

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 Ingeniería y Gestión Empresarial que se imparte en el Centro Universitario EDEM. Es el cuarto curso académico de esta titulación, por ende, únicamente hay resultados de encuestas para los cursos 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018 y 2018-2019.

El objetivo de este informe es analizar los resultados obtenidos 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 16 de los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert del 1 al 5, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo. Mientras que, en 1 de los ítems, se ha establecido una respuesta dicotómica donde se ha considerado la opción 1 como Sí y la opción 2 como No.

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 88% de los estudiantes, ha descendido con respecto al 93% de los estudiantes del curso anterior.

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

• Organización del curso

En el bloque Organización del curso se ha obtenido una valoración media global de 3,13, mejorando con respecto a la anterior de 2,90.

El primer ítem del bloque, el vinculado a la información recibida por parte del Centro Universitario EDEM, han obtenido por parte de los estudiantes encuestados un 3,91, mejorando considerablemente con respecto al curso pasado (3,51). En lo que respecta a la cuestión planteada sobre si se han encontrado incidencias en la organización del curso, los alumnos encuestados han contestado afirmativamente en un 29,88% de los casos a diferencia del 44,71% del curso 2017-2018. Pese a la mejora obtenida en los resultados, los alumnos le han otorgado la valoración más baja de toda la encuesta al ítem vinculado directamente con la resolución satisfactoria de estas incidencias, obteniendo un 2,35 de media con respecto a la media de 2,29 del curso anterior.

La valoración obtenida en este bloque es mejorable, por

tanto, se debe seguir trabajando para mejorar la satisfacción de los estudiantes con la organización del curso.

• Desarrollo del curso

El bloque Desarrollo del curso ha sido valorado por los alumnos encuestados con una valoración media global de 3,88, mejorando respecto a los resultados del curso académico 2017-2018 (3,66).

El primer ítem de este bloque, el que hace referencia al cumplimiento de la planificación inicial y las actividades programadas en las diferentes asignaturas, ha sido valorado con una media de 3,93, suponiendo una mejora de 0,65 de media con respecto a la obtenida el curso anterior (3,28). El siguiente ítem del bloque, el correspondiente a la adecuación de las asignaturas que he cursado y los contenidos con los objetivos de la titulación, ha aumentado en un 0,17 de media, obteniendo un 4,00 de media con respecto a la del curso pasado (3,83). El tercer ítem, correspondiente a la contribución de las actividades de visitas, talleres, ponencias, etc. a su formación, ha aumentado un 0,28 de media respecto a la obtenida el curso académico 2017-2018 (4,00). El cuarto ítem de este bloque, el ítem que vincula la satisfacción de las expectativas con el claustro de profesores, ha obtenido una media de 4,06, suponiendo un aumento de 0,37 de media con respecto a la del curso anterior (3,69).

El último ítem de este bloque, el correspondiente a la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos durante el curso en el Proyecto Transversal, ha obtenido una valoración media 3,13. Esto supone una disminución de un 0,36 en la media, con respecto a la del curso 2017-2018 (3,49).

Como acciones de mejora para el curso 2019-2020, se va seguir trabajando en limitar la posibilidad de realizar cambios imprevistos en la programación del curso. Además, la docencia de 2º y 4º curso se va a seguir impartiendo en horario de tardes. Permitiendo que los alumnos que suspendan alguna asignatura puedan asistir a dichas clases de otros cursos.

• Instalaciones y recursos

Los alumnos le han otorgado a este bloque de Instalaciones y recursos una valoración media global de 3,95 en línea con la del pasado curso 2017-2018 (3,92).

El primer ítem del bloque, el relacionado con la adecuación de las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento para el desarrollo de la titulación, ha sido valorado por

los estudiantes con un 4,52 de media, aumentando 0,15 con respecto a la media obtenida el curso anterior (4,37). Al igual que en el curso 2017-2018, este ítem es el mejor valorado de toda la encuesta por los estudiantes de la titulación. El segundo ítem del bloque, el referente a la adecuación de los espacios destinados al trabajo y estudio en grupo y a su equipamiento, ha logrado una media de 3,72, disminuyendo notablemente su valoración en 0,48 con respecto a la del curso académico 2017-2018 (4,20).

El tercer ítem, el correspondiente con la adecuación de la información disponible en la biblioteca con las necesidades de las asignaturas, ha obtenido por parte de los alumnos encuestados una media de 3,18, permaneciendo en línea con el resultado obtenido el curso académico 2017-2018 (3,10). En el curso 2018-19 se ha habilitado un nuevo espacio de trabajo en la planta baja, equipado con mesas y pizarras. Esto ha aumentado la satisfacción del alumnado, pero no se ha conseguido cubrir sus necesidades por completo, así que es necesario seguir trabajando en ello. 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.

El último ítem de este bloque, el que hace referencia a la utilidad del Campus Virtual para el desarrollo de las asignaturas, ha obtenido una valoración media de 4,39 por parte de los estudiantes, suponiendo un aumento considerable (0,38) respecto a la del curso 2017-2018 (4,01).

• Equipo Centro Universitario EDEM

El bloque referente al Equipo del Centro Universitario EDEM ha sido valorado por los estudiantes con una media global de 3,98, prácticamente sin variación con respecto a la valoración media del curso 2017-2018 (3,99).

El primer ítem del bloque, el correspondiente a la adecuación en el trato y la atención recibida por parte del personal de EDEM, ha logrado una valoración media de 4,04, ligeramente inferior a la media de 4,13 del curso anterior.

El segundo ítem, el que hace referencia a la resolución eficiente de los problemas surgidos, ha sido valorado por parte de los estudiantes encuestados con una media de 3,82 ligeramente superior respecto a la del curso pasado (3,78). En este sentido, debemos de seguir trabajando en dar una solución satisfactoria a los problemas que surjan durante el curso a los alumnos.

El último ítem de este bloque, el relacionado con la utilidad de las tutorías de evaluación y seguimiento personal, ha logrado una buena valoración media de 4,08, manteniéndose constante con la media obtenida el curso 2017-2018 (4,07).

• General

El bloque General ha logrado una valoración media global de 4,11 respecto a la de 3,96 del curso académico 2017-2018.

Es en este bloque donde los estudiantes encuestados valoran el ítem que hace referencia a la recomendación a otros compañeros. Los alumnos encuestados han valorado este ítem con una media de 4,22, aumentando 0,16 de media con respecto a la alcanzada en el curso 2017-2018 (4,06). Por lo que respecta al ítem sobre la satisfacción con el Centro Universitario EDEM, los alumnos le han otorgado una valoración media de 4,00, mejorando también respecto al curso anterior (3,86). El resultado obtenido en este ítem indica que debemos de seguir manteniendo la satisfacción de los estudiantes y asegurar que cubrimos sus requerimientos.

A nuestro juicio, los dos ítems que forman este bloque son los que proporcionan la información más relevante para el análisis de la titulación, ya que es en este apartado donde los alumnos valoran globalmente la satisfacción con el Grado en Ingeniería y Gestión Empresarial.

• Conclusiones

El resultado global de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación es de un 3,85, lo que supone una mejora respecto a la media del curso 2017-2018 (3,73). Este resultado refleja la satisfacción del alumnado con el Equipo del Centro Universitario y con las Instalaciones.

Los resultados obtenidos nos indican que debemos de velar por el correcto funcionamiento en la Organización y Desarrollo del curso, así como asegurar que las incidencias que aparezcan durante el transcurso del año académico, tengan una resolución satisfactoria para el alumnado. 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.

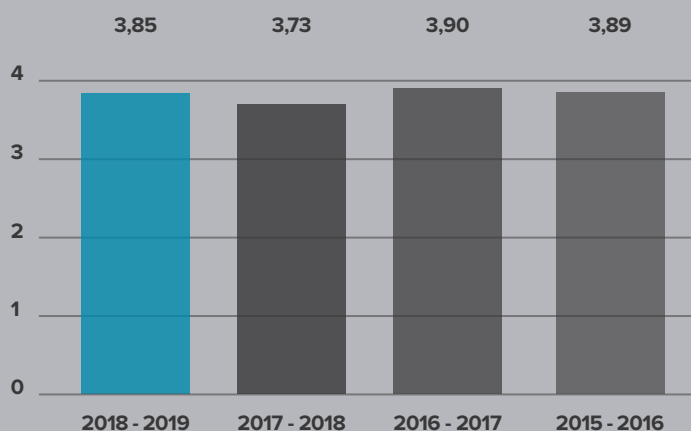
Tras las dos reuniones mantenidas durante el curso 2018-2019, se puede afirmar que ha sido una iniciativa que ha tenido buena acogida y está funcionando adecuadamente, con lo que se va a mantener durante los próximos años.

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.
- El trato y la atención recibida por parte del personal de EDEM.
- Evaluación y seguimiento personalizado.
- Satisfacción con la titulación.

VALORACIÓN MEDIA GLOBAL



ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la planificación de horarios.	Curso académico 2019-2020	Dirección de EDEM
Aumentar los espacios 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 IGE

	2018- 2019	2017- 2018
Encuestas recogidas	87	85
Tasa de respuesta	89%	93%

Organización del curso		3,13	2,90
1	La información recibida por parte del Centro Universitario EDEM (matriculación, prácticas, financiación...) ha sido adecuada	3,91	3,51
2	¿Has encontrado incidencias en la organización del curso?	29,88%	44,71%
3	Estas incidencias se han resuelto satisfactoriamente	2,35	2,29

Desarrollo del curso		3,88	3,66
4	Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las diferentes asignaturas	3,93	3,28
5	Las asignaturas que he cursado y los contenidos se han adecuado a los objetivos de la titulación	4,00	3,83
6	Las actividades de visitas, talleres, ponencias, etc. han contribuido a mi formación	4,28	4,00
7	El claustro de profesores del Centro Universitario EDEM ha cubierto mis expectativas	4,06	3,69
8	El proyecto transversal me ha permitido poner en práctica los conocimientos aprendidos durante el curso	3,13	3,49

Instalaciones y recursos		3,95	3,92
9	Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuadas para el desarrollo de la titulación	4,52	4,37
10	Los espacios destinados al trabajo y estudio en grupo y su equipamiento son adecuados	3,72	4,20
11	La información disponible en la biblioteca se adecua a las necesidades de las asignaturas	3,18	3,10
12	El Campus Virtual es útil y práctico para el desarrollo de las asignaturas	4,39	4,01

Equipo Centro Universitario EDEM		3,98	3,99
13	El trato y la atención recibidos por parte del personal EDEM han sido adecuados	4,04	4,13
14	Cuando he tenido un problema, ha sido resuelto de forma eficiente	3,82	3,78
15	Las tutorías de evaluación y seguimiento personal me han resultado útiles	4,08	4,07

General		4,11	3,96
16	Recomendaría esta titulación a otros compañeros/as	4,22	4,06
17	Estoy satisfecho con el Centro Universitario EDEM	4,00	3,86

TOTAL		3,85	3,73
--------------	--	-------------	-------------