanto al ítem correspondiente al trato y a la atención recibida por parte del personal, ha sido valorado con una media de 4,34, aumentando un 0,12 de media con respecto a la valoración de 4,22 del curso 2017-2018. Pese a esta disminución, consideramos que el resultado obtenido es muy positivo.

El ítem referido a la resolución eficiente de los problemas que se han planteado a lo largo del curso, ha sido valorado por los alumnos con un 4,12 de media con respecto a la valoración media de 4,01 del curso anterior. La valoración de este ítem ha mejorado un 0,11 de media.

Para finalizar este bloque, los estudiantes encuestados han valorado el ítem vinculado con la utilidad de las tutorías de evaluación y seguimiento personal, con una media de 4,25, aumentando un 0,12 de media con respecto a la valoración del curso 2017-2018 (4,13).

• General

En el bloque General se ha obtenido una valoración media global de 4,27, suponiendo un 0,13 de media con respecto a la media de 4,14 obtenida en el curso 2017-2018.

El ítem de este bloque correspondiente a la recomendación de la titulación a otros compañeros, ha logrado una valoración media de 4,34, mejorando un 0,20 con respecto al pasado curso (4,14). En lo que corresponde al ítem sobre la satisfacción con el Centro Universitario EDEM, ha obtenido una valoración de 4,21, manteniéndose constante con respecto al curso 2017-2018 (4,14).

En nuestra opinión, la información proporcionada por los resultados de los dos ítems que componen este bloque es esencial, debido a que, son los de mayor relevancia para el análisis de la titulación. Es en este bloque donde el estudiante valora globalmente la satisfacción con el Grado en ADE para Emprendedores. En el curso académico 2018-2019 ha sido el bloque mejor valorado por los alumnos.

• Conclusiones

El resultado global de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación ha sido de un 3,99. Este resultado se mantiene constante con el obtenido el curso anterior.

Los resultados obtenidos en la Organización y Desarrollo del curso son mejorables. En EDEM somos conscientes de que se debe seguir mejorando y es por ello, que vamos a continuar trabajando para alcanzar la excelencia.

Además, para mejorar la comunicación entre el alumnado y el C.U. EDEM, en el curso 2018-2019, se ha implantado un nuevo mecanismo de comunicación entre el alumnado y el C.U. EDEM, el Comité de Alumnos, con el que se

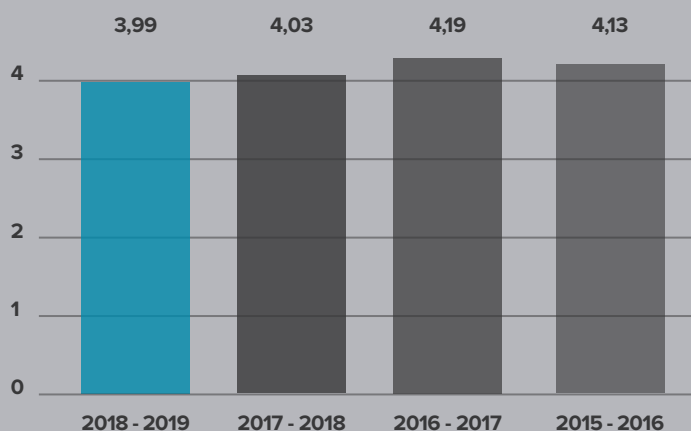
pretende que los delegados de todos los cursos tengan la posibilidad de trasladar directamente a la Dirección del Centro, dos veces al año, sus propuestas de mejora. Tras las dos reuniones mantenidas durante el curso 2018-2019, se puede afirmar que ha sido una iniciativa que ha tenido buena acogida y está funcionando adecuadamente, con lo que se va a mantener durante los próximos años.

A continuación, se detallan los puntos fuertes y acciones de mejora:

PUNTOS FUERTES

- Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento
- Utilidad del Campus Virtual para el desarrollo de las asignaturas.
- La información recibida por parte del C.U. EDEM.
- El trato y la atención recibida por parte del personal de EDEM.
- Satisfacción con la titulación y con el Centro Universitario.
- Recomendaría esta titulación a otros compañeros/as.

VALORACIÓN MEDIA GLOBAL



ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la planificación de los horarios	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Aumentar los espacios de trabajo en equipo disponibles para los alumnos	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Ampliar los recursos disponibles en la biblioteca	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA TITULACIÓN 2018-19

Grado ADE para Emprendedores

	2018- 2019	2017- 2018
Encuestas recogidas	129	137
Tasa de respuesta	86%	93%

Organización del curso		2018- 2019	2017- 2018
1	La información recibida por parte del Centro Universitario EDEM (matriculación, prácticas, financiación...) ha sido adecuada	4,24	4,23
2	¿Has encontrado incidencias en la organización del curso?	24,03%	18,98%
3	Estas incidencias se han resuelto satisfactoriamente	2,79	2,89

Desarrollo del curso		2018- 2019	2017- 2018
4	Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las diferentes asignaturas	3,93	3,81
5	Las asignaturas que he cursado y los contenidos se han adecuado a los objetivos de la titulación	3,94	4,03
6	Las actividades de visitas, talleres, ponencias, etc. han contribuido a mi formación	4,32	4,14
7	El claustro de profesores del Centro Universitario EDEM ha cubierto mis expectativas	3,71	3,84
8	El proyecto transversal me ha permitido poner en práctica los conocimientos aprendidos durante el curso	3,51	

Instalaciones y recursos		4,03	4,24
9	Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuadas para el desarrollo de la titulación	4,51	4,65
10	Los espacios destinados al trabajo y estudio en grupo y su equipamiento son adecuados	3,61	4,41
11	La información disponible en la biblioteca se adecua a las necesidades de las asignaturas	3,62	3,62
12	El Campus Virtual es útil y práctico para el desarrollo de las asignaturas	4,37	4,26

Equipo Centro Universitario EDEM		4,24	4,12
13	El trato y la atención recibidos por parte del personal EDEM han sido adecuados	4,34	4,22
14	Cuando he tenido un problema, ha sido resuelto de forma eficiente	4,12	4,01
15	Las tutorías de evaluación y seguimiento personal me han resultado útiles	4,25	4,13

General		4,27	4,14
16	Recomendaría esta titulación a otros compañeros/as	4,34	4,14
17	Estoy satisfecho con el Centro Universitario EDEM	4,21	4,14

TOTAL		3,99	4,03
--------------	--	-------------	-------------