

**Estudio de Evaluación de  
Satisfacción de Estudiantes  
2009-2010**

**Informe global UPM**

Octubre 2010

**Observatorio Académico**

**Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica**

<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finalidad y alcance del estudio <span style="float: right;">3</span></li> <li>▪ Objetivos <span style="float: right;">4</span></li> </ul>
<b>METODOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fases y Calendario <span style="float: right;">6</span></li> <li>▪ Ficha técnica <span style="float: right;">7-16</span></li> </ul>
<b>RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perfil de la muestra <span style="float: right;">17-26</span></li>   <li>▪ Importancia atribuida <span style="float: right;">27-42</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frecuencias de selección de cada ítem</li> <li>Importancia según ámbitos</li> <li>Los 5 aspectos de excelencia</li> <li>Importancia-Satisfacción</li> </ul> </li>   <li>▪ Análisis de la satisfacción <span style="float: right;">43-96</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación adquirida y programas externos <span style="float: right;">44</span></li> <li>Proceso formativo <span style="float: right;">52</span></li> <li>Instalaciones, recursos y servicios informáticos <span style="float: right;">65</span></li> <li>Servicios generales <span style="float: right;">73</span></li> <li>Representación y participación estudiantil <span style="float: right;">81</span></li> <li>Análisis transversal <span style="float: right;">83</span></li> <li>Valoración global de satisfacción <span style="float: right;">87</span></li> <li>Análisis de regresión sobre satisfacción global <span style="float: right;">92</span></li> <li>Medias de dimensiones <span style="float: right;">95</span></li> </ul> </li> </ul>
<b>CONCLUSIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principales conclusiones UPM <span style="float: right;">96-109</span></li> </ul>
<b>Anexos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Tablas de Satisfacción-Importancia UPM <span style="float: right;">110</span></li> <li>II. Cuestionario aplicado <span style="float: right;">115</span></li> </ul>

La Evaluación de la satisfacción de los estudiantes de la UPM se enmarca en el momento que está viviendo la Universidad; momento en el que converge no sólo un **proceso de mejora y calidad** - tal como se manifiesta en el desarrollo de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que ya están en fase de implantación en algunos Centros, sino también un **proceso de cambio e innovación en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)** que afecta a diferentes frentes de la actividad de la UPM (reestructuración de Centros, diseño y aprobación de planes de estudios, formación competencial, sistema de créditos ECTS, renovación de metodología docente, etc.). El estudio, en consecuencia, **incorpora objetivos de trabajo para retroalimentar, desde la perspectiva de la opinión de los estudiantes de la UPM, la demanda de información en este sentido, tanto interna (equipo rectoral y órganos de gobierno de los centros), como externa (VERIFICA, AUDIT, certificación EFQM, acreditación ABET, entre otros.)**

**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.** Existen varias razones por las que se debe considerar la satisfacción como una medida importante:

- La satisfacción es un buen **predictor de la inserción institucional y académica de los estudiantes.**
- En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar la oferta académica y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los estudiantes en la toma de decisiones y en la vida académica y de extensión universitaria de los Centros.
- Y, en tercer lugar, no menos importante, la opinión del alumno o de la alumna puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la calidad de los servicios que le afectan, como así se prevé en los SGIC que el EEES incorpora.

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 que:

- ofrece una **topografía detallada** del grado de cumplimiento de las expectativas de los estudiantes respecto de la oferta de servicios y recursos,
- permita **identificar las fortalezas y debilidades** respecto de esta oferta en la UPM en su conjunto (*Informe Global UPM*),
- **posibilita realizar análisis específicos en cada uno de los Centros de la UPM.**

La medición de los niveles de satisfacción pretende, por tanto, **revelar tendencias y puntos de interés sobre la opinión de los estudiantes acerca de su experiencia en la UPM**, más que realizar diagnósticos precisos, explicativos y/o predictivos acerca de temas como las motivaciones o frenos de uso, el lugar que ocupan en la experiencia y procesos de aprendizaje de los estudiantes, profundizar en los determinantes de opinión en función del perfil del alumnado, etc. Este tipo de evaluación diagnóstica y explicativa requiere de otro tipo de metodología, que incorpore, además, otras de corte cualitativo. En este sentido, si se precisa un mayor detalle o profundización en ciertos ámbitos que emerjan del análisis de resultados de esta encuesta, el Informe Global UPM aporta también sugerencias para futuras líneas de evaluación monográfica.

Este estudio global de 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).

Por último, atendiendo a la experiencia de **dos años consecutivos de desarrollo de este estudio**, se pretende extraer conclusiones para **implementar un procedimiento común de recogida y análisis de datos sobre la satisfacción de los estudiantes**, como un servicio que el Observatorio Académico del VOAPE ofrezca a los centros de la UPM (unidades de calidad, de Ordenación Académica o cualquiera de los órganos con responsabilidad en la gestión de los sistemas de recogida y análisis de información sobre los programas formativos, la orientación de la enseñanza a los estudiantes y/o de la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios de la UPM). En esta línea, para apoyar la toma de decisiones, además, la aplicación **Data WareHouse** aparece como una fuente de datos adicional para **contextualizar, contrastar y/o ampliar** la información obtenida mediante técnicas

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.

Formación adquirida: teórica y práctica específica, propia de las titulaciones, y en competencias transversales.

Programas de movilidad. Programas de prácticas en empresas. Becas de colaboración. Orientación laboral.

## Proceso de aprendizaje-enseñanza.

Plan de estudios y su estructura. Diseño del proceso formativo (Guías de aprendizaje; horarios; coordinación de las asignaturas; número de estudiantes por clase; metodologías con participación activa del estudiante en el aula).

Recursos de aprendizaje (materiales de estudio; recursos en Internet para apoyo del aprendizaje).

Acción tutorial. Sistemas de evaluación del aprendizaje.

Calidad docente del profesorado, en general.

Programas de acogida.

## Instalaciones y servicios para el proceso formativo.

Aulas y laboratorios. Servicios Informáticos. Biblioteca y Servicios de reprografía y de publicaciones.

## Servicios generales, de extensión universitaria, y para la participación del estudiante

Secretaría. Ayudas económicas y becas. Carnet UPM. Servicios de apoyo (atención psicológica; facilidades para alumnos con discapacidad; orientación alumnos no residentes en Madrid). Cafetería. Servicios de Extensión Universitaria (actividades culturales y asociaciones de estudiantes; instalaciones y actividades deportivas).

## Participación y Representación estudiantil

Procedimientos para realizar reclamaciones u opiniones; fuentes y canales de información sobre UPM/Centro.

Servicios que ofrece la Delegación de Alumno; información y formación sobre representación estudiantil.

## *Fases del estudio y calendario*

### **FICHA TÉCNICA:**

- *Datos metodológicos*
- *Descripción de la muestra según:*
  - Tipo de registro: impreso u 'on-line'*
  - Respuesta a pregunta abierta*
  - Centros*
  - Tipo de estudios: ciclo largo o ciclo corto*
  - Áreas de estudio en UPM*

## DISEÑO DE LA ENCUESTA

- Revisión de la encuesta aplicada el curso anterior e incorporación de algunas mejoras.
- Implementación del Cuestionario en formato 'on-line' en coordinación con los Servicios Informáticos del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Servicios en Red la UPM.

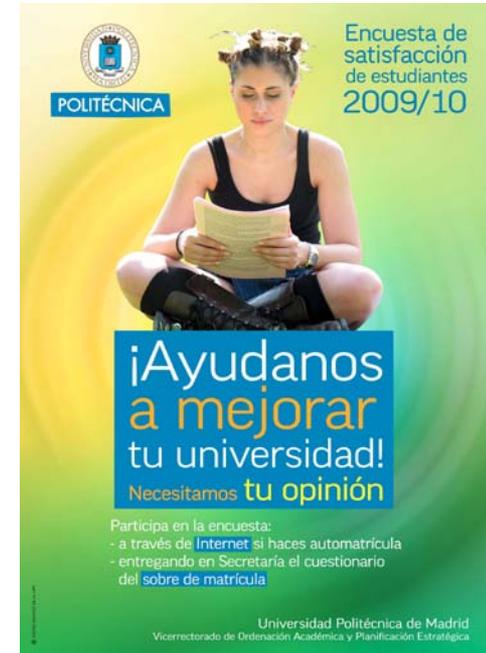
## TRABAJO DE CAMPO

### Difusión del estudio

- Cartas a Centros (junio y septiembre)
- Carteles distribuidos a los Centros
- Rotativo de Noticias en Web UPM
- Rotativos en pantallas digitales de los Centros
- Envío por email de carta a listas de distribución disponibles en la delegación de Alumnos
- Junio-julio: El Vicerrectorado de Alumnos distribuyó 28.500 ejemplares de la encuesta impresa para ser incluidos por los Centros en los sobres de matrícula.

### Trabajo de campo:

- Coincidiendo con el periodo de matrícula de cada uno de los Centros de la UPM (septiembre a noviembre 2009).
- Se recopilaron las encuestas en las Secretarías de cada Centro.
- En paralelo, la Encuesta on-line ha estado disponible en el proceso de automatrícula desde Politécnica Virtual.
- Se aplicó la encuesta impresa presencialmente en cuatro centros para ampliar su tasa de respuesta (diciembre 2009).



1. Actualización e implementación cuestionario	Junio-Agos 09	Sept 09				
Difusión trabajo campo	Julio 09	Sept 09				
<b>2. Trabajo de campo</b>		Sept 09	Dic 09			
3. Grabación de datos encuesta impresa			Dic 09	En2010		
4. Tratamiento ficheros, análisis datos y elaboración Informe global. Tratamiento de datos solicitados por centros					Feb 10	Oct 2010
5. Difusión de resultados. "Informe global UPM" Ficheros datos de cada Centro						Oct 2010

## Recogida de datos

Técnicas de recogida y análisis de información de tipo cuantitativo, mediante aplicación de ENCUESTA: impresa y on-line

## UNIVERSO

29.092 estudiantes de la UPM matriculados en el curso 2009-2010 (alumnado que inicia estudios con anterioridad a dicho curso; sin incluir postgrados).

FUENTE: datos de matriculación AGORA a fecha 13/01/2010, fecha de finalización del trabajo de campo.

## Muestreo

Incidental, para los 20 Centros del UPM

## Tamaño muestral

n = 5.237 cuestionarios válidos

## Error muestral

1,23% 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, y puntuación típica  $Z=1,96$

## Periodo trabajo campo

Septiembre- Diciembre 2009 (periodo matriculación)

## Tratamiento de datos

Análisis estadístico: SPSS, v.17  
Análisis cualitativo de respuesta abierta

## Equipo de trabajo

Observatorio Académico - Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica (VOAPE) - UPM  
Colaboración en la encuesta on-line: Servicios Informáticos de Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y Servicios en Red

## Tipo de encuesta

- **Escala de intensidad, de estimación numeral: 80 preguntas**  
Valores 6-1: (6 *Muy Satisfactorio*-5 *Bastante satisfact.*-4 *Satisfactorio*-3 *Insatisfactorio*-2 *Bastante insatisfactorio*-1 *Muy Insatisfactorio*). En ocasiones la escala se ha tratado de forma dicotómica: Satisfecho (valores 6, 5 y 4) y no satisfecho (valores 3, 2 y 1).  
En 3 ítems (preguntas 24 a 26; sobre programas de acogida) se solicita respuesta de estudiantes que ingresaron en UPM en 2007 ó 2008 (1.886 estudiantes, que suponen el 36% de la muestra total del estudio).  
En 13 ítems (preguntas 43 a 55, sobre prácticas empresariales, 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 3 ó mas años de permanencia en UPM (3.351 estudiantes; lo que equivale al 64% de la muestra total).
- **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”
- **Datos de cabecera:** 7 preguntas con datos generales del estudiante
- **Pregunta final abierta** para “Observaciones y sugerencias”

(Véase Anexo - Cuestionario aplicado)

Cuestionario ‘on-line’: tipo diseño vertical

## Procedimiento aplicación encuesta

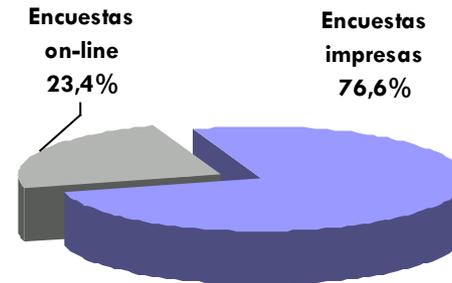
The screenshot shows a web browser window displaying the 'Encuesta de satisfacción de los estudiantes' (Student Satisfaction Survey) for UPM. The page is titled 'Encuesta de satisfacción de los estudiantes 2008-09'. It includes a header with the UPM logo and navigation links. The main content area is titled 'Datos generales del alumno' (General student data) and contains several questions with radio button options. Below the questions, there are instructions for completing the survey, including a note about the survey being anonymous and voluntary. The interface is designed for vertical reading and includes a progress indicator at the bottom.

Complimentación anónima y voluntaria.

- **Cuestionario impreso:** incluido en sobre de matrícula, para ser recogido en las Secretarías de los Centros y posterior envío a VOAPE
- **Cuestionario on-line:** 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...).

Este estudio ha sido realizado siguiendo las recomendaciones del Código Internacional CCI/ESOMAR de Investigación social y de mercados.

## MUESTRA según tipo de registro



- Respecto a la encuesta del curso anterior, desciende la tasa de respuesta en 7 puntos (del 25% al 18% registrado en 2009-10).
- Aumenta en un 4% la modalidad de respuesta 'on-line', aproximándose en 2009-10 a una cuarta parte (23,4%) del alumnado que participa en la encuesta.
- En este estudio cuatro Centros tuvieron una tasa de respuesta muy baja en el periodo de matriculación, por lo que fue necesario reforzar el trabajo de campo mediante la aplicación presencial de la encuesta en las aulas en el primer trimestre 2009-10. Así se logró un 10,5% de incremento de los registros en modalidad de encuesta impresa, es decir, la encuestación presencial en las aulas ha supuesto un aumento del 8% del total de encuestados.



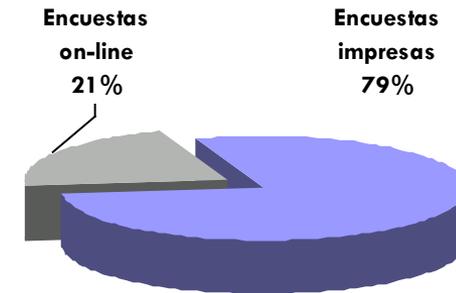
	Cuestionarios impresos	Cuestionarios on-line	n TOTAL
E.T.S. Arquitectura	558	24	582
E.T.S.I. Aeronáuticos	531	7	538
E.T.S.I. Agrónomos	82	68	150
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	337	29	366
E.T.S.I. Industriales	162	119	281
E.T.S.I. Minas	118	12	130
E.T.S.I. Montes	110	1	111
E.T.S.I. Navales	134	5	139
E.T.S.I. Telecomunicación	-	201	201
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía	81	12	93
INEF	137	74	211
Facultad de Informática	78	56	134
E.U. de Arquitectura Técnica	327	192	519
E.U. de Informática	68	58	126
E.U.I.T. Aeronáutica	-	214	214
E.U.I.T. Agrícola	156	4	160
E.U.I.T. Forestal	132	4	136
E.U.I.T. Industrial	18	123	141
E.U.I.T. Obras Públicas	301	17	318
E.U.I.T. Telecomunicación	684	3	687
<b>TOTAL muestra UPM, año 2009-10</b>	<b>4.014 (76,6%)</b>	<b>1.223 (23,4%)</b>	<b>5.237</b>
<i>Encuesta año 2008-09</i>	<i>5.839 (80,5%)</i>	<i>260 (19,5%)</i>	<i>6.253</i>

■ Centros que no realizan matrícula presencial en 2009-10

■ Centros en los que se completó la muestra con aplicación presencial de cuestionarios en el aula (dic. 2009)

## MUESTRA-Responden a Pregunta abierta OBSERVACIONES y SUGERENCIAS

Responden a pregunta abierta	Cuestionarios impresos	Cuestionarios on-line	TOTAL
E.T.S. Arquitectura	94	4	98
E.T.S.I. Aeronáuticos	66	-	66
E.T.S.I. Agrónomos	7	12	19
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	61	2	63
E.T.S.I. Industriales	35	16	51
E.T.S.I. Minas	12	2	14
E.T.S.I. Montes	14	-	14
E.T.S.I. Navales	13	-	13
E.T.S.I. Telecomunicación	-	48	48
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartogr.	17	1	18
INEF	45	8	53
Facultad de Informática	31	7	38
E.U. de Arquitectura Técnica	52	22	74
E.U. de Informática	16	11	27
E.U.I.T. Aeronáutica	-	18	18
E.U.I.T. Agrícola	33	-	33
E.U.I.T. Forestal	29	-	29
E.U.I.T. Industrial	2	19	21
E.U.I.T. Obras Públicas	48	2	50
E.U.I.T. Telecomunicación	78	1	79
<b>OBSERVACIONES. TOTAL UPM</b>	<b>653 (79%)</b>	<b>173 (21%)</b>	<b>826 (100%)</b>
<b>TOTAL muestra UPM, año 2009-10</b>	<b>4.014</b>	<b>1.223</b>	<b>5.237</b>
<i>Encuesta año 2008-09</i>	<i>1007 (79,5%)</i>	<i>260 (20,5%)</i>	<i>1.267 (100%)</i>



**826 estudiantes hacen observaciones  
(15,8% de la muestra)**

### Encuesta año anterior 2008-09:

Se recogieron comentarios de 1.267 encuestados en un porcentaje ligeramente superior (17,4%) al del estudio del curso 2009-10 pero con una distribución prácticamente idéntica según la modalidad de respuesta, 'on-line' (20%) e 'impresa' (80%).

## MUESTRA según Centros

### Muestra real

### Muestra teórica

	UNIVERSO	Muestra (n)	% Error muestral 90%	% Error muestral 95%	Coefficiente de ponderación	Muestra teórica
E.T.S. Arquitectura	3967	582	3,15	3,75	1,227010307	714
E.T.S.I. Aeronáuticos	1739	538	2,95	3,51	0,581870449	313
E.T.S.I. Agrónomos	960	150	6,17	7,35	1,152096796	173
E.T.S.I. Caminos	1641	366	3,79	4,52	0,807116992	295
E.T.S.I. Industriales	2695	281	4,64	5,53	1,726479574	485
E.T.S.I. Minas	947	130	6,70	7,99	1,311340945	170
E.T.S.I. Montes	506	111	6,90	8,23	0,820609486	91
E.T.S.I. Navales	533	139	6,00	7,15	0,690273822	96
E.T.S.I. Telecomunicación	1690	201	5,45	6,49	1,513560001	304
E.T.S.I. Topografía,	489	93	7,68	9,15	0,946531138	88
INEF	1131	211	5,11	6,09	0,964915193	204
Facultad de Informática	1096	134	6,66	7,93	1,472362510	197
E.U. de Arquitectura Técnica	3014	519	3,29	3,91	1,045405752	543
E.U. de Informática	1189	126	6,93	8,26	1,698714150	214
E.U.I.T. Aeronáutica	1699	214	5,26	6,26	1,429185497	306
E.U.I.T. Agrícola	615	160	5,60	6,67	0,691933135	111
E.U.I.T. Forestal	504	136	6,03	7,19	0,667114873	91
E.U.I.T. Industrial	1621	141	6,62	7,89	2,069535579	292
E.U.I.T. Obras Públicas	1791	318	4,18	4,99	1,013858767	322
E.U.I.T. Telecomunicación	1265	687	2,14	2,53	0,331468897	228
<b>TOTAL UPM</b>	<b>29.092 *</b>	<b>5.237</b>	<b>1,03</b>	<b>1,23</b>		<b>5.237</b>

\* Fuente Universo: consulta Agora , 13/1 /10

### OBSERVACIÓN METODOLÓGICA

- Para respetar el peso del Universo de estudiantes matriculados en cada uno de los Centros, se realiza una ponderación de la muestra que participa en la encuesta.
- El Coeficiente de ponderación calculado para cada Centro se aplicará al análisis estadístico de los datos, para este Informe global UPM (muestra teórica).
- En el análisis particular de los datos de cada Centro habrá de tenerse en cuenta la muestra real obtenida y su correspondiente error muestral.

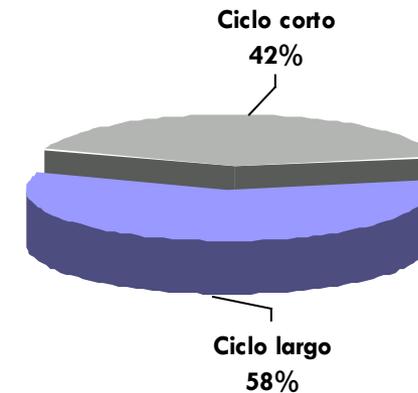
**1,23% de error muestral** para el conjunto de la muestra UPM, para  $p=q=0,5$  (50%), a 2 sigma, y a Nivel de Confianza del 95% de la población

(Estudio 2008-09: error muestral de  $\pm 1\%$ )

**18% de tasa de respuesta** para el universo UPM

## MUESTRA según Tipo de estudios

<i>Bases Ponderadas</i>	Ciclo largo	Ciclo corto
E.T.S. Arquitectura	714	
E.T.S.I. Aeronáuticos	313	
E.T.S.I. Agrónomos	173	
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	295	
E.T.S.I. Industriales	485	
E.T.S.I. Minas*	170	
E.T.S.I. Montes	91	
E.T.S.I. Navales	96	
E.T.S.I. Telecomunicación	304	
INEF	204	
Facultad de Informática	197	
E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía**		88
E.U. de Arquitectura Técnica		543
E.U. de Informática		214
E.U.I.T. Aeronáutica		306
E.U.I.T. Agrícola		111
E.U.I.T. Forestal		91
E.U.I.T. Industrial		292
E.U.I.T. Obras Públicas		322
E.U.I.T. Telecomunicación		228
<b>TOTAL (5.237)</b>	<b>3.042</b>	<b>2.195</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>58,1%</b>	<b>41,9%</b>



En este estudio, el 58% de los encuestados (3.042) son estudiantes de titulaciones de ciclo largo, y el 42% (2.195) son estudiantes de titulaciones de ciclo corto.

\* ETSI Minas se incluye en la clasificación de títulos de ciclo largo, si bien, también desarrolla una titulación de ciclo corto

\*\* ETSI Topografía imparte titulación de ciclo corto pese a su denominación como escuela superior.

## MUESTRA según 5 Áreas de estudio de la UPM 1/3

<i>Bases Ponderadas</i>	A1. Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil	A2. Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales	A3. Tecnologías Industriales	A4. Tecnologías de Información y Comunicaciones	A5. Ciencias de Actividad Física y Deporte
E.T.S. Arquitectura	714				
E.T.S.I. Aeronáuticos			313		
E.T.S.I. Agrónomos		173			
E.T.S.I. Caminos	295				
E.T.S.I. Industriales			485		
E.T.S.I. Minas			170		
E.T.S.I. Montes		91			
E.T.S.I. Navales			96		
E.T.S.I. Telecomunicación				304	
E.T.S.I. Topografía	88				
INEF					204
Facultad de Informática				197	
E.U. de Arquitectura Técnica	543				
E.U. de Informática				214	
E.U.I.T. Aeronáutica			306		
E.U.I.T. Agrícola		111			
E.U.I.T. Forestal		91			
E.U.I.T. Industrial			292		
E.U.I.T. Obras Públicas	322				
E.U.I.T. Telecomunicación				228	
<b>TOTAL (5. 237)</b>	<b>1963</b>	<b>465</b>	<b>1662</b>	<b>943</b>	<b>204</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37,5%</b>	<b>8,9%</b>	<b>31,7%</b>	<b>18%</b>	<b>3,9%</b>

## MUESTRA según 5 Áreas de estudio de la UPM 2/3

ÁREAS	Centros	UNIVERSO	Muestra real (n)	% Error muestral 90%	% Error muestral 95%	Muestra teórica ponderada
A1. Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil	E.T.S. Arquitectura E.T.S.I. Caminos E.T.S.I. Topografía E.U. de Arquitectura Técnica E.U.I.T. Obras Públicas	10.902	1.878	1,73	2,06	1.963
A2. Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales	E.T.S.I. Agrónomos E.T.S.I. Montes E.U.I.T. Agrícola E.U.I.T. Forestal	2.585	557	3,09	3,68	465
A3. Tecnologías Industriales	E.T.S.I. Aeronáuticos E.T.S.I. Industriales E.T.S.I. Minas E.T.S.I. Navales E.U.I.T. Aeronáutica E.U.I.T. Industrial	9.234	1.443	2,28	2,71	1662
A4. Tecnologías de Información y Comunicaciones	E.T.S.I. Telecomunicación Facultad de Informática E.U. de Informática E.U.I.T. Telecomunicación	5.240	1.148	2,15	2,56	943
A5. Ciencias de Actividad Física y Deporte	INEF	1.131	211	5,11	6,09	204
<b>TOTAL UPM</b>		<b>29.092 *</b>	<b>5.237</b>	<b>1,03</b>	<b>1,23</b>	<b>5.237</b>

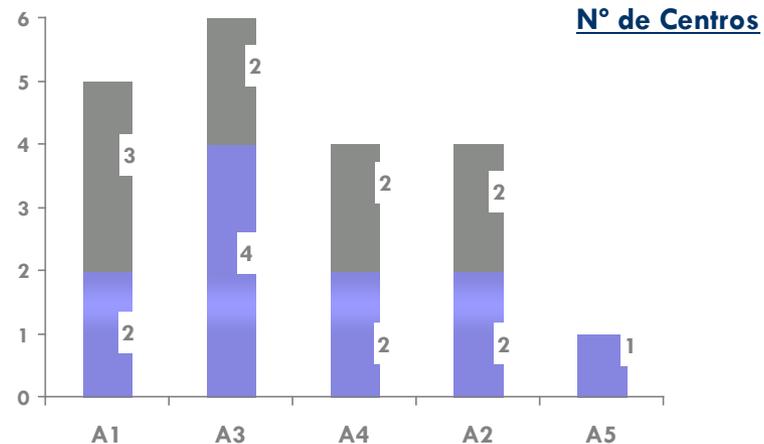
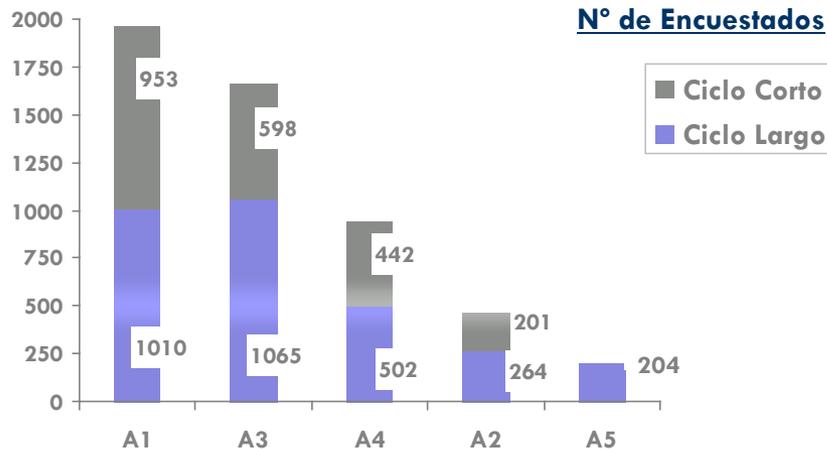
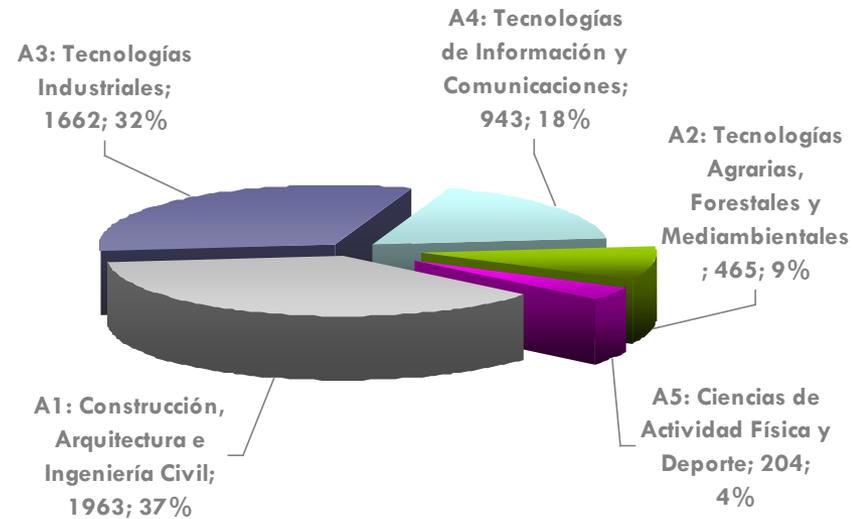
\* Fuente Universo: consulta Agora , 13/01 /10

### OBSERVACIÓN METODOLÓGICA:

- **Cada una de las 5 áreas de conocimiento en las que se agrupan los centros de la UPM obtienen un error muestral razonable** (igual o inferior al 5% admitido, salvo en el caso del área A5).
- Si bien, el análisis por centro ha de contemplar el error muestral propio (*consúltase tabla de la página 11*)
- Para respetar el peso del Universo de estudiantes matriculados en cada uno de los Centros, se realiza una ponderación de la muestra que participa en la encuesta (*consúltense los índices aplicados en página 11*). El Coeficiente de ponderación calculado se aplicará al análisis estadístico de los datos del conjunto de la UPM, es decir, para este [Informe global UPM](#) se tratarán los datos sobre la muestra teórica ponderada.

En línea con la muestra obtenida en el estudio de satisfacción de estudiantes de la UPM realizado en el curso anterior, en este estudio:

- Casi 7 de cada 10 encuestados son estudiantes de titulaciones de las áreas de **Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (A1)**, y de **Tecnologías Industriales (A3)**. Agrupan a un total de 11 centros (6 de ciclo largo y 5 de ciclo corto). Siendo A3 el área con mayor nº de centros y un 32% de alumnado (1663), y A1 el área con la muestra más alta (37,5% del total, 1963 alumnos/as).
- El área de **TICs-Tecnologías de la Información y la Comunicación (A4)** concentra un 18% de la muestra de estudiantes (943), de 4 centros (2 EU y 2 ETS o Facultad).
- El área de **Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2)** también concentra a 4 Centros de la UPM (2 ETS y 2 EU), con un 9% de peso muestral (465 estudiantes).
- Por su parte, la muestra menor y de 1 única Facultad pertenece al área A5 de **CC. de la Actividad Física y el Deporte** (4%, 204 estudiantes).



## **PERFIL de la MUESTRA, según variables:**

- **Género**
- **Edad**
- **Años de permanencia en UPM**
- **Cursos de asignaturas matriculadas**
- **Compatibilización de estudios con trabajo**

### **OBSERVACIÓN METODOLOGICA:**

La muestra (n) total del estudio es 5.237 estudiantes que participan en la encuesta.

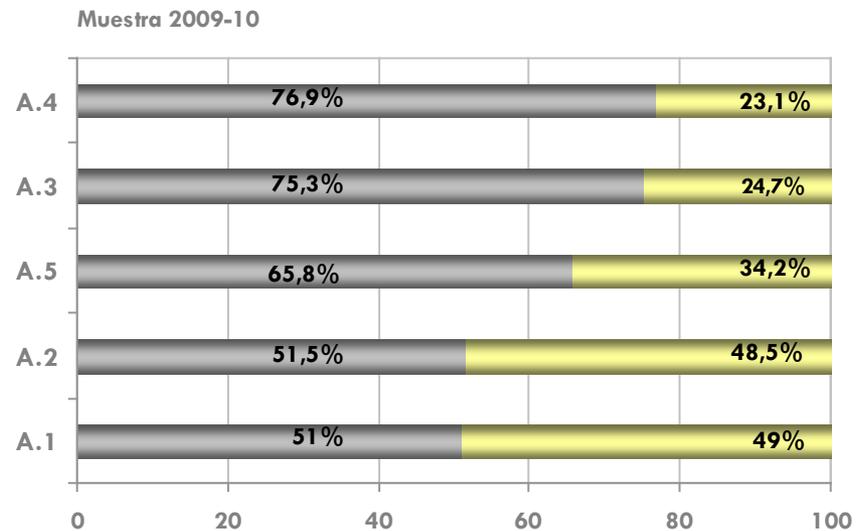
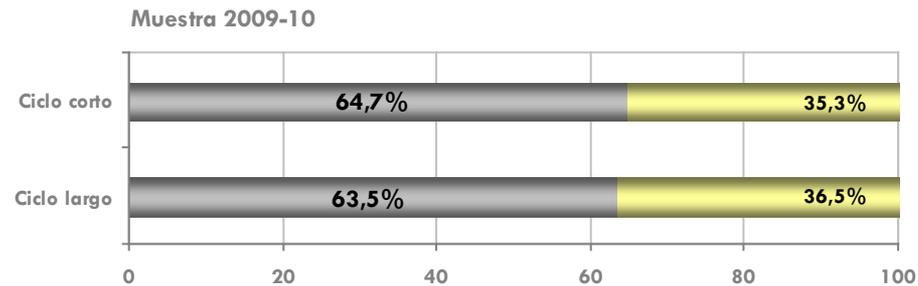
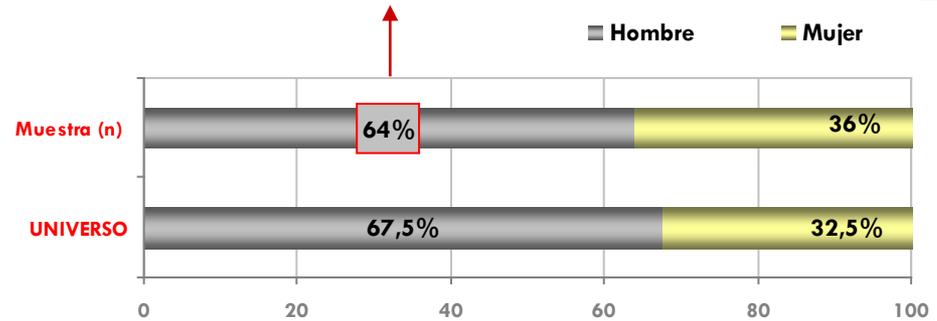
La BASE de las tablas y gráficas que se presentan en este informe para la descripción de la muestra se refieren al recuento de sujetos que responden válidamente a cada una de las variables.

Por tanto, puede existir o no coincidencia con la muestra total (n) en función de si algunos sujetos responden o no a todas o a algunas de las variables del perfil de la muestra.

Base total de 5.237 encuestados/as: **3.344 Hombres** y **1.883 Mujeres**

- **Dos terceras partes** de la muestra analizada se compone por **hombres**, no apreciándose grandes diferencias en esta proporción en relación al Universo de matriculados/as en el curso 2009-10 (la diferencia es de un 3,5% menor en los hombres).
- Atendiendo al **tipo de estudios** que realizan (de ciclo largo o de ciclo corto) la distribución porcentual de la muestra de alumnos y alumnas es muy homogénea, si bien, la población de mujeres en titulaciones de ciclo corto es ligeramente más baja (30,3%) que su representación en la muestra (35,3%).
- En este estudio, la muestra de mujeres de CC. de la Actividad Física y el Deporte (**A5**) es un 10% superior a su población.

En paralelo, Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (**A2**), y Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (**A1**) presentan la mayor presencia de mujeres, aproximándose en ambos casos al 50% de la muestra, lo que supone un incremento en torno al 7% sobre el universo femenino para dichas áreas.



UNIVERSO UPM		Hombre	Mujer
Tipo de estudios	Ciclo corto	69,69%	30,31%
	Ciclo largo	65,90%	34,10%
Áreas	A.4	78,38%	21,62%
	A.3	74,40%	25,6%
	A.5	75,15%	24,85%
	A.2	57,49%	42,51%
	A.1	57,98%	42,02%
TOTAL UPM		<b>67,49%</b>	<b>32,51%</b>

Nota: la muestra se refiere al Universo de estudiantes de la UPM sin incluir al alumnado de nuevo ingreso en primer curso, ni estudiantes de postgrado.

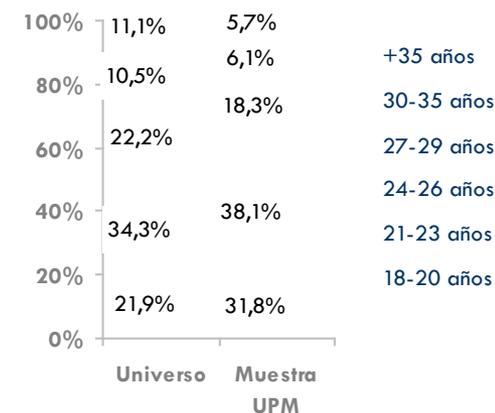
- La edad media de la muestra analizada es de **22,6 años**
- La muestra es ligeramente más joven que la población analizada.

El 70% de los encuestados tienen entre **18 y 23 años**, este porcentaje es casi un 14% mayor al de la población de estudiantes de la UPM objeto de estudio (56,2%).

El Universo UPM de estudiantes **mayores de 26 años** supone el 21,6%, de los cuáles un 11,7% tienen 30 años ó más. El porcentaje de la muestra para éstos tramos de edad se reduce casi a la mitad (6,1% de encuestados que superan los 26 años de edad; 5,7% con más de 30 años; es un 13,7% menor el porcentaje de encuestados mayores de 24 años: universo: 43,8%; muestra: 30,1%).

- En función del sexo se observa una distribución porcentual muy similar en el universo y en la muestra, observándose una ligera tendencia a que disminuya a partir de los 27 años de edad el porcentaje de **mujeres**, frente al de alumnos varones.

## EDAD 1/2



Edad	UNIVERSO					MUESTRA				
	Hombre	Mujer	C. Corto	C. Largo	Total UPM	Hombre	Mujer	C. Corto	C. largo	TOTAL UPM
18 a 20 años	21,6%	22,38%	21,9	23,4 %	21,9%	32%	31,6%	34,1%	28,7%	31,8%
21 a 23 años	33,72%	35,41%	34,2 %	34,6 %	34,3%	37,4%	39,4%	39,3%	36,5%	38,1%
24 a 26 años	21,57%	23,51%	22,2 %	22,5 %	22,2%	17,4%	19,7%	17,5%	19,4%	18,3%
27 a 29 años	10,67%	10,09%	10,4 %	9,9%	10,5%	6,7%	5,3%	5,2%	7,4%	6,1%
30 a 35 años	7,47%	5,73%	6,9 %	5,9 %	7%	4,3%	3,1%	2,9%	5,2%	3,9%
+ de 35 años	4,87%	2,85%	4,2 %	3,6 %	4,1%	2,3%	1%	1%	2,9%	1,8%
Edad MEDIA						22,8 años	22,5 años	22,3 años	23,3 años	22,6 años

- En este estudio, la edad media de los encuestados que **trabajaron 'a tiempo completo'** supera los 29 años, sensiblemente más alta que la edad media de los encuestados que trabajaron 'a tiempo parcial' y la de quienes lo hicieron 'ocasionalmente' (con medias de edad de 23,6 y 22,3 años, respectivamente).

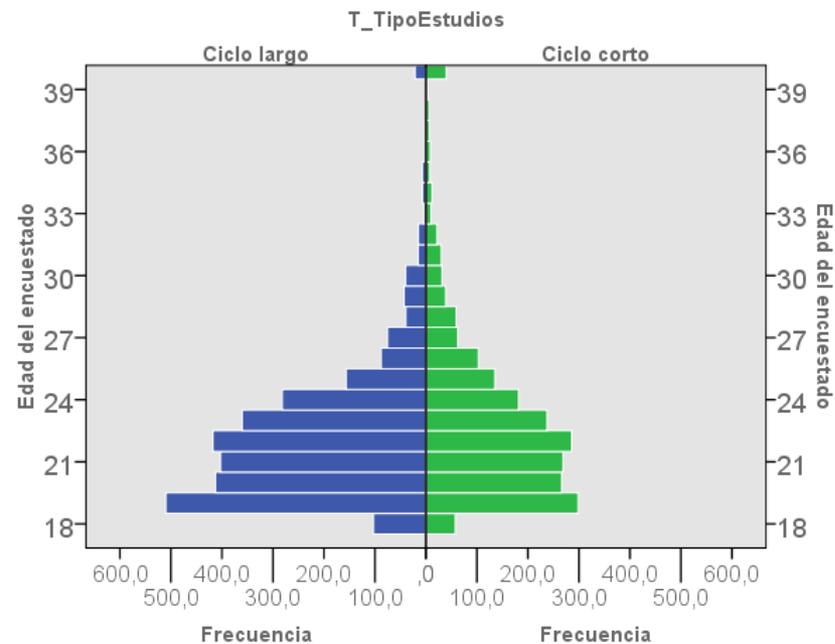
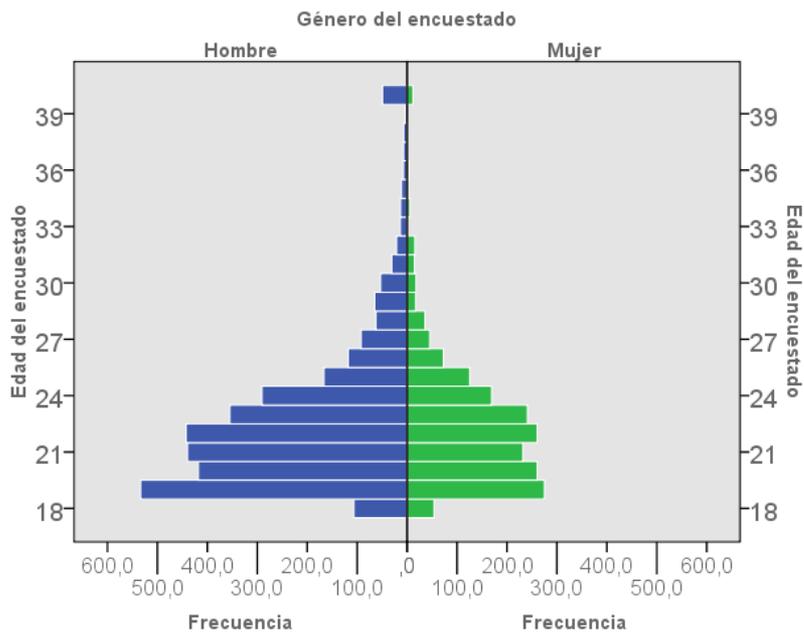
El alumnado que **'nunca trabajó durante el curso 2008-09'** aparece como el segmento más joven de la muestra (media: 21,2 años).

- La población UPM segmentada por edades presenta una distribución porcentual muy homogénea según ciclos. Este paralelismo pudiera explicarse porque la edad de ingreso en ciclo corto sea mayor a la de ciclo largo, así como por las diferencias en las tasas de permanencia que se den entre ciclos.
- Por su parte, en función del **tipo de titulación**, la muestra segmentada por edades refleja ciertos desajustes respecto a la población. En las carreras de **ciclo corto**, el porcentaje de encuestados que superan los 24 años de edad es un 8,3% superior a la población. Además, en Tecnologías Industriales (A3) y CC. de la Actividad Física y el Deporte (A5) –áreas con predominio de alumnado de ciclo largo- presentan un destacado peso muestral de los menores de 24 años.

Ambas pueden apuntarse como las principales razones que están afectando a la diferencia de 1 año que se observa entre la edad media de la muestra en ciclo largo (22,3 años) y la edad media en ciclo corto (23,3 años).

- Las **áreas TICs (A4)** y Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2) concentran el menor porcentaje de encuestados menores de 24 años. La proporción inferior de encuestados mayores de 30 años se refleja en Tecnologías Industriales (A3) y en CC. Activ. Física y el Deporte (A5).



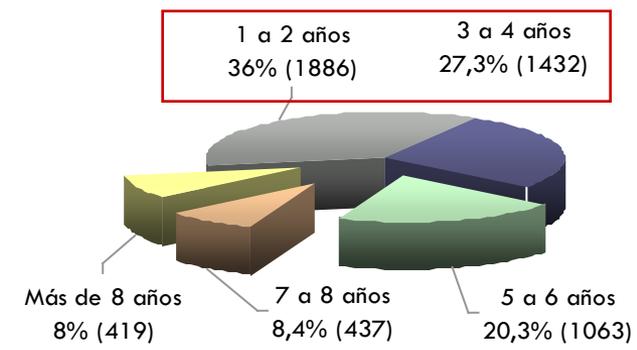


**Nota sobre las pirámides de población de la Muestra:**

Un 1,8% de la muestra total (93) son estudiantes mayores de 35 años, de los cuáles 38 alumnos tienen entre 35 y 40 años; 43 entrevistados tienen de 41 a 50 años; y 12 estudiantes con edad comprendida entre 51 y 59 años.

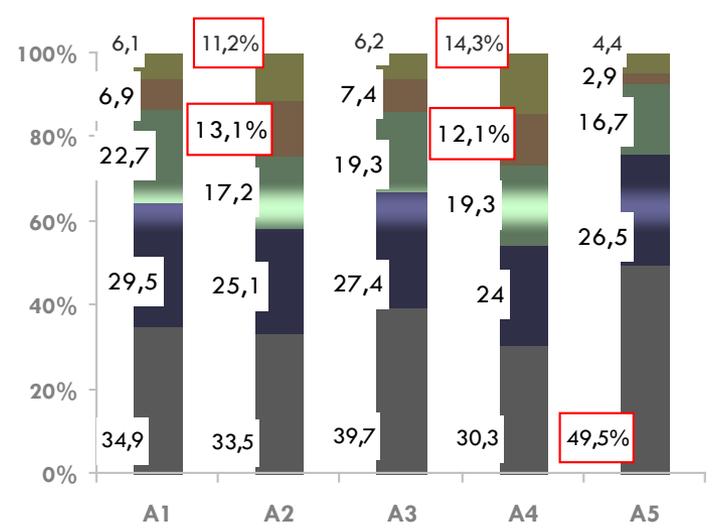
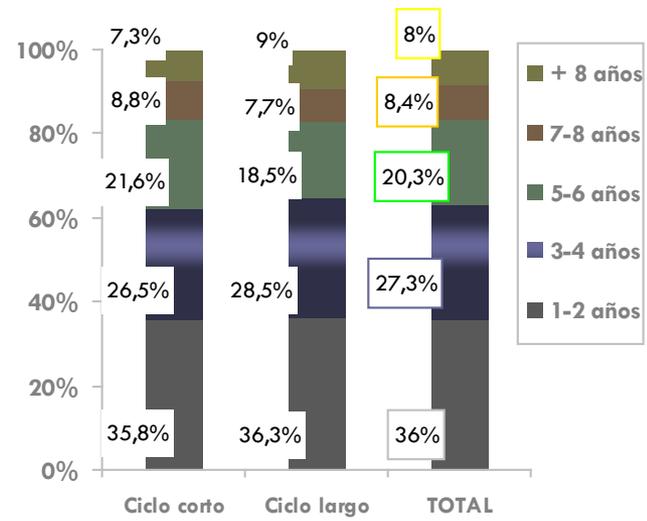
## Años de permanencia en la UPM

- **Dos tercios (63,3%) de la muestra son estudiantes de la UPM desde 1 a 4 años de permanencia**, de los cuales un 36% son los alumnos más noveles con un máximo de 2 años de permanencia (el 21,8% ingresaron en el curso 2008-09 y el 14,5% en 2007-08).
- El **16,4% de los encuestados estudia en la UPM desde hace más de 7 años**.
- La distribución de los encuestados según su antigüedad como estudiantes en la UPM es prácticamente idéntica atendiendo al **tipo de titulación** de ciclo largo y de ciclo corto.
- En la muestra, tampoco existen diferencias notables entre hombres y mujeres en función de su permanencia en la UPM.
- La muestra desagregada según **Áreas** refleja que en Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2) y en Tecnologías de la Información y Comunicación (A4) hay una mayor frecuencia de matriculados con permanencia en la UPM superior a los 7 años (25% de la muestra).  
 Por el contrario, Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (A5) presenta el porcentaje más bajo de estudiantes con permanencia superior a 7 años, pero -en línea con los datos de distribución por edades- tiene un destacado peso porcentual del alumnado más novel con 1 ó 2 años de permanencia (50% frente al 36% de media global de la UPM).



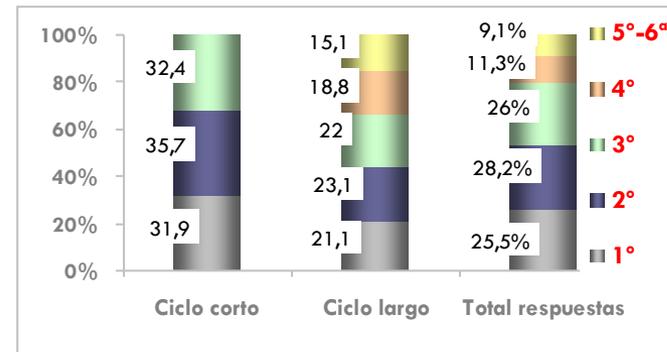
- A1. Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil
- A2. Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales
- A3. Tecnologías Industriales
- A4. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- A5. Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

Años Permanencia	Sexo	
	Hombre	Mujer
+ 8 años	9,3%	5,7%
7 a 8	8,1%	8,8%
5 a 6	18,7%	23,0%
3 a 4	27,8%	26,8%
1 a 2 años	36,2%	35,7%
BASE 100%	3.343 (100%)	1.883 (100%)



Pregunta de opción múltiple:  
Señala la qué curso o cursos pertenecen las asignaturas en las que has estado matriculado en el curso 2008-09

- El **53,7%** de la muestra se matriculó en asignaturas de **1º y/o 2º curso**.
- En las titulaciones de **ciclo corto** es muy equivalente la proporción de matriculados en asignaturas de **1º, 2º y/o 3er curso**.
- Dos terceras partes de encuestados de **ciclo largo** estuvieron matriculados el curso pasado en asignaturas de **1ª, 2ª y/o 3ª** (66%). El resto se distribuye en asignaturas de **4º, 5º y/o 6º curso**.
- En función de la **Áreas**, a partir del **2º curso** la distribución más compensada se observa en CC. de la Actividad Física y el Deporte (A5).

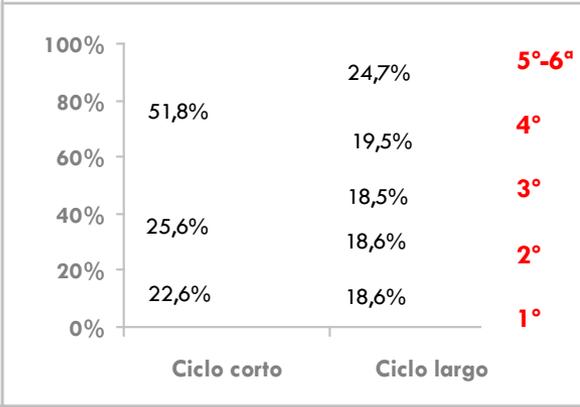


CURSOS	Sexo		Tipo de estudios		Áreas					% RESPUESTAS Total	% CASOS (sobre la Muestra : 5.237 estudiantes)
	Hombre	Mujer	C. largo	Ciclo corto	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5		
1ª	25,9%	24,8%	21,1%	31,9%	24,2%	27,1%	26,8%	24,0%	30,7%	25,5% (2209)	42,7%
2ª	29,0%	26,8%	23,1%	35,7%	24,9%	28,5%	31,7%	29,9%	19,9%	28,2% (2442)	47,2%
3ª	25,9%	26,2%	22%	32,4%	28,3%	23,6%	25,7%	25,6%	12,3%	26% (2248)	43,5%
4ª	11,1%	11,6%	18,8%	-	10,5%	9,6%	11,1%	12,2%	19,9%	11,3% (976)	18,9%
5ª-6ª	8,1%	10,6%	15,1%	-	12%	11,2%	4,7%	8,3%	17,1%	9,1% (783)	15,2%
<b>BASE *</b>	100% 5584	100% 3058	100% 5138	100% 3521	100% 3062	100% 834	100% 2801	100% 1657	100% 305	100% 8.659 respuestas	167,4%

\* Base: Recuento de respuestas clasificadas según diversas variables de segmentación (cursos, sexo, tipo de estudios y áreas); presentan variaciones en función de los valores perdidos de cada variable de clasificación (si los encuestados responden o no) por lo que no existe coincidencias con el nº total de respuestas obtenidas (8.659)

La muestra desagregada en función del **CURSO MÁS ALTO** en que los encuestados estuvieron matriculados en 2008-09, permite destacar:

- En **ciclo corto**: el 51,8% de los encuestados, como curso más alto, realizan asignaturas de tercer curso, distribuyéndose la otra mitad de manera equitativa entre 1° y 2° cursos. La proporción de estudiantes de ciclo corto con una permanencia de 3 ó más años que están matriculados en asignaturas sólo del primer curso es algo mayor que en ciclo largo.
- En **ciclo largo**: el 63,2% está matriculado en asignaturas a partir del 2° curso, como curso más alto. El área TICs (**A4**) presenta una menor proporción de matriculados sólo en asignaturas del primer curso (11,1%) frente a CC. de la Actividad Física y en Deporte (**A5**) y a Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (**A1**) donde es mayor el peso muestral de estudiantes de primero (29,8% y 24,3%, respectivamente).
- Distribución de la muestra considerando ambos ciclos: 20,3% (en 1°); 21,5% (en 2°); 32,4% (en 3°); 25,8% (en 4°, 5° ó 6°).



Curso más alto		Años de permanencia en UPM *					Áreas					TOTAL UPM	
		1-2 años	3-4 años	5-6 años	+7 años	+8años	A1	A2	A3	A4	A5		
Ciclo largo	1°	50,1%	1,5%	,6%	,7%	1%	16,6%	24,3%	20,6%	11,1%	29,8%	18,6% (561)	
	2°	38,6%	14,5%	1,7%	,4%	6,7%	16,2%	18,5%	21,7%	17,5%	17,2%	18,6% (560)	
	3ª	5,4% *	45,2%	12,7%	9%	15,3%	15,4%	13,1%	23,9%	20,6%	7,1%	18,5% (557)	
	4°	3% *	28,7%	33,4%	24%	21,1%	16,6%	14,3%	21,7%	23,6%	19,7%	19,5% (588)	
	5°-6°	2,9% *	10,1% *	51,7%	65,9%	56%	35,2%	29,7%	12,1%	27,2%	26,3%	24,7% (744)	
BASE		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% (3010)	
			1079	799	656	267	209	1000	259	1057	496	198	
Ciclo corto	1°	55,7%	5,6%	,8%	1,2%	4,3%	25,5%	20,1%	22,1%	17,6%		22,6% (484)	
	2°	36,3%	27,6%	9,6%	13%	19%	13,4%	33,7%	35,1%	35,7%		25,6% (551)	
	3ª	8% *	66,8%	89,6%	85,7%	76,6%	61,0%	46,2%	42,7%	46,7%		51,8% (1113)	
	BASE		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% (2148)
			786	624	396	161	184	937	199	592	420		

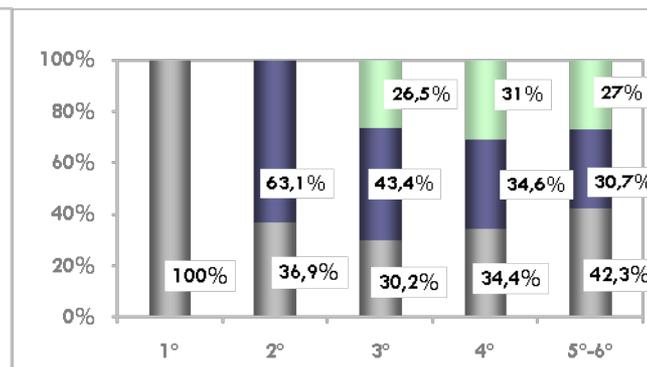
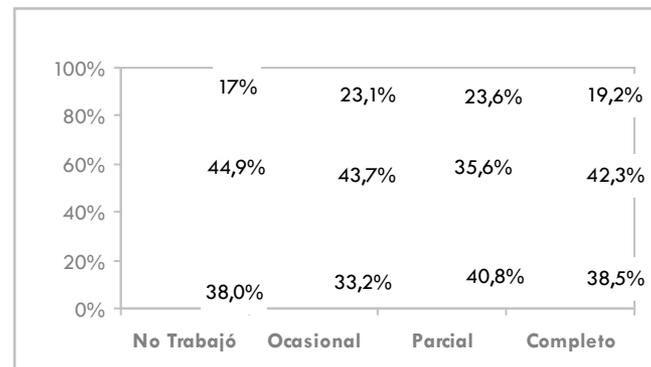
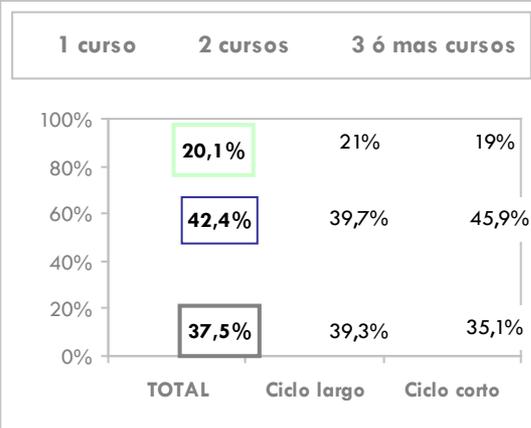
\* La muestra no sólo se refiere a cohortes sino que incluye a estudiantes que acceden a la UPM mediante convalidaciones de otras universidades, accesos a segundo ciclo, cambios de titulaciones en UPM, matriculados en asignaturas de libre elección de cursos superiores, entre otros. Ello podría explicar que la muestra presente segmentos de estudiantes con años de permanencia en la UPM inferiores al curso más alto en que indican estar matriculados en 2008-09.



La descripción de la muestra en relación a la simultaneidad de asignaturas se basa en el segmento de encuestados con 2 ó más años de permanencia en la UPM (4.060 encuestados, 78,2% de la muestra total), excluyendo así a un 21,8% de los encuestados con tan sólo un año de permanencia en la UPM, y quienes por tanto, mayoritariamente cursaron asignaturas sólo de primer curso en 2008-09.

### Respecto a la **SIMULTANEIDAD DE ASIGNATURAS DE VARIOS CURSOS** se observa que en la muestra analizada:

- El 37,5% de encuestados están matriculados en **asignaturas de 1 sólo curso** (1.509), de los cuales el 11,8% (178 estudiantes) estuvieron matriculados en asignaturas sólo de 1º, en el curso 2008-09. En el área de TICs (**A4**) concentra la menor proporción en ambos ciclos, frente a en CC. de la Actividad Física y el Deporte (**A5**) que despunta con el mayor porcentaje de matriculados en un sólo curso (60,3%).
- El 42,4% de la muestra analizada simultanea **asignaturas de 2 cursos**, con una proporción algo superior en las titulaciones de ciclo corto, especialmente de A2 y de A4.



		Áreas					
Cursos		A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL UPM
Ciclo largo	1 curso	49%	32,9%	32,4%	30,2%	60,3%	39,3% (914)
	2 cursos	36,5%	27,5%	46,8%	45,5%	16,4%	39,7% (925)
	3 ó más	14,5%	36,9%	20,8%	24,3%	23,3%	21% (489)
	BASE	814	204	784	407	116	100% (2328)
Ciclo corto	1 curso	34,1%	38,2%	38,2%	32,1%		35,1% (595)
	2 cursos	38,9%	55,2%	46,9%	54,7%		45,9% (564)
	3 cursos	26,9%	6,7%	14,9%	13,2%		19% (321)
	BASE	735	165	429	364		100% (1693)

El análisis del 20% de la muestra analizada que **simultaneó asignaturas de 3 ó más cursos** puede destacarse que:

Es algo menor la proporción entre el alumnado que **no trabajó** (17%), sobre todo en ciclo largo.

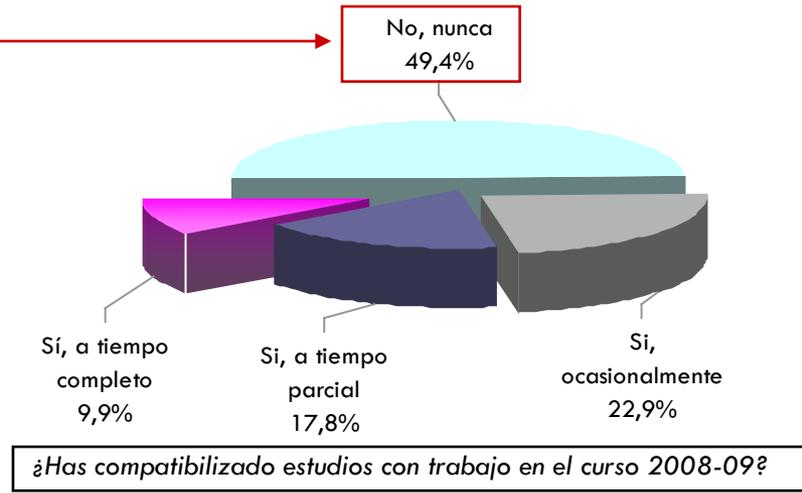
En Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (**A2**) desciende el porcentaje de estudiantes de ciclo corto que simultanearon asignaturas de 3 cursos (6,7%); sin embargo, en ciclo largo es sensiblemente superior (con un 36,9%) respecto al porcentaje global de UPM (21%).

Las titulaciones de ciclo corto del área Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (**A1**) despuntan en la proporción de alumnado que simultaneó asignaturas de 3 cursos (26,9%). Sin embargo, en ciclo largo se observa un porcentaje más bajo (14,5%)

### Compatibiliza estudios con trabajo 1/3

Cerca del 50% de la muestra 'nunca' ha trabajado en el pasado curso 2008-09.  
 El 10% de los estudiantes encuestados trabajó 'a tiempo completo'.  
 El 40% restante trabajó 'ocasionalmente' o 'a tiempo parcial'.

- Los universitarios encuestados de titulaciones de **ciclo largo** tendieron a compaginar sus estudios con trabajo (45,5%) en menor medida que los de ciclo corto ( 57,8%). También fue menor el 'empleo a tiempo completo' en las titulaciones de tipo superior (6,5%) en relación a las técnicas (14,6%).
- La proporción de estudiantes que trabajaron 'ocasionalmente' se sitúa en torno al 23%, tanto en estudios de ciclo largo como de ciclo corto.
- No existen diferencias destacables en la situación laboral en función del sexo de los estudiantes de esta muestra.



La segmentación de la muestra por **Áreas** refleja que:  
 El grupo de estudiantes de CC. de la Actividad Física y del Deporte (A.5) concentra el menor porcentaje de estudiantes que no trabajaron (21,8%), destacando un elevado porcentaje que lo hizo 'a tiempo parcial' (44,6%).  
 El área TICs (A.4), sin embargo, presenta cerca de un 40% de la muestra que trabajó a 'tiempo parcial' o 'a tiempo completo'.  
 Por su parte, 3 de cada 10 estudiantes de Tecnologías de Agrarias, Forestales y Medioambientales (A.2) trabajaron 'ocasionalmente'.  
 Los encuestados de Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (A.1) y, especialmente aquellos del área Tecnologías Industriales (A.3) compaginaron estudios y trabajo en una proporción más débil y con menor tendencia a optar por la modalidad 'a tiempo completo'.

Trabajó el curso pasado...	Sexo		Tipo de estudios		Áreas					TOTAL UPM
	Hombre	Mujer	Ciclo largo	C. corto	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	
No, nunca	48,5%	51%	54,5%	42,2%	52,1%	40,8%	56,8%	40,6%	21,8%	49,4% (2555)
Si ocasionalmente	22,5%	23,6%	22,5%	23,5%	23,2%	29,9%	22,3%	20,8%	18,8%	22,9% (1186)
Si, a tiempo parcial	18%	17,4%	16,5%	19,7%	17,3%	16,8%	14,7%	19,2%	44,6%	17,8% (922)
Si a tiempo completo	11%	8,1%	6,5%	14,6%	7,4%	12,4%	6,2%	19,4%	14,9%	9,9% (514)
BASE	3305	1860	3009	2167	1935	458	1653	927	202	100% (5177)

En este estudio, el tipo de experiencia laboral de los universitarios de la UPM durante el pasado curso 2008-09, tiende a diferenciarse en función de su EDAD.

- El alumnado que **no trabajó** destaca como el segmento más joven de la muestra - con una edad media de 21,2 años- y presenta un alto porcentaje de estudiantes con edades comprendidas **entre 18 y 23 años**. El 85,5% (2116 encuestados) de los que no trabajaron son menores de 24 años.

- En relación al 50% de encuestados que manifiesta haber trabajado el curso pasado se observa que:

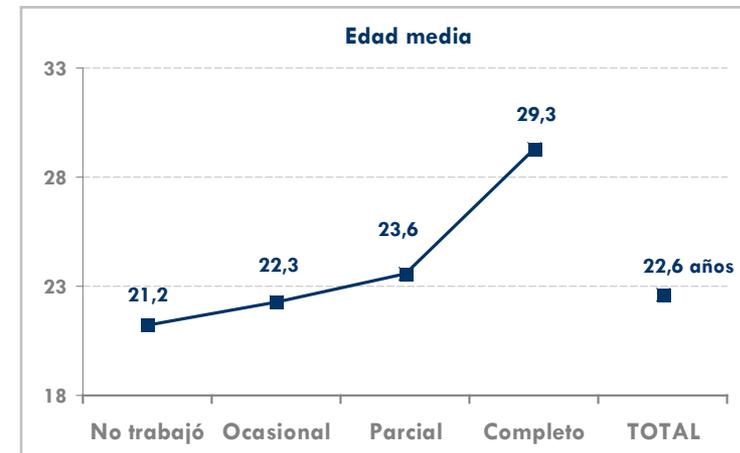
Entre **21 y 23 años** sobresale la opción de **'empleo ocasional'**.

La modalidad de empleo **'a tiempo parcial'** se concentra fundamentalmente entre los estudiantes en edades comprendidas **entre los 24 y 29 años**.

Siete de cada diez estudiantes encuestados **entre 27 y 29 años** trabajó a tiempo parcial o completo.

Con una edad media de 29,3 años, el empleo **'a tiempo completo'** se concentra mayoritariamente **a partir de los 30 años** (63,8% del grupo de 30-35 años, y el 80% del segmento con más de 35 años).

Sin embargo, entre los encuestados que trabajaron 'a tiempo completo' (514) tan sólo el 14,7% (73) son **menores de 24 años**.



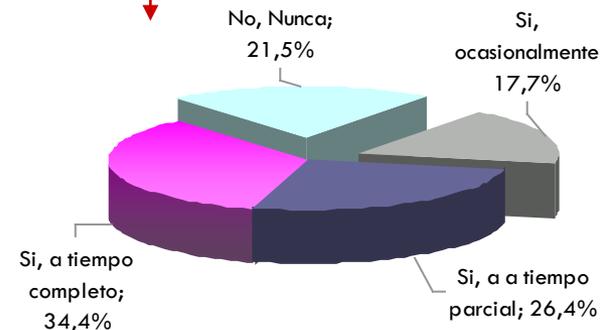
Trabajó el curso pasado...	Edad de los estudiantes encuestados						TOTAL	Edad media
	18-20 años	21-23 años	24-26 años	27-29 años	30-35 años	+35 años		
<b>No, nunca</b>	72,1%	50,5%	32,6%	11,4%	9,5%	11,6%	49,4% (2555)	21,2 años
<b>Si ocasionalmente</b>	18,9%	29,1%	23,8%	15,5%	11,1%	5,8%	22,9% (1186)	22,3 años
<b>Si, a tiempo parcial</b>	7,8%	17,6%	32,4%	34,4%	15,6%	2,3%	17,8% (922)	23,6 años
<b>Si, a tiempo completo</b>	1,2%	2,8%	11,3%	38,8%	63,8%	80,2%	9,9% (514)	29,3 años
<b>BASE</b>	100% 1636	100% 1951	100% 930	100% 317	100% 199	100% 86	100% (5177)	22,6 años

En este estudio, **el tipo de experiencia laboral de los encuestados durante el pasado curso 2008-09 tiende a diferenciarse en función de los años de PERMANENCIA como estudiantes de la UPM**, con una concentración porcentual muy similar a la encontrada en función de su edad.

- El grupo que **'nunca'** ha trabajado agrupa a más de dos terceras partes (65,7%) del **alumnado más novel** (con 1 a 2 años de permanencia).
- La proporción de estudiantes que trabajó **ocasionalmente** se sitúa en torno al 23% del alumnado, con porcentajes algo superiores en el segmento de estudiantes con permanencia **entre 3 y 6 años**.
- El trabajo **'a tiempo parcial'** tiende a aumentar a partir del 5º año de permanencia en la UPM.
- El empleo **'a tiempo completo'** se concentra a partir del 7º año de permanencia en UPM.

Trabajó el curso pasado...	Años de permanencia en UPM					Total (base muestra que responde)
	1-2 años	3-4 años	5-6 años	7-8 años	Más 8 años	
<b>No, nunca</b>	65,7%	50,7%	40,5%	28,3%	14,1%	49,4% (2555)
<b>Si ocasionalmente</b>	19,4%	28,1%	26,3%	23,5%	11,4%	22,9% (1186)
<b>Si, a tiempo parcial</b>	10,5%	16,1%	26,5%	29,0%	23,6%	17,8% (922)
<b>Si, a tiempo completo</b>	4,5%	5,1%	6,7%	19,1%	50,9%	9,9% (514)
<b>BASE</b>	1875	1420	1046	434	403	100% (5177)

- En cuanto al alumnado que **supera los 6 años de permanencia** en la UPM casi dos terceras partes (60,8%) manifiesta haber trabajado 'a tiempo completo' o 'a tiempo parcial'. Por su parte, en este segmento de permanencia, un 21,5% 'nunca trabajó' el curso pasado.



¿Has compatibilizado estudios con trabajo en el curso 2008-09?

- *Tablas de frecuencia de respuesta*
- *Ámbitos de valoración de la importancia atribuida*
- *Importancia-satisfacción*  
*Los elementos de excelencia*

**Pregunta f).** De todas las CUESTIONES PLANTEADAS (80), por favor, selecciona aquellos aspectos que consideres MAS IMPORTANTES, en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente. Señala como máximo 8 aspectos.

**4.131 estudiantes respondieron a esta pregunta (80% de la muestra), con un total de 23.006 items señalados.**

**Items relacionados con Programas de Movilidad, Prácticas externas y Orientación laboral:**

Base de encuestados = 2.620 estudiantes con más de 2 años de permanencia en UPM, que responden a la pregunta f) (79,3% de este segmento en la muestra).

**Items relacionados con los Programas de Acogida:**

Base de encuestados = 1.436 estudiantes con 1 ó 2 años de permanencia en UPM, que responde a la pregunta f) (78,3% de este segmento en la muestra).

Todos los items han sido seleccionados como alguno de los “más importantes”, si bien la frecuencia de selección es muy desigual, lo que permite acotar **3 grupos de preguntas, en función de la importancia atribuida:**

**Grupo A:** Lo constituyen las preguntas más seleccionadas como alguna de las “más importantes”, con porcentajes que oscilan entre el 31,2% y el 10,2% de los estudiantes que respondieron a la pregunta f). Son 19 items, que agrupan a un 47% de los respuestas marcadas.

**Grupo B:** Reúne a los items que han sido seleccionadas por un segmento de estudiantes que oscila entre un 10% y el 5% de la muestra. Son 28 items, que concentran al 34% de las respuestas seleccionadas.

**Grupo C:** Recoge los items con una frecuencia de selección inferior al 5% del alumnado. Son 33 preguntas, que en conjunto suponen el 19% de las respuestas.

En las tablas que siguen:

Se relacionan los 80 items consultados atendiendo al orden de frecuencia de selecciones del alumnado a la pregunta f).

A lo largo de todo el informe, se utilizará un código de colores para identificar a los items en función de 5 ámbitos:

ÁMBITOS	Nº ITEMS
Formación adquirida y Programas externos	16
Proceso formativo	23
Instalaciones, recursos y servicios informáticos	20
Servicios generales	17
Representación y participación estudiantil	4

80 ítems relacionados en orden descendente, según el porcentaje de alumnado que los han seleccionado como alguno de los "MÁS IMPORTANTES, en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente "



IMPORTANCIA			ITEM
Grupo	Orden	%	
Grupo A	1º	31,2%	20. Calidad docente del profesorado
	2º	26,6%	13. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar
	3º	18,5%	2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida
	4º	16,5%	22. Preparación práctica específica propia de la carrera
	5º	14,6%	14. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)
	6º	14,4%	15. Objetividad de las calificaciones obtenidas
	7º	13,9%	50. Orientación sobre salidas profesionales
	8º	13,8%	4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio
	9º	13,7%	1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios
	10º	13,2%	40. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio
	11º	12,9%	45. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas en empresas
	12º	12,7%	5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas
	13º	11,6%	28. Talleres y laboratorios, y su equipamiento
	14º	11,5%	58. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría
	15º	11,5%	18. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")
	16º	11,3%	7. Número de estudiantes por clase
	17º	11,1%	27. Aulas de teoría
	18º	11,1%	11. Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ("B-learning")
	19º	10,2%	21. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera



IMPORTANCIA			ITEM
Grupo	Orden	%	
Grupo B	20°	9,8%	52. Bolsas de empleo
	21°	9,3%	78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor, doble titulación...)
	22°	9,1%	43. Amplitud horaria de la biblioteca
	23°	9,0%	39. Confortabilidad de la biblioteca
	24°	8,9%	16. Revisión de las calificaciones de los exámenes
	25°	8,9%	6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas
	26°	7,7%	48. Calidad de las prácticas en empresas, como experiencia formativa
	27°	7,7%	23. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)
	28°	7,7%	51. Orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo
	29°	7,4%	60. Horario de Secretaría
	30°	7,3%	59. Atención y amabilidad del personal de Secretaría
	31°	7,1%	17. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")
	32°	6,6%	25. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera
	33°	6,5%	56. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa
	34°	6,4%	80. Tramitación de becas y ayudas económicas
	35°	6,4%	61. Relación calidad-precio de la Cafetería
	36°	6,0%	31. Salas polivalentes para trabajo en grupo
	37°	6,0%	29. Aulas de exámenes
	38°	5,9%	34. Recepción de notas mediante SMS
	39°	5,8%	12. Servicio on-line 'Puesta a punto' para la formación de competencias transversales
40°	5,7%	47. Diversidad de la oferta para realizar prácticas en empresas	

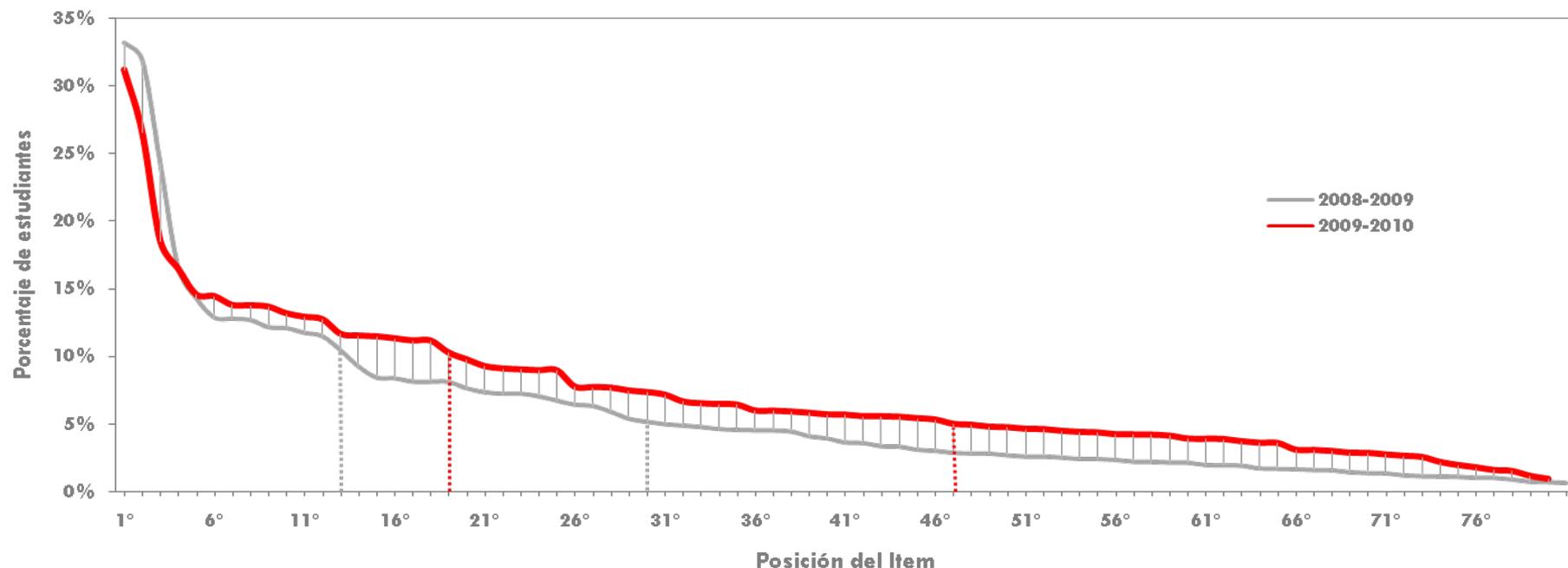


IMPORTANCIA			ITEM
Grupo	Orden	%	
Grupo B	41°	5,7%	9. Materiales de estudio
	42°	5,5%	38. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad
	43°	5,5%	35. Consultas administrativas, matriculación 'on-line'
	44°	5,5%	49. Reconocimiento académico de las prácticas en empresas
	45°	5,4%	33. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI
	46°	5,3%	30. Salas de informática de libre acceso, ciberteca
	47°	5,0%	53. Información sobre programas de movilidad
Grupo C	48°	4,9%	8. Grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)
	49°	4,8%	63. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería
	50°	4,7%	42. Fondos bibliográficos disponibles
	51°	4,6%	46. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas en empresas
	52°	4,6%	26. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)
	53°	4,5%	62. Limpieza e higiene de la cafetería
	54°	4,4%	19. Eficacia de la tutoría 'on-line' (mediante correo electrónico, plataforma virtual)
	55°	4,3%	64. Eficacia del servicio de reprografía
	56°	4,2%	41. Plazos y condiciones de préstamo domiciliario
	57°	4,2%	57. Reconocimiento académico de la movilidad
	58°	4,2%	3. Información recibida sobre objetivos, metodología, medios de evaluación, etc. (" Guías de Aprendizaje")
	59°	4,1%	10. Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje
	60°	3,9%	71. Instalaciones deportivas de la UPM



IMPORTANCIA			ITEM
Grupo	Orden	%	
Grupo C	61°	3,9%	70. Oferta de actividades deportivas
	62°	3,9%	79. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa
	63°	3,7%	54. Diversidad de la oferta para la movilidad
	64°	3,6%	32. Correo electrónico UPM
	65°	3,6%	76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes
	66°	3,1%	37. Servicios Web de la UPM
	67°	3,0%	24. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de Inicio")
	68°	3,0%	75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos
	69°	2,8%	36. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"
	70°	2,8%	55. Tramitación de los programas de movilidad
	71°	2,7%	74. Información y formación sobre representación estudiantil
	72°	2,6%	44. Servicio de préstamo de portátiles
	73°	2,5%	66. Utilidad del carnet de la UPM
	74°	2,2%	65. Eficacia del servicio de publicaciones, librería
	75°	1,9%	77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la Universidad o de tu Escuela o facultad
	76°	1,8%	72. Oferta de actividades culturales
	77°	1,6%	69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid
	78°	1,5%	68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad
	79°	1,1%	73. Asociaciones de estudiantes
	80°	0,9%	67. Servicio de atención psicológica

PERFIL DE FRECUENCIAS de selección de los ítems considerados como “más importantes en los que la UPM debe ofrecer un servicio excelente”



En el perfil de frecuencias del estudio del curso 2009-10 se pueden distinguir tres áreas, con gran similitud al estudio del curso anterior:

- Grupo A. Ítems de ‘elevada importancia’:** Son los 19 primeros. Son seleccionados como algunos de los ‘más importantes’ por un destacado número de estudiantes, entre el 31,2% y el 10% del alumnado de la muestra. Agrupan un 47% de las respuestas señaladas (11.171).
- Grupo B. Ítems con ‘destacada importancia’:** los 28 siguientes, del 20º al 47º. Son seleccionados por un segmento de estudiantes que se sitúa entre el 9,8 % y el 5% de la muestra que responde a la pregunta. Concentran un 34% de las respuestas (7.676).
- Grupo C. Ítems con ‘importancia menor’:** los 33 restantes. Han sido elegidos por un menor número de estudiantes (entre el 4,9% y el 0,9%) y la diferencia secuencial entre ellos no supera el 0,2% por lo que su posición relativa tiene cierta tolerancia. Suponen un 19% de las respuestas señaladas (4.084).

**Estudio 2009-10:** Cada estudiante encuestado podía señalar un máximo de 8 ítems entre los 80 consultados. Respondió a esta pregunta el 80% de la muestra (4.131 estudiantes), con un total de 23.206 ítems señalados.

**Estudio 2008-09:** Cada estudiante encuestado podía señalar un máximo 5 ítems de los 81 del cuestionario. Respondió a esta pregunta el 88% de la muestra (6.371 estudiantes), con un total de 28.615 ítems señalados.

Respuestas	2008-09	2009-10
<b>Grupo A</b>	13.313 (47,2%) (13 ítems)	11.171 (47%) (19 ítems)
<b>Grupo B</b>	7.676 (27,21%) (17 ítems)	7.080 (34%) (28 ítems)
<b>Grupo C</b>	7.217 (25,59%) (51 ítems)	4.084 (19%) (33 ítems)

**Clasificación de los ítems de cada ámbito según la importancia atribuida por los estudiantes:**

ÁMBITO	Nº ítems	Grupo A	Grupo B	Grupo C
Formación adquirida y programas externos	16	4	8	4
Proceso formativo	23	11	6	6
Instalaciones, recursos y SI	20	3	9	8
Servicios generales	17	1	5	11
Representación y participación	4	-	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>33</b>



Los datos de importancia atribuida son muy similares a los obtenidos en el 'Informe Satisfacción de estudiantes 2008-09'. Observatorio Académico; Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica, UPM, Mayo 2009.

En los ítems en los que sea posible la comparación se hará referencia a la importancia atribuida por los profesores según resultados del 'Informe de Satisfacción de Profesores de la UPM 2009'. Observatorio Académico, VOAPE-UPM, Octubre 2009 (Error muestral del estudio +/-2,7% al 95% de la población; muestra= 954 profesores)

## FORMACIÓN ADQUIRIDA y PROGRAMAS EXTERNOS

- Los conocimientos y formación adquirida en la UPM: agrupan tres ítems que obtienen una importancia atribuida bastante alta, en el conjunto de la batería de preguntas del cuestionario.

No obstante, la 'preparación práctica específica de la carrera' (4ª posición, 16,5% de frecuencia selección) destaca frente a los 'conocimientos teóricos específicos' (19ª posición, 10,2%), y muy especialmente en relación a la 'formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)' (27ª posición, 7,7%).

A partir del 4º curso los estudiantes de titulaciones ciclo largo tienden a dar una mayor importancia a la formación en competencias transversales (9,2% frecuencia de selección de estudiantes en 4º curso; 11% en alumnado de 5º-6º curso, como curso más alto)

En este estudio, atendiendo a anteriores estudios de satisfacción, se observa coincidencia con la importancia atribuida por los estudiantes en relación a la 'preparación práctica' (ocupa la 3ª posición en 2009, para profesores y alumnado), si bien existe una diferencia en relación a la 'formación teórica' y, sobre todo, en cuanto a las competencias transversales que obtiene mayor peso en importancia para los docentes que para los alumnos encuestados (5º y 7ª posición, 17,1% y 12,6% de la muestra de profesorado).

- **Orientación laboral:** entre los items del grupo A se encuentra la 'orientación sobre salidas profesionales' (7ª posición); con una importancia también destacable se sitúan las 'bolsas de empleo' (20ª posición) y la 'orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo' (29ª posición). Sin embargo, los docentes expresaron en 2009 una débil atribución en importancia acerca de la 'orientación laboral de los estudiantes de los últimos cursos de la titulaciones' (58ª posición, 1,9%).
- **Programas de movilidad:** salvo la 'calidad de los programas de movilidad como experiencia formativa' (33ª posición; 6,5%), el resto de los items relativos a la 'información' (47ª), 'diversidad de la oferta' (63ª), 'tramitación' (70ª) y 'reconocimiento académico de la movilidad' (57ª posición) tienen una frecuencia de respuesta inferior al 5% de la muestra analizada.
- **Programas de prácticas externas:** en línea con los resultados del curso anterior, un 13% del alumnado de los últimos cursos de las titulaciones considera como uno de los aspectos "más importantes" la 'orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas' (14ª posición, muy por encima de 'orientación y apoyo del COIE' (51ª posición, 4,6%). Dentro del Grupo B se incluye la 'calidad de las prácticas externas como experiencia formativa' (26ª posición, 7,7%) seguida de la 'diversidad de la oferta' y el 'reconocimiento académico' (40ª, 44ª posiciones; con frecuencias en torno al 5,5%).  
La consideración en importancia de los profesores es mayor en relación a las 'prácticas externas' (28ª posición; 6,2%) que en relación a los programas de movilidad de los estudiantes' (56ª posición; 2,2%).

## PROCESO FORMATIVO (1/2)

- **Calidad docente del profesorado:** por segundo año consecutivo la valoración general de la calidad docente del profesorado se sitúa como el aspecto con mayor importancia atribuida por el alumnado de la UPM (33,2% de frecuencia de respuesta en estudio 2008-09 y un 31,2 % en 2009-10).
- **Plan de estudios:** pertenecen al grupo A tanto la 'distribución y secuencia de asignaturas' como la 'coherencia entre número de créditos reconocidos, la extensión del temario y la carga de trabajo de las asignaturas' (posición 9ª y 3ª, frecuencia de selección 13,7% y 18,5% respectivamente), con gran similitud con la importancia atribuida por el alumnado en el estudio del año anterior. Aunque en un nivel también destacable, el profesorado atribuye menor importancia que el alumnado al 'número de créditos reconocidos, la extensión del temario y la carga de trabajo del estudiante de las asignaturas que Ud. imparte' (12ª posición, 10,1%).
- **Diseño del proceso de aprendizaje:** en línea con los resultados del estudio relativo al alumnado del año anterior, los 6 items que integran este ámbito presentan bastante variabilidad en su posicionamiento en tanto que factores de excelencia. Dentro del grupo A figura en primer lugar la 'distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio' (8ª posición, 13,8% de alumnos); la 'coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas' (12ª posición) obtiene mayor peso en importancia que 'Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas' (25ª posición; grupo B). Le sigue el 'número de estudiantes por clase' (16ª posición, 11,3%), que para el profesorado consultado en 2009 presenta una frecuencia de selección inferior (6,9%).  
En los grupos B y C también se posicionan el 'grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)' y la 'información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. (Guías de Aprendizaje)', con las posiciones 48ª y 58ª respectivamente.

## PROCESO FORMATIVO (2/2)

- Evaluación del aprendizaje:** se trata de una dimensión con un gran peso en importancia atribuida por los estudiantes, confirmándose la tendencia que se puso de manifiesto en el estudio del curso 2008-09.

Tres de los ítems pertenecen al Grupo A: ‘coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar’, ‘eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)’ y ‘objetividad de las calificaciones obtenidas’ (posiciones 2ª, 5ª y 6ª; 26,6%, 14,6% y 14,4%).

Dentro del Grupo B, la ‘revisión de las calificaciones de los exámenes’ se encuentra entre los ítems más seleccionados (posición 24ª, 8,9%; año 2008-09 frecuencia 8,1%).

Sin embargo, en relación a otros aspectos vinculados a la actividad docente, para los profesores encuestados en 2009 ‘los sistemas de evaluación que Ud. utiliza’ aparecen con escasa peso de cara a la excelencia (1,5% de frecuencia de selección).
- Recursos para el aprendizaje:** para los alumnos destaca en importancia atribuida la ‘amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet -b-learning’ (posición 18ª, 11,1%), a cierta distancia del ‘servicio on-line Puesta a Punto para la formación en competencias transversales’ (posición 39ª), los ‘materiales de estudio’ (posición 41ª) y la ‘utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje’, (posición 54ª) con puntuaciones que oscilan entre el 5,8% y el 4,1%.

Destaca que la muestra de estudiantes que trabajaron a tiempo completo sube las puntuaciones de importancia, tanto en ‘amplitud de la oferta de asignaturas b-learning’ (5ª posición, 19,3%), el ‘servicio Puesta a punto’ (16ª posición; 9,2%) y a los ‘materiales de estudio’ (19ª; 8,6%).

Así mismo, la ‘utilidad de uso docente de recursos Web (tutorías, material consulta on-line, foros)’ obtiene escasa atribución de importancia por parte personal docente consultado en 2009 (1,7%, posición 60ª para el conjunto de los ítems consultados relativos tanto al ámbito de actividad docente, como de la actividad investigadora y de gestión).
- Tutoría:** agrupa 3 ítems con diferente peso en importancia atribuida: frente a las posiciones moderadas del “apoyo y orientación en tu aprendizaje (“tutoría de asignatura”)’ y de la ‘eficacia de la tutoría on-line’ (posiciones 31ª y 54ª, frecuencias 7,15% y 4,45%), destaca la ‘orientación para planificar tu itinerario académico (“tutoría curricular”)’ que además, sube sensiblemente frente la importancia atribuida el año anterior (15ª posición, 11,5% en 2009-10; 36ª posiciónª, 4,49% en 2008-09).

También para la muestra que compaginó sus estudios con un trabajo a tiempo completo la ‘tutoría de asignaturas’ y la ‘tutoría on-line’ obtienen una mayor importancia (posiciones 12ª y 15ª posiciones; 13,6% y 10,3% respectivamente).

Por su parte, el profesorado expresó una débil importancia al ‘uso que el alumno hace de las tutorías de sus asignaturas’ (frecuencia 3%).
- Programas de acogida:** en este estudio se observa una ligera subida en la atribución de importancia respecto a los resultados del curso anterior, si bien se mantienen en un nivel moderado que oscila entre el 6,6% y el 4% del segmento de estudiantes con 1-2 años de permanencia en la UPM: destacan ‘Cursos 0 para nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera’ (32ª posición) sobre las ‘actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)’ (52ª posición) o los ‘recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar conocimientos-Punto de Inicio’ (67ª posición). El profesorado, por su parte, atribuyó escasa importancia -en el conjunto del estudio- a los ‘programas de acogida del nuevo estudiante en su Centro’ (1,8%; 59ª posición).

INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

- **Instalaciones docentes:** con una distribución paralela a los estudios de satisfacción de estudiantes y de profesores del curso anterior, dentro del grupo A los 'talleres y laboratorios, y su equipamiento' y las 'aulas de teoría' tienen una frecuencia de selección que oscila en torno al 11% de la muestra (posiciones 13ª y 7ª). Hay una tendencia a que a medida que el estudiante avanza por las titulaciones la importancia atribuida a las aulas de teoría decrece. Por otra parte, se observa que la importancia atribuida a las aulas teóricas aumenta en el área de Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (16%; 17ª posición).

En el grupo B, las 'salas polivalentes para trabajo en grupo', las 'aulas de exámenes' y las 'salas de informática de libre acceso, cibertecas' descienden en importancia hasta el 6% de alumnado que las selecciona como "más importantes" (posiciones 36ª, 37ª y 46ª).

- **Servicios informáticos:** dentro del grupo B las 'consultas administrativas, matriculación 'on-line', y la 'recepción de notas mediante SMS' de nuevo este año son valoradas con relativa importancia atribuida, junto a la 'la calidad de la conectividad a la red WIFI' (posiciones 38ª, 45ª y 43ª) a cierta distancia del 'correo electrónico UPM' y la 'calidad de la conectividad a Politécnica Virtual' (posiciones 64ª y 69ª).

Destaca el área de CC. de la actividad Física y Deporte en la mayor importancia atribuida a 'consultas administrativas, matriculación on-line', la 'calidad de la conectividad a la red WIFI', ambas en el grupo A para ese segmento de la muestra (posiciones 4ª y 13ª).

Los 'servicios Web de la UPM' (69ª posición) obtienen una menor importancia que los 'servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad' (42ª posición). Esa tendencia también se dio entre el profesorado encuestado en 2009 el cual valoró con mayor importancia 'los servicios informáticos del Centro' que los ofrecidos por la UPM (39ª y 47ª posición, respectivamente).

- **Biblioteca:** la 'disponibilidad de puestos de lectura y estudio' se sitúa en el grupo A de items con alta importancia atribuida (posición 10ª; 11,1%), seguido de dos items incluidos en los primeros puestos del grupo B, la 'amplitud horaria' y la 'confortabilidad de la biblioteca' (22 y 23ª posiciones; 9% frecuencia). El alumnado de los primeros cursos de las titulaciones y aquellos que nunca trabajaron o lo hicieron a tiempo parcial tienden a conceder una mayor importancia al horario y a la confortabilidad de la biblioteca.

Los 'plazos y condiciones de préstamo domiciliario' y los 'fondos bibliográficos disponibles' se ubican en una importancia más débil (posiciones 56ª y 50ª). Al igual que en el curso anterior, el 'servicio de préstamo de portátiles', aún siendo la variable con la mayor satisfacción de todo el estudio, obtiene una de las últimas puntuaciones en importancia (72ª posición).

El profesorado, por su parte, posicionó a la 'biblioteca de su Centro' -considerada globalmente sin entrar en detalles del servicio- en el puesto 30º en importancia atribuida (6,1% de la muestra del estudio 2009).

- **Servicios de reprografía y de librería:** la atribución en importancia atribuida por el alumnado es mayor en el caso del 'eficacia del servicio de reprografía' (55ª posición) que en relación a la 'eficacia del servicio de publicaciones, librería' (74ª posición). Se observa que la muestra de CC. de la Actividad Física y Deporte sitúa en la 2ª posición en importancia atribuida al servicio de reprografía (23% de frecuencia de elección).

**REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACION ESTUDIANTIL**

En línea con los resultados del estudio realizado el curso anterior, los cuatro aspectos consultados en el ámbito de la representación y participación estudiantil obtienen una débil atribución en importancia, que oscila entre el 3,9% y el 1,6% de frecuencia de selección: los 'procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes' (65ª posición), los 'servicios que ofrece la Delegación de Alumnos' (68ª posición), la 'información y formación sobre representación estudiantil' (71ª posición), y las 'fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de tu Escuela o Facultad' (75ª posición).

**SERVICIOS GENERALES**

Excepto la importancia atribuida a la 'eficacia del servicio de secretaría' incluida en el grupo A y otros cuatro aspectos más del Grupo B, todos los servicios generales obtienen una importancia atribuida muy débil, tanto en éste como en el estudio de satisfacción de estudiantes precedente:

- **Secretaría:** se trata del servicio general con el mayor peso en importancia de los incluidos en la encuesta, destacando la 'eficacia de funcionamiento de la Secretaría' (14ª posición, 11,5%), seguidos del 'horario de Secretaría' y la 'atención y amabilidad del personal' (posiciones 29ª y 30ª; 7,4% de estudiantes).
- **Becas y ayudas económicas:** la 'información' (21ª posición, 9,3%) y la 'tramitación de becas y ayudas económicas' (34ª posición; 6,4%) dentro del grupo B, destacan por encima de la 'calidad de las becas de colaboración como experiencia formativa' (62ª posición, 3,9%). La 'tramitación de becas y ayudas económicas' obtienen el 21ª puesto en importancia en el caso de la muestra de alumnos de primer curso (8,8% de frecuencia de selección en este segmento).
- **Servicios de apoyo:** se trata de la dimensión cuyos items obtiene la menor importancia atribuida, la 'orientación para alumnos no residentes en Madrid', las 'facilidades para estudiantes con alguna discapacidad' y el 'servicio de atención psicológica' (77ª, 78ª y 80ª posiciones). La 'accesibilidad para trabajadores con alguna discapacidad' también obtuvo una débil atribución en importancia según el profesorado consultado en 2009 (posición 66ª).
- **Extensión universitaria:** las 'instalaciones' y la 'oferta de actividades deportivas de la UPM' (60ª y 61ª posiciones; 3,9%) obtiene un ligero aumento en la atribución en importancia en relación a 'la oferta de actividades culturales y las 'asociaciones de estudiantes' (76ª y 79ª posic., 1,8% y 1,1%).
- **Carnet UPM:** también aparece con escasa puntuación la 'utilidad del carnet de la UPM' (73ª posición, 2,5%).
- **Cafetería:** en este servicio, el aspecto con mayor importancia para el alumnado es la 'relación calidad-precio' (35ª posición); ya en el grupo C aparece la 'confortabilidad de las instalaciones' y la 'limpieza e higiene de la cafetería' (49ª y 53ª posiciones).

Los 5 aspectos en los que se espera -en un porcentaje mayor- que la UPM sea un modelo de excelencia coinciden con los expresados en la encuesta de satisfacción de estudiantes realizada el año anterior.

Los 5 aspectos de excelencia

Estudio 2008-09	% selección	Estudio 2009-10	% selección
Calidad docente del profesorado, en general	33,2%	Calidad docente del profesorado, en general	31,2%
Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	31,93%	Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	26,6%
Preparación práctica específica propia de la carrera	24,27%	Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	18,5%
Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	16,52%	Preparación práctica específica propia de la carrera	16,5%
Objetividad de las calificaciones obtenidas	14,27%	Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	14,6%

- Se trata de las **dimensiones clave en torno a las cuales el estudiante articula su percepción del proceso de aprendizaje-enseñanza: ¿quién y cómo me enseñan?, ¿qué aprendo?, ¿cuánto me exigen y cómo se reconoce lo que estudio? y ¿qué y cómo evalúan mi aprendizaje?**.

Constituyen **elementos vinculados al diseño curricular y a la actividad docente que apuntan hacia las principales expectativas de mejora que tienen los estudiantes de la UPM:** atender a la importancia de la calidad docente de profesorado en tanto que elemento esencial para dirigir el aprendizaje; enfatizar el componente aplicado y la formación práctica; ajustar los sistemas de evaluación del aprendizaje; así como, equilibrar en los planes de estudio la asignación de créditos, con el programa y los objetivos formativos, con el nivel de exigencia, y con la carga de trabajo de las materias y asignaturas.

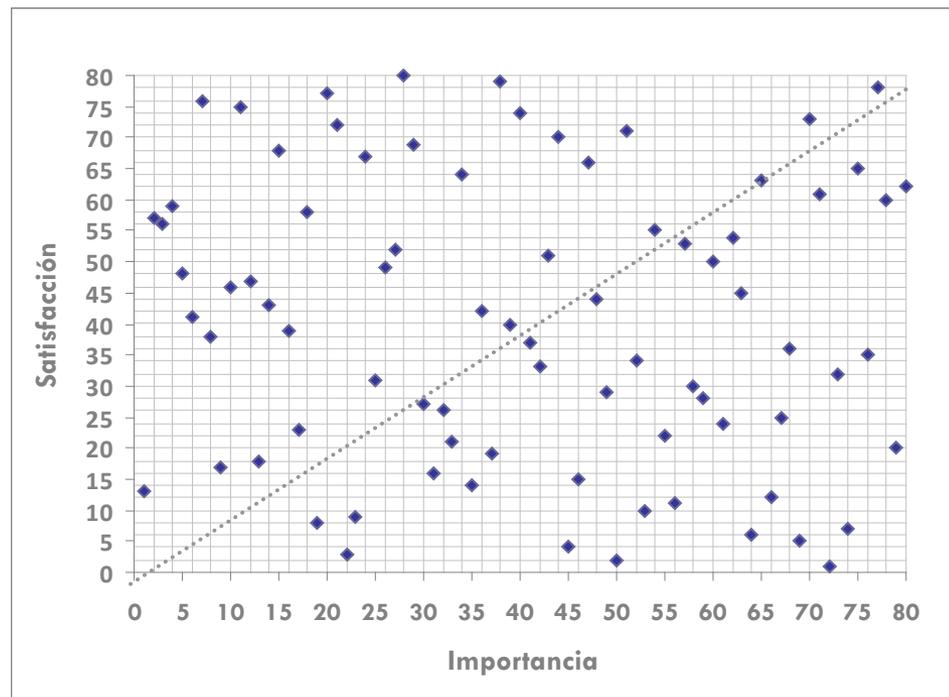
- Esta percepción también es coincidente con resultados de las diversas encuestas realizadas a egresados de la UPM hasta la fecha.
- En este estudio, el análisis de regresión realizado revela que la calidad docente y la evaluación del aprendizaje son los factores que más impactan en la satisfacción global de los encuestados.
- Además, de todos los ítems consultados relativos al proceso formativo, se trata de los aspectos que -en línea con el estudio de satisfacción de estudiantes realizado el año anterior- concentran el mayor número de comentarios de los encuestados en la pregunta abierta "Observaciones y sugerencias", siendo éstos muy numerosos. El análisis cualitativo revela que -desde la perspectiva del alumnado de la UPM- constituyen **elementos críticos** que aconsejan una reflexión en profundidad, tanto globalmente, como atendiendo a las particularidades que emergen en cada una de las Escuelas y Facultades de la UPM.

En este estudio, al igual que en el realizado el curso precedente, no se observa una relación estrecha entre la importancia atribuida y la percepción de satisfacción de los estudiantes.

En gran parte de los ítems existe un marcado distanciamiento entre las puntuaciones de la importancia atribuida y la satisfacción percibida.

### Diagrama de Dispersión

Posiciona cada ítem en función del orden de Importancia atribuida (frecuencia de respuesta) y el orden de satisfacción (puntuación media)



- La valoración de importancia oscila entre el 0,9% y 31,2% de estudiantes que seleccionan los 80 ítems como alguno de los "más importantes en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente".
- Para el conjunto de la UPM, la satisfacción del alumnado tiene un intervalo es de 2,01 y 4,16 (medias) (escala de valoración: 6. Muy Satisfactorio - 1. Muy Insatisfactorio).

A continuación se relacionan los ítems que se sitúan en los extremos de satisfacción y de importancia, y se analiza la variabilidad de sus puntuaciones.

## Los 8 ítems “más importantes”

- En el conjunto de la encuesta 2009-10, **los 8 ítems que han sido seleccionados en un porcentaje mayor** como aquellos en los que la UPM debe ofrecer un servicio excelente, no son los ítems mejor valorados, ni tampoco son percibidos con un elevado nivel de satisfacción por el alumnado de la UPM. Este resultado ya fue subrayado en los resultados del estudio del curso anterior.

Teniendo en cuenta que la escala de valoración numeral es 6-1, únicamente la ‘calidad docente del profesorado’ (media 3,65, 13ª posición) se sitúa entre los veintiséis aspectos mejor evaluados y que superan la puntuación media ‘3,5’. Los demás aspectos obtienen una evaluación más débil que oscila entre las medias de satisfacción 2,35 y 3,17, para el conjunto de la UPM. Presentan, pues, un **desfase entre las posiciones que ocupan en cuanto a la importancia atribuida y en cuanto a la satisfacción percibida**, desajuste que es especialmente acusado en el caso de la ‘orientación sobre salidas profesionales’, ítem que arroja una de las medias de satisfacción más deficientes de todo el estudio (2,01, posición 76ª).

- Pero además, la satisfacción disminuye si se analiza la valoración del conjunto de estudiantes que han seleccionado estos ítems como “*alguno de los más importantes en los que la UPM debería ofrecer un servicio excelente*”. Esta tendencia puede interpretarse en dos sentidos, o bien **los encuestados expresan una mayor exigencia en el cumplimiento de sus expectativas con aquello que consideran más importante, o bien pudiera ser que los estudiantes priorizan la importancia en aquellos aspectos en los cuáles perciben más deficiencias**.
- Se trata de aspectos con una satisfacción bastante homogénea en función de la procedencia del estudiante (centro, área, tipo de estudios), de su sexo, y de su condición laboral, lo que refuerza el carácter global que tienen en el proceso de aprendizaje y enseñanza. No obstante, sí se aprecia variabilidad atendiendo a los años de **permanencia del estudiante en la UPM** o al **número de cursos que simultánea**, en ambos casos la satisfacción disminuye según éstos aumentan.

### Los 8 ítems MÁS seleccionados como elementos de excelencia

	POSICIÓN		IMPORTANCIA	Medias de SATISFACCIÓN		
	Importancia	Satisfacción		% selección	TOTAL UPM	NO seleccionan importante
Calidad docente del profesorado, en general	1°	13°	31,2%	3,65	3,72	3,51
Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	2°	57°	26,6%	3,04	3,12	2,48
Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	3°	56°	18,5%	3,05	3,18	2,45
Preparación práctica específica propia de la carrera	4°	59°	16,5%	3,02	3,07	2,62
Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	5°	48°	14,6%	3,17	3,27	2,67
Objetividad de las calificaciones obtenidas	6°	41°	14,4%	3,24	3,34	2,59
Orientación sobre salidas profesionales	7°	76°	13,9%	2,35	2,43	2,01
Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	8°	38°	13,8%	3,34	3,42	2,78

Agrupar a segmentos de estudiantes que concentran entre el 31,2% y el 13,8% de los encuestados que respondieron a la pregunta f). En conjunto suponen 5.959 respuestas marcadas (26,7% del total).

En este estudio 2009-10, el análisis de la importancia versus satisfacción revela paralelismos con los resultados del *Estudio de Satisfacción de Estudiantes 2008-09*:

### Los 5 ítems MENOS seleccionados como elementos de excelencia

	Posición Importancia	Posición Satisfacción	IMPORTANCIA	SATISFACCIÓN	
				Media	%
Oferta de actividades culturales	76°	35°	Tipo B	3,39	49,9
Orientación para alumnos no residentes en Madrid	77°	78°	Tipo C	2,33	23,9
Facilidades para alumnos con alguna discapacidad	78°	60°	Tipo C	2,98	39,5
Asociaciones de estudiantes	79°	20°	Tipo B	3,57	55,5
Servicio de orientación psicológica	80°	62°	Tipo C	2,93	38,3

### Los 5 ítems con MÁS SATISFACCIÓN

	Posición Importancia	Posición Satisfacción	IMPORTANCIA	SATISFACCIÓN	
				Media	%
Servicio de préstamo de portátiles	72°	1°	Tipo C	4,16	71,6
Fondos bibliográficos disponibles	50°	2°	Tipo C	4,12	71,7
Amplitud horaria de la biblioteca	22°	3°	Tipo B	3,96	65,3
Calidad conectividad a red inalámbrica WIFI	45°	4°	Tipo B	3,89	63,7
Calidad conectividad a Politécnica virtual	69°	5°	Tipo C	3,88	64,5

### Los 5 ítems con MENOS SATISFACCIÓN

	Posición Importancia	Posición Satisfacción	IMPORTANCIA	SATISFACCIÓN	
				Media	%
Orientación sobre salidas profesionales	7°	76°	Tipo A	2,35	21,2
Bolsas de empleo	20°	77°	Tipo B	2,34	19,8
Orientación para alumnos no residentes en Madrid	77°	78°	Tipo C	2,33	23,9
Recepción de notas mediante SMS	38°	79°	Tipo B	2,24	24,0
Orientación sobre técnicas búsqueda empleo	28°	80°	Tipo B	2,01	12,2

• Tres de los 5 ítems con **menor importancia atribuida** tienen que ver con los **servicios de apoyo**, servicios que cuentan con un menor número de usuarios (estudiantes con discapacidad, no residentes en Madrid, y servicio de atención psicológica), todos ellos con un posicionamiento muy bajo tanto en importancia como en satisfacción; sobre todo en el caso del **'orientación para alumnos no residentes en Madrid'** (77ª posición en importancia; satisfacción media 2,3, posición 78ª, con menos de una cuarta parte de usuarios satisfechos). Por su parte, aspectos relacionados con la **extensión universitaria** ('asociaciones de estudiantes' y 'oferta de actividades deportivas') presentan un nivel de satisfacción algo más óptimo (medias 3,57 y 3,39, posic. 20ª y 35ª; con una proporción de usuarios satisfechos en torno al 50%).

• Entre los 5 ítems con **satisfacción más positiva** destacan los relativos al servicio de **biblioteca**, que agrupan en torno a dos tercios de alumnos satisfechos. Por un lado, el 'servicio de préstamo de portátiles' obtiene -al igual que en el estudio del curso anterior- la mayor satisfacción (media 4,16) pero una de las últimas puntuaciones en importancia (72ª posición); el 'horario' y los 'fondos bibliográficos' suben en importancia (posiciones 22ª y 50ª).

También figuran entre los aspectos mejor valorados la **conectividad técnica** a la Red WIFI y a Politécnica Virtual, pero no destacan en la consideración de cara a la excelencia (posiciones 45ª y 69ª).

• De los 5 ítems con **satisfacción más baja** tres se refieren a los servicios de **orientación laboral** (medias entre 2,01 y 2,35), muy lejos de la importancia atribuida por los estudiantes (posic. 7ª, 20ª y 28ª). En paralelo, la **'recepción de notas por sms'** expresa una importancia destacable (38ª posición) pero muy deficiente satisfacción (media 2,2; pos 79ª).

Para el conjunto de la UPM, de los 80 ítems consultados con una escala de estimación numeral 6-1, los porcentajes de alumnos que puntúan con valores de satisfacción positiva (valores 6-5-4) oscilan entre el 71,7% y el 12,2%. Las medias de satisfacción varían entre las puntuaciones 4,16 y 2,01, de los cuales tan sólo 26 ítems se sitúan por encima del valor medio de satisfacción '3,5'.

No obstante, los estudiantes expresan una satisfacción global positiva ya sea con la 'elección del título' como con la 'elección de la universidad' (medias 4,53 y 4,43; alumnos satisfechos: 81,6% y 77,9%)

## Ámbitos analizados:

- *Formación adquirida y programas externos*
- *Proceso formativo*
- *Instalaciones, recursos y servicios informáticos*
- *Servicios generales*
- *Representación y participación estudiantil*
- *Satisfacción global*

### OBSERVACIÓN METODOLÓGICA:

Todas las diferencias en las puntuaciones de satisfacción señaladas entre segmentos de la muestra se basan en análisis de significatividad estadística mediante ANOVA o T Student.

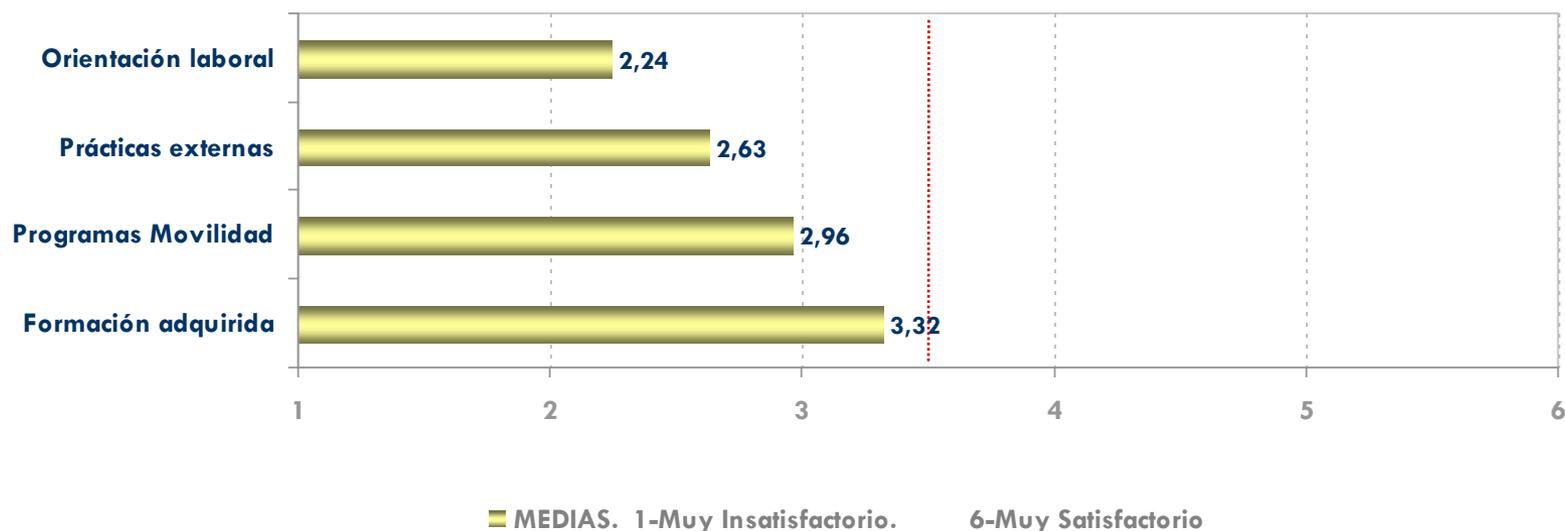
## FORMACIÓN ADQUIRIDA y PROGRAMAS EXTERNOS

El ámbito relativo a la satisfacción de los estudiantes con los conocimientos y la formación adquirida en la UPM y con los programas externos lo integran 16 preguntas.

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja que estos items se agrupen en 4 dimensiones.

En el histograma se presentan la media de satisfacción de dichos factores.

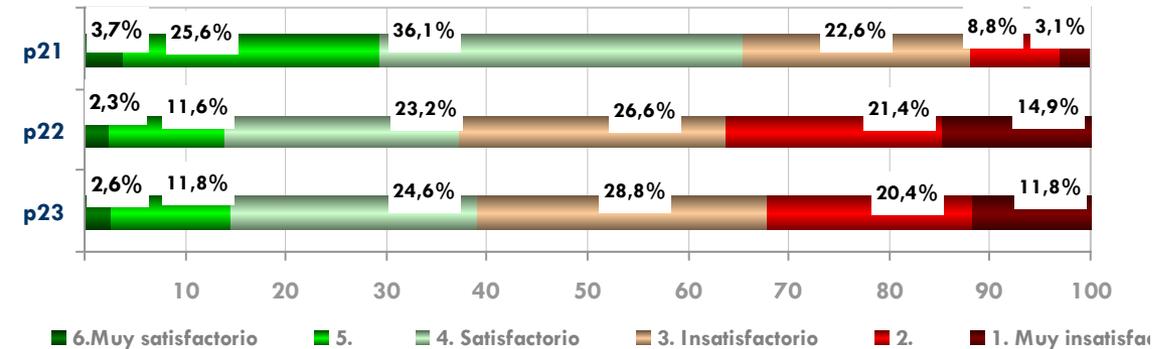
En este apartado se profundizará en el análisis particularizado de estas dimensiones y los aspectos que los integran.



### Formación adquirida

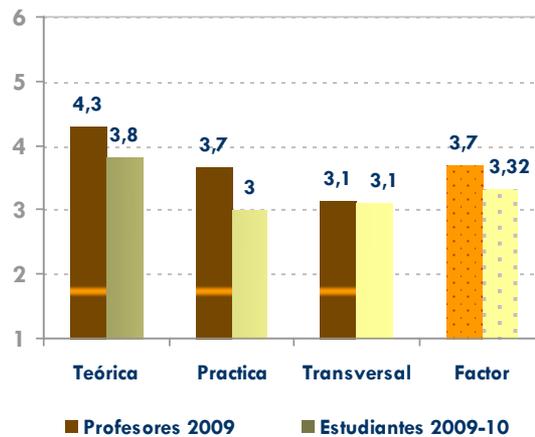
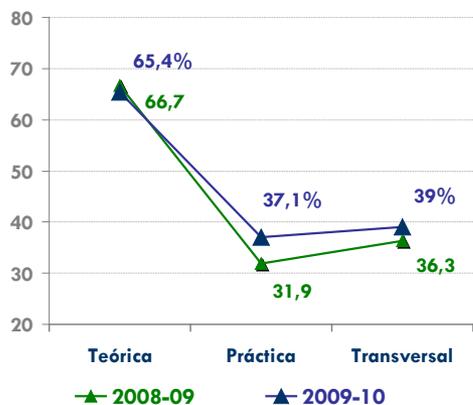
#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p21	Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora	Grupo A
p22	Preparación práctica específica propia de la carrera, recibida hasta ahora	Grupo A
p23	Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	Grupo B



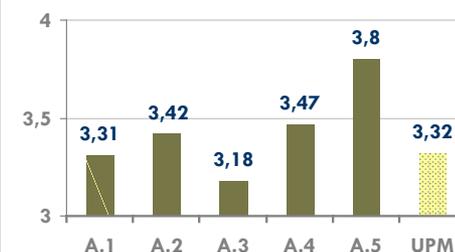
- En línea con los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes del curso anterior, la **'preparación práctica específica'** -pese a tener el 4º lugar en importancia atribuida de cara a la excelencia- obtiene una menor valoración (3,02) que los **'conocimientos teóricos específicos propios de la carrera'** (media 3,84; 65,4% de alumnado satisfecho). En paralelo a la formación práctica, la formación en **competencias transversales** concentra a cerca de un 40% de alumnado satisfecho (media 3,1).
- Estos valores también son consistentes con los obtenidos en diversos estudios de satisfacción de egresados de la UPM (un 70,5% de los egresados en 2005-06 consideran que la formación está 'sesgada o muy sesgada hacia lo teórico'; Informe de Observatorio Académico, Abril 2010).
- Para este factor, los **profesores encuestados** en 2009 expresaron una satisfacción más favorable (3,7) que los estudiantes (media 3,32).
- Según **áreas**, las medias de satisfacción más débiles con la formación práctica y con la formación de tipo transversal se dan en A3-Tecnologías Industriales (3,18) y en A1-Construcción Arquitectura e Ingeniería Civil (3,31). En el factor sobre la formación adquirida hay gran dispersión en los **centros**, despuntando ETS Topografía (media 4), INEF (3,8), EUIT Telecomunicación (3,7) y ETS Arquitectura (3,6).

% Estudiantes satisfechos



	Media	Desv. tip	Factor	Media UPM
p21	3,84	1,11	Formación UPM	3,32
p22	3,02	1,31		
p23	3,12	1,27		

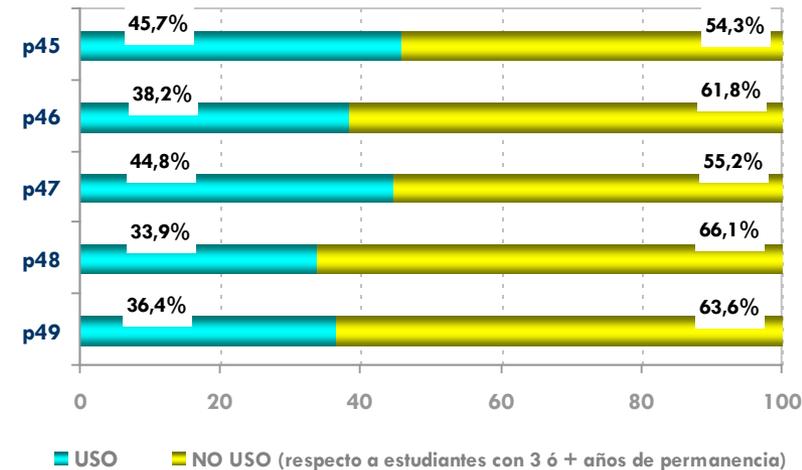
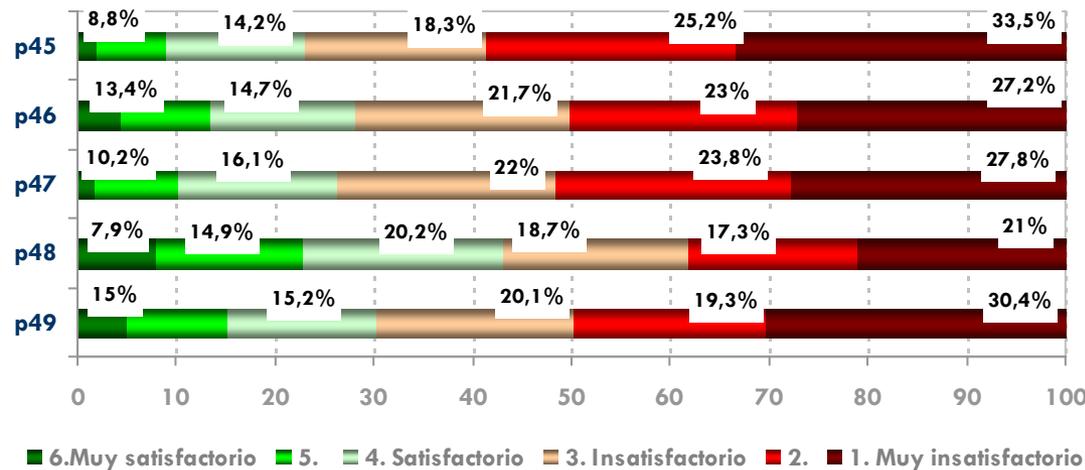
Formación adquirida- según áreas



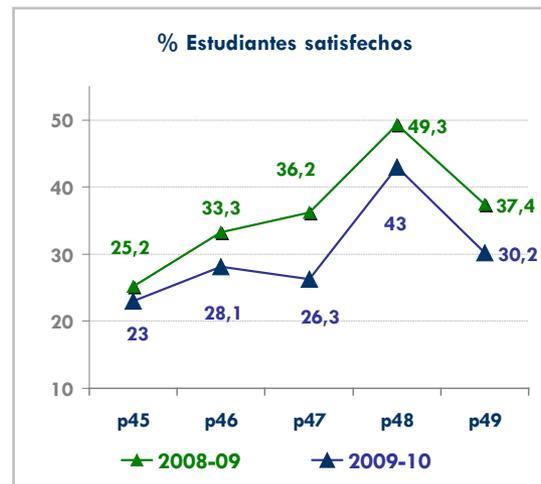
### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p45	Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas	Grupo A
p46	Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas externas	Grupo C
p47	Diversidad de la oferta para realizar prácticas externas	Grupo B
p48	Calidad de las prácticas externas como experiencia formativa	Grupo B
p49	Reconocimiento académico de las prácticas externas	Grupo B

Se observa un **uso poco extendido** de las prácticas externas aunque ligeramente superior a la muestra analizada el pasado curso. La percepción de satisfacción y la importancia atribuida son también muy similares. La **satisfacción** más deficiente se concentra entre el alumnado que 'nunca trabajó' (2,4) o lo hizo de manera ocasional (2,5), seguido del que trabajó a 'tiempo completo' (2,7) y el que **'trabaja a tiempo parcial'** (con la media superior, 3).



	Media	Desv Típ	Factor	Media
p45	2,42	1,35	Prácticas Externas	2,63
p46	2,69	1,45		
p47	2,59	1,35		
p48	3,15	1,58		
p49	2,70	1,52		



También con resultados consistentes respecto a los obtenidos en el estudio precedente, destaca que el alumnado de la UPM considera como uno de los aspectos "más importantes" la **'orientación y apoyo de tu Escuela o Facultad para realizar prácticas'**, muy por encima del servicio que en esta misma línea facilita el COIE.

Sin embargo la satisfacción con este servicio propio de cada Centro es débil (2,42), la más baja de la dimensión relativa a las prácticas externas.

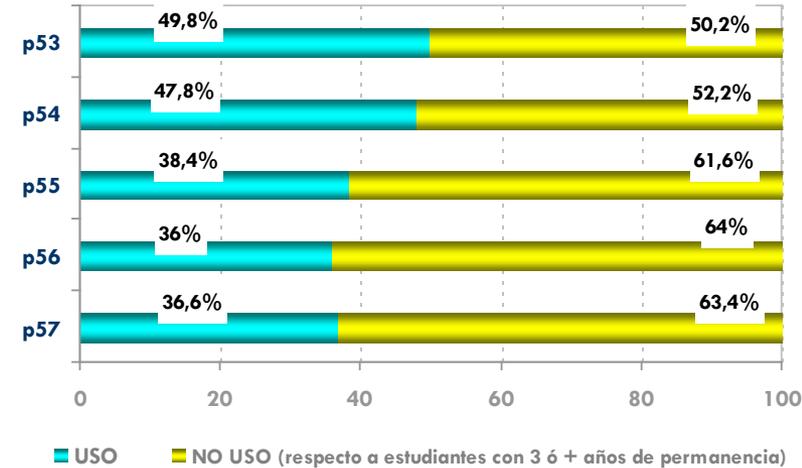
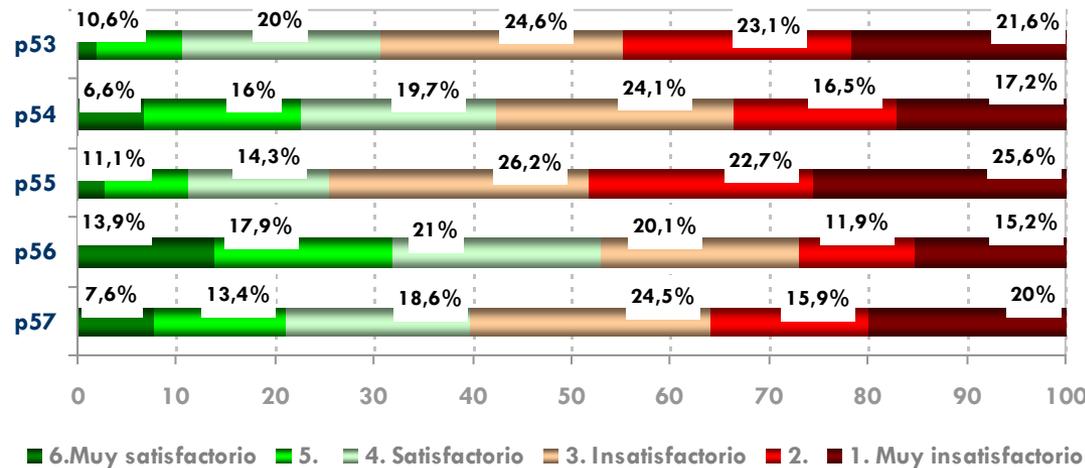
Los resultados de satisfacción/importancia sobre prácticas externas se refieren al segmento de alumnos con 3 ó más años de permanencia en la UPM (3.351 alumnos, 64% de la muestra).

## Programas de Movilidad

### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

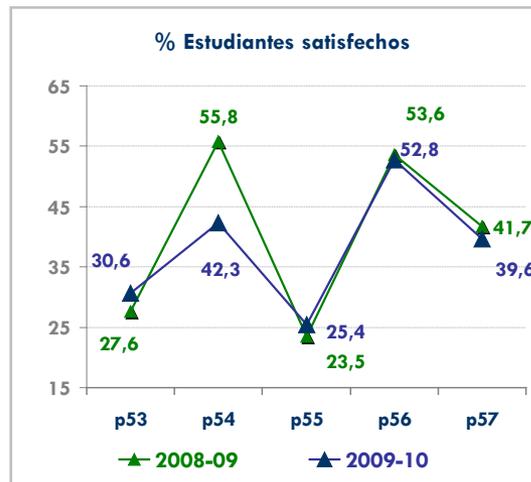
p53	Información sobre programas de movilidad	Grupo B
p54	Diversidad de la oferta para la movilidad	Grupo C
p55	Tramitación de los programas de movilidad	Grupo C
p56	Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	Grupo B
p57	Reconocimiento académico de la movilidad	Grupo C

- En opinión del alumnado, la **información recibida** y la **calidad como experiencia formativa** son los aspectos de los programas de movilidad que tienen mayor importancia.
- Es mejorable el porcentaje de **uso** de los servicios relacionados con la movilidad estudiantil (se sitúa por debajo del 50% de la muestra analizada), así como la **satisfacción global** para el conjunto de la UPM (media 2,96).



Los resultados de satisfacción/importancia sobre movilidad se refieren al segmento de estudiantes con tres o más años de permanencia en la UPM (3.351 estudiantes, 64% de la muestra).

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p53	2,77	1,33	Programas de Movilidad	2,96
p54	3,21	1,50		
p55	2,65	1,36		
p56	3,56	1,61		
p57	3,12	1,53		



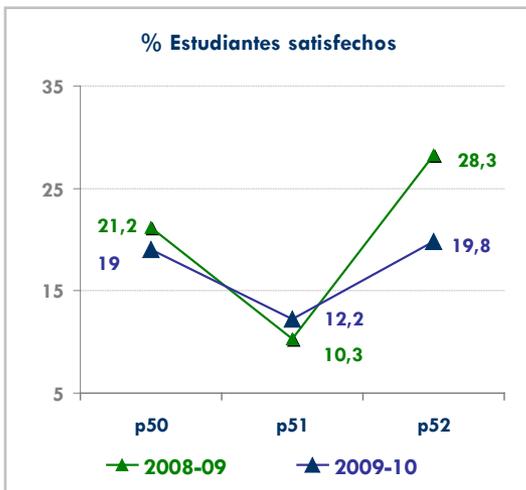
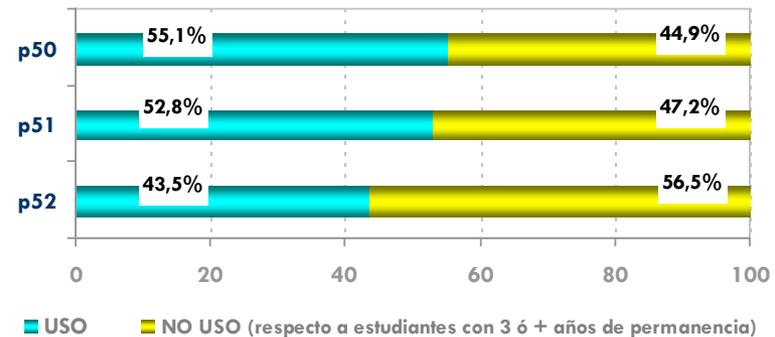
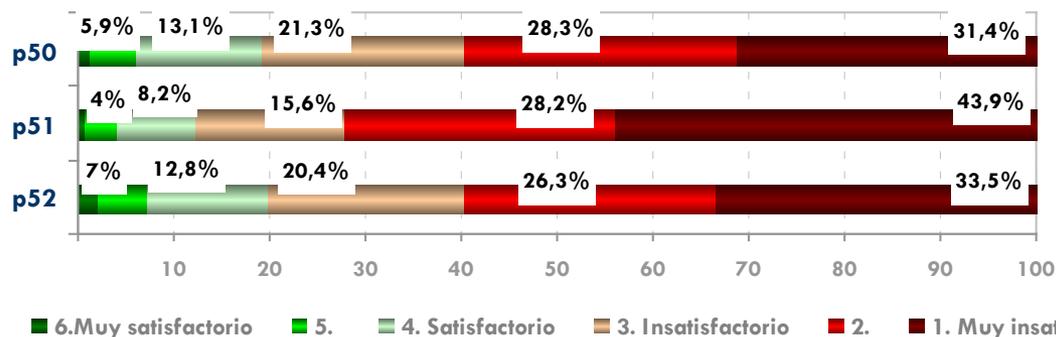
- La **'información'** y la **'tramitación'** reflejan las mayores debilidades en este factor (medias 2,77 y 2,65; con más de dos tercios de la muestra en valores de insatisfacción).
- Globalmente para el **factor programas de movilidad**, los estudiantes de titulaciones de **ciclo corto** tienden a mostrarse menos satisfechos (media 2,54) que los de ciclo largo (3,24). Son los **matriculados en tercer curso como curso más alto** quienes se muestran menos satisfechos (media 2,6), con una valoración más débil en ciclo corto (2,5) que en ciclo largo (2,9).



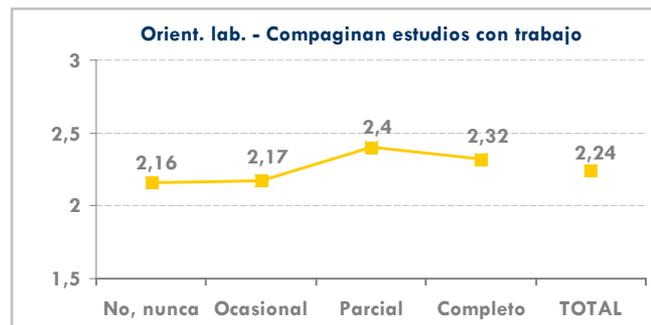
#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p50	Orientación sobre salidas profesionales	Grupo A
p51	Orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo	Grupo B
p52	Bolsas de empleo	Grupo B

- Respecto al estudio del curso anterior, se observa un ligero incremento en el porcentaje de **usuarios** de los servicios de orientación laboral (que se sitúan en torno al 50% de la muestra), si bien existen paralelismos con los resultados de satisfacción y de importancia atribuida.



- La **'orientación sobre salidas profesionales'** aparece con importancia destacable de cara a la excelencia (13ª posición en 2008-09; y 7ª posición en 2009-10), por delante de **'bolsas de empleo'** (30ª posición en 2008-09; y 20ª posición en 2009-10) y la **'orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo'** (29ª posición en 2009-10).
- Por segundo año consecutivo, la opinión de los estudiantes refleja que los servicios de orientación laboral se perfilan con las mayores deficiencias de todos los ámbitos consultados, (media 2,35; con porcentajes muy bajos de satisfacción positiva en los 3 ítems de este factor, que oscilan entre el 12 y el 20%).



- En relación al segmento de la muestra analizada en este factor (alumnos con 3 ó mas años de permanencia en la UPM) la **satisfacción media más alta se da entre los estudiantes que trabajaron a tiempo parcial o completo** (2,4 y 2,3 respectivamente). El análisis segmentado en función del tipo de ciclo de titulación no aporta diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las variables consultadas (curso más alto, años de permanencia en la UPM...)

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p50	2,35	1,24	Orientación Laboral	2,24
p51	2,01	1,15		
p52	2,35	1,30		

Los resultados de satisfacción/importancia sobre Orientación laboral se refieren al segmento de alumnado con 3 o más años de permanencia en la UPM (3.351 estudiantes, 64% de la muestra total).

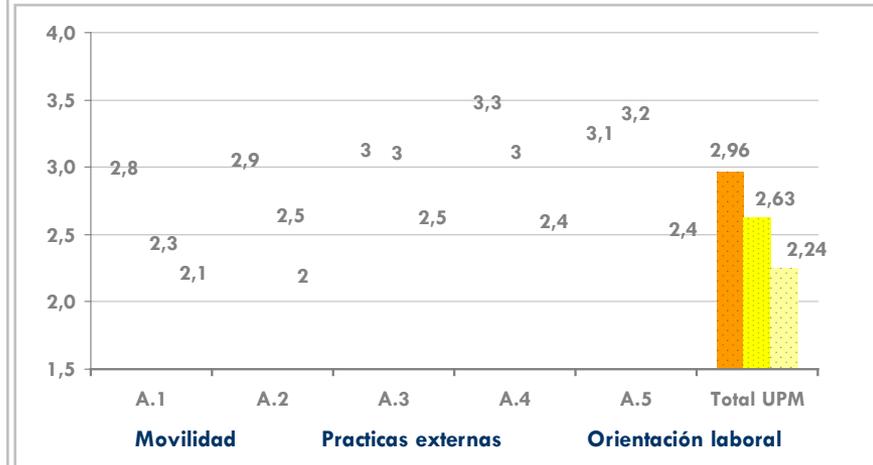
### Prácticas, movilidad, y orientación laboral

- Atendiendo a los servicios enfocados a los últimos cursos de las titulaciones, los resultados que refleja la desagregación por áreas aconseja atender a la alta variabilidad que se observa en las puntuaciones de los Centros. Se sitúan por debajo de los valores medios de la UPM las **áreas** de Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (A1) y Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2).
- Según **Centros**, repuntan por encima de las medias UPM:

En el factor **programas de movilidad**: Facultad Informática, EUIT Telecomunicación y ETSI Telecomunicación (con medias entre 3,7 y 3,4).

En la dimensión relativa a las **prácticas externas**: ETSI Minas, Facultad de Informática, ETSI Navales, INEF, EUIT Industrial y EUIT Telecomunicación (medias entre 3,3 y 3,1). En la 'orientación y apoyo del Centro para realizar prácticas externas' destacan ETSI Minas (3,5) e INEF (3,3).

En el factor **orientación laboral**: EUIT Telecomunicación, EUIT Industrial, ETSI Minas, ETSI Industriales y ETSI Topografía (con medias entre 2,7 y 2,5).



El análisis comparativo con el **"Estudio de satisfacción del profesorado de la UPM, 2009"** permite subrayar que:

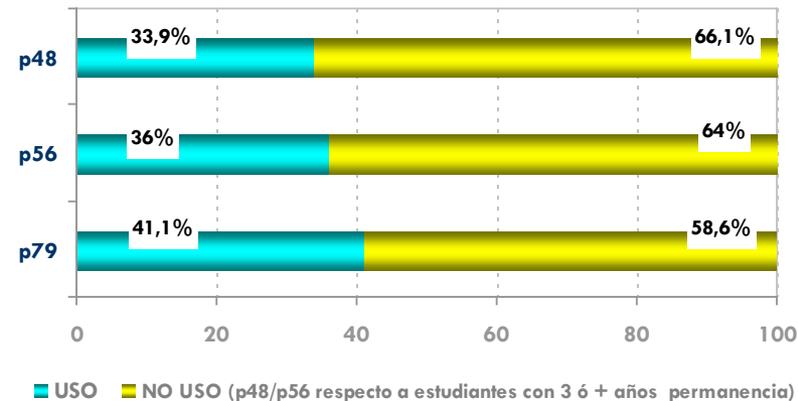
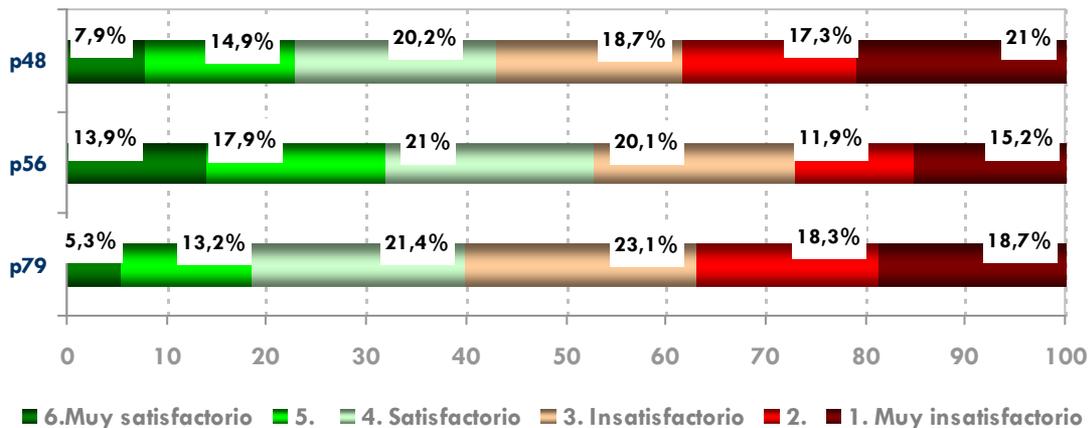
- Un alto porcentaje del PDI desconoce o no responde acerca de estos programas (movilidad: 33%; prácticas externas: 40%; orientación laboral, 46%).
- Existe paralelismo entre docentes y alumnos en mostrarse más satisfechos con los programas de movilidad (especialmente los profesores que pertenecen a un Grupo de Innovación Educativa). Además, en ambos colectivos la opinión más baja se refleja en los servicios de orientación laboral del estudiante.
- No obstante, el alumnado tiende a una valoración mucho más deficiente en las tres dimensiones consultadas (ninguna supera el valor de insatisfacción '3').
- Además, los estudiantes atribuyen a las prácticas externas una mayor importancia de cara a la excelencia.



### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

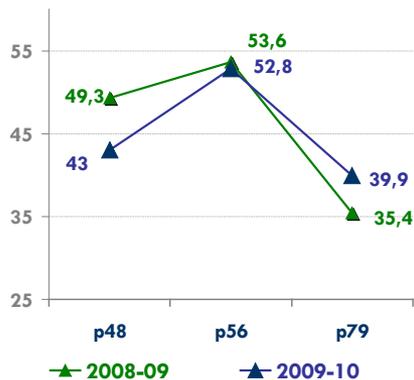
p48	Calidad de las prácticas externas como experiencia formativa	Grupo B
p56	Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	Grupo B
p79	Calidad de las becas de colaboración como experiencia formativa	Grupo C

Experiencia formativa:  
prácticas, movilidad y becas de colaboración



■ USO ■ NO USO (p48/p56 respecto a estudiantes con 3 ó + años permanencia)

% Estudiantes satisfechos



	Media	Desv Típ
p48	3,15	1,58
p56	3,56	1,61
p79	3,08	1,46

- Por segundo año consecutivo, se pone de manifiesto una mayor proporción de usuarios de **'becas de colaboración en la UPM'**, que estudiantes que participan en programas de movilidad o de prácticas externas. Si bien no es el factor mejor valorado en cuanto a la calidad de la experiencia formativa (3,08 media; 40% de la muestra que se sitúa en valores de satisfacción positiva).
- Con una valoración muy similar (3,15) la importancia atribuida mayor se posiciona en la **'calidad formativa de las prácticas en empresa'**.
- Para la muestra consultada, los **'programas de movilidad'**, con un 36% de usuarios, se perfilan con la mayor satisfacción en cuanto a calidad de la experiencia formativa (3,56).
- La calidad como experiencia formativa, en los tres tipos de programas, presenta una gran variabilidad de las puntuaciones que, en cualquier caso, requiere de un análisis específico según **centros de la UPM** para conocer los elementos condicionantes de la satisfacción y el uso.

Estos resultados de satisfacción/importancia sobre prácticas externas y movilidad se refieren al segmento de estudiantes con tres o más años de permanencia en la UPM (3.351 estudiantes, 64% de la muestra). El ítem sobre becas de colaboración se refieren a la muestra total (5.237).

## Correlación con otros factores y análisis cualitativo de la Pregunta abierta

**Variación conjunta con otras dimensiones:**

Los resultados de satisfacción sobre la 'formación adquirida' presenta una correlación, que tiende a ser apreciable, con la satisfacción de los estudiantes en relación al 'diseño del proceso de aprendizaje-enseñanza' (r de Pearson: 0,595), en relación a la 'calidad docente del profesorado' (r de Pearson: 0,564) y en relación a la 'evaluación del aprendizaje' (r de Pearson: 0,527).

**Análisis cualitativo de la pregunta abierta del cuestionario:**

- En relación a la formación que proporciona la UPM, existen comentarios de los entrevistados que apuntan hacia la importancia que conceden a la transferencia y aplicabilidad del conocimiento que se recibe y se adquiere en el paso por la universidad, destacando, en este sentido, la relevancia que para los estudiantes tiene el que este conocimiento este permanente actualizado acorde con las necesidades del desempeño de la futura profesión y las demandas cambiantes del mundo laboral.
- Entre las sugerencias de mejora planteadas por algunos encuestados se puede destacar aquellas dirigidas a proporcionar una formación aplicable y orientada a la práctica y al desarrollo de habilidades profesionales, tales como ofimática especializada, idiomas, conocimiento aplicado a partir de una base teórica robusta...
- En relación a los programas de prácticas externas y los de movilidad se han recogido sugerencias que revelan una sensibilidad hacia la conveniencia de reforzar los servicios de información, asesoramiento y acompañamiento, hacia la diversificación de la oferta con mayor orientación formativa a la titulación, y/o hacia la adopción de medidas tendentes a normalizar el reconocimiento académico de estas actuaciones formativas.
- En paralelo, se han realizado comentarios que expresan la relevancia que tiene para el alumnado universitario el disponer de servicios de orientación laboral del estudiante para facilitar su adecuada inserción en el mundo sociolaboral.

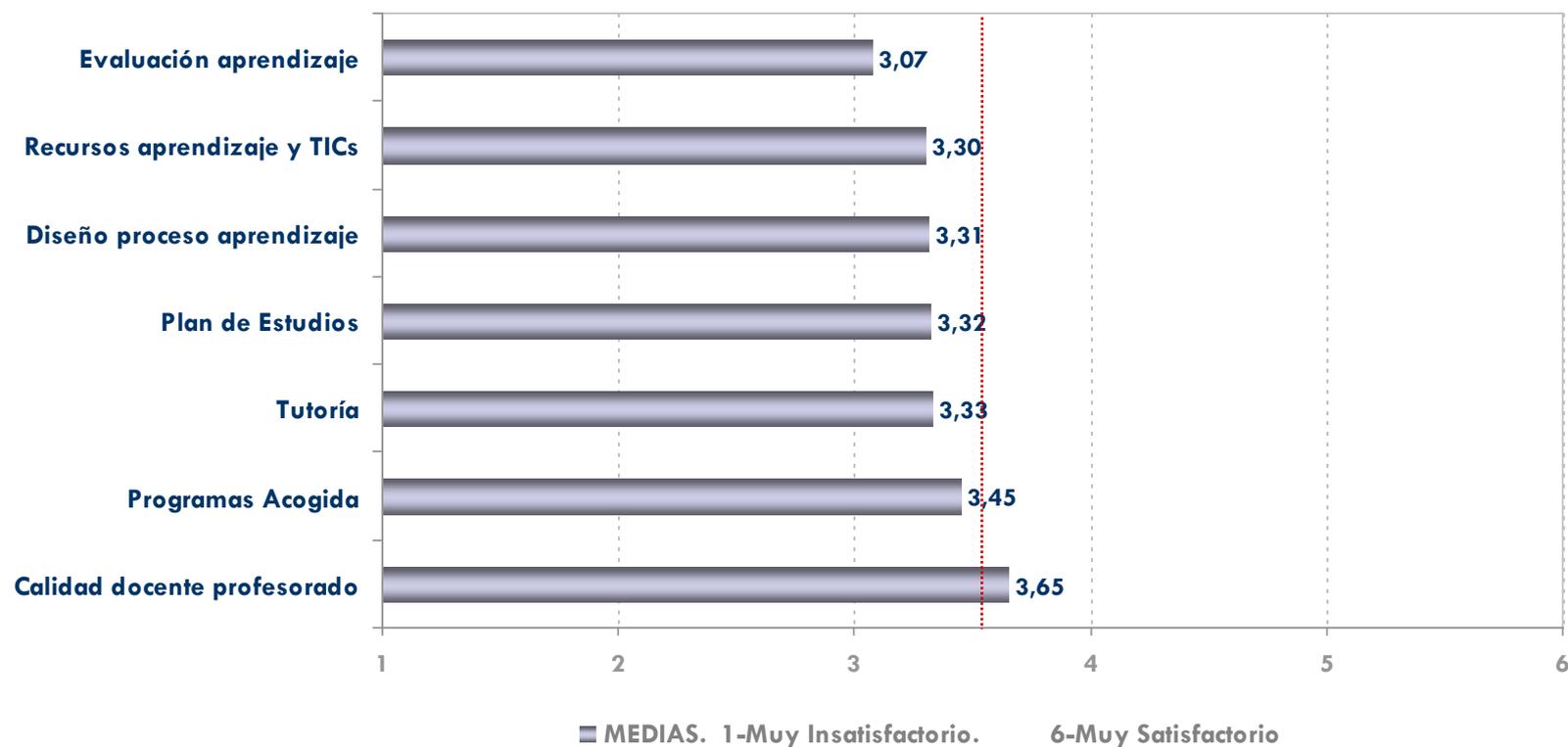
## PROCESO FORMATIVO

El ámbito del proceso formativo lo integran 23 preguntas.

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja que estos items se agrupen en 7 dimensiones o factores.

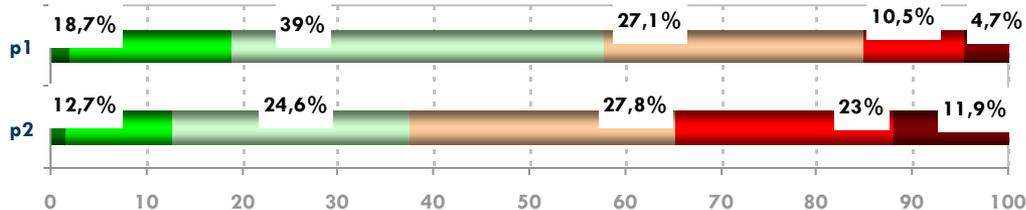
En el histograma se presentan las medias de satisfacción de cada una de las dimensiones.

En este apartado se profundizará en el análisis particularizado de cada dimensión y los aspectos que las componen.



#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	Grupo A
p2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	Grupo A

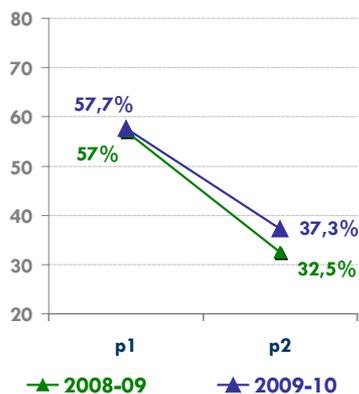


■ 6. Muy satisfactorio ■ 5. ■ 4. Satisfactorio ■ 3. Insatisfactorio ■ 2. ■ 1. Muy insatisfactorio

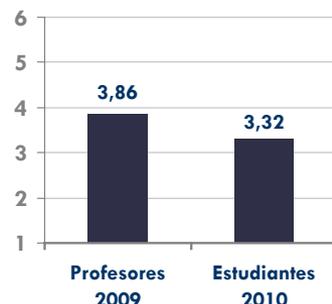
- La importancia atribuida al plan de estudios contrasta con el débil nivel de satisfacción obtenido; la debilidad es más acusada en la **'coherencia entre el 'número de créditos reconocidos, la extensión de temario y la carga de trabajo'** (tercera posición en importancia) que en la **'distribución y secuencia de las asignaturas'** (aspecto con un 20% más de encuestados satisfechos; 9ª posición en importancia).
- Estos valores se mantienen constantes respecto a la opinión del alumnado en el curso anterior. Sin embargo, sobre los planes de estudios, el **profesorado** reflejó una menor atribución en importancia pero su satisfacción media fue más favorable (3,86) que la del alumnado (3,32).

- Se observa que los siguientes segmentos de la muestra tienen una **opinión más positiva** acerca del plan de estudios: los estudiantes más noveles (con 1 ó 2 años de permanencia en la UPM, media 3,67), los que cursan asignaturas sólo de primer curso (media 3,77), los que no simultanean asignaturas de cursos diferentes (3,47), así como los que nunca trabajaron (3,44).
- Según **centros** destacan EUIT Telecomunicación (3,67), ETSI Navales (3,64) y ETSI Caminos (3,64), INEF (3,5).

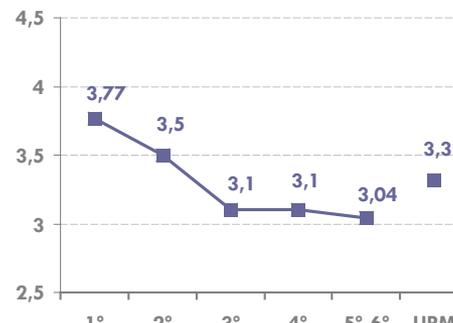
% Estudiantes satisfechos



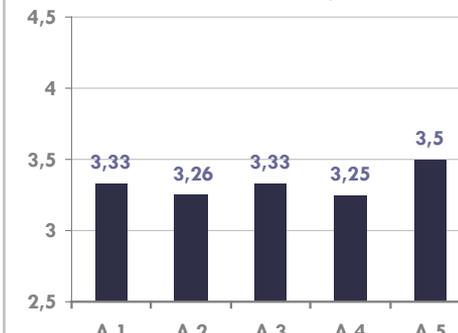
Plan de Estudios



Curso más alto en que esta matriculado



Planes de Estudios - según Áreas



En la **pregunta abierta** se expresan comentarios en torno a la renovación de los Planes de estudios, especialmente reiterados en el caso de algunas titulaciones. En relación a la estimación y la distribución de los créditos se espera un mayor equilibrio y atención a la carga de trabajo y a la extensión de los programas. Así, se sugiere agilizar y ampliar el reconocimiento académico (en prácticas externas, movilidad y becas de colaboración, actividades de extensión universitaria y para deportistas de alto nivel; así como reconocimiento de competencias basadas en la experiencia profesional, y en relación a créditos de estudios realizados en otras universidades nacionales y/o europeas).

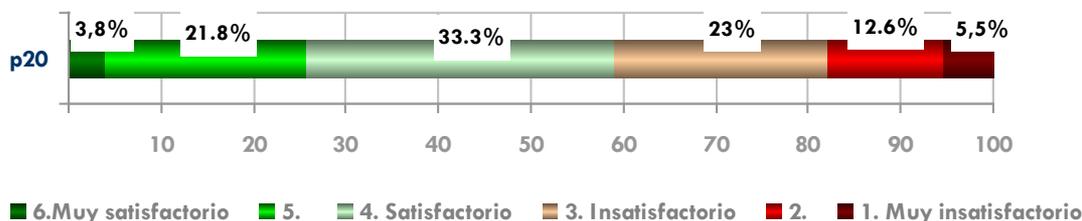
	Media	Desv Típ	Factor	Media
p1	3,58	1,09	Plan de Estudios	3,32
p2	3,05	1,24		

### Calidad Docente del Profesorado

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p20 Calidad docente del profesorado, en general

Grupo A



- La calidad docente del profesorado emerge de nuevo como el **primer factor de cara a la excelencia**.
- La satisfacción también coincide con la obtenida en el estudio del curso anterior: en torno al 60% de la muestra total de la UPM puntúa en valores de satisfacción positiva (media 3,65). Si bien se observa que la satisfacción con la 'calidad docente del profesorado,' decrece en función de los **años de permanencia** en la UPM, o cuando aumenta el número de asignaturas de diferentes cursos que el estudiante simultanea.
- La alta variabilidad de las puntuaciones entre los **Centros** aconseja un análisis particularizado. Repuntan ETSI Arquitectura (4,1), así como ETSI Topografía y EUIT Forestales (4,2). Por encima de la puntuación media se sitúan las **áreas** Tecnologías Agrarias Forestales y Medioambientales (A2) y CC. de la Actividad Física y el Deporte (A5).

Calidad docente - según áreas

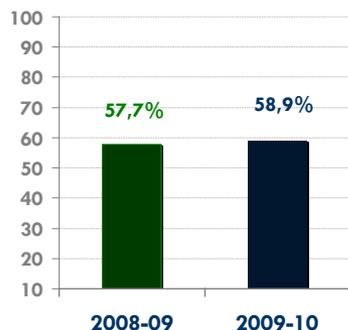


Calidad docente- según Años permanencia



- La satisfacción con la 'calidad docente' tiene una relación moderada/apreciable con: 'formación adquirida' (r de Pearson: 0,564), 'diseño del proceso de aprendizaje-enseñanza' (r : 0,577), y con la 'evaluación del aprendizaje' (r de Pearson: 0,603).
- Es el factor con mayor impacto sobre la satisfacción global ( $R^2$  corregida= .239). (Veáse el apartado sobre el análisis de regresión, realizado página 92).

% Estudiantes satisfechos



p20	Simultanea asignaturas de...			
	1 curso	2 cursos	3 cursos	TOTAL (Desv Tip)
	3,8	3,6	3,28	3,65 (1,2)

**Pregunta abierta:** En el ámbito del proceso formativo, el mayor número de opiniones del alumnado -de todos los centros de la UPM- se centra en la calidad docente. Se trata de observaciones que ilustran los elementos que pudieran estar determinando la satisfacción de los estudiantes en relación al profesorado, y que permiten entender la importancia atribuida a este factor y su peso sobre la satisfacción global:

- El profesorado se implica, se preocupa y muestra interés en el progreso del aprendizaje del alumno.
- El profesorado genera un espacio de relación profesor -alumno basado en la cercanía, el respeto y la empatía
- El profesor como comunicador que sabe y se propone hacer llegar el conocimiento a sus alumnos de manera eficaz.

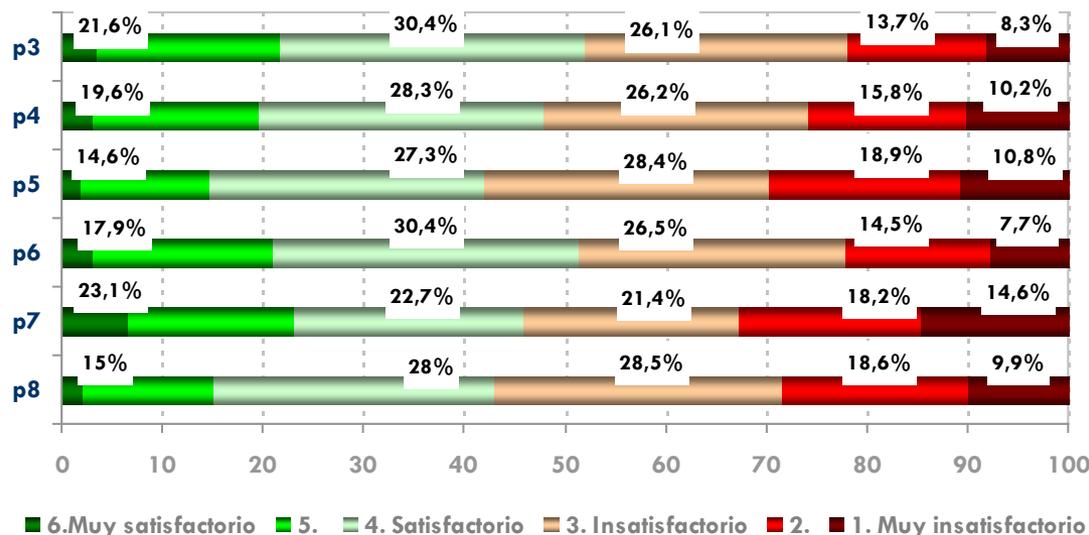
Además, diversos comentarios reflejan que entre el alumnado de la UPM se percibe una alta variabilidad en los niveles de calidad docente, entre unos profesores y otros, y sugieren implantar mecanismos eficaces de selección y de evaluación docente.

### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

### Diseño del Proceso de Aprendizaje

p3	Información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. ('Guías aprendizaje')	Grupo C
p4	Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	Grupo A
p5	Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	Grupo A
p6	Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	Grupo B
p7	Número de estudiantes por clase	Grupo A
p8	Grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	Grupo C

- Con grandes paralelismos con los resultados del estudio del curso anterior, en esta dimensión despunta en atribución en importancia la **'distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación del estudio'** (8ª posición).
- Para el alumnado el **'número de estudiantes por clase'** (item formulado globalmente, tanto para las clases teóricas como para las prácticas) **obtiene mayor importancia pero menor satisfacción** (media 3,28) que la opinión manifestada por el profesorado en relación a la **'adecuación del número de estudiantes asignados a las clases teóricas'** (media, 4,08).



- Respecto a la integración curricular, la **'coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas'** supera en importancia a la **'coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas'** aunque obtiene una satisfacción algo más débil (medias 3,18 y 3,45).

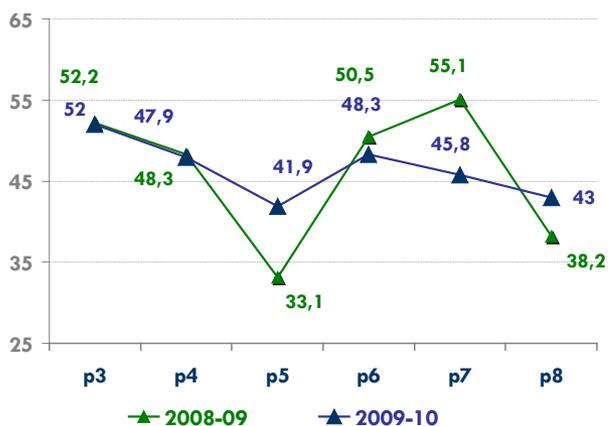
En la encuesta dirigida a PDI en 2009 la dimensión **'coordinación intra e inter-departamental'** obtuvo la media de satisfacción más baja en el ámbito de la actividad docente (3,08) pero -como en el caso de los estudiantes- **concentró una importancia destacable.**

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p3	3,47	1,26	Diseño del Proceso de Aprendizaje	3,31
p4	3,34	1,29		
p5	3,18	1,24		
p6	3,45	1,24		
p7	3,28	1,47		
p8	3,21	1,23		

- Dentro del factor del diseño del proceso de enseñanza-aprendizaje, aparecen en posiciones inferiores de importancia el **'grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula** (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)' y la **'información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. en las Guías de Aprendizaje'**, si bien la satisfacción de ésta última es algo más positiva (medias, 3,21 y 3,47, respectivamente).

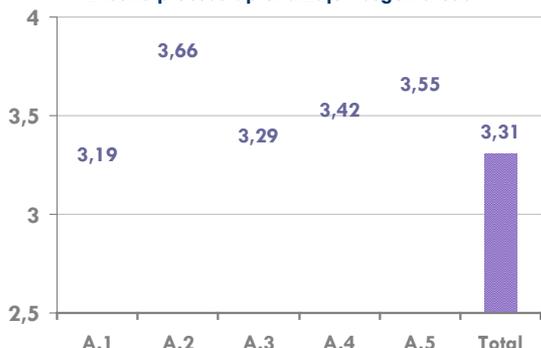
### Diseño del Proceso de Aprendizaje

% Estudiantes satisfechos



- Los niveles de satisfacción positiva con los aspectos que integran el factor 'diseño del proceso formativo' oscilan entre el 43% y el 52%, en una horquilla de encuestados algo menos abierta que la observada en el estudio de satisfacción del curso precedente.
- Se observa alta variabilidad entre las puntuaciones medias de las áreas y centros, con un repunte positivo de ETSI Topografía (media 4,01). El área A2 -Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales que obtiene la satisfacción más alta en este factor (media 3,66).
- La satisfacción con el diseño del proceso formativo se ve afectada negativamente cuando el estudiante **simultanea asignaturas de más de 2 cursos** (media 3,08), así como entre el alumnado de los **últimos cursos de las titulaciones** (3º y 5º-6º curso: media 3,1).
- Es apreciable la variación conjunta de la dimensión 'diseño del proceso de aprendizaje' con la 'formación adquirida' (r de Pearson: 0,595), con la 'evaluación del aprendizaje' (r de Pearson: 0,632), y con los 'recursos de aprendizaje y TICs' (r de Pearson: 0,607).

Diseño proceso aprendizaje - según áreas



Diseño - Curso más alto en que esta matriculado



Diseño- Simultanea asignaturas diferentes cursos



**Pregunta abierta:** El análisis de contenido revela que una parte de los estudiantes encuestados perciben una escasa flexibilidad en la organización docente en relación a los **horarios**, lo que dificulta al estudiante la elección de optativas y el diseño curricular, la compatibilización de asignaturas de diferentes cursos, la preparación y realización de exámenes, la asistencia a tutorías o prácticas, y/o la conciliación de estudio y trabajo.

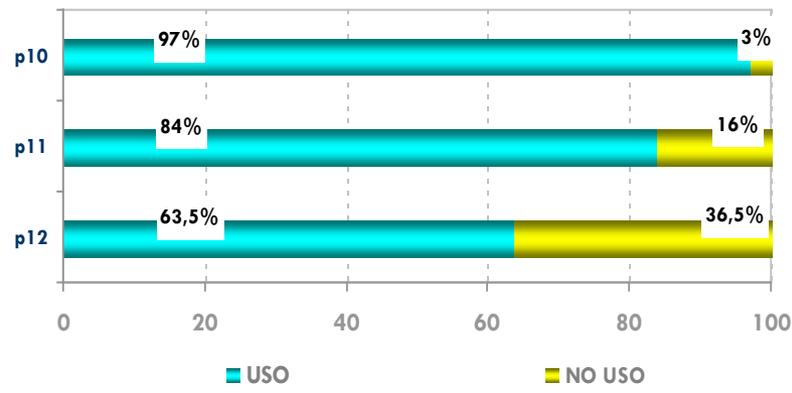
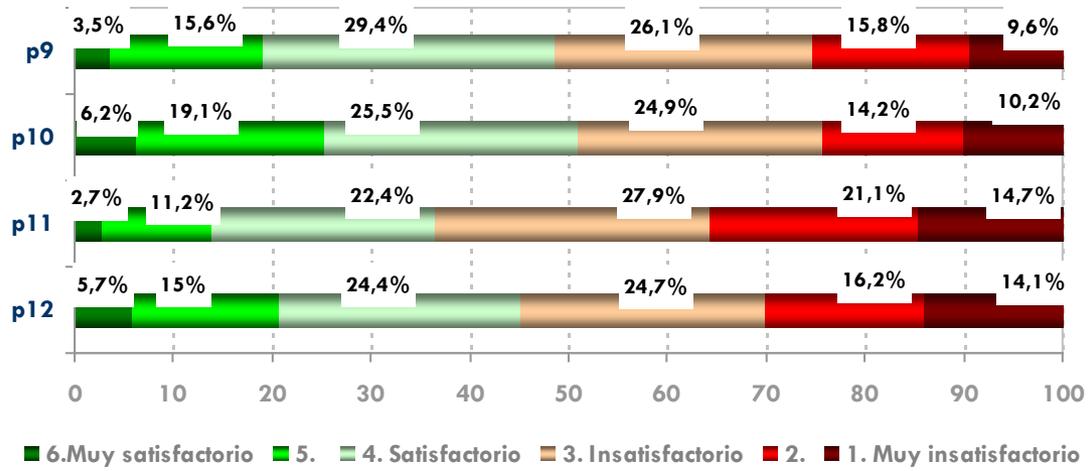
Respecto a la **ratio alumno-profesor** existen comentarios en relación a diversas asignaturas de algunas titulaciones, sobre un excesivo número de alumnos en los grupos, especialmente en determinadas asignaturas de taller.

Además, en relación a esta dimensión, los comentarios recogidos se centran en que en la UPM prima la clase magistral, con una **incipiente incorporación de un modelo metodológico activo**. Algunos encuestados también expresan debilidades en la información que proporciona la Guías de aprendizaje, así como en la coordinación intra-departamental y e inter-departamental, ya sea en cuanto a la planificación de las asignaturas a la hora de fijar los criterios y modalidades de evaluación, en relación a la estimación de la carga de trabajo, así como en propiciar la aplicabilidad de la teoría con planteamientos didácticos coordinados de manera horizontal (en un mismo curso) y vertical (en toda la titulación).

IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p9	Materiales de estudio	Grupo B
p10	Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje	Grupo C
p11	Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ('b-learning')	Grupo A
p12	Servicio on-line 'Puesta a punto' para la formación en competencias transversales	Grupo B

Con un alto porcentaje de la muestra (84%) que manifiesta ser usuaria, en este estudio, destaca en importancia atribuida la 'amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet (b-learning)'. Sin embargo, no es el recurso de aprendizaje mejor valorado (media 3,02; con poco más de un tercio del alumnado que puntúa en valores de satisfacción positiva, 36,3%).



- Es destacable que el segmento de estudiantes que **trabajaron 'a tiempo completo'** sube sensiblemente las puntuaciones de importancia, tanto en la 'amplitud de la oferta de b-learning', como en el 'servicio Puesta a Punto para la formación en competencias transversales' y en los 'materiales de estudio'.
- El '**servicio on-line Puesta a Punto para la formación en competencias transversales**' -disponible desde septiembre de 2008- aparece en este estudio con un número considerable de encuestados que responden a esta pregunta (63,5% de la muestra, 3.327 encuestados). Durante el curso 2008-09 hasta la finalización del trabajo de campo de este estudio el n° total de accesos (usuarios únicos) a la plataforma 'Puesta a punto' fue de 6.581 estudiantes, los cuáles se concentran fundamentalmente en el Aula virtual de Lenguas extranjeras.



	Media	Desv Típi	Factor	Media
p9	3,36	1,28	Recursos Aprendizaje y TICs	3,3
p10	3,48	1,38		
p11	3,02	1,31		
p12	3,27	1,42		

- El ítem '**materiales de estudio**' -incluido con la misma redacción en la anterior encuesta- concentra de nuevo cerca de 50% de alumnado que se muestra satisfecho (media, 3,36).
- Dentro de esta dimensión, la '**utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje**' es el aspecto mejor valorado del factor (media 3,48; 51% de encuestados satisfechos).

Utilidad recursos Web

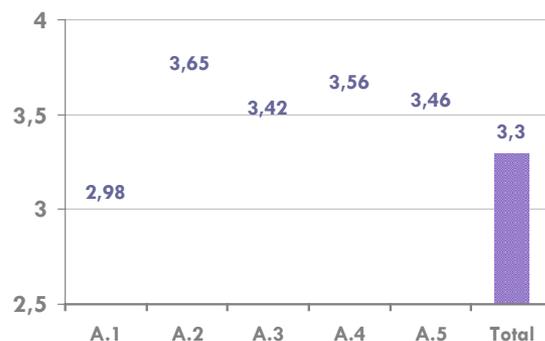


- Para el **profesorado** encuestado el curso pasado, 2008-09, la **'utilidad del uso docente de recursos Web (material de consulta on-line, foros)'**, pese a la escasa importancia atribuida, obtiene una alta satisfacción (media 4,27).
- Tampoco el **alumnado** expresa en este estudio una importancia alta pero sí se acorta la distancia con la satisfacción percibida acerca de la **'utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje'** (3,48).
- Globalmente, con la dimensión recursos de aprendizaje se muestran **más satisfechos** los estudiantes de primer curso (media 3,56), los que tienen 1 ó 2 años de permanencia en la UPM (3,54), los que nunca trabajaron (3,37), así como quienes no simultanean asignaturas de diferentes cursos (media 3,35).

Recursos - Curso más alomatriculado



Recursos de aprendizaje- según áreas



- El análisis global del factor recursos de aprendizaje revela que existe bastante dispersión en la satisfacción entre los **centros**, con un repunte positivo en ETSI Navales (3,9), EUIT Telecomunicación (3,85), ETSI Agrónomos (3,8) y ETSI Topografía (3,74).
- Según **áreas** destaca positivamente A2- Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (3,65), frente a A1- Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil con la media más débil (2,98).

- El factor 'recursos de aprendizaje' presenta una variación conjunta moderada con 'formación adquirida' (r de Pearson: 0,509) y con la 'evaluación del aprendizaje' (r de Pearson: 0,490), y tiende a ser apreciable en el caso de la dimensión 'diseño del proceso de aprendizaje-enseñanza' (r de Pearson: 0,607).

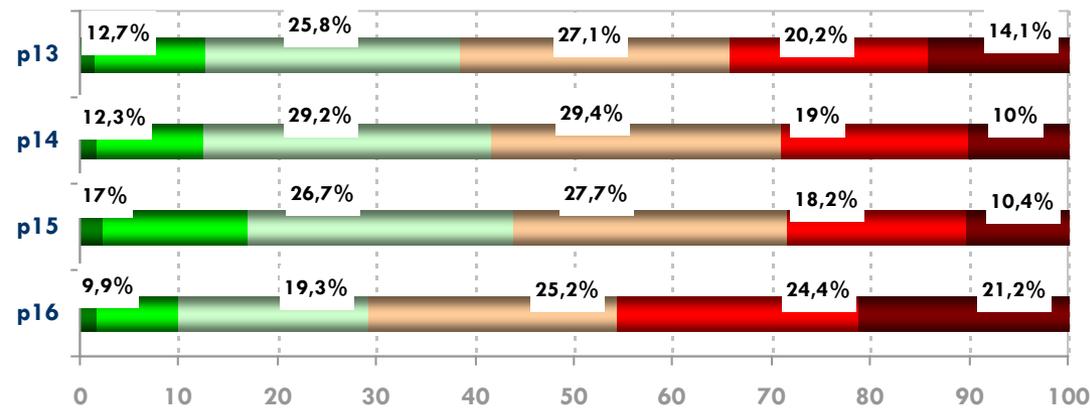
- **Pregunta abierta:** Destacan sugerencias acerca de enfatizar y extender la aplicación de TICs como apoyo al proceso de enseñanza presencial. También en relación a la conveniencia de generalizar la publicación de las guías de aprendizaje y, muy especialmente, de las pre-actas de calificaciones provisionales y definitivas.

### Evaluación del aprendizaje 1/2

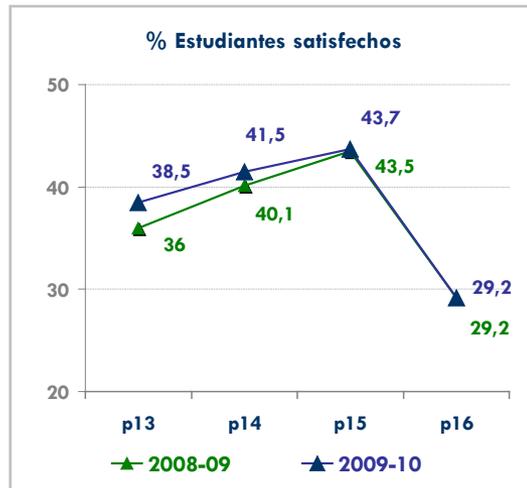
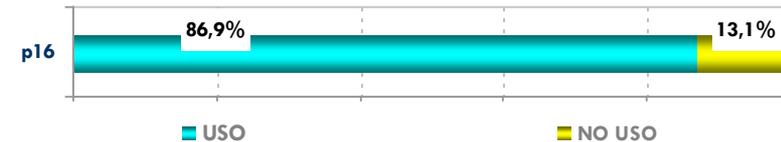
#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p13	Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	Grupo A
p14	Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	Grupo A
p15	Objetividad de las calificaciones obtenidas	Grupo A
p16	Revisión de las calificaciones de los exámenes	Grupo B

- La evaluación del aprendizaje junto a la calidad docente constituyen las dimensiones con mayor importancia atribuida por los estudiantes. No obstante, los niveles de satisfacción con la evaluación se mantienen débiles (en torno a un 60% de alumnos insatisfechos, media 3,07).
- Dentro de este factor, la **'revisión de las calificaciones de los exámenes'**, mayoritariamente utilizada por un 87% de la muestra, obtiene la valoración más baja (29% de estudiantes satisfechos, media 2,7).



■ 6. Muy satisfactorio ■ 5. ■ 4. Satisfactorio ■ 3. Insatisfactorio ■ 2. ■ 1. Muy insatisfactorio



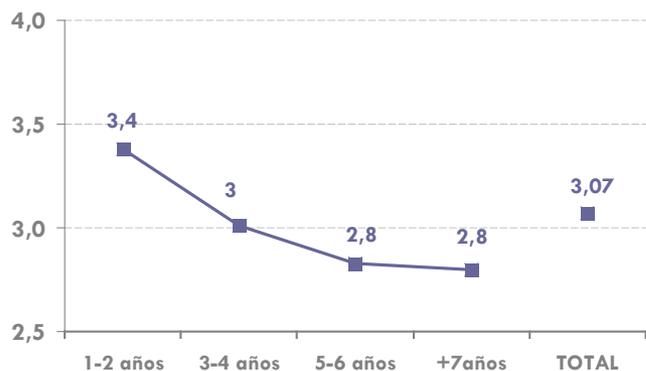
- Por su parte, la **consulta realizada al profesorado en 2009** sobre los 'sistemas de evaluación que Ud. utiliza' refleja una satisfacción media bastante óptima (4,37) pero -en contraste con la percepción del alumnado- obtiene escaso peso en importancia en relación al resto de aspectos de la actividad docente incluidos en la encuesta realizada al PDI.

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p13	3,04	1,27	Evaluación del Aprendizaje	3,07
p14	3,17	1,20		
p15	3,24	1,27		
p16	2,74	1,30		

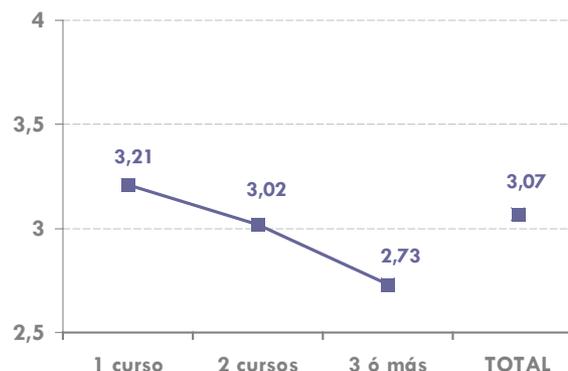
### Evaluación del aprendizaje 2/2

- La satisfacción con la evaluación del aprendizaje disminuye con los **años de permanencia** en la UPM, según el estudiante avanza por las titulaciones, así como cuando **simultanea asignaturas** de diferentes cursos.
- La segmentación por **áreas** refleja cierta oscilación en los valores medias de satisfacción con la evaluación del aprendizaje. En este factor, el único **centro** que supera la puntuación central '3,5' es ETSI Topografía (media 3,58).
- El factor 'evaluación del aprendizaje' varía conjuntamente de manera moderada con 'formación adquirida', la 'tutoría' y la satisfacción global ( $r: 0,527, 0,488$  y  $0,457$ , respectivamente). La relación es más apreciable en el caso del 'diseño del proceso de enseñanza' ( $r: 0,632$ ) y con la 'calidad docente del profesorado' ( $r: 0,603$ ), factor donde la satisfacción con la evaluación impacta de manera más destacada ( $R^2$  corregida:  $0,349$ ). La 'coherencia entre los objetivos, la materia y lo que se exige para aprobar' es el ítem que mayor medida afecta a la varianza en la satisfacción con la calidad docente percibida por el estudiante ( $R^2: ,0300$ ). (Veáse *Análisis Regresión*, en página 92).

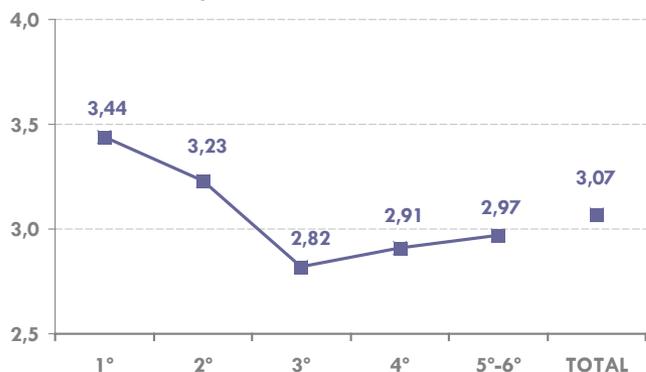
Evaluación aprendizaje - Permanencia en UPM



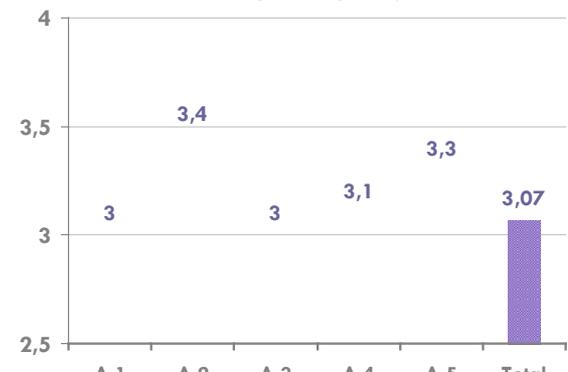
Eval. Aprendiz. -Simultanea asignaturas cursos dif.



Eval aprendiz. - Curso más alto ematriculado



Evaluación del aprendizaje - según áreas



### Análisis cualitativo de la Pregunta abierta.

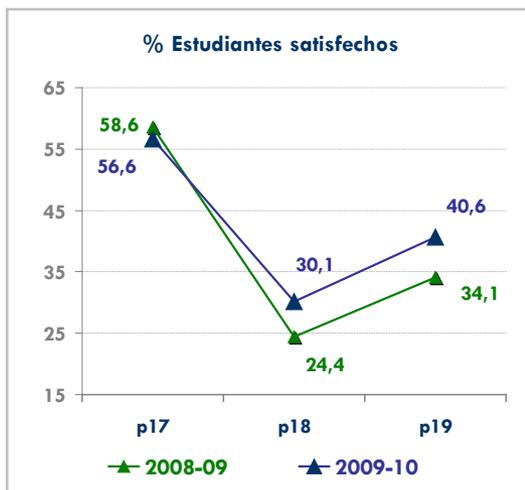
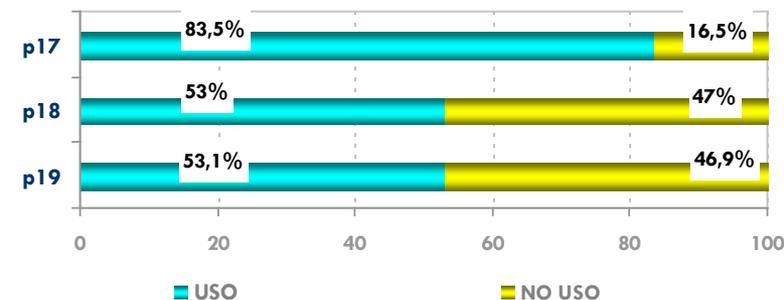
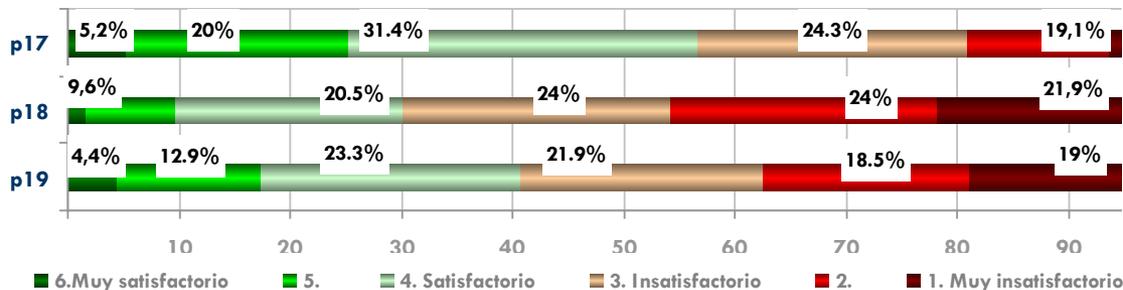
La evaluación del aprendizaje suscita comentarios de los encuestados, de todos los Centros de la UPM, que se articulan en torno a los siguientes ejes de análisis de contenido:

- Asegurar la coherencia con lo abordado en el aula y con el temario; la orientación de las clases hacia los resultados de aprendizaje de la materia; la transparencia y coordinación departamental en la definición y aplicación de los criterios de evaluación; y, la retroalimentación de los resultados de evaluación como medio de aprendizaje.
- Extender la evaluación continua atendiendo a la mejora del rendimiento y el aprendizaje sostenido.
- Evitar desajustes en el cumplimiento de la normativa de exámenes (adecuación del calendario de exámenes, y de la publicación y/o revisión de calificaciones).
- Equilibrar el nivel de exigencia con los años de permanencia en las titulaciones; así como adoptar medidas resolutivas en los casos de asignaturas con tasas elevadas de suspensos ("asignaturas llave" o "asignaturas tapón").

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

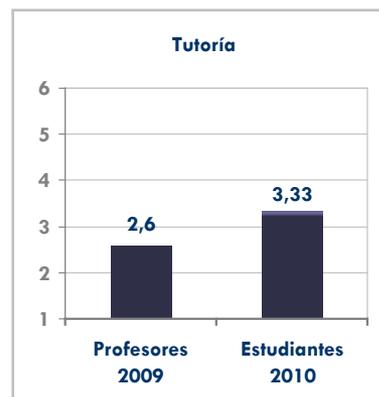
p17	Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	Grupo B
p18	Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	Grupo A
p19	Utilidad de la tutoría 'on-line' (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	Grupo C

Los resultados de opinión del alumnado sobre la acción tutorial son consistentes con los del estudio precedente, tanto en relación a la satisfacción e importancia, como en los porcentajes de uso de cada una de las tipos de tutorías consultadas.



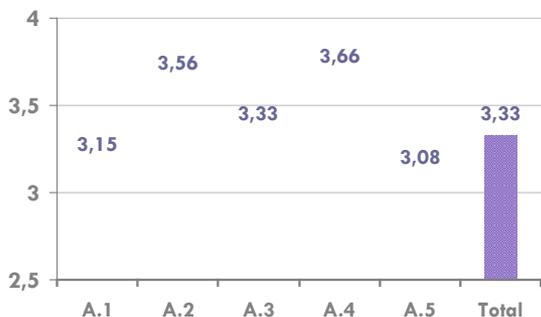
- La acción tutorial agrupa 3 ítems con diferente peso en **importancia atribuida**: frente a las posiciones moderadas de la 'tutoría de asignatura' y de la 'tutoría on-line', es la '**tutoría curricular**' la mejor posicionado en importancia, si bien obtiene una satisfacción baja (media 2,73), inferior a la recogida para la '**tutoría on-line**' (media 3).
- El subgrupo que compaginó sus estudios con un **trabajo a tiempo completo** concede una importancia mayor a la 'tutoría de asignaturas' y a la 'tutoría on-line'.
- En este estudio la tutoría curricular y la tutoría on-line se extiende a poco más de la mitad de la muestra consultada (53% de encuestados usuarios).

	Media	Desv. Típ.	Factor	Media
p17	3,62	1,26	Tutorías	3,33
p18	2,73	1,31		
p19	3,06	1,44		



- Las '**tutorías de asignaturas**' tienen un uso mayoritario (83,5% de la muestra) y despuntan con la satisfacción más positiva dentro de la dimensión relativa la acción tutorial (media 3,62, con un 56,6 % de usuarios satisfechos).
- Por su parte, la satisfacción del **profesorado** con el '**uso que el alumno hace de la tutoría**' fue baja (media 2,6) e inferior a satisfacción del alumnado con los servicios de tutoría que recibe, considerados de manera unitaria (media del factor 3,33).

Tutorías - según Áreas

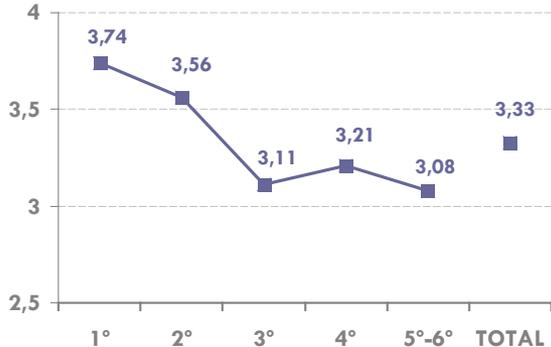


- Según **áreas** destacan Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2) y TICs (A4), si bien con gran dispersión en las valoraciones entre los centros que los integran.

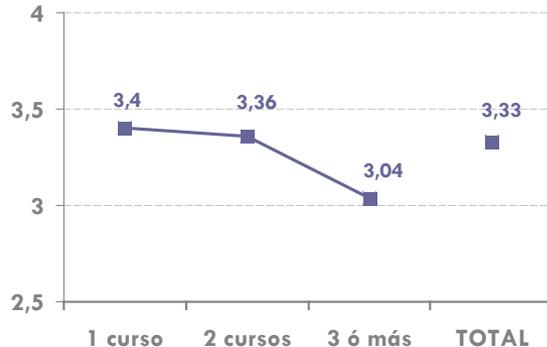
Con satisfacción más positiva con la acción tutorial destacan algunos **centros**: Facultad de Informática (3,76), EUIT Telecomunicación (3,72), EU de Informática (3,71), ETSI Topografía (3,67), ETSI Montes (3,63) y EUIT Forestal (3,62).

- Los segmentos de estudiantes con satisfacción más débil con las tutorías se observan entre los que **compaginan estudios y trabajo**; los **matriculados en los últimos cursos** de las titulaciones, y también quienes **simultanean asignaturas de 3 ó mas cursos**.

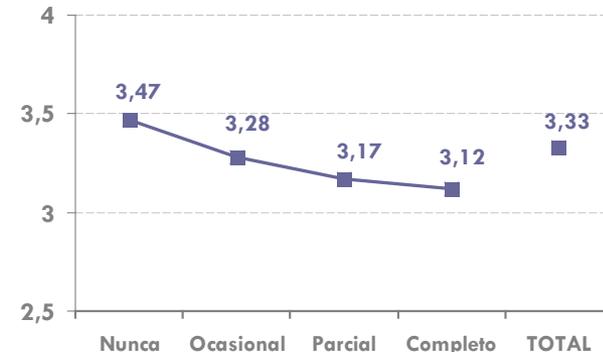
Tutoría - Curso más alto en que está matriculado



Tutoría - Simultanea asignaturas cursos dif.



Tutoría - Compagina estudios y trabajo



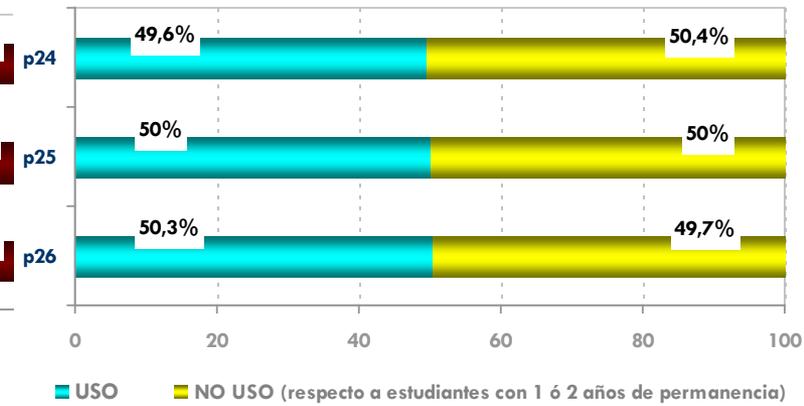
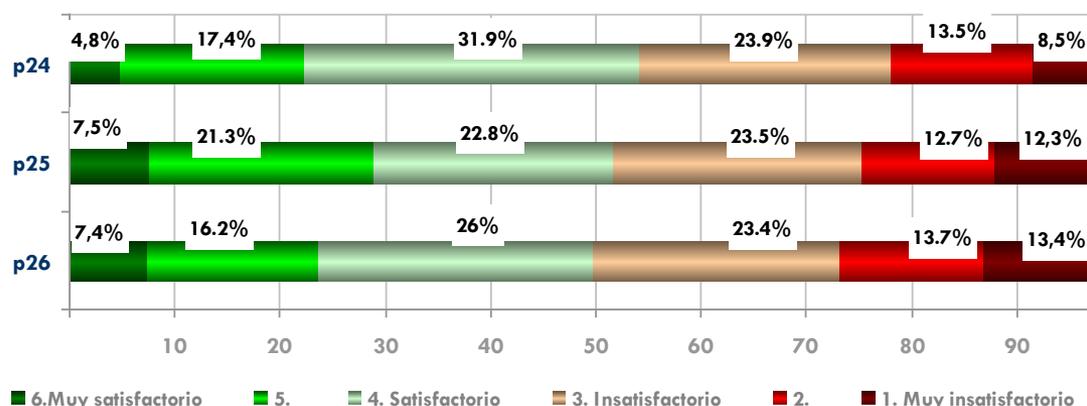
El análisis de contenido de las respuestas a la **pregunta abierta** permite agrupar los comentarios realizados en torno a los siguientes aspectos relativos a la acción tutorial:

- La incorporación de las 'tutorías de asignaturas' en la dinámica académica, y de manera planificada a lo largo del curso/semestre.
- En opinión del alumnado que responde a la pregunta abierta, la 'tutoría curricular' emerge como elemento crucial para la orientación en la trayectoria académica y la proyección laboral del universitario.
- La 'tutoría on-line' se enfatiza como especialmente útil por parte de los encuestados que trabajan, en el sentido de que rompe las limitaciones espacio-temporales y contribuye a flexibilizar e individualizar el proceso formativo.

- En tanto que factor, la tutoría varía conjuntamente de manera moderada con la 'calidad docente' ( $r$  de Pearson: 0,449), así como con la 'evaluación del aprendizaje' y con 'recursos de aprendizaje y TICs' ( $r$  : 0,488, y 0,490, respectivamente). Aumenta ligeramente la relación con la satisfacción con la dimensión relativa al 'diseño del proceso de aprendizaje-enseñanza' ( $r$  de Pearson: 0,537).

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p24	Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar conocimientos ('Punto de Inicio')	Grupo C
p25	'Cursos 0' para nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	Grupo B
p26	Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	Grupo C

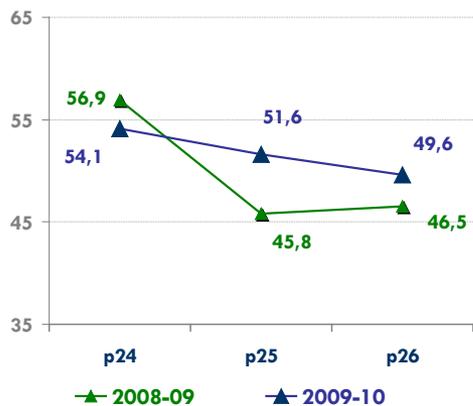


- En torno al 50% de la muestra de alumnos con 1-2 años de permanencia en la UPM manifiesta ser usuario de los programas de acogida.
- A su vez la muestra se divide proporcionalmente entre estudiantes satisfechos y no satisfechos, con una media ligeramente superior para los recursos dirigidos a la nivelación de conocimientos en el portal on-line 'Punto de Inicio' y también para las actividades presenciales 'Cursos 0' (media 3,51), servicio que presenta la mayor valoración en importancia relativa a los Programas de Acogida.
- Se observa una alta variabilidad entre los centros especialmente sensible en el caso de las 'actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar la adaptación a la universidad (mentoría, jornadas...)'.

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p24	3,51	1,29	Programas de Acogida	3,45
p25	3,51	1,46		
p26	3,40	1,45		

Los resultados de satisfacción/importancia sobre programas de acogida se refieren al segmento de estudiantes con 1 ó 2 años de permanencia en la UPM (1.886 estudiantes, que suponen el 36% de la muestra total de este estudio).

% Estudiantes satisfechos



Programas de acogida



El análisis comparativo con los datos de satisfacción de los estudiantes en otros estudios abordados en el curso anterior en la UPM ponen de manifiesto que:

- Los estudiantes encuestados en el curso 2009-10 tienden a mejorar la valoración de los 'Cursos 0' y las 'actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad'.
- La proporción de estudiantes **usuarios** de los servicios relativos a los programas de acogida se mantiene estable.
- El **profesorado** en 2009 expresó también una satisfacción moderada en relación a 'los Programas de Acogida del nuevo estudiante en su Centro' (media 3,67). Tan sólo un 58% de la muestra de PDI respondió a este ítem.

Programas de Acogida - según Áreas



Globalmente para la dimensión Programas de Acogida:

- La segmentación por **áreas** expresa gran dispersión, la satisfacción más débil se da en A1- Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (media 3).
- Los **centros** con el repunte positivo más destacable son: ETSI Topografía y EU Aeronáuticos (media 4); ETSI Aeronáuticos y EU de Informática (media 3,9), ETSI Agrónomos (3,8) y EUIT Telecomunicación (3,7).

- En este estudio, la variación en la satisfacción con los 'Programas de Acogida' tiene relación con la satisfacción manifestada con las dimensiones sobre el 'diseño del proceso de aprendizaje' y los 'recursos de aprendizaje y TICs' (r de Pearson: 0,509 y 0,493, respectivamente).
- En la **pregunta abierta**, algunos encuestados hacen comentarios puntuales sobre la bondad de los programas de mentoría entre iguales, y también respecto a recibir, al ingresar en la universidad, servicios y actividades adecuados tanto para proporcionar información (presencial y on-line), como para el acompañamiento inicial del nuevo estudiante universitario.

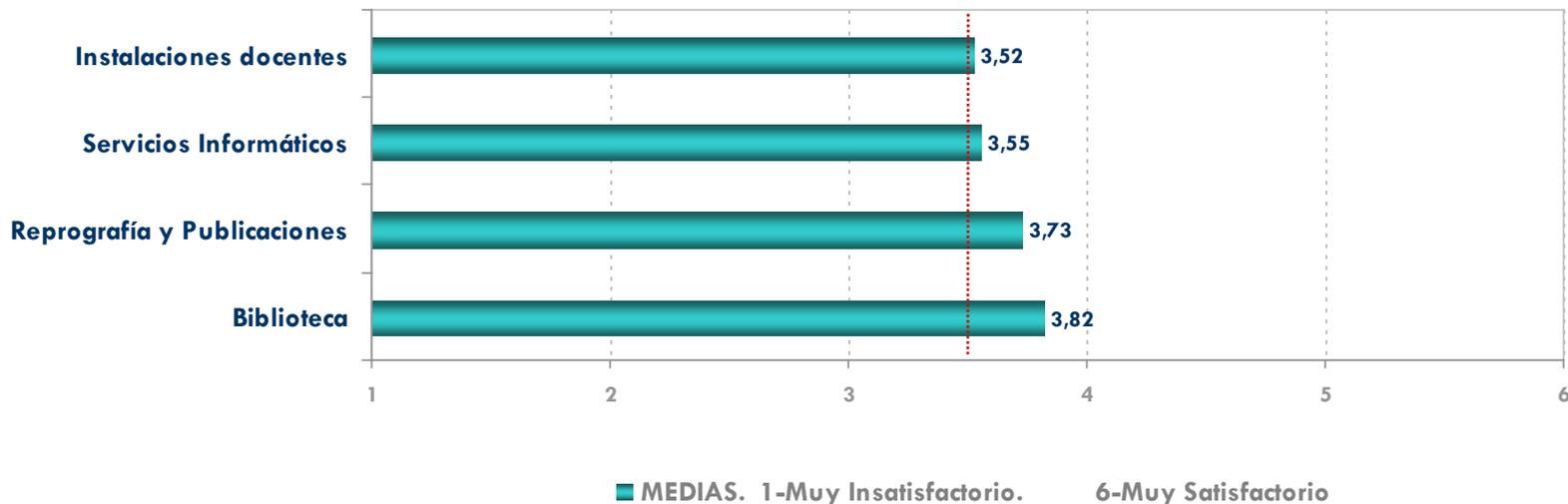
## INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS:

El ámbito Instalaciones y servicios para el proceso formativo lo integran 20 preguntas.

El análisis factorial exploratorio realizado recomienda que estos items se agrupen en 4 dimensiones o factores.

En el histograma se presentan las medias de satisfacción de cada uno de los factores.

En este apartado se profundizará en el análisis particularizado de cada dimensión y los aspectos que los componen.

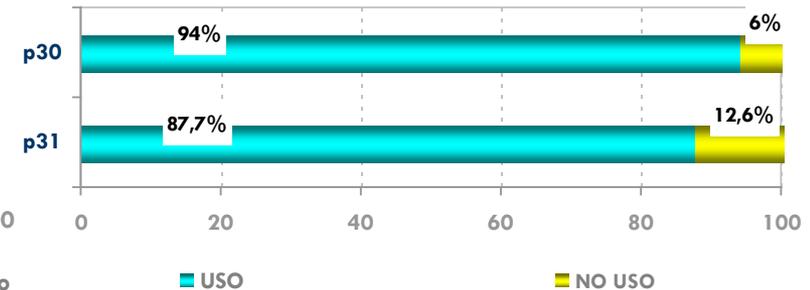
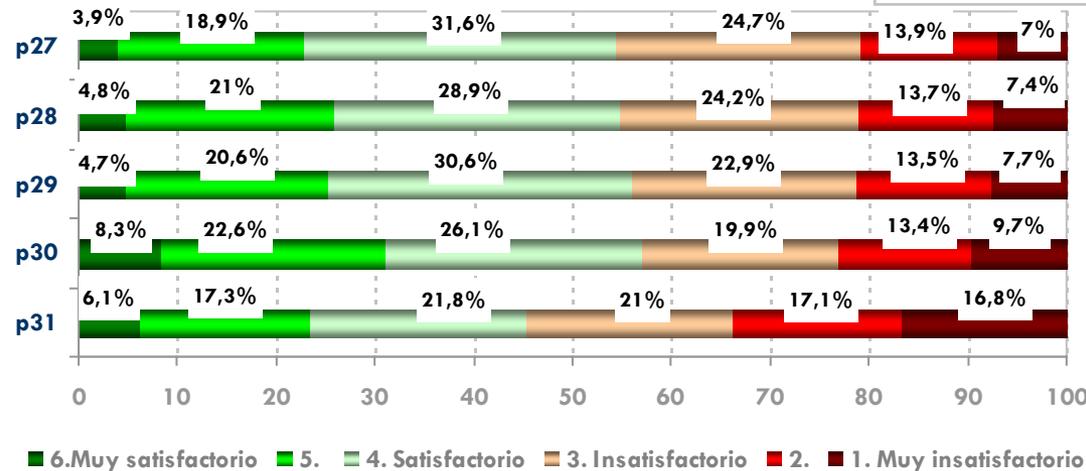


#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

En el ámbito de las infraestructuras para la docencia, los **'talleres y laboratorios, y su equipamiento'** y las **'aulas de teoría'** destacan en importancia atribuida por los encuestados, tanto en este estudio como en el del año anterior.

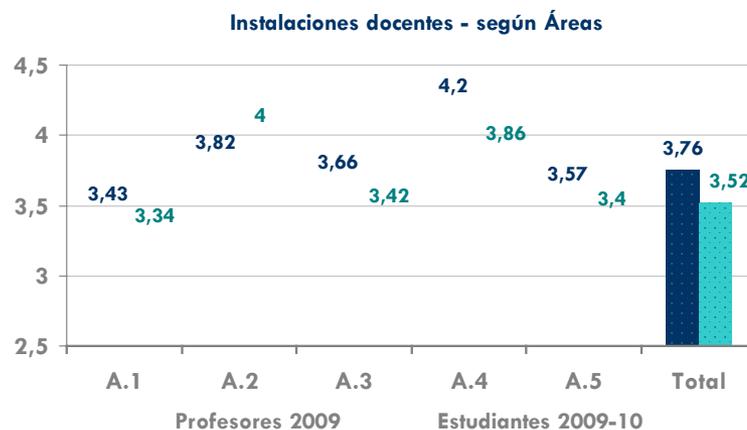
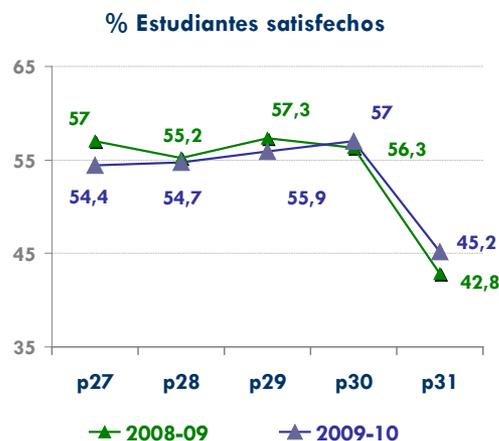
Estos espacios docentes, junto a las **'aulas de exámenes'** mantienen una distribución de las respuestas muy similar, con un 55% de alumnado satisfecho y medias para el conjunto de la UPM situadas en la puntuación central '3,5'.

p27	Aulas de teoría	Grupo A
p28	Talleres y laboratorios, y su equipamiento	Grupo A
p29	Aulas de exámenes	Grupo B
p30	Salas de informática de libre acceso, ciberteca	Grupo B
p31	Salas polivalentes para trabajo en grupo	Grupo B



	Media	Desv Típ.	Factor	Media
p27	3,53	1,25	Instalaciones Docentes	3,52
p28	3,57	1,29		
p29	3,57	1,29		
p30	3,63	1,43		
p31	2,24	1,50		

- Respecto a los espacios para el trabajo individual o grupal del alumnado en el centro, se observa una mayor dispersión en la respuestas de los encuestados, dispersión que pudiera estar motivada por la **heterogeneidad de las escuelas y facultades** en cuanto a la disponibilidad y condiciones de este tipo de infraestructuras.
- Así las **'salas de informática de libre acceso'** -utilizadas casi por la totalidad de la muestra consultada (94%)- obtienen una media satisfactoria (3,63, cerca del 57% de estudiantes que las valoran como "Muy satisfactorio-satisfactorio").
- Por su parte, con una satisfacción muy inferior (2,24), el 88% de los encuestados dice utilizar las **'salas polivalentes para trabajo en grupo'**, los cuales se dividen proporcionalmente entre estudiantes satisfechos y estudiantes insatisfechos.
- El factor 'instalaciones docentes' presenta una correlación moderada con los factores 'diseño del proceso de enseñanza', 'servicios informáticos', 'recursos de aprendizaje y TICs' y 'biblioteca' (r de Pearson: 0,555, 0,549 y 0,540 y 0,525, respectivamente).



▪ En todos los ítems relacionados con las instalaciones docentes, la satisfacción de los estudiantes de la UPM que participan en esta encuesta es consistente con la realizada al inicio del curso precedente 2008-09.

- Por su parte, para el conjunto de la UPM, la opinión del **profesorado** consultado en abril de 2009 presenta una satisfacción moderada (media 3,76), ligeramente superior a la opinión del alumnado consultado durante el periodo de matriculación del año académico 2009-10 (media 3,52). No obstante, este factor requiere un análisis particularizado por Centros debido a la alta dispersión de las respuestas que se produce entre las Escuelas y Facultades de la UPM.
- Según **áreas**, Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (A2), seguida del área TICs (A4) sobrepasan la media global para la UPM, en ambos colectivos, de profesores y de alumnos. La desagregación por **centros** revela que el factor de infraestructuras es mejor valorado entre los estudiantes de ETS Agrónomos y ETSI Montes (de A2) así como de ETS de Telecomunicación (de A4), con medias superiores al valor '4'; atendiendo a los resultados de esta encuesta, se trata de los centros que despuntan positivamente en las **'salas polivalentes para trabajo en grupo'**.

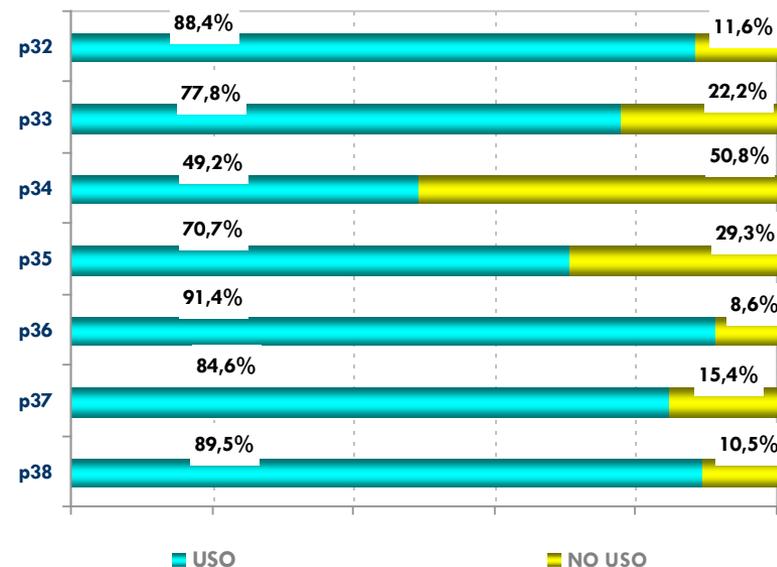
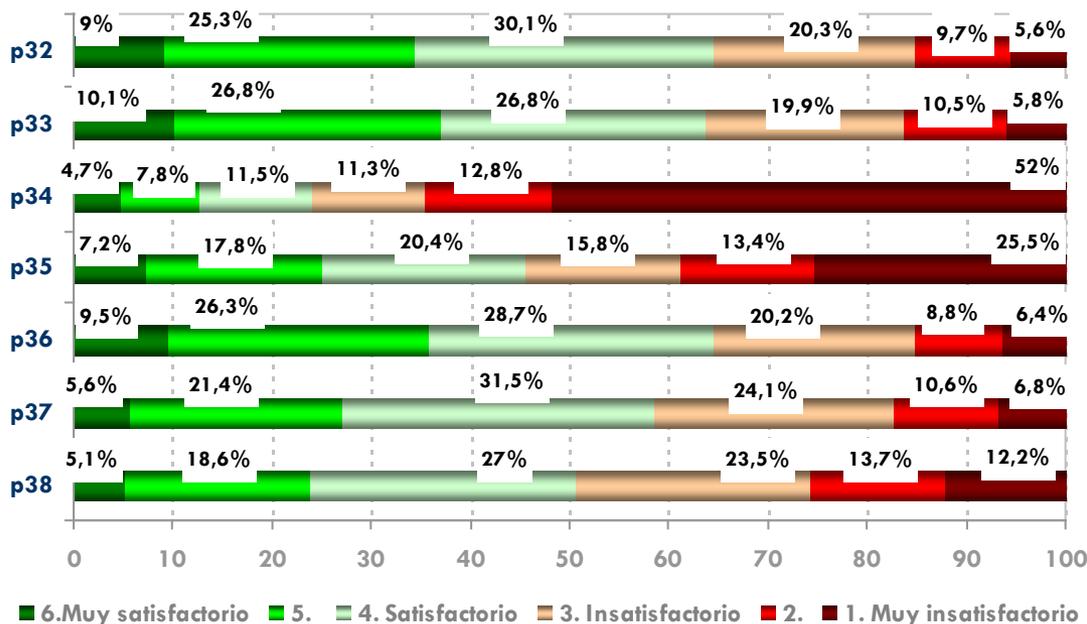
En la **pregunta abierta** los encuestados realizan sugerencia de mejora, cuyo análisis debería particularizarse en cada uno de los centros de la UPM, así:

- Sobre las **aulas y talleres**: se puntualizan determinadas deficiencias en climatización, ventilación, iluminación, acústica, visibilidad de la pizarra y/o mantenimiento de los equipos de proyección o de microfónica; inadecuada ergonomía del mobiliario (asientos incómodos o pequeños, mesas inclinadas); insuficiente capacidad de las aulas de algunas asignaturas. Además, se sugiere garantizar la seguridad y confortabilidad, así como la renovación del material, en algunos casos.
- Sobre las **salas informáticas de libre acceso**: los encuestados de determinados centros expresan algunas deficiencias en el mantenimiento de los equipos (virus, equipos inoperativos y/o con software desactualizado) y/o insuficiente número de puestos.
- Sobre las **salas polivalentes para trabajo en grupo** se destaca la insuficiente capacidad en la mayoría de los centros, o inexistencias en algunos; la conveniencia de ubicarlas sin que afecte al silencio de las salas de estudio individual de las bibliotecas, y se sugiere la apertura 24 horas, especialmente en periodo de evaluación.
- En relación a **otras infraestructuras**, se realizan algunas observaciones, que han de ser contextualizadas en función de los centros: aseos (insuficientes y/o con deficiencias en la limpieza e higiene); acceso inadecuado al centro (destaca 1 centro); deficiencias en patios, zonas de descanso y esparcimiento; debilidades en la accesibilidad a personas con discapacidad; aparcamiento para alumnos con deficiencias en control de accesos (limitar a alumnos y personal de cada centro; gestión de las reservas, la seguridad; incumplimiento de la ley antitabaco en las plantas de las aulas y en la cafetería; por último, se sugiere utilizar papel reciclado en toda la universidad (exámenes, publicaciones, fotocopias, matrícula...)

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p32	Correo electrónico UPM	Grupo C
p33	Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	Grupo B
p34	Recepción de notas mediante SMS	Grupo B
p35	Consultas administrativas, matriculación 'on-line'	Grupo B
p36	Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	Grupo C
p37	Servicios Web de la UPM	Grupo C
p38	Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	Grupo B

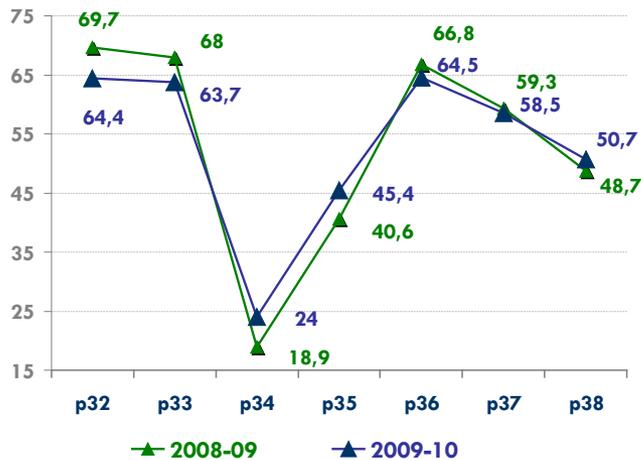
- En línea con los resultados del curso anterior, la **'calidad de los servicios administrativos y para la matriculación 'on-line'** obtiene una débil satisfacción para el conjunto de la UPM (3,1) con un repunte positivo en el caso del alumnado que trabaja a tiempo completo (media 3,58). El uso se sitúa en el 70% de la muestra total.
- También con una apreciable atribución en importancia, y tan sólo un 49% de estudiantes usuarios, la **'recepción de notas mediante SMS'** expresa una satisfacción deficiente (media 2,24; con tan sólo un 24% de alumnos satisfechos).



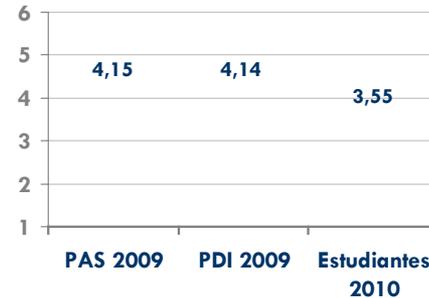
- Los niveles de uso de los servicios telemáticos se mantienen estables respecto al pasado curso, observándose de nuevo, una mayor importancia atribuida a los **'servicios Web que proporciona tu Escuela o facultad'** respecto a los **'servicios Web de la UPM'**, si bien, con carácter general, éstos últimos son algo mejor valorados que los del propio Centro (medias 3,67 y 3,41, respectivamente). En paralelo, la **calidad técnica y de conectividad** de los servicios telemáticos (**e-mail de la UPM; red WIFI y Politécnica Virtual**) muestra niveles de satisfacción bastante positivos (en torno al valor 3,9).
- En este estudio, la satisfacción con los **'Servicios informáticos'** varía conjuntamente, aunque de manera moderada, con la satisfacción expresada para las **'infraestructuras docentes'** y los **'recursos y uso de Tics para apoyar el aprendizaje'** ( $r : 0,549$  y  $0,502$ , respectivamente)

### Servicios informáticos y telemáticos 2/2

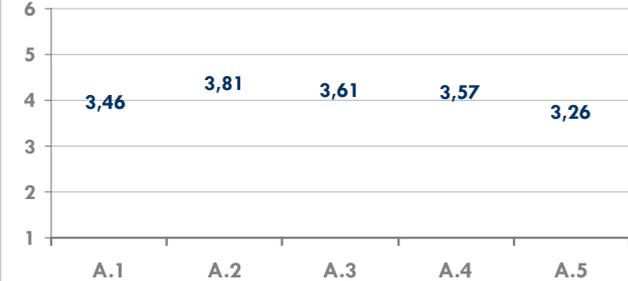
% Estudiantes satisfechos



Serv. Informáticos y telemáticos



Servicios informáticos y telemáticos - Según Áreas



	Media	Desv Típ	Factor	Media
p32	3,87	1,30	Servicios Informáticos	3,55
p33	3,89	1,34		
p34	2,24	1,57		
p35	3,13	1,64		
p36	3,88	1,33		
p37	3,67	1,27		
p38	3,41	1,39		

- El análisis de la segmentación por **áreas** ha de considerar la dispersión de la puntuaciones medias entre las Escuelas y Facultades, en especial en relación a los servicios telemáticos propios.

En cuanto a la **Web de Centro** despuntan con satisfacción superior a la media UPM: ETSI Navales (4,06), EUIT Aeronáuticos y EUIT Telecomunicación (3,9); ETSI Aeronáuticos y EUIT Agrónomos (3,8); EUIT Agrícola y ETSI Topografía (3,7); y ETSI Montes (3,66). La dimensión de servicios informáticos es mejor valorada en el área A2-Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (media 3,8).

- En este factor los estudiantes (media 3,55) se muestran menos satisfechos que **otros colectivos de la comunidad universitaria** (PDI y PAS: media 4,1). Para el profesorado los recursos telemáticos (e-mail, Politécnica Virtual y conexión a Internet) tienden a ser bastante satisfactorios (con medias superiores al valor 4) y en mayor medida que los servicios informáticos, ya sean los prestados por el Rectorado o por los propios Centros (valor 3,8), a pesar de que estos últimos tienen mayor peso en importancia para el PDI encuestado.

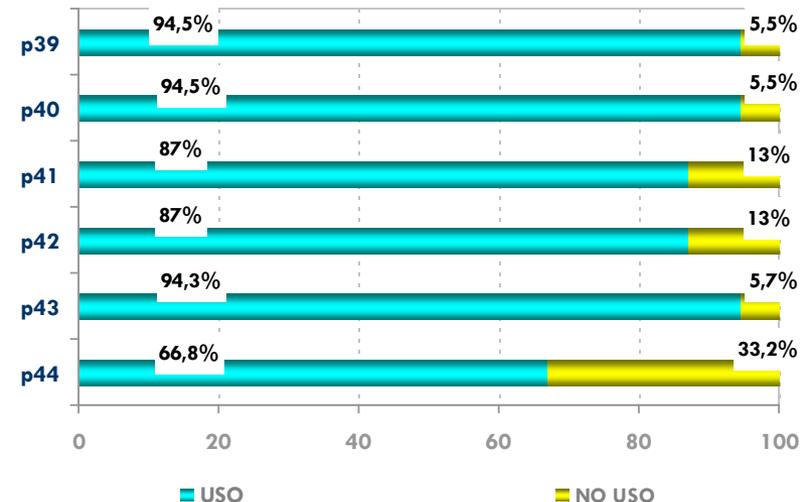
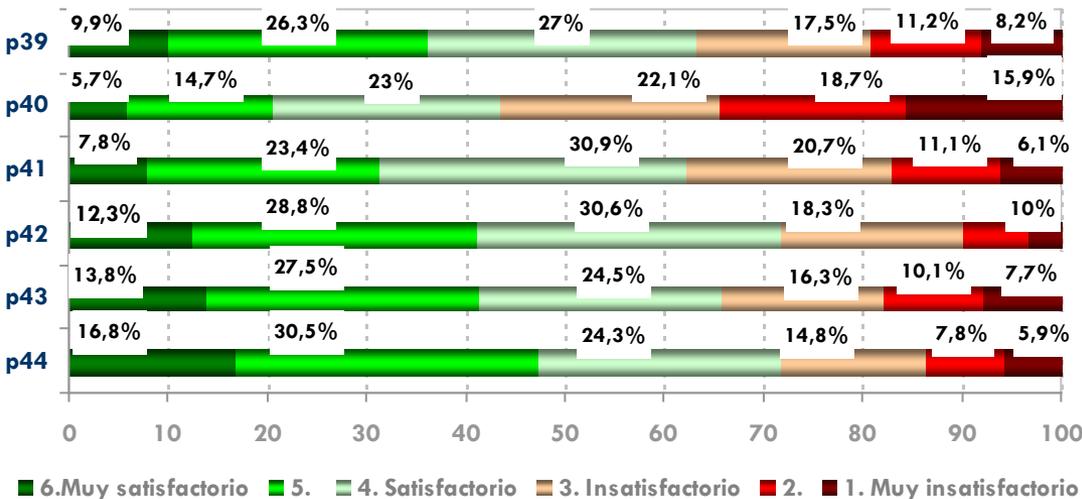
La **pregunta abierta** recoge comentarios de los encuestados que apuntan a la mejora de la matriculación y gestión administrativa on-line, y servicios Web, en general.

- Así, se sugiere que los sitios Web de los centros dispongan de información académica actualizada, completa y bien estructurada; se perfilan como servicios muy demandados la prematrícula, matrícula y elección de grupos on-line; por su parte, la publicación de calificaciones (provisionales y definitivas) vía Internet y mediante SMS parece resultar de gran utilidad para una gran parte del alumnado que responde a la pregunta.
- Los alumnos y alumnas expresan que los Servicios administrativos on-line reducen los desplazamientos, especialmente necesario para los estudiantes que no viven en Madrid capital o son de otras CCAA, evitan las largas esperas por saturación en Secretaría, minimizan los trámites burocráticos, así como evitan las pérdidas de documentación.
- Por último, sobre la red inalámbrica Wifi, estudiantes de algún centro señalan deficiencias en la conectividad.

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p39	Confortabilidad de la biblioteca	Grupo B
p40	Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	Grupo A
p41	Plazos y condiciones de préstamo domiciliario	Grupo C
p42	Fondos bibliográficos disponibles	Grupo C
p43	Amplitud horaria de la biblioteca	Grupo B
p44	Servicio de préstamo de portátiles	Grupo C

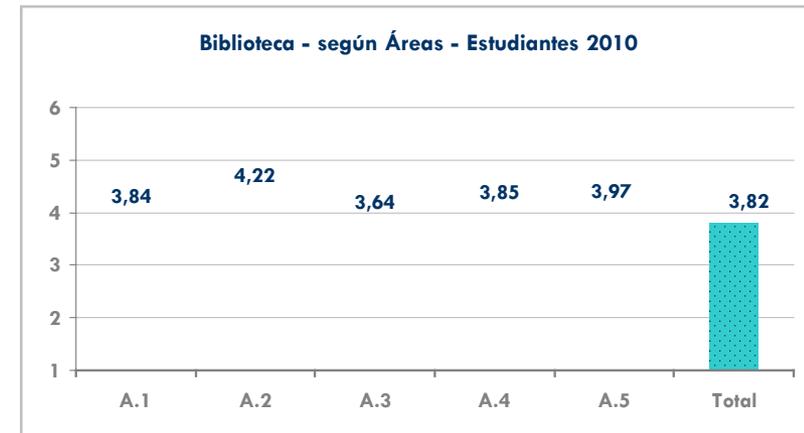
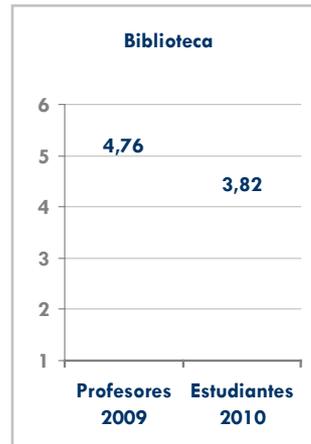
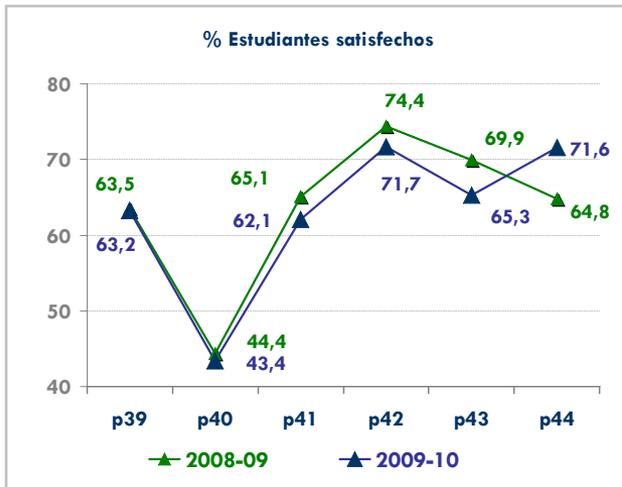
- Por segundo año consecutivo, la biblioteca de la UPM es el servicio mejor valorado en el conjunto del estudio.
- No obstante la **'disponibilidad de puestos de lectura y estudio'** -pese a la gran importancia atribuida por los encuestados- baja sensiblemente la satisfacción respecto al resto de aspectos consultados sobre la biblioteca, en este estudio (media 3,1, con mas de un 45% de la muestra en puntuaciones de satisfacción positivas).



	Media	Desv Típ.	Factor	Media
p39	3,82	1,41	Biblioteca	3,82
p40	3,19	1,45		
p41	3,78	1,30		
p42	4,12	1,23		
p43	3,96	1,45		
p44	4,16	1,39		

- En la segunda franja de importancia, la **'confortabilidad'** y la **'amplitud horaria de la biblioteca'**, mantiene a un 65% de alumnos que opinan que son satisfactorios.
- Los **'fondos bibliográficos disponibles'** obtienen la segunda media más alta del estudio (4,12; 71% de estudiantes satisfechos) precedido del **'servicio de préstamo de portátiles'**, que despunta también este año con la mejor satisfacción (4,16). Sin embargo, aunque el servicio de préstamo de portátiles tiene una alta proporción de encuestados que manifiestan ser usuarios (67%) aparece en la cola en cuanto a importancia atribuida por los estudiantes.

Es destacable que un **11,1%** de los estudiantes (527) que participan en la encuesta utilizan habitualmente una biblioteca diferente a la de su Centro. Los centros con mayor movilidad en la biblioteca son EU Arquitectura (31,8%) y ETSI Caminos (29,4%).



- En relación a la biblioteca la **dispersión de las respuestas entre los Centros** aconseja un análisis particularizado, con especial atención a la satisfacción con la capacidad, y también, a las condiciones ergonómicas y el horario de las salas de lectura y estudio.
- Los resultados globales de satisfacción de la **desagregación por áreas** presentan por encima de la media de satisfacción con los servicios de Biblioteca de la UPM al área A.2-Tecnologías Agrarias Forestales y Medioambientales (media 4,22) y A.5-CC. de la Actividad Física y el Deporte (4).
- Para el conjunto de la UPM, el **profesorado** expresó una satisfacción bastante alta con la Biblioteca (media 4,76), si bien, el análisis de la opinión de este colectivo también ha de centrarse de manera específica en cada Escuela o Facultad, y atendiendo al servicio de biblioteca de los diversos campus de la UPM.
- La **variación en la satisfacción con la Biblioteca** tiene una relación moderada con la satisfacción manifestada con las 'instalaciones docentes' (r de Pearson: 0, 527).

El análisis cualitativo de las respuestas a la **pregunta abierta** pone también de manifiesto que:

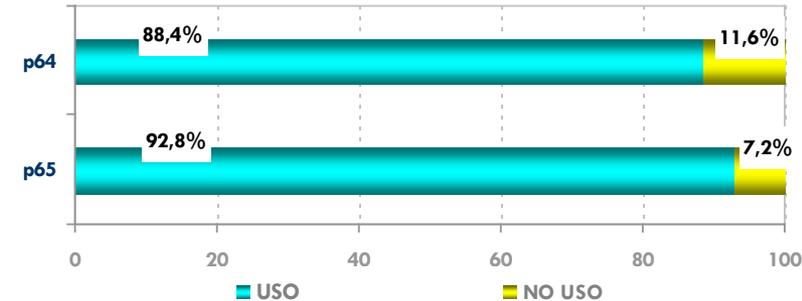
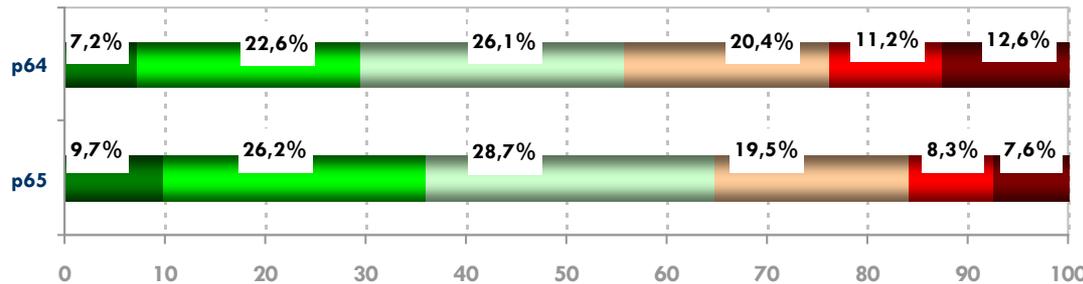
- La **capacidad** de las bibliotecas es el factor crítico en las bibliotecas de la UPM; suscita comentarios por parte de los encuestados enfocados a un desequilibrio entre la oferta y la demanda de puestos de estudio, especialmente en periodos de exámenes.
- Además, en algunos centros, se realizan sugerencias sobre mejoras de la confortabilidad, la atención del personal del servicio de bibliotecas, la amplitud de los horarios, y/o la extensión del servicio de préstamo bibliográfico o de portátiles que se ofrece en las bibliotecas de la UPM.

Sería aconsejable ampliar estos resultados con los del estudio monográfico de satisfacción abordado en este mismo curso académico (enero 2010) por el Servicio de Bibliotecas de la UPM, estudio que se encuentra en fase de tratamiento y análisis estadístico en el momento de redacción de este informe.

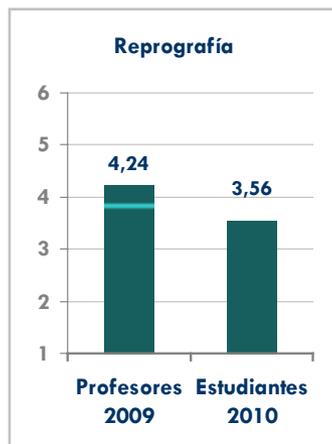
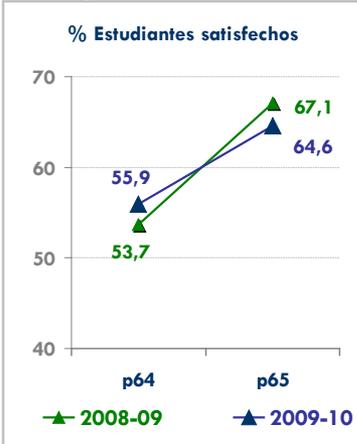
### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p64	Eficacia del servicio de reprografía	Grupo C
p65	Eficacia del servicio de publicaciones, librería	Grupo C

Los servicios de reprografía y publicaciones son **mayoritariamente utilizados** por el alumnado que participa en la encuesta (en torno al 90%), si bien, se posicionan con una importancia menor de cara a la excelencia.



6. Muy satisfactorio 5. 4. Satisfactorio 3. Insatisfactorio 2. 1. Muy insatisfactorio



Según **áreas** despiertan Tecnologías Industriales-A3 y Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil-A1 (con medias que superan al valor 3,8).

Se observan oscilaciones en la segmentación por **Centros**, con un repunte positivo de ETSI Caminos, EUIT Aeronáuticos, ETSI Aeronáuticos, ETSI Montes y Facultad de Informática (con medias que superan el valor '4').

Por su parte, INEF baja sensiblemente su satisfacción media (2,69).

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p64	3,56	1,45	Reprografía y Publicaciones	3,73
p65	3,87	1,36		

En la **pregunta abierta Observaciones y Sugerencias**, los encuestados expresan debilidades, en determinados centros:

- Insuficiente amplitud del horario de reprografía (especialmente en las tardes) o irregularidades en su cumplimiento (en varios centros).
- Inadecuado mantenimiento o insuficiente dotación de la fotocopiadoras de libre uso por el estudiante.
- Se han recogido observaciones sobre la no disponibilidad en el propio centro del servicios de reprografía de alumnos del campus Sur que tiene el servicio compartido.
- Los alumnos del área Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (A1) expresan mayor exigencia con el servicio de reprografía debido a la necesidad de imprimir proyectos o planos en formatos especializados.
- En algún caso puntual se hacen observaciones en cuanto a deficiencias en trato y atención al alumnado por parte del personal del servicio de Reprografía y/o de Publicaciones.



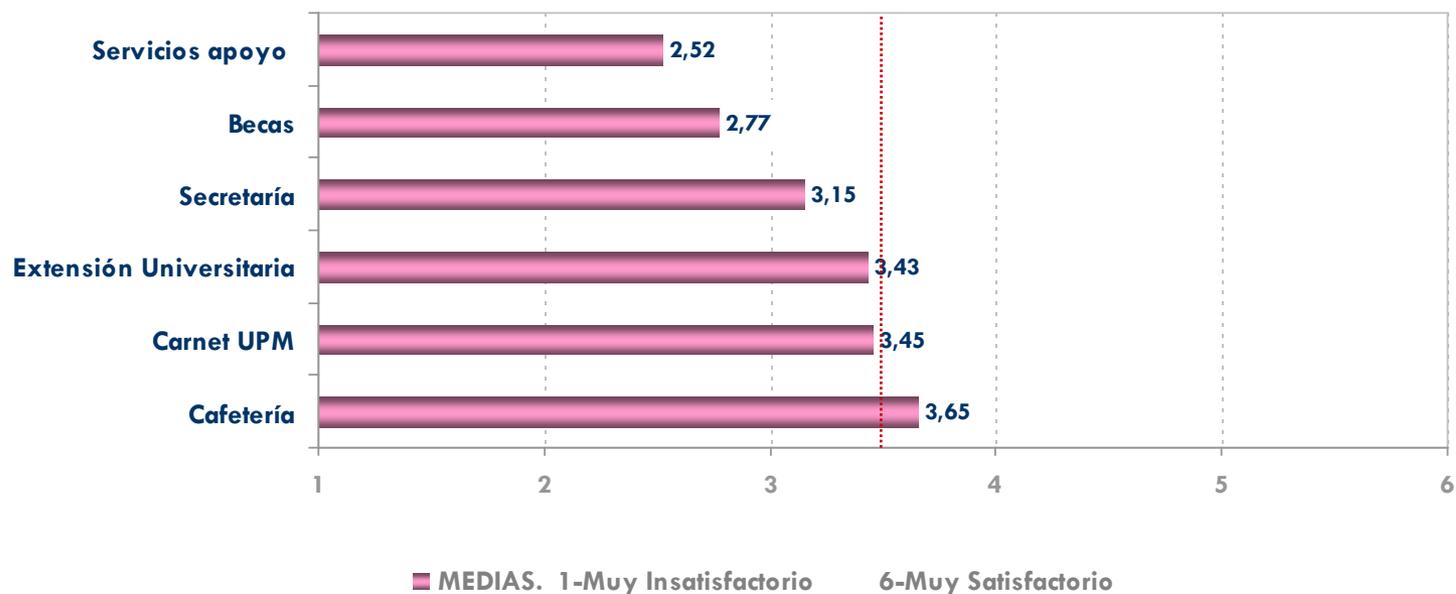
## SERVICIOS GENERALES:

El ámbito de los recursos y servicios generales, del centro o de la UPM, lo integran 17 preguntas.

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja que estos ítems se agrupen en 6 factores.

En el histograma se presentan las medias de satisfacción de cada uno de los factores.

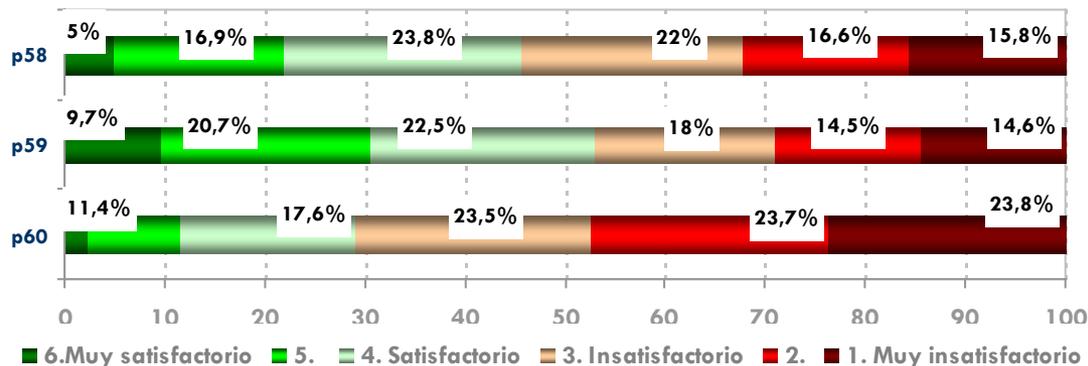
En este apartado del informe se profundizará en el análisis particularizado de cada factor y los aspectos que los componen.



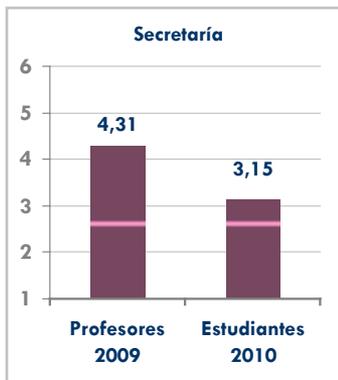
#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p58	Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	Grupo A
p59	Atención y amabilidad del personal de Secretaría	Grupo B
p60	Horario de Secretaría	Grupo B

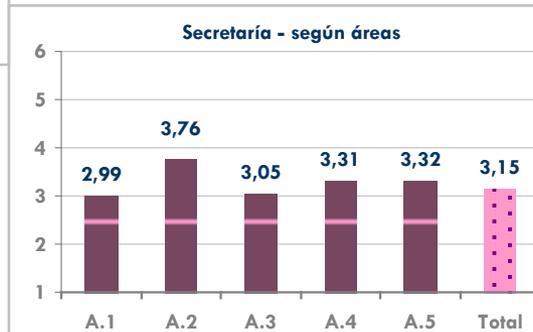
▪ El **horario** es el aspecto de la secretaría de alumnos que, por segundo año consecutivo, se valora más débilmente (media 2,71), con una elevada proporción de encuestados insatisfechos (que supera el 70% de la muestra).



- Con una media que se sitúa en el valor central (3,49), en la **'atención y amabilidad del personal de Secretaría'** ofrece una dispersión elevada y ubica a más de un 40% del alumnado en valores de insatisfacción.
- La elevada importancia atribuida y la alta la proporción de estudiantes insatisfechos (54,3%) pone de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en relación a la **'eficacia y funcionamiento de la Secretaría'**.
- La satisfacción en relación a la Secretaría decrece según aumenta el **curso en el que los estudiantes están matriculados**. Y también afecta a una satisfacción algo menor **cuando se simultanean asignaturas de más de dos cursos**.



El análisis cualitativo de lo **pregunta abierta** revela debilidad -especialmente acusada en algunos centros- respecto a la satisfacción del alumnado con los procesos de información, atención y tramitación administrativa, en general, y de manera destacada en los sistemas de matriculación presencial (y también on-line). Los comentarios recogidos son un indicador de la gran incidencia que el buen funcionamiento de la tramitación administrativa tiene en la vida académica de los estudiantes. En esta línea éstos sugieren agilizar estos procesos, con extensión y/o optimización de los servicios vía Web, ampliación de los horarios de atención presencial y con refuerzos de personal, especialmente en periodos de matriculación.



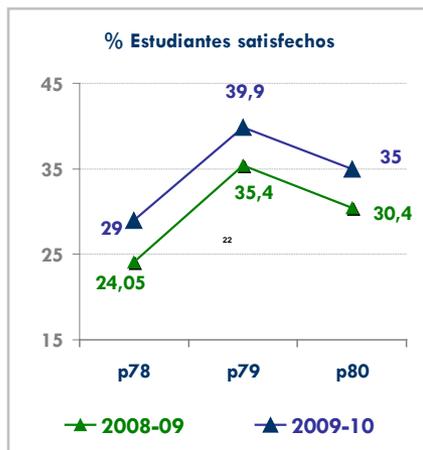
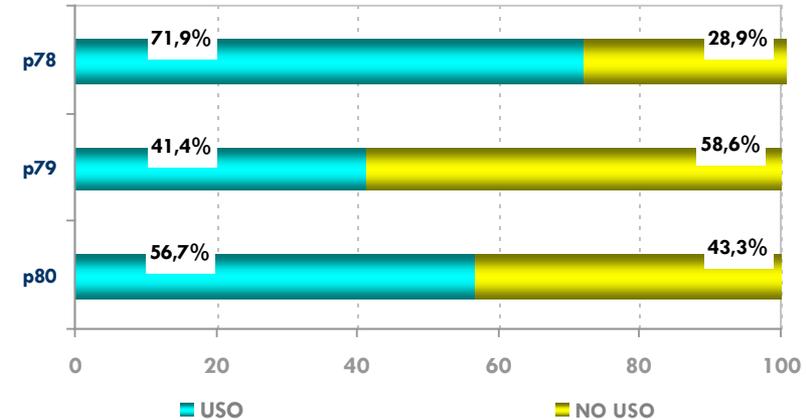
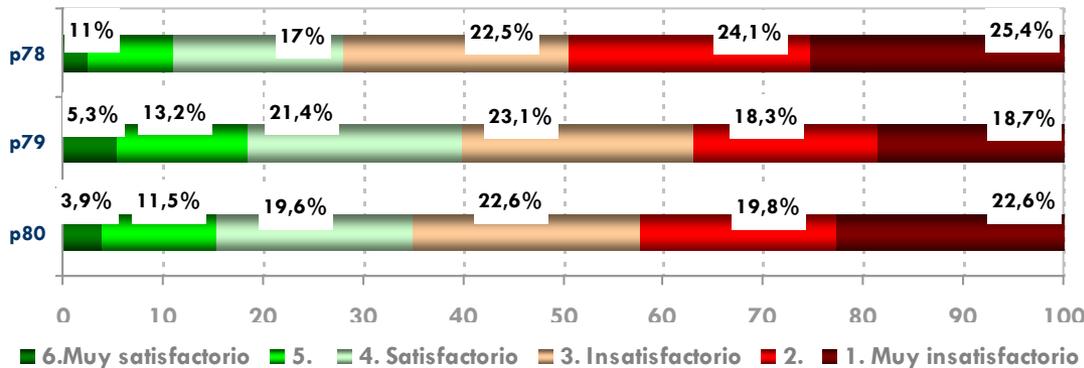
▪ La segmentación por **áreas** ha de atender a la alta dispersión de la puntuaciones medias según **centros**, entre los que destacan positivamente: EUIT Agrícola (4,55) y ETSI Topografía, EUIT Forestal y ETSI Navales (4,15)

▪ Globalmente para la UPM, la Secretaría es sensiblemente peor valorada por el alumnado (media 3,15) que por el **profesorado** (4,31).

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p58	3,24	1,45	Secretaría	3,15
p59	3,49	1,55		
p60	2,71	1,36		

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p78	Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor,...) y las convocatorias de Becas de Colaboración en la UPM o en tu Escuela o Facultad	Grupo B
p79	Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	Grupo C
p80	Tramitación de becas y ayudas económicas	Grupo B



- La **'información sobre ayudas económicas'** manifiesta ser utilizado por el 72% de la muestra, de éstos, tan sólo el 29% valora este aspecto positivamente (media 2,66).
- La **'tramitación de becas y ayudas económicas'** desciende al 56,7% de usuarios entre los cuales se observa también un alto nivel de insatisfacción (media 2,89, y 65% de alumnado insatisfecho). La importancia atribuida a la tramitación es algo menor que la relativa a la información sobre ayudas económicas.
- Por su parte, la **'calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa'** es valorada tan sólo por un 41% de la muestra consultada (nivel muy similar al de la encuesta precedente) y, obtiene una media también débil (media 3,08, con tan sólo un 40% de alumnos satisfechos).

En la **pregunta abierta** se han recogido comentarios sobre:

- El elevado coste del crédito (especialmente en 2ª y 3ª convocatorias).
- Así como sugerencias para la mejora de la información, agilización y eficacia de la gestión de becas y ayudas económicas.
- También se sugiere mejorar los sistemas y ampliar los criterios de acceso a ayudas económicas (transporte...).

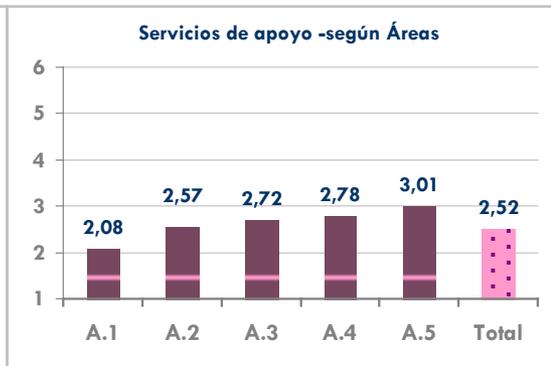
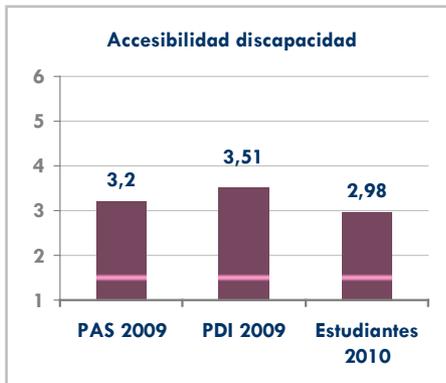
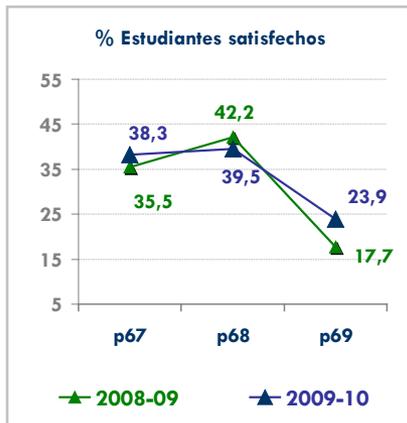
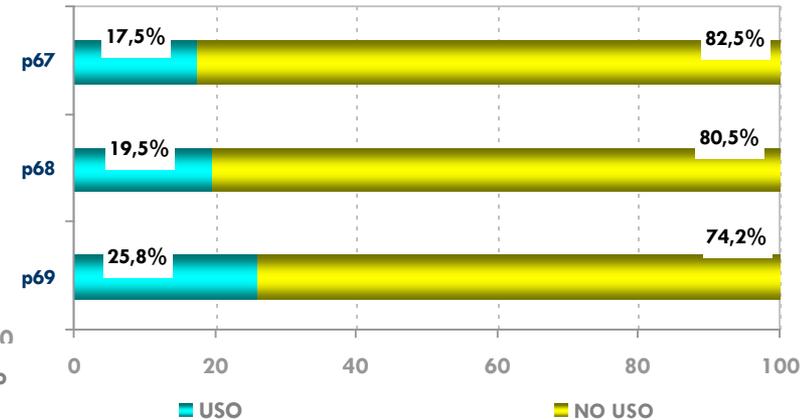
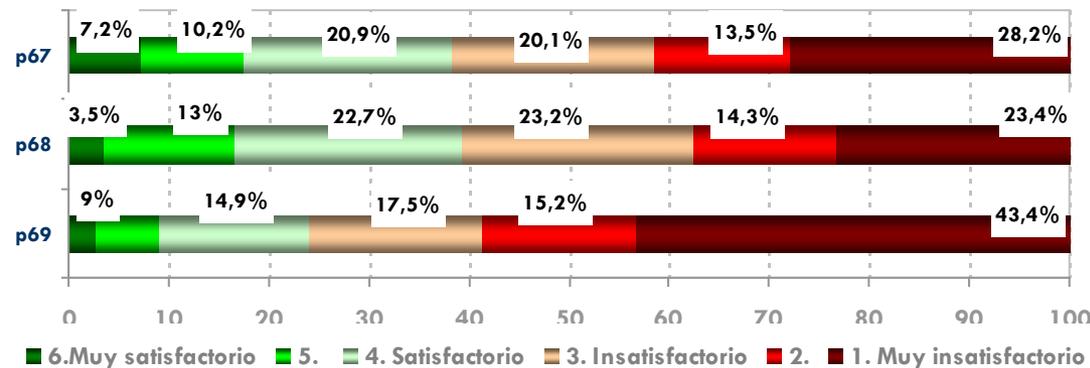
	Media	Desv Típ	Factor	Media
p78	2,66	1,37	Becas	2,77
p79	3,08	1,46		
p80	2,89	1,45		

### Servicios de Apoyo

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p67	Servicio de atención psicológica	Grupo C
p68	Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	Grupo C
p69	Orientación para alumnos no residentes en Madrid	Grupo C

▪ En línea con los resultados de la encuesta anterior, es **muy reducido el grupo de usuarios** de estos servicios generales de apoyo al estudiante (únicamente entre el 17,5% y el 25,8% manifiestan haberlos utilizado). La **importancia atribuida** de cara a la excelencia también continúa siendo débil.



▪ Los niveles de satisfacción son bajos, especialmente en relación a la **orientación a estudiantes no residentes en Madrid** (media 2,33 para un 25,8% de alumnos que responden al ítem).

▪ En este factor, se observa un nivel de exigencia menos intenso en los **alumnos más noveles**, frente a aquellos con más de 5 años de permanencia en la UPM que asignan una calificación media más baja.

▪ La alta desviación típica y gran variabilidad en las medias de satisfacción según **áreas** puede estar motivada por las diferencias de cobertura en los distintos centros. Si bien ha de tenerse en cuenta esta heterogeneidad, en el histograma se observa que A1-Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (2,08) puntúan por debajo de la media UPM en el factor servicios de apoyo, frente a INEF que la supera (3,01).

El análisis por **Centros**, revela un repunte ligeramente positivo (por encima del valor '3') en EUIT Telecomunicación, ETS Industriales, ETS Navales, y Facultad de Informática.

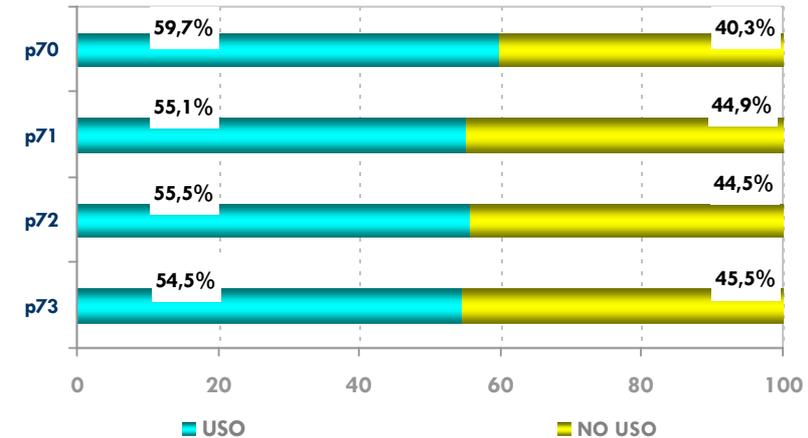
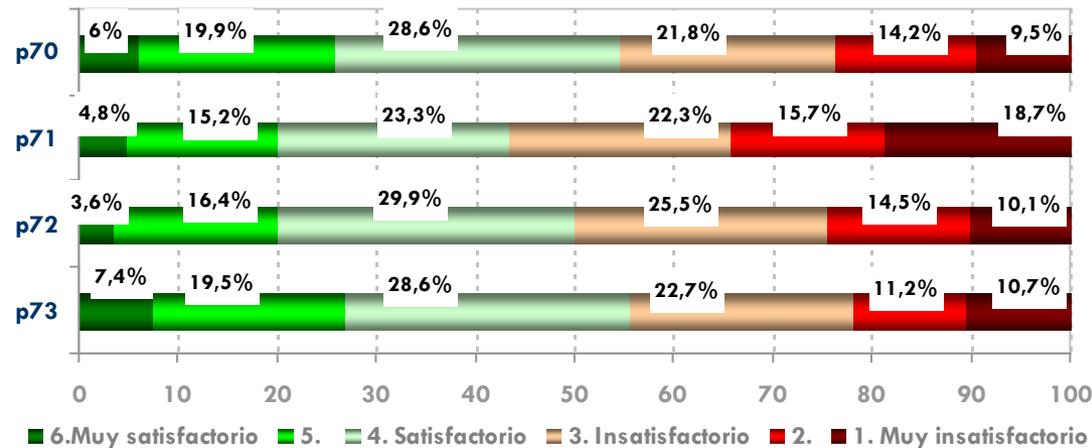
	Media	Desv Típ	Factor	Media
p67	2,93	1,59	Servicios de Apoyo	2,52
p68	2,98	1,46		
p69	2,33	1,45		

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p70	Oferta de actividades deportivas	Grupo C
p71	Instalaciones deportivas de la UPM	Grupo C
p72	Oferta de actividades culturales	Grupo C
p73	Asociaciones de estudiantes	Grupo C

▪ Con una **importancia atribuida débil**, la muestra de alumnos/as de este estudio -en línea con los datos del estudio realizado el curso anterior- **se divide casi al 50% entre usuarios y no usuarios** de los servicios y programas de extensión universitaria.

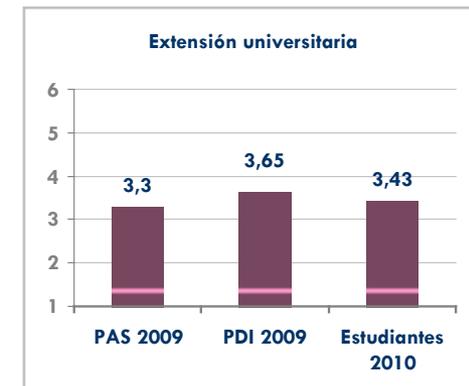
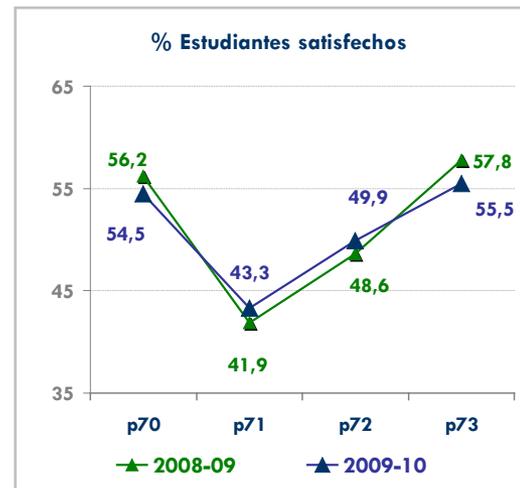
▪ La satisfacción más baja se observa en relación a las **'instalaciones deportivas'**, aspecto con una elevada variabilidad según centros, y que en la pregunta abierta concentra comentarios de mejora en cuanto al mantenimiento y/o la lejanía del centro de estudio.



	Media	Desv Típ	Factor	Media
p70	3,53	1,36	Extensión Universitaria	3,43
p71	3,15	1,47		
p72	3,39	1,29		
p73	3,57	1,39		

▪ En este factor -por encima del valor medio 3,8- despuntan los **Centros**: ETSI Montes, ETSI Topografía, INEF, y EUIT Telecomunicación.

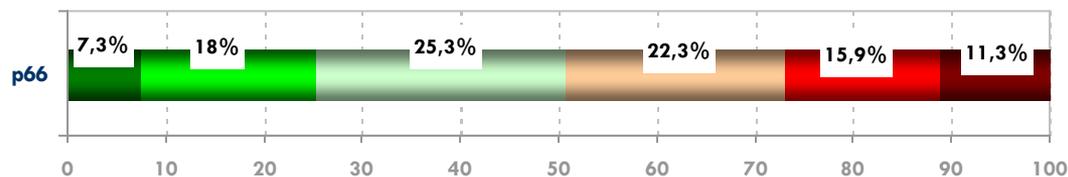
▪ Para el conjunto de la comunidad universitaria, los servicios de extensión universitaria se sitúan en torno al valor medio de la escala '3,5' siendo algo mejor valorados en el caso del **PDI** (3,65) que de los estudiantes (3,43), y que el **PAS** (3,3) que es el colectivo que se muestra menos satisfecho.



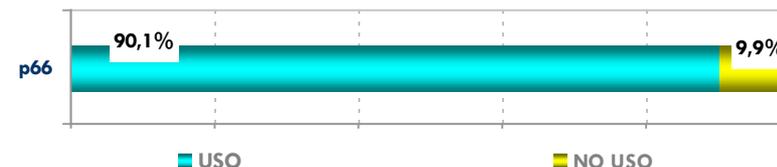
#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p66 Utilidad del carnet de la UPM

Grupo C



■ 6. Muy satisfactorio ■ 5. Satisfactorio ■ 4. Satisfactorio ■ 3. Insatisfactorio ■ 2. Insatisfactorio ■ 1. Muy insatisfactorio



- En el factor **'utilidad del Carnet UPM'** -con una media de 3,45- se observa que mayoritariamente el alumnado manifiesta ser usuario del carnet de la UPM (90% de la muestra). No es posible discriminar en esta encuesta el tipo de utilización que se hace del carnet de la UPM por parte de los estudiantes, si su uso se limita a servicios básicos (acceso al parking y/o a las bibliotecas de la UPM) o se hace uso de otros recursos de 'valor añadido' que proporciona el carnet (descuentos, acceso a instalaciones de otras universidades, etc.).
- Aún cuando se observa una ligera mejora en los niveles de satisfacción respecto al año pasado, aún se mantiene un nivel de satisfacción situado en el valor central (3,45) que parece no dar respuesta a las expectativas del 50% del alumnado.

Esta insatisfacción expresada tal vez sea atribuible (como se desprende de los comentarios realizados en la pregunta abierta) no tanto a la "utilidad" del carnet sino a la excesiva demora en su tramitación, aspecto que ha sido destacado por algunos estudiantes con 1 ó 2 años de permanencia en UPM.

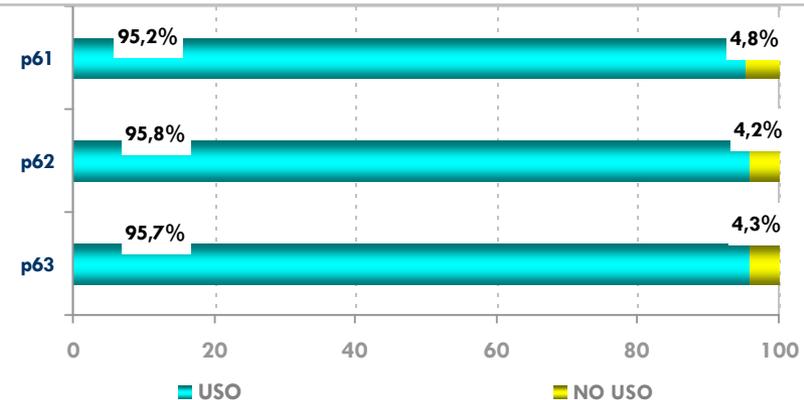
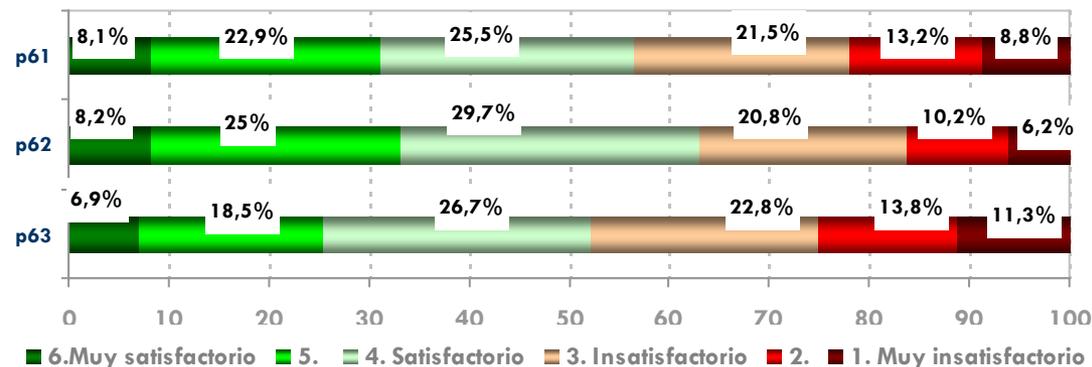
- En la segmentación por **Centros** se observa un repunte positivo en la ETSI Aeronáuticos (media 4,39) y en EUIT Aeronáuticos (4,08).

	Media	Desv Típ
p70	3,45	1,43

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p61	Relación calidad-precio	Grupo B
p62	Limpieza e higiene de la cafetería	Grupo C
p63	Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	Grupo C

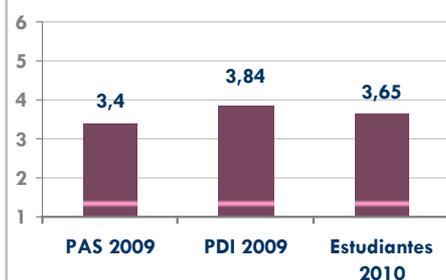
Se trata de un servicio **mayoritariamente utilizado** por los estudiantes quienes expresan un **nivel aceptable de satisfacción** para el conjunto de la UPM (media 3,65), algo superior al expresado por el PAS (3,4) y más débil que para el PDI (3,84).



% Estudiantes satisfechos



Cafetería



Cafetería - Según áreas



Según **Centros** destacan ETSI Navales (4,45), ETSI Caminos (4,24), ETSI Agrónomos (4,18).

- En relación a la cafetería destaca en importancia atribuida la **'relación-calidad precio'**.
- La **'confortabilidad de las instalaciones'** obtiene la puntuación inferior del bloque (3,48; 48% insatisfechos) y presenta gran dispersión en la valoraciones medias obtenidas en los centros.
- Pregunta abierta:** las observaciones **-más focalizadas en unos centros que en otros-** se refieren a **capacidad insuficiente, o a deficiencias en la limpieza e higiene, el coste y/o la variedad de los menús.**

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p61	3,65	1,40	Cafetería	3,65
p62	3,82	1,31		
p63	3,48	1,41		

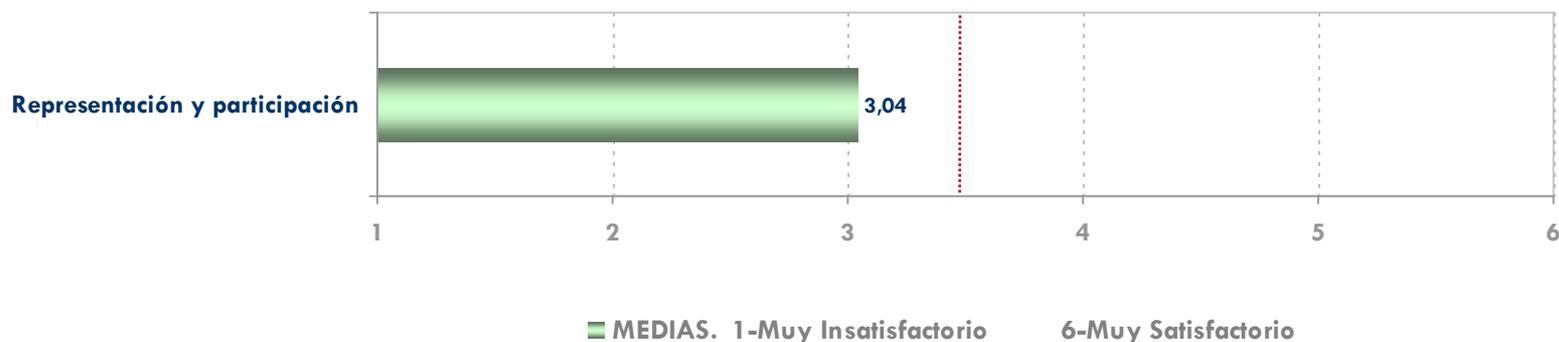
## REPRESENTACIÓN y PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL:

El ámbito de la representación y participación estudiantil en la UPM lo constituyen 4 preguntas.

El análisis factorial exploratorio realizado aconseja que estos items se agrupen en 1 dimensión.

En el histograma se presenta la media de satisfacción de este factor.

En el siguiente apartado se profundizará en el análisis particularizado de esta dimensión y los aspectos que la integran.

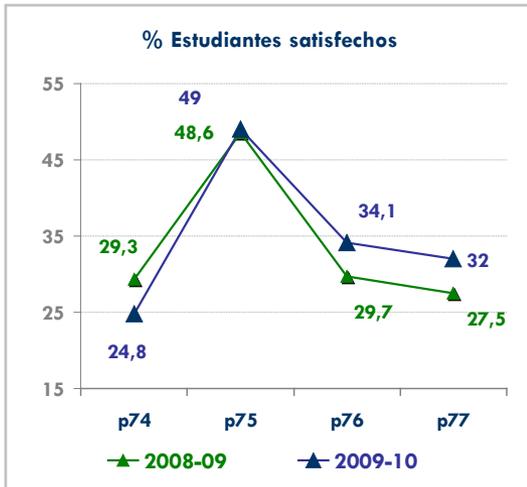
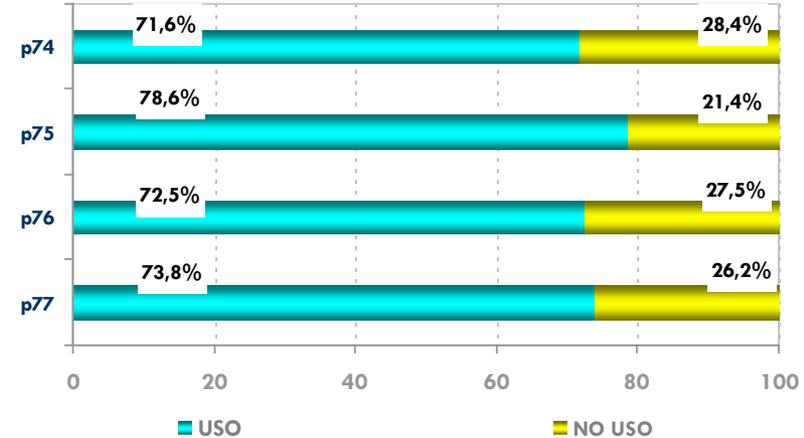
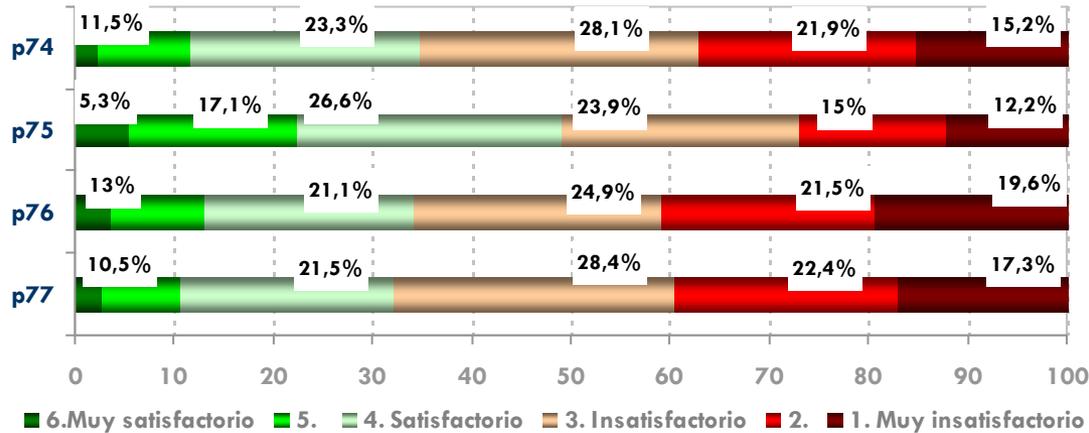


### Representación y participación 1/2

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p74	Información y formación sobre representación estudiantil	Grupo C
p75	Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	Grupo C
p76	Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	Grupo C
p77	Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de tu Escuela o Facultad	Grupo C

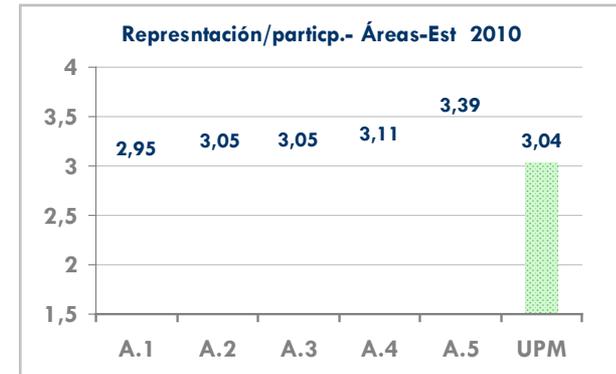
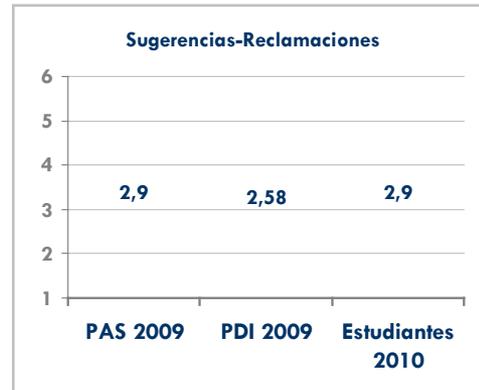
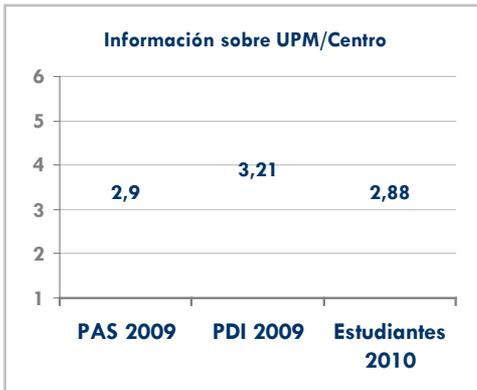
La representación y participación estudiantil es una dimensión a la que los estudiantes atribuyen una **importancia muy poco destacada de cara a la excelencia.**



- En torno a **dos terceras partes de la muestra analizada manifiesta ser usuaria de estos servicios o programas.** El 'no uso' incluye a los encuestados que no responden al ítem lo que hace pensar que, en alguna medida, éste podría estar relacionado con el desconocimiento, y no tanto por la decisión personal de acceder a los mecanismos de representación y participación estudiantil.
- Los ítems consultados en este factor, obtienen una satisfacción media insuficiente (medias por debajo del valor '3'; con una proporción de alumnado insatisfecho que oscila en el 70% de la muestra), **algo superior en relación a los 'Servicios que ofrece la delegación de alumnos'** (media para la UPM 3,37; 51% de alumnos/as insatisfechos/as).

	Media	Desv Típ	Factor	Media
p74	2,96	1,28	Representación y participación	3,04
p75	3,37	1,39		
p76	2,90	1,38		
p77	2,88	1,29		

Estos resultados son consistentes con los observados en el estudio de satisfacción relativo al curso académico anterior.



El análisis comparativo entre los diferentes colectivos de la comunidad universitaria pone de manifiesto que:

- La satisfacción acerca de las **'fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de la Escuela o Facultad'** es menor entre los estudiantes y el PAS (medias 2,9), que entre el PDI (2,58).
- Sin embargo, frente al resto de colectivos de la comunidad universitaria (2,9) el PDI se muestra algo más insatisfecho en relación a los **'procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión'** (2,58)

- El factor representación y participación expresa bastante homogeneidad en la segmentación de la muestra por áreas.

Según **Centros** se observa un repunte -por encima del valor 3,3- en ETSI Montes, ETSI Topografía, ETSI Industriales e INEF

En esta dimensión, el tratamiento del contenido de las respuestas recogidas en la **pregunta abierta** permite articular los comentarios en torno a varios elementos relativos a los sistemas de representación y participación estudiantil:

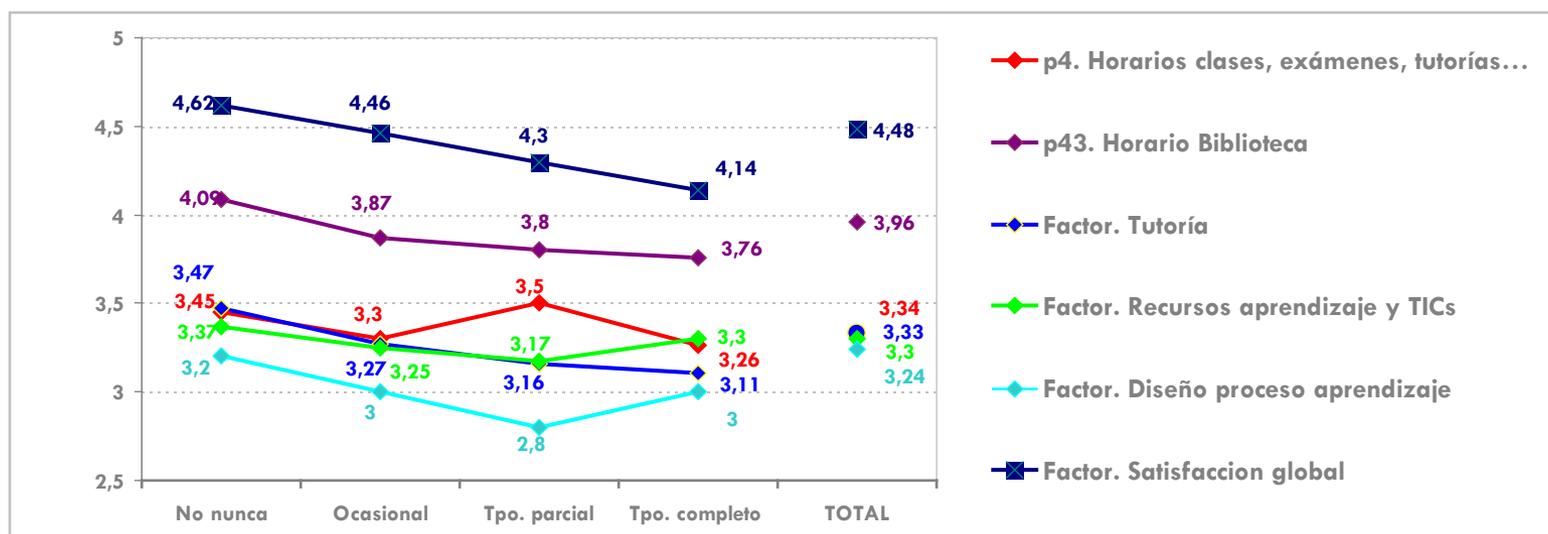
- Por un lado se pone de manifiesto la debilidad de los **mecanismos de información** al estudiante de la UPM.
- Así mismo, en una parte del alumnado que hace comentarios en la pregunta abierta, el proceso de **adaptación al EEES** genera cierta incertidumbre, atribuible también a carencias en la información recibida.
- Se percibe una **baja cultura de la participación** y de los fines y actuaciones **de la representación estudiantil**.
- Se sugiere la mejora de los procedimientos de consulta y reclamación a disposición del alumnado. En este sentido, se han recogido comentarios que expresan una **acogida positiva de la encuesta de evaluación de la satisfacción**, manifestando, además, expectativas de que sea considerada en actuaciones de mejora de la calidad de la UPM.

## **ANÁLISIS TRANSVERSAL:**

- ***Compatibilización de estudios y trabajo***
- ***Servicios administrativos***
- ***Servicios de Información al estudiante***

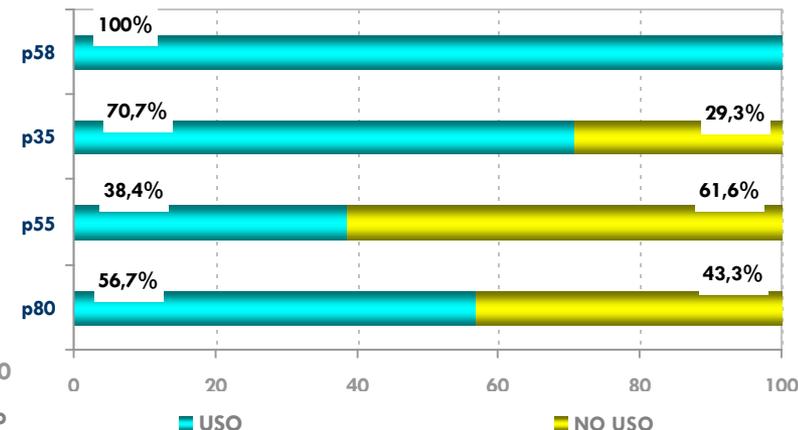
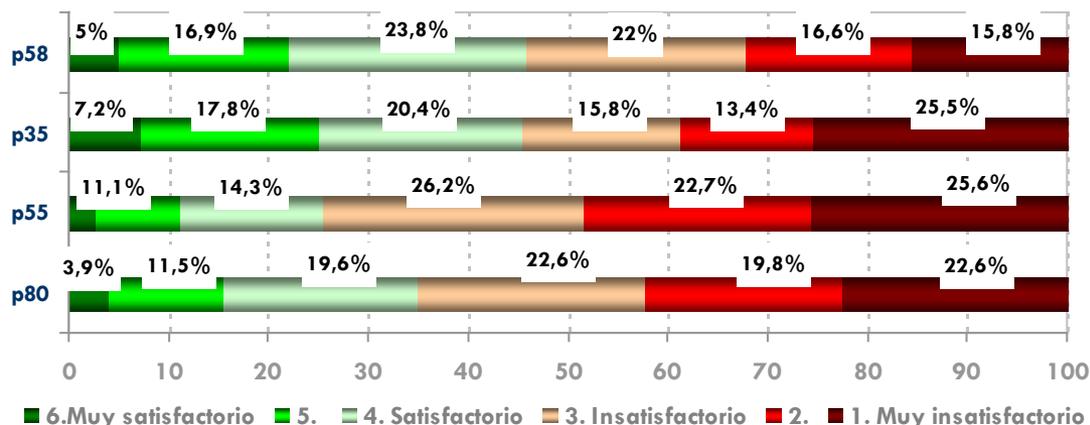
Los estudiantes que TRABAJAN

- Por segundo año consecutivo, en los resultados para el conjunto de la UPM acerca de la **satisfacción global con la elección de la titulación y la elección de la universidad** se aprecia un descenso desde el grupo que no trabaja, pasando por el 'empleo ocasional' y el trabajo 'a tiempo parcial' hasta el trabajo en modalidad 'a tiempo completo', segmento de estudiantes de la UPM que concentra una satisfacción más débil, considerada de manera general. El análisis particularizado de las diversas dimensiones de la encuesta pone de manifiesto un cierto desajuste en las expectativas del alumnado que trabaja, y que confirman las **tendencias ya subrayadas en las conclusiones del estudio precedente**.
- Así, los estudiantes de la UPM que trabajaron a tiempo completo (y en ocasiones quienes lo hacen a tiempo parcial) tienden a una **satisfacción menor en el ámbito del proceso formativo**, y ello en múltiples dimensiones consultadas: **los recursos de aprendizaje, el diseño del proceso de aprendizaje y enseñanza, las tutorías, y 'la organización de los horarios docentes (clase, exámenes, tutoría...)' para facilitar la planificación del estudio**'. Además -frente al alumnado que nunca trabajó durante el curso 2008-09, o lo hizo de manera ocasional- este colectivo también se muestra más insatisfecho con la 'amplitud' del **horario de la biblioteca**.
- No obstante, es precisamente en la dimensión sobre los recursos de apoyo al aprendizaje donde se observa que la **atribución en importancia se incrementa** en el segmento de estudiantes que trabajaron 'a tiempo completo', tanto en relación a los **'materiales de estudio', la 'amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet (b-learning)'**, como acerca del **'servicio on-line Puesta a Punto para la formación en competencias transversales'**; se trata del alumnado que también concede una importancia mayor a la **'tutoría de asignaturas'** y a la **'tutoría on-line'**.
- En la **pregunta abierta**, se recogen comentarios de estudiantes que trabajan sugiriendo medidas de apoyo que flexibilicen los escenarios de enseñanza-aprendizaje de la UPM.



#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p58	Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	Grupo A
p35	Consultas administrativas, matriculación on-line	Grupo B
p55	Tramitación de los programas de movilidad	Grupo C
p80	Tramitación de becas y ayudas económicas	Grupo B



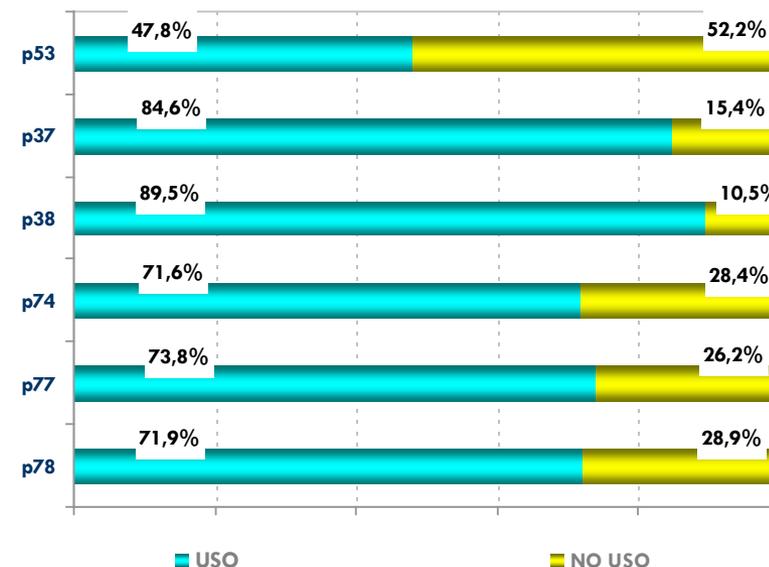
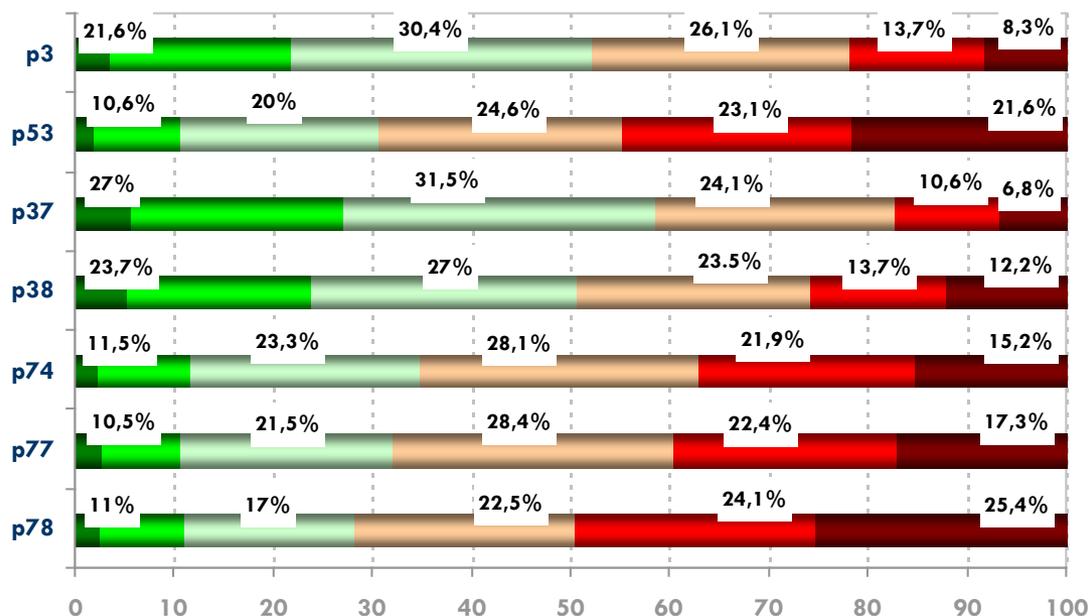
	Media	Desv Típ.		Media
p58	3,24	1,45	Servicios Administrativos	2,98
p35	3,13	1,64		
p55	2,65	1,36		
p80	2,89	1,45		

- En línea con los resultados del estudio realizado el curso anterior, los servicios de gestión y tramitación administrativa a disposición del estudiante reflejan una escasa satisfacción (con medias por debajo, o muy ajustadas al valor '3').
- En las **'consultas administrativas y matriculación on-line'** aún existe un 29,3% de estudiantes no usuarios de estos servicios telemáticos.
- La proporción de encuestados no usuarios (42,3%) es algo mayor en el caso de los servicios para **'tramitación de becas y ayudas económicas'**; y sensiblemente más alta en el caso de la **'tramitación de los programas de movilidad'** que es un servicio únicamente utilizado por el 38,4% de la muestra consultada y que expresa una importancia atribuida de tipo menor.
- Por su parte, respecto al curso anterior, la **'eficacia de la secretaría'** mantiene un nivel de importancia atribuida alto y un grado de satisfacción mejorable para el conjunto de la UPM (media 3,24) con una alta variabilidad en las puntuaciones de los centros.

#### IMPORTANCIA ATRIBUIDA

p3	Información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. ('Guías aprendizaje')	Grupo C
p53	Información sobre programas de movilidad	Grupo B
p37	Servicios Web de la UPM	Grupo C
p38	Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	Grupo B
p74	Información y formación sobre representación estudiantil	Grupo C
p77	Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de tu Escuela o Facultad	Grupo C
p78	Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor,...) y las convocatorias de Becas de Colaboración en la UPM o en tu Escuela o Facultad	Grupo B

	Media	Desv Típ
p3	3,47	1,26
p53	2,77	1,33
p37	3,67	1,27
p38	3,41	1,39
p74	2,96	1,28
p77	2,88	1,29
p78	2,66	1,37



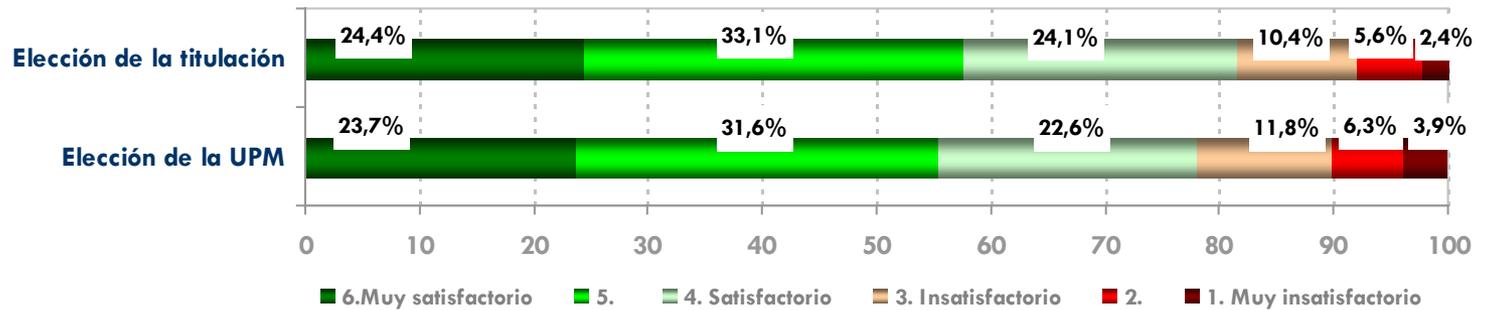
■ 6. Muy satisfactorio ■ 5. ■ 4. Satisfactorio ■ 3. Insatisfactorio ■ 2. ■ 1. Muy insatisfactorio

Para el conjunto de la UPM - y con grandes paralelismos con los resultados del estudio de satisfacción realizado el curso anterior- se observa debilidad en la satisfacción del alumnado en cuanto a los servicios de información, en todos los ámbitos de la vida académica.

## VALORACIÓN GLOBAL de SATISFACCIÓN

- *Con la elección de la titulación*
- *Con la elección de la Universidad*

E) VALORACIÓN GLOBAL de la SATISFACCIÓN COMO ESTUDIANTE de la UPM:



Los resultados de satisfacción global son muy similares a los obtenidos en la encuesta del curso anterior: **una mayoría de estudiantes se sitúan en valores de satisfacción positiva, tanto con la elección de la titulación (81,6%) como con la elección de la Universidad (78%).**

**La valoración global de la satisfacción expresa medias más altas** (que oscilan entre 4,53 y 4,43), **que las obtenidos de manera específica en cada uno de los aspectos consultados** (tan sólo 2 ítems aislados superan el valor '4'; únicamente son cinco las dimensiones que alcanzan el valor medio '3,5').

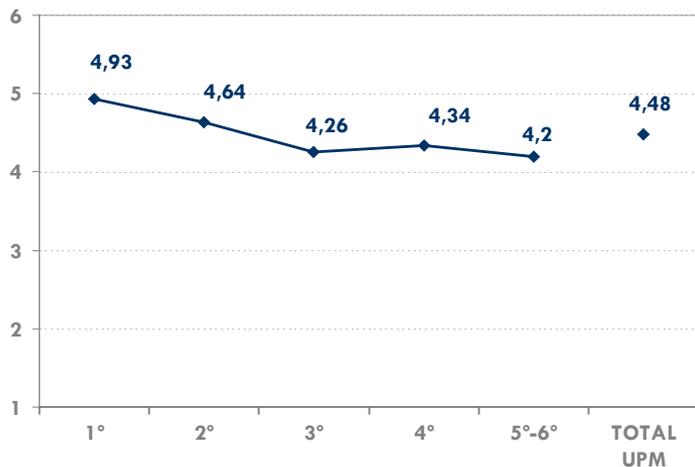
(Consúltense el histograma de medias de satisfacción según dimensiones de la pp. 95, y el Anexo I-Medias de ítems, pp. 110)

	Hombre	Mujer	Ciclo largo	Ciclo corto	Media (Error Típico) (Desviación típica) TOTAL UPM	% estudiantes satisfechos	FACTOR	MEDIA
p81 Elección de la TITULACIÓN	4,52	4,55	4,53	4,53	<b>4,53</b> (0.18) (1.25)	81,6%	Satisfacción global	4,48
p82 Elección de la UNIVERSIDAD	4,4	4,49	4,48	4,36	<b>4,43</b> (0.19) (1,34)	77,9%		

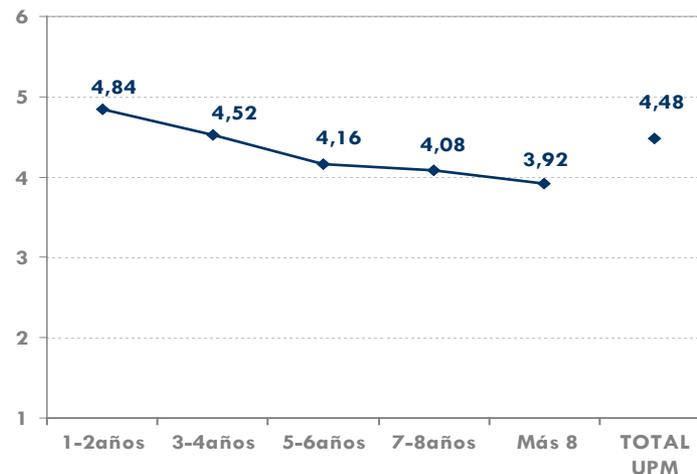
Área	Centro	p81 Elección de la TITULACIÓN		p82 Elección de la UNIVERSIDAD		Factor: Satisfacción GLOBAL
		Media (Error Típico) (Desviación típica)	% estudiantes satisfechos	Media (Error Típico) (Desviación típica)	% estudiantes satisfechos	Media (Error Típico) (Desviación típica)
A.1- Construcción Arquitectura e Ingeniería Civil	ETSI Arquitectura	4,62 (0,05) (1,22)	81,90%	4,60 (0,05) (1,24)	83,10%	4,61 (0,05) (1,10)
	ETSI Caminos	4,75 (0,06) (1,12)	88,50%	4,72 (0,06) (1,20)	86,20%	4,73 (0,06) (1,09)
	ETSI Topografía	4,87 (0,10) (0,96)	90,80%	4,70 (0,13) (1,28)	87,10%	4,78 (0,10) (0,98)
	EU Arquitectura Técnica	4,54 (0,05) (1,24)	82,00%	4,36 (0,06) (1,36)	75,00%	4,45 (0,05) (1,16)
	EUIT Obras Públicas	4,64 (0,07) (1,19)	85,40%	4,39 (0,07) (1,34)	74,10%	4,51 (0,06) (1,12)
A.2- Tecnologías Agroforestales y Medioambientales	ETSI Agrónomos	4,56 (0,10) (1,20)	83,10%	4,56 (0,11) (1,31)	78,80%	4,56 (0,10) (1,21)
	ETSI Montes	4,51 (0,13) (1,39)	76,10%	4,68 (0,12) (1,19)	84,10%	4,59 (0,11) (1,17)
	EUIT Agrícola	4,54 (0,10) (1,27)	80,90%	4,45 (0,10) (1,28)	80,00%	4,49 (0,09) (1,17)
	EUIT Forestal	4,32 (0,01) (1,14)	78,70%	4,18 (0,11) (1,25)	74,20%	4,25 (0,09) (1,03)
A.3- Tecnologías Industriales	ETSI Aeronáuticos	4,61 (0,05) (1,23)	83,90%	4,70 (0,05) (1,13)	87,00%	4,65 (0,05) (1,08)
	ETSI Industriales	4,34 (0,07) (1,27)	79,00%	4,18 (0,09) (1,41)	73,30%	4,26 (0,08) (1,22)
	ETSI Minas	4,63 (0,10) (1,09)	83,90%	4,54 (0,10) (1,15)	84,70%	4,58 (0,09) (1,00)
	ETSI Navales	4,64 (0,11) (1,21)	83,70%	4,87 (0,09) (1,01)	91,40%	4,75 (0,09) (1,03)
	EUIT Aeronáuticos	4,63 (0,09) (1,34)	83,60%	4,62 (0,09) (1,31)	79,50%	4,63 (0,09) (1,27)
	EUIT Industrial	4,36 (0,11) (1,28)	77,30%	3,96 (0,13) (1,51)	65,50%	4,17 (0,11) (1,25)
A.4- Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)	ETSI Telecomunicación	4,36 (0,10) (1,39)	76,30%	4,15 (0,11) (1,55)	68,90%	4,25 (0,10) (1,34)
	Facultad Informática	4,21 (0,12) (1,45)	74,10%	4,05 (0,14) (1,61)	67,90%	4,13 (0,13) (1,44)
	EU de Informática	4,29 (0,12) (1,28)	74,30%	4,14 (0,13) (1,45)	68,90%	4,22 (0,11) (1,25)
	EUIT Telecomunicación	4,59 (0,04) (1,11)	84,40%	4,54 (0,04) (1,14)	83,60%	4,56 (0,04) (1,02)
A.5-CC. Actividad Física y Deporte	INEF	4,68 (0,09) (1,27)	84,40%	4,59 (0,09) (1,31)	81,40%	4,62 (0,09) (1,22)

Según Centros, los medias del factor satisfacción global oscilan entre la puntuaciones 4,13 y 4,78;  
la satisfacción con la elección de la titulación varía entre 4,21 y 4,87;  
la satisfacción con la elección de la Universidad oscila entre las medias 4,05 y 4,87

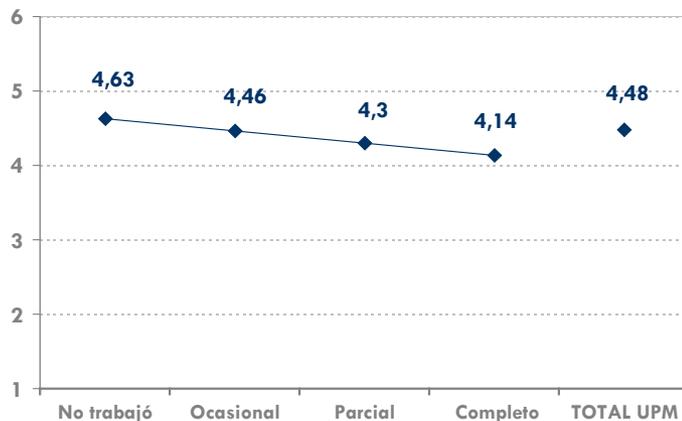
Satisfac global - Curso más alto en que esta matriculado



Satisfacción Global - Años de permanencia en UPM



Satisfacción global - Compaginó estudios con trabajo



- Los resultados de este estudio reflejan la misma tendencia observada en el estudio precedente acerca de que **la satisfacción global decrece en función de los años de permanencia de los estudiantes en la UPM, y según éstos progresan por las titulaciones.**
- De nuevo aparece como determinante de la satisfacción global la **compatibilización de estudios y trabajo.** Los estudiantes que nunca trabajaron durante el curso académico 2008-09 se muestran más satisfechos, tanto con la elección del título como con la elección de la UPM.
- Así, se pone de manifiesto que la satisfacción global es **más débil** 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 aquellos alumnos y alumnas que compaginaron sus estudios en la UPM con un **empleo a tiempo completo.**

Medias de Satisfacción Global - Áreas - Estudio Curso 09-10



La desagregación en **áreas** refleja que:

- Las áreas A5-CC. de la Actividad Física y el Deporte (media 4,62) A1- Construcción, Arquitectura e Ingeniería Civil (4,57), expresan una satisfacción global algo superior a la media global de la UPM; seguidos de A2-Tecnologías Agrarias, Forestales y Medioambientales (4,49) y de A3-Tecnologías Industriales (media 4,45).

Los estudiantes del Área TICs (A4) obtienen la media inferior tanto con la elección del título, como con la elección de la UPM (con un 22,6% y un 27,6% de la muestra que puntúa en valores de insatisfacción, respectivamente).

- Estos valores se muestran constantes en relación a los obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada en el anterior curso 2008-09, especialmente en lo relativo a la satisfacción con la elección de la titulación que cursan los estudiantes encuestados.

Con la elección de la TITULACIÓN: % satisfechos en 2008-09 y 09-10



Con la elección de la UPM: % satisfechos en cursos 2008-09 y 09-10



## ANALISIS DE REGRESIÓN

*Impacto sobre la SATISFACCIÓN GLOBAL de las dimensiones o factores considerados en el estudio*

Se ha realizado un Análisis de Regresión con el propósito de explicar qué cambios en el factor **SATISFACCIÓN GLOBAL** (tomado como criterio o variable dependiente o explicada) son explicados por distintas dimensiones contempladas en la encuesta (variables independientes, explicativas o predictoras).

- Se han obtenido diversos modelos aplicando variaciones en la selección de variables explicativas, y en todos ellos se observa que en **la CALIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO es la variable que tiene mayor relación con la satisfacción global**, llegando a explicar ella sola en torno al 24% de los cambios en la satisfacción global que expresan los estudiantes que conforman la muestra de estudio ( $R^2$  corregida = .239).

Así, puede interpretarse que los estudiantes de la UPM muestran diferentes niveles de satisfacción en el cumplimiento de sus expectativas tomada en consideración como satisfacción global, y que **un 23,9% de esta variabilidad en la satisfacción global pueden ser explicada, van paralelos o varían de forma simultánea a las diferencias expresadas en torno a 'la calidad docente del profesorado, en general'**.

- En el modelo obtenido, el impacto sobre la satisfacción global viene explicado, además, por el grado de satisfacción con el factor **'plan de estudios'**, seguido de la dimensión sobre la **'formación adquirida en la UPM'**, y de las variables que integran el factor relativo al **'diseño del proceso de aprendizaje y enseñanza'**, factores todos ellos que junto con la **'calidad docente del profesorado'** **explican el 32,2% de varianza del modelo obtenido** ( $R^2$  corregida = .322).

En un segundo paso, tomando como criterio la **CALIDAD DOCENTE**, el análisis de regresión realizado revela que:

- Por sí misma, **la EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE explica el 35% de las variación que se producen en la opinión de los estudiantes en relación a la calidad docente** ( $R^2$  corregida = .349).
- Además, junto con la dimensión 'evaluación del aprendizaje', 'el grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante', las variables que integran la dimensión sobre la acción tutorial, 'la información recibida en las guías docentes, 'los materiales de estudio' y 'la utilidad de Internet para acceso a recursos de aprendizaje'** explicarían conjuntamente el 42% de las diferencias en el grado de satisfacción de los estudiantes sobre la calidad docente del profesorado de la UPM.

A partir de los resultados del análisis de regresión, si tomamos en consideración las dimensiones clave que tienen un mayor impacto en la satisfacción global, parece aconsejable reflejar el esquema de relaciones expresado con el índice de correlación  $r$  de Pearson ( $r$ ) .

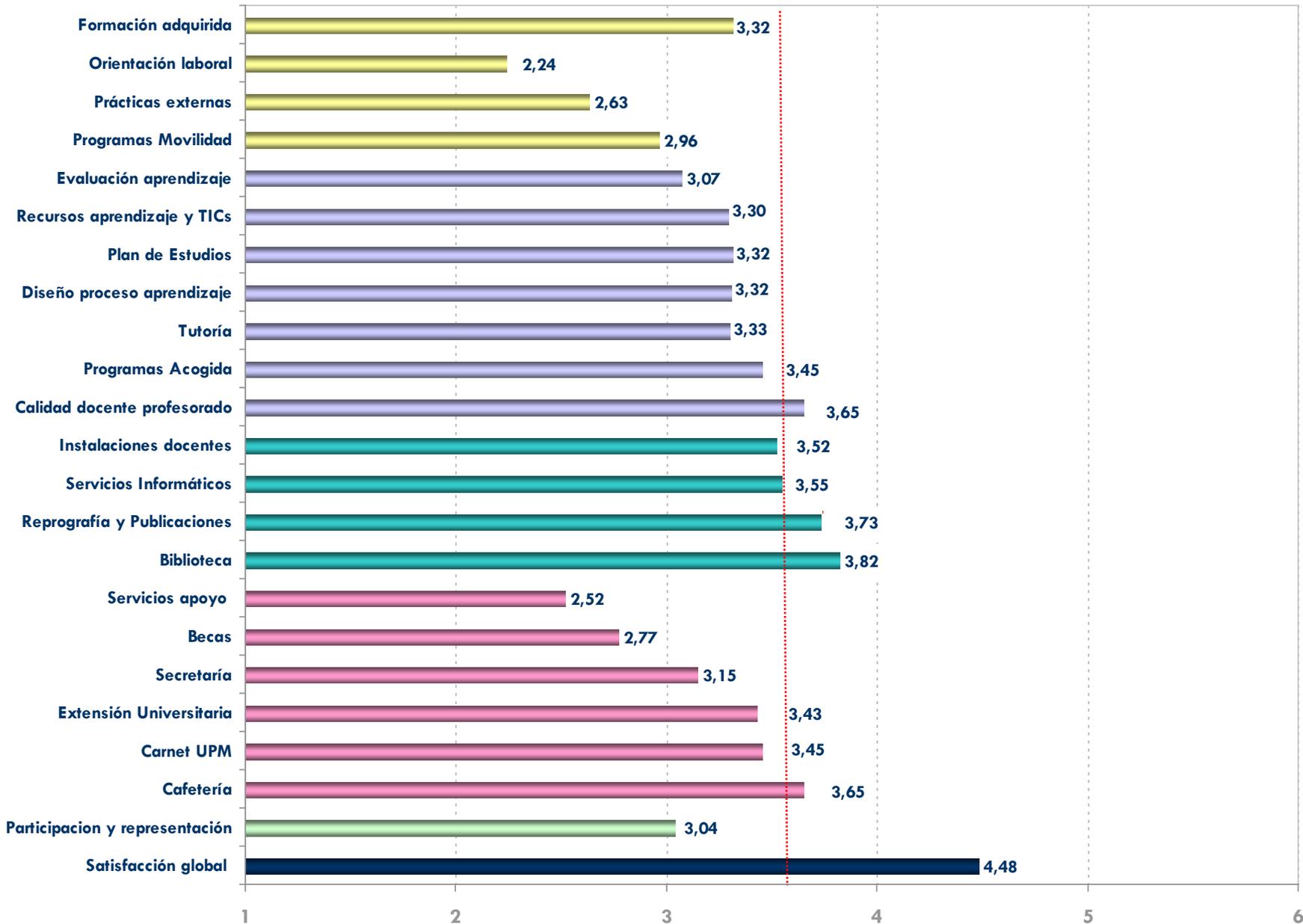
Si mediante la dimensión 'satisfacción con la calidad docente del profesorado' explicamos en cierta medida la variación en la satisfacción global que los estudiantes expresan, también estamos incluyendo la explicación que de la 'satisfacción con la calidad docente' hace la percepción que éstos tienen acerca de los sistemas en que es evaluado su aprendizaje. **A mayor satisfacción con los sistemas de evaluación del aprendizaje es mayor la satisfacción con la calidad docente y, también, aumenta la satisfacción global, ya sea con la elección del título, ya sea con la elección de la UPM.**



#### CONSIDERACIÓN METODOLÓGICA:

a correlación entre variables y el análisis de regresión expresan que las variables varían de forma conjunta, o que la variabilidad de unas pueden contribuir a explicar la variabilidad de otras, pero en ningún caso permite definir una relación de causa y efecto. En cualquier caso, la relación de causalidad, o las razones de esta variación conjunta, han de ser objeto de estudios monográficos en diseños experimentales y, en la medida de lo posible, con el apoyo de enfoques analíticos de investigación educativa de corte cualitativo.

***MEDIAS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES***



## ***PRINCIPALES CONCLUSIONES***

***Informe global UPM***

## ALCANCE Y OBJETIVO DEL ESTUDIO

- La Evaluación de la satisfacción de los colectivos de la comunidad universitaria se enmarca en el momento transcendental que está viviendo la Universidad en el que converge un proceso de mejora de la calidad y un proceso de cambio e innovación en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).  
Así, los resultados de los estudios de satisfacción de los estudiantes de la UPM realizados sobre los cursos 2007-08 y 2008-09 adquieren una especial relevancia de cara a una reflexión, por un lado, en torno a los principales ejes de mejora y aseguramiento de la calidad, y por otro, para diseñar y extender una estrategia común de medición en todos los centros de la UPM y en todas las nuevas titulaciones verificadas que han de implantarse en 2010-11.  
Este informe, por tanto, trata de retroalimentar la **demanda interna de información** dirigida a la toma de decisiones del equipo rectoral, Consejo Social y/o de los órganos de gobierno de los Centros y de la UPM, **al tiempo que aporta información necesaria para la rendición de cuentas a entidades externas.**
- La evaluación realizada pone de manifiesto la existencia de determinados **factores comunes que parecen estar incidiendo en la satisfacción del conjunto de los estudiantes de la UPM.** En paralelo, desde la perspectiva de los estudiantes, otros aspectos emergen de manera particular en cada uno de los centros y constituyen elementos que requieren de un **análisis en el contexto de cada Centro** centrado en las fortalezas o debilidades concretas y que permita explorar las causas de insatisfacción-satisfacción, en función de cual sea la cobertura de los servicios y la aplicación de los recursos en cada uno de los escenarios académicos de la UPM.  
Con la idea de facilitar y promover el intercambio de experiencias en la UPM, en este informe global para el conjunto de la UPM, únicamente se destacan determinados resultados puntuales que emergen como más positivos en las Escuelas o Facultades.
- Hasta la fecha, la medición de la satisfacción se ha realizado según centros, pero sin **descender a la recogida y análisis de datos en cada una de las titulaciones,** como va a ser necesario realizar a partir del curso 2010-11 en el ámbito de los procesos de seguimiento de las nuevas titulaciones adaptadas al EEES de cara a la renovación de su acreditación.  
Además, en el caso de titulaciones inter-centro será necesario abordar una reflexión específica en un conjunto de centros; al tiempo que habrán de explorarse las particularidades metodológicas que puedan afectar de manera específica a las titulaciones de postgrado, ya sea de máster o de doctorado.
- La evaluación se ha realizado mediante la aplicación y análisis de un cuestionario de corte extensivo que recoge la opinión de los estudiantes de la UPM acerca de múltiples aspectos, y que tienen naturaleza muy diversa. Se trata de una **evaluación exploratoria, que expresa tendencias,** y que no pretende ser explicativa, ni permite ahondar en las determinantes que están afectando a la satisfacción del alumnado en cada una de las dimensiones consultadas.

Sin embargo, **el seguimiento de las nuevas titulaciones verificadas puede exigir, de una parte, una evaluación más intensiva acerca de la satisfacción de los estudiantes sobre determinados servicios, recursos o programas,** como pueda ser el servicio de biblioteca, los recursos informáticos, los programas de prácticas externas, de movilidad o de acogida, por destacar algunos. Y, en paralelo, parece pertinente **concentrar la evaluación de la satisfacción global con la titulación en ámbitos más puramente académicos o formativos que afectan al implantación del modelo de enseñanza para la convergencia al EEES** (carga de trabajo de los créditos ECTS, metodologías activas y participativas, enfoques en el uso de TICs para apoyo al aprendizaje, coordinación curricular, formación en competencias, infraestructuras y recursos de apoyo a la formación, sistemas de tutorización y para la evaluación del aprendizaje, cumplimiento de expectativas a nivel global, sistemas de información previa recibida; adecuación al perfil de acceso, etcétera).

## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Desde el curso 2008-09, la medida de la satisfacción de los estudiantes de la UPM viene realizándose con una metodología homogénea en todas las escuelas y facultades, habiéndose generado un procedimiento y un instrumento de medida común que ha sido incluido en los procedimientos del SGIC y que ha permitido realizar análisis globales para el conjunto de la UPM, así como generar bases de datos y separatas para cada uno de sus centros.

**El análisis comparativo realizado ha puesto de manifiesto la consistencia de los resultados obtenidos en los dos estudios de satisfacción de estudiantes** realizados en 2008-09 y en 2009-10.

En aquellos aspectos comunes y comparables, el análisis estadístico de los datos obtenidos en el estudio de 2009-10, además, ha contemplado los resultados de **estudios de satisfacción de egresados** de diversas promociones (que vienen realizándose en la UPM desde 2006-07), y también con los obtenidos en los estudios de la **satisfacción del PDI y del PAS** (realizados en el año 2009).

Esta experiencia acumulada sugiere destacar algunos aspectos metodológicos de especial relevancia a la hora de extender la evaluación de la satisfacción de los estudiantes de los nuevos títulos verificados, en concreto:

- El trabajo de campo de los estudios de satisfacción de estudiantes se ha realizado mediante una encuesta aplicada en el periodo de matriculación de dos cursos consecutivos (2008-09 y 2009-10) y se ha dirigido a toda la población de los alumnos y alumnas matriculados con anterioridad a dichos periodos, excluyendo, además, a los estudiantes de postgrado.
- La encuestación ha combinado la modalidad de respuesta 'on-line' (en el proceso de auto-matricula desde Politécnica Virtual), y la modalidad de respuesta a un cuestionario impreso (incluido en el sobre de matrícula).
- En cuanto al momento y **procedimiento del trabajo de campo** de futuros estudios de esta naturaleza, son varios los aspectos de mejora que conviene contemplar:
  - Para realizar con precisión el análisis global UPM al que se refiere este informe, en el estudio de 2009-10 se ha obtenido un **error muestral muy óptimo**  $\pm 1,23\%$  para el conjunto de la muestra, para  $p=q=0,5$  (50%), a 2 sigma, y a NC 95% de la población (en el estudio precedente realizado en 2008-09 el error muestra fue de  $\pm 1\%$ ).  
No obstante, el análisis de los datos de cada centro ha de atender al error muestral propio, que en algunos casos presenta una menor precisión de los datos, ya que ha existido cierta debilidad en la participación del alumnado de algunos centros.
  - En el estudio al que se refiere este informe el nivel de respuesta global de la UPM puede considerarse alto (18% de la población 2009-10) si bien en relación al curso anterior ha habido un 7% de descenso en las tasas de respuesta (25% de la población en 2008-09).
- Para la evaluación de la satisfacción de los estudiantes se ha optado por un **enfoque metodológico de corte cuantitativo** lo que ha generado una base de resultados suficiente y con relevancia que facilita explorar en mayor profundidad determinados aspectos, mediante una combinación de la técnicas cuantitativas de encuestación con otras de tipo cualitativo  
En este estudio, el análisis cualitativo de la pregunta abierta y su triangulación con los resultados cuantitativos pretende enriquecer la comprensión de los datos estadísticos obtenidos, y ha apuntado hacia algunas líneas de análisis para ahondar en las dimensiones que articulan la percepción y valoración del cumplimiento de expectativas de estudiantes de la UPM, en base a su experiencia actual.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN según perfiles

La muestra analizada en 2009-10 es representativa del universo de estudiantes de la UPM, ya sea en relación a las cinco áreas de conocimiento, al tipo de estudios (ciclo largo o ciclo corto), ya sea respecto a la distribución entre hombres y mujeres. El análisis estadístico de los datos ha contemplado la segmentación de la muestra con el fin de identificar diferencias relevantes entre los distintos perfiles del alumnado.

Atendiendo al análisis de las diferencias en los niveles de satisfacción según **COLECTIVOS DE ESTUDIANTES DE LA UPM** pueden concretarse algunos aspectos, y que son comunes a los ya expresados en relación al estudio del curso anterior:

- ❑ Emerge como grupo diferenciado el grupo de alumnos que compaginan estudios y trabajo (50% de la muestra) y que requiere de una atención y un diseño de actividades académicas que facilite la conciliación. Se observa que la satisfacción global decrece en el segmento del alumnado que trabaja a tiempo parcial y, fundamentalmente, entre los estudiantes que desarrollan un empleo a tiempo completo.

También existe un desajuste entre la importancia atribuida de cara a la excelencia y el cumplimiento de expectativas de los universitarios que compatibilizan estudios y trabajo, disonancia que incide de manera especial en determinados aspectos de organización de la vida académica y que son los que determinan un modelo de educación superior flexible. El diseño del proceso formativo, y el uso de recursos de aprendizaje basados en TICs, la acción tutorial, la planificación de los tiempos académicos y la cobertura de los horarios de la biblioteca y de la secretaría, afectan a la satisfacción de este colectivo de estudiantes.
- ❑ La percepción de calidad empeora según aumentan los años de permanencia del estudiante en la UPM. En paralelo, los resultados del estudio reflejan que los estudiantes se muestran más exigentes en su satisfacción según van avanzando en los cursos de las titulaciones así como cuando simultanean asignaturas pertenecientes a más de dos cursos.

Así, el alumnado más novel es también el más satisfecho. En el caso de los más veteranos -especialmente a partir de los cinco años de permanencia en la UPM- el cumplimiento de expectativas en base a una más dilatada experiencia como universitario condiciona negativamente la satisfacción global con la elección de la carrera y con la elección de la universidad. Pero además, decrece la satisfacción en relación a múltiples factores relativos al proceso formativo considerados de manera particular, como son: la percepción de la calidad docente, el diseño y los recursos de aprendizaje, la acción tutorial, la evaluación del aprendizaje, la valoración del plan de estudios, y los servicios de orientación laboral. Este segmento de la muestra también expresa una satisfacción débil en relación al servicio de secretaría de alumnos.
- ❑ En función del tipo de estudios únicamente se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en relación a los programas de movilidad, con un repunte en la satisfacción de los estudiantes de ciclo largo, frente a los de ciclo corto, y que sería susceptible de ser analizado en mayor profundidad en subsiguientes estudios monográficos.
- ❑ La variable género parece no estar afectando a la satisfacción del alumnado en tanto que no se detectan diferencias en los resultados obtenidos en función del sexo del alumnado participante en la encuesta.
- ❑ Por su parte, la desagregación por áreas y centros expresa cierta variabilidad, más acusada en relación a unos factores que a otros, si bien, como ya se ha indicado a lo largo de este informe, se requiere atender a un análisis particularizado en los diferentes escenarios académicos de la UPM.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL

- ❑ Para el conjunto de la UPM, la **VALORACIÓN GLOBAL de satisfacción que hace el alumnado se sitúa en un nivel óptimo** (media 4,48) ligeramente menor en cuanto a la elección de la universidad que con la elección del título (con un 78% y 81,6% de alumnos satisfechos, respectivamente).

En cuanto a la ratificación de los estudios elegida, puede subrayarse aquí, que de manera general, sin contemplar las diferencias entre áreas de conocimiento de la UPM, ocho de cada diez egresados (84,8%) afirma que volvería a cursar sus estudios en la UPM, la mayor parte de éstos, además, escogería de nuevo la misma carrera (*‘Estudio de inserción laboral de estudiantes de la UPM. Promoción 2005-06’, VOAPE, Abril 2010*).

- ❑ No obstante, como ponen de manifiesto los datos que se presentan en este informe, al desgranar cada ámbito se aprecian niveles de insatisfacción destacables, en múltiples factores analizados.

El mismo fenómeno se observa en las encuestas de satisfacción relativas al personal de la UPM, tanto PAS como PDI, que fue consultado en el curso 2008-09: la valoración global es satisfactoria pero el análisis particularizado de las variables objeto de estudio presenta líneas de mejora.

- ❑ En función del tipo de medición realizada, por segundo año consecutivo, se detecta un marcado **desajuste entre la importancia atribuida y entre la satisfacción de las expectativas** del alumnado que participa en la encuesta. El análisis contextualizado del distanciamiento entre importancia y satisfacción, en alguna medida, podría facilitar la priorización de actuaciones de mejora en determinados ámbitos.
- ❑ Como ya se ha expresado en el apartado de consideraciones metodológicas, los resultados de satisfacción obtenidos en la encuesta de 2009-10 presentan robustez y son consistentes con los obtenidos en el estudio precedente.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO FORMATIVO

- ❑ Para el conjunto de la UPM, la valoración media del alumnado acerca de los **PLANES DE ESTUDIOS** tiende a ser más deficiente (3,32) que la expresada por el profesorado (3,86), si bien aparece con una destacable atribución en importancia de cara a la excelencia, en ambos colectivos. La debilidad en el cumplimiento de expectativas es más acusada en relación a la coherencia entre el número de créditos reconocidos, la extensión del temario y la carga de trabajo que en la distribución y secuencia de las asignaturas.

En la pregunta abierta los encuestados expresan múltiples comentarios en torno a la renovación de los planes de estudios, especialmente reiterados en el caso de algunas titulaciones. Se sugiere agilizar y ampliar el reconocimiento académico, y ellos en varias líneas: en prácticas externas, en los intercambios de los programas de movilidad y en las becas de colaboración; también las actividades de extensión universitaria y para deportistas de alto nivel; así como, en relación al reconocimiento de competencias basadas en la experiencia profesional, y de los créditos de estudios realizados en otras universidades nacionales y/o europeas

- En relación al **CONTENIDO DE LA FORMACION Y EL TIPO DE CONOCIMIENTO ADQUIRIDO** por el estudiante de la UPM, los datos obtenidos expresan una ruptura entre teoría y práctica, entre conocer y aplicar. Frente al enfoque eminentemente teórico que se percibe como predominante en la UPM -para el que sí hay una satisfacción razonablemente alta- los alumnos y alumnas echan en falta un conocimiento aplicable y más vinculado a las necesidades cambiantes de la sociedad y del mundo del trabajo.

En este estudio -al igual que los relativos al alumnado y al profesorado del curso anterior- la formación adquirida en la UPM despunta como una de las principales dimensiones consideradas como 'más importantes' en las que UPM debe ofrecer un servicio excelente. Esta alta **atribución en importancia** no se corresponde, sin embargo, con la satisfacción manifestada por los alumnos en relación a la **preparación práctica** (media 3,02) y con la **formación en competencias transversales** (3,1, en ambos colectivos). Al tiempo, se observa que el cumplimiento de expectativas sobre la orientación práctica del currículum de las titulaciones es más débil entre los alumnos (3,02) que en los profesores (3,7). La formación de tipo práctico y la de tipo transversal obtiene menor satisfacción que la 'formación teórica específica propia de la titulaciones' que sí es valorada positivamente tanto por estudiantes (3,84) como profesores (4,3).

Estos resultados de satisfacción del alumnado encuentran paralelismos con los aportados por los estudios dirigidos a **egresados** de la UPM quienes, mayoritariamente, demandan un aumento de la orientación práctica y califican la formación recibida como demasiado 'sesgada hacia lo teórico'. Si bien, cabe destacar que existe una evolución positiva en esta percepción expresada por los egresados, y que parece conveniente consolidar durante los próximos años (la muestra de egresados que aprecia un sesgo hacia lo teórico ha sido la siguiente: 77%, en promoción 2003-04; y 70,5% en 2005-06; véase 'Estudio de inserción laboral' VOAPE Sept. 2008, y Abril 2010).

La necesidad de adquirir un conocimiento útil, con una base amplia, robusta y avanzada de conocimiento aplicable se manifiesta en múltiples ámbitos consultados en la encuesta, así como en los sugeridos por los propios encuestados, aspectos, todos ellos, que inciden en propiciar un diseño curricular y un contexto de aprendizaje que ofrezca oportunidades reales de aplicar el conocimiento adquirido.

Desde la perspectiva de los estudiantes son varios los aspectos que, en esta dirección, aconsejan una reorientación de la formación que reciben en la UPM, y que, sin duda, pueden asociarse a la consideración de la oferta y al desarrollo de **PROGRAMAS EXTERNOS** integrados en el plan de estudios; como puedan ser los programas de prácticas externas, los programas de movilidad (nacional y/o internacional) y los programas dirigidos a la orientación laboral de los estudiantes, especialmente de los últimos cursos de las titulaciones:

  - En opinión de los estudiantes y de los egresados encuestados, los planes de estudios, en general, parecen requerir de un mayor peso de las prácticas de las asignaturas, y también enfatizar la aplicabilidad de la teoría. Este aspecto parece vinculado, además, a la gestión del diseño curricular y a la diversificación de las posibilidades de especialización y su ajuste a las necesidades socio-profesionales que está exigiendo el mercado laboral, mercado que en la actualidad se encuentra en permanente y acelerada transformación.
  - También se plantea contemplar un adecuado reconocimiento, así como extender y diversificar en las titulaciones las **prácticas externas**, los **programas de movilidad**, e incluso, algunos encuestados sugieren atender al reconocimiento académico de la experiencia laboral de los estudiantes.
  - En paralelo, se percibe cierta inquietud de los estudiantes -y también en una parte del PDI consultado en 2008-09- acerca de la importancia de la formación en la **transversalidad de las competencias**, la cual no se ve correspondida con la satisfacción percibida. La satisfacción con la formación en habilidades socio-profesionales de carácter genérico parece asociada, además, a una reconsideración acerca de cuál es el papel de la UPM en la formación para el desarrollo integral y para la formación permanente de sus estudiantes a lo largo de la vida.
  - En el marco del enfoque formativo emergente vinculado a la realidad profesional, se pone de manifiesto la relevancia atribuida por el alumnado a la **tutoría curricular** en tanto que orientación y seguimiento transversal a lo largo de las titulaciones. Con especial incidencia, los encuestados de los últimos cursos - al igual que lo hacen los egresados- demandan servicios eficaces de **orientación para el empleo** próximos a su realidad académica, y por tanto, fundamentalmente ubicados en sus centros. Es destacable que en el ámbito formativo, el factor relativo a la orientación laboral es el peor valorado en este estudio (media 2,24), seguido de los programas de prácticas externas (2,63) y los de movilidad (2,96).

- De nuevo, la percepción de la **CALIDAD DE LA DOCENCIA** constituye uno de los elementos con mayor calado en la satisfacción de los universitarios de la UPM.
  - Por un lado, la calidad docente del profesorado, valorada de manera general, emerge como el **principal factor de excelencia** para los estudiantes encuestados.
  - Según reflejan los resultados de los estudios de satisfacción realizados, el alumnado de la UPM expresa un nivel de satisfacción global que tiende a ser óptimo (un 60% de la muestra se sitúa en valores de satisfacción positiva) pero, sin embargo, el análisis de la información cualitativa recogida revela que existe una **alta variabilidad en la percepción de la calidad docente**, entre unos profesores y otros.
  - En paralelo, los análisis de regresión realizados ponen de manifiesto que entre las dimensiones evaluadas en esta encuesta, la **calidad docente constituye el factor que tiene el mayor impacto en la satisfacción global de los estudiantes** (un 29% de la variabilidad en la puntuación de satisfacción global de los encuestados se explica por su percepción de calidad docente del profesorado;  $R^2$ : 0,239).  
 Así mismo, también es destacable que **a medida que es mayor la satisfacción con los sistemas de evaluación del aprendizaje aumenta la satisfacción con la calidad docente** ( $R^2$  corregida: 0,349), lo cual, a su vez impacta en una satisfacción global más óptima, tanto con la elección del título, como con la elección de la UPM.  
 Así, la satisfacción con la calidad docente tiene una relación apreciable con la evaluación del aprendizaje ( $r$  de Pearson: 0,603), con el diseño del proceso de aprendizaje-enseñanza ( $r$ : 0,577) y con la formación adquirida ( $r$ : 0,547).  
 De entre los aspectos formativos medidos en este estudio, la coherencia entre los objetivos, la materia impartida y los que se exige para aprobar, presenta la mayor relación con la calidad docente ( $R^2$  corregida: 0,300), aspecto que junto con las tutorías de asignaturas, la preparación práctica específica, la eficacia de los medios de evaluación, los materiales de estudio, el grado en que utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula, la objetividad de las calificaciones y la coordinación teoría-práctica, explican conjuntamente el 45% de las variaciones sobre la percepción de la calidad docente del profesorado ( $R^2$  corregida: 0,450).
- Por el contrario, en el estudio de satisfacción del PDI, la **propia percepción de la práctica docente** -métodos de enseñanza y sistemas de evaluación del aprendizaje que el profesor utiliza- se posiciona en el conjunto del estudio con una de las valoraciones más altas (4,5) pero con importancia atribuida muy débil, en el conjunto de los factores medidos (también relativos a la actividad investigadora y de gestión).
- En todo caso, los numerosos **comentarios de los encuestados dan robustez los datos estadísticos obtenidos** y permiten señalar que, desde la perspectiva de los estudiantes, para que la mejora del aprendizaje se vincule a la renovación de la práctica docente de un sector del profesorado, sería aconsejable atender a determinados aspectos:
  - Por un lado, el alumnado destaca la importancia de prestar atención a la capacidad de comunicación y a la aptitud pedagógica, capacidad que vaya más allá de la propia especialización científica de cada profesor/a.
  - En relación a una parte del cuerpo docente de la UPM, los encuestados expresan también debilidades en el papel del profesor en tanto que tutor, facilitador y guía, con actitudes para generar espacios de relación y proximidad profesor-alumno y un clima de aula que propicie el aprendizaje. Los comentarios expresados ponen de manifiesto que la ineficiencia didáctica, la aplicación de un modelo formativo tradicional, las actitudes de distanciamiento hacia el aprendizaje del alumnado mostradas por una parte del personal docente pudieran estar afectando negativamente a la valoración de la calidad del conjunto de la UPM.
  - Además, el alumnado, percibe carencias en la colegialidad docente, tanto en la coordinación inter-departamental, como en la coordinación horizontal entre profesores de una misma asignatura o departamento, en cuanto a la planificación unificada de la materias. Se espera una acción docente coordinada, ya sea para fijar criterios y modalidades de evaluación, para estimar la carga de trabajo del alumnado, para aplicar métodos de aprendizaje variados, ya sea a la hora de abordar los programas en mayor o menor extensión y profundidad.
  - Finalmente, la percepción de que los actuales mecanismos de rendición de cuentas relativos a la evaluación docente por parte del alumnado no sean suficientemente tomados en consideración por los responsables de los centros de la UPM genera un cierto sentimiento de desprotección en un sector del alumnado de la UPM, existiendo expectativas de que mejoren los procesos de selección y seguimiento del profesorado.

- Por segundo año consecutivo destaca el importante peso que tiene la **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE** de cara a la excelencia, importancia que muestra amplios desajustes con la satisfacción expresada por el alumnado, que es débil (existe un 60% de alumnos insatisfechos, media, 3,07).

Por su parte, la consulta realizada en 2009 al **profesorado** sobre los 'sistemas de evaluación que Ud. utiliza' refleja una satisfacción media bastante óptima (4,37) pero -en contraste con la percepción del alumnado- obtiene escaso peso en importancia en relación al resto de aspectos de la actividad docente incluidos en la encuesta realizada al PDI.

El factor 'evaluación del aprendizaje' varía conjuntamente de manera moderada con los factores relativos a la 'formación adquirida', la 'tutoría' y la 'satisfacción global' ( $r$ : 0,527, 0,488 y 0,457, respectivamente). La relación es más apreciable en el caso del 'diseño del proceso de enseñanza' ( $r$ : 0,632), y también de la 'calidad docente del profesorado' ( $r$ : 0,603).

Es precisamente la evaluación del aprendizaje el principal factor explicativo de la variación de la satisfacción con la calidad del docente ( $R^2$  corregida: 0,349). Más en concreto, en este estudio, entre las variables que integran la dimensión sobre los sistemas de aprendizaje, es la 'coherencia entre los objetivos, la materia y lo que se exige para aprobar' el aspecto que mayor medida afecta a la varianza en la satisfacción con la calidad docente percibida por el estudiante ( $R^2$ : ,0300).

A tenor de estos datos cuantitativos y del **análisis cualitativo** del contenido de los múltiples comentarios recogidos, los elementos en torno los cuales se articula la percepción de satisfacción e importancia atribuida por los estudiantes a la evaluación del aprendizaje pueden agruparse en varias líneas:

- El modelo dominante de evaluación en el que prima el examen tiende a ser percibidos como un modelo evaluativo que parece más orientado hacia lograr aprobados que hacia conseguir aprendizaje de materias, hecho que, una parte de los encuestados, asocian a la necesidad de recurrir a apoyos externos a la propia universidad (academias...).
- La 'evaluación formativa y continua' aparece, para un segmento del alumnado que realiza comentarios, como una opción que es percibida positivamente, si bien, se apunta tomar en considerar cuáles son las estrategias para que en este modelo emergente se aborde de manera eficaz.
- Los resultados del estudio, para el conjunto de la UPM, indican que los estudiantes perciben una notable falta de coherencia de la evaluación con lo que se aborda en el aula y con el temario (media, 3,04; 38% de alumnos satisfechos). Así, en ocasiones, los estudiantes consideran deficiente la orientación de las clases hacia los objetivos de la materia; observan falta de transparencia y descoordinación departamental en la definición de dichos objetivos y en la aplicación de los criterios de evaluación; también se destacan carencias en la retroalimentación de los resultados de la evaluación.
- Entre los comentarios recogidos en este estudio, emerge como elemento especialmente crítico la existencia de elevadas tasas de no aprobados en determinadas asignaturas, y se percibe un acusado desequilibrio entre lo que sería deseable y la duración media del coste en años para completar las titulaciones. Este factor parece afectar negativamente a la satisfacción de un segmento de los encuestados quienes consideran insuficiente tanto el análisis de las causas de esta problemática como las actuales medidas que adopta la UPM para equilibrar las tasas de graduación, de abandono y de eficiencia.
- El alumnado que aporta opiniones sugiere aumentar el rigor en el cumplimiento de la normativa de evaluación del aprendizaje, la adecuación del calendario de exámenes y el respeto a los plazos de revisión de calificaciones, así como de publicación de las actas provisionales y definitivas, considerando la conveniencia de extender el uso, en este último punto, de los recursos tecnológicos (publicación en Web y notificación mediante SMS).

- En relación al **DISEÑO DEL PROCESO FORMATIVO** y a los **RECURSOS DE APOYO AL APRENDIZAJE** los resultados de la evaluación realizada por los estudiantes giran en torno a la necesidad de articular diversos contextos y recursos eficaces; así, se han puesto de manifiesto carencias en diversas dimensiones metodológicas y organizativas que afectan a la satisfacción de los encuestados, y que también son explicitadas en las sugerencias y los comentarios aportados.
  - En relación a la flexibilidad y equilibrio en la ORGANIZACIÓN DOCENTE aparecen como aspectos relevantes:
    - La **planificación de los horarios**, para facilitar al estudiante la elección de optativas y el diseño curricular, para la realización de asignaturas prácticas y/o teóricas de diferentes cursos, para la preparación y realización de exámenes, para la asistencia a tutorías, para conciliar trabajo y estudios, y también, y/o para combinar las responsabilidades puramente académicas con las de tipo administrativo. Los turnos de tarde de múltiples titulaciones plantean especiales deficiencias en esta línea. La 'distribución de los horarios, clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación del estudio' despunta en importancia atribuida pero revela una satisfacción débil (media 3,34).
    - La adecuación de las **ratios alumno-profesor** en la asignación de los grupos. Para el alumnado el 'número de estudiantes por clase' -valorando globalmente, las clases teóricas como las prácticas- obtiene mayor importancia pero menor satisfacción (media 3,28) que la opinión manifestada por el profesorado en relación a la 'adecuación del número de estudiantes asignados a las clases teóricas' (4,08).
    - La **coordinación intra-materias e inter-asignaturas** de cara a una planificación compartida y unificada de las asignaturas. Respecto a la integración curricular, la 'coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas' supera en importancia a la 'coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas' aunque obtiene una satisfacción algo más débil (medias 3,18 y 3,45). En la encuesta dirigida a PDI en 2009 la dimensión 'coordinación intra e inter-departamental' obtuvo la media de satisfacción más baja en el ámbito de la actividad docente (3,08) pero -como en el caso de los estudiantes- concentró una importancia destacable.
  - Son mejorables, también, los niveles de satisfacción en cuanto a los RECURSOS DE APOYO A LA ORIENTACIÓN Y A LA DOCENCIA, vinculados a:
    - La generalización de las actividades y **Programas de acogida** del alumno para facilitar su integración en la vida académica del centro universitario (media 3,45).
    - La **acción tutorial** incorporada de manera planificada en la vida académica, tanto la tutoría de las asignaturas, como la orientación y el seguimiento transversal del estudiante en su trayectoria en la escuela o facultad (media de satisfacción, 3,33).
    - La disponibilidad de **material de estudio y apoyo al aprendizaje**, actualizado y completo (media 3,36).
    - La información actualizada, completa y accesible en las '**Guías de aprendizaje**', (media 3,47) con expresión clara de las expectativas de aprendizaje de cada asignatura.
    - La transición desde el modelo metodológico en el que prima la clase magistral hacia un modelo más dinámico, orientado al aprendizaje colaborativo y en el que el alumno adopte un papel activo: el '**grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante** en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)' obtiene un nivel de satisfacción mejorable (3,2).
    - El fomento y la extensión del TICs a escenarios de educación superior como apoyo a la modalidad presencial, para acceder a material de apoyo, guías de aprendizaje y calendarios, para la comunicación de resultados de evaluación, y también, aunque con un menor peso destacado por los encuestados, para el intercambio tutorial o la participación en foros de aprendizaje. Se revela un cierto desajuste entre la demanda y la oferta: la '**utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje**' aparece como el aspecto mejor valorado en esta dimensión (media 3,48; 51% de encuestados satisfechos), sin embargo, con un alto porcentaje de la muestra (84%) que se manifiesta usuaria, en este estudio, la '**amplitud de la oferta de asignaturas de b-learning**' obtiene un nivel de satisfacción débil (media 3,02; con poco más de un tercio del alumnado satisfecho, 36,3%), pese a destacar en importancia atribuida.

- Los resultados de opinión del alumnado sobre la **ACCIÓN TUTORIAL** son consistentes con los del estudio precedente, tanto en relación a la satisfacción e importancia, como en los porcentajes de uso de cada una de las tipos de tutoría. Frente a las posiciones moderadas de la ‘tutoría de asignatura’ y de la ‘tutoría on-line’, es la ‘tutoría curricular’ la mejor posicionado en importancia, si bien obtiene una satisfacción baja (media 2,73), inferior a la recogida para la ‘tutoría on-line’ (media 3). Las ‘tutorías de asignaturas’ tienen un uso mayoritario y despuntan con el mayor nivel (media 3,62) en cuanto al cumplimiento de expectativas en relación a los procesos de tutorización.

Por su parte en la consulta realizada en 2009, la satisfacción del **profesorado** con el ‘uso que el alumno hace de la tutoría’ fue deficiente (media 2,6) sensiblemente por debajo de la satisfacción que muestra el alumnado con los servicios de tutoría que recibe, considerados de manera unitaria (3,33).

No obstante, los estudiantes que compaginan estudios y trabajo, junto a aquellos matriculados en los últimos cursos de las titulaciones, y también quienes simultanean asignaturas de 3 ó mas cursos se muestran menos satisfechos con estos servicios.

El análisis de contenido de las respuestas a la pregunta abierta revela la importancia que tiene para el alumnado de la UPM una **acción tutorial integral**. De un lado, demandan la incorporación de las ‘tutorías de asignaturas’ en la dinámica académica, y de manera planificada a lo largo del curso/semestre. También, la ‘tutoría curricular’ emerge como elemento crucial para la orientación en la trayectoria académica y la proyección laboral del universitario. Por su parte, la ‘tutoría telemática’ se enfatiza como especialmente útil por parte de los encuestados que trabajan, en el sentido de que rompe las limitaciones espacio-temporales y contribuye a flexibilizar e individualizar el proceso formativo.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL

- La satisfacción acerca de las **‘fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de la Escuela o Facultad’** es menor entre los estudiantes y el PAS, que entre el PDI (en todos los casos oscila en torno al valor ‘3’).
- El estudio revela que en la UPM hay una baja cultura de la participación estudiantil. Con una importancia atribuida muy baja, los **‘servicios que ofrece la delegación de alumnos’** no se perciben con peso en cuanto a la repercusión o importancia de las actividades que realiza, ni se conoce el papel de representación que tiene en la universidad, y tampoco parece cubrir las expectativas del alumnado (media 3,37). La “información y formación sobre representación estudiantil” es débil en satisfacción media para el conjunto de la UPM (2,96).
- Es mejorable, también, la satisfacción relativa a los **‘procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes’** (media 2,9).

En esta línea, es destacable la buena acogida que ha tenido las encuestas para evaluar la satisfacción del alumnado, como pone de manifiesto las óptimas tasas de respuesta en casi todos los centros, así como por las expresiones de agradecimiento recogidas en la pregunta abierta, en las dos encuestas realizadas.

Los aspectos en torno a los mecanismos de participación y representación estudiantil, conforman un factor que desde una perspectiva de renovación de la cultura organizativa merece ser tomado en consideración para su progresiva mejora.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

- La satisfacción de los estudiantes con las **INSTALACIONES DOCENTES** presenta gran variabilidad según centros, obteniendo una satisfacción moderada, tanto entre el alumnado, como entre el profesorado consultado (medias UPM: 3,52 y 3,7, respectivamente)
  - Con carácter general, la evaluación sugiere una mayor atención al mantenimiento de las instalaciones académicas y a la renovación del mobiliario con criterios de ergonomía.
  - Atendiendo a las necesidades emergentes, los espacios para el aprendizaje cooperativo parecen insuficientes, en muchos centros, y las salas de informática para el libre acceso del alumnado exigen también, en otros tantos centros, una mayor atención al mantenimiento de los equipos, a la actualización del software y/o a la adecuación de los puestos de trabajo según las necesidades específicas de la demanda.
  - El alumnado de algunos centros llama la atención sobre el mantenimiento global de las instalaciones, la insuficiencia de espacios para esparcimiento, o la necesidad de regular el control de accesos y la seguridad en el aparcamiento de los estudiantes.
  - En paralelo, la valoración de la accesibilidad para personas con discapacidad presenta marcadas carencias, aunque no es un aspecto ante el que el alumnado de la UPM se haya mostrado especialmente sensible, a tenor de los resultados de este estudio.
  - Se trata de un factor que obtiene una relación moderada con el diseño del proceso de enseñanza y aprendizaje, los servicios informáticos, los recursos de aprendizaje y aplicación educativa de las TICS, y, con la biblioteca ( $r$  de Pearson en torno al índice 0,5).
  
- En el conjunto del estudio de satisfacción, la **BIBLIOTECA** de la UPM es el servicio mejor valorado por los estudiantes encuestados (media 3,82). En general, el servicio de préstamo de portátiles parece haber tenido una excelente acogida (4,1); la satisfacción con los fondos bibliográficos y las condiciones del préstamo domiciliario también son altas (3,78).  
Sin embargo, los espacios de trabajo y estudio en los centros aparecen como insuficientes. Es precisamente la valoración dada (3,19) sobre la disponibilidad de puestos de lectura y estudio la que baja sensiblemente la media para este factor. Especialmente en los periodos de exámenes, la capacidad de las bibliotecas junto a la amplitud horaria constituyen factores muy críticos, con especial incidencia en determinados centros, en los que suele coincidir la necesidad -también destacada por los encuestados- de revisar las condiciones de confortabilidad de las bibliotecas relativas a la iluminación, la climatización, la ergonomía del mobiliario y las condiciones de silencio de las salas de estudio.
  
- Servicios complementarios, como el servicio de **PUBLICACIONES** (media 3,56) y sobre todo la **REPROGRAFÍA** (3,87) parecen requerir una estimación adecuada de la amplitud de sus horarios, de la suficiencia de los recursos y de una atención eficaz y esmerada para mejorar los niveles de satisfacción del alumnado, fundamentalmente en algunos centros.
  
- Los resultados de satisfacción de este estudio revelan la necesidad de mejorar los **SERVICIOS BASADOS EN TICs** a disposición del alumnado de la UPM (media 3,55), no sólo aquellos dirigidos a apoyar el aprendizaje y la docencia, ya comentados, sino además, parece necesario extender un uso eficaz de Internet en los procesos de gestión administrativa (especialmente pre-matrícula y matrícula) y para cubrir las necesidades de acceso a información y orientación del estudiante.
  - Mientras que el 'servicio de comunicación de calificaciones por SMS' y el servicio de matriculación 'on-line' que despierta diversas críticas y muestra una satisfacción deficiente (medias 2,24 y 3,14), el funcionamiento técnico de los servicios telemáticos e informáticos -como el correo electrónico de la UPM, la conectividad a Politécnica Virtual o la red inalámbrica WIFI- son considerados satisfactorios por los estudiantes encuestados (medias en torno al valor 4).
  - Además, la evaluación global realizada pone de manifiesto que existen marcadas deficiencias en cuanto a la fiabilidad y actualización del contenido y también en lo concerniente a la generalización de los servicios a través de Internet, tanto de la Web de la UPM (3,67) como de los centros (3,41).

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS GENERALES

- A la luz de la opinión de los encuestados, el buen funcionamiento de los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** tiene una gran incidencia en la vida académica de los universitarios, ya sea en el diseño del itinerario curricular, en la gestión del tiempo y en los procesos de reconocimiento y convalidación, ya sea para facilitar el conocimiento y el acceso a programas como la movilidad internacional o las becas y ayudas económicas.

En muchos casos, la baja satisfacción manifestada por los estudiantes en relación a los servicios de secretaría de sus centros (media UPM: 2,77) sugiere reconsiderar la amplitud de los horarios, la dotación de personal y la combinación eficiente de la atención presencial y telefónica, con mecanismos apoyados en aplicaciones telemáticas, especialmente en los procesos de prematriculación y matriculación.

- En esta línea, la mejora en la tramitación del **CARNET DE LA UPM** también es un aspecto destacado por los encuestados.
- 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, atendiendo a la cobertura y a la satisfacción del uso, que tiende a ser baja (media del factor 2,52).
- Con un nivel aceptable para el conjunto de la UPM (media 3,65), la satisfacción de los estudiantes con el **SERVICIO DE CAFETERÍA Y COMEDOR** muestra variabilidad en los centros, detectándose determinadas deficiencias en la higiene y limpieza, en la variedad de los menús, o en el trato al público, si bien, la principal debilidad manifestada es la capacidad insuficiente de las instalaciones de la cafetería de determinados centros. El coste del servicio es el aspecto al que el alumnado atribuye más importancia, en relación a la cafetería.
- Los programas de **EXTENSIÓN UNIVERSITARIA** se observan en cuanto a la satisfacción, a la muestra en alumnos satisfechos y alumnos insatisfechos (media global UPM: 3,43), siendo peor valorados que en el caso del PDI (3,65) pero algo mejor que por el PAS (3,3).
  - Los recursos y programas relacionados con **cultura** y con las **asociaciones de estudiantes** mantiene una satisfacción en torno a valores medios (3,39 y 3,57, respectivamente).
  - La **actividad deportiva** tiene un mayor peso en importancia atribuida por los alumnos, siendo la proximidad al centro de estudios y el adecuado mantenimiento de las instalaciones deportivas los elementos que parecen incidir en una satisfacción positiva. Las instalaciones deportivas presentan alta variabilidad entre los centros y expresan la satisfacción más débil del factor relativo a las actividades de extensión universitaria (3,15).
- El coste económico de los créditos-especialmente de segunda y terceras convocatorias- aparece como un elemento que pudiera estar afectando a la satisfacción de una parte de los encuestados, quienes sugieren establecer mejoras en los mecanismos de información, y de acceso a la solicitud de las **AYUDAS ECONÓMICAS** a disposición de los estudiantes universitarios. En algún caso, se sugiere ampliar las ayudas y facilidades para el desplazamiento de los estudiantes (bonos, identificativos de aparcamiento regulado). En todo caso, 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, una de las más deficientes del estudio).

- Los **SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y PARA LA ORIENTACIÓN DEL ESTUDIANTE** aparecen, en este estudio, como susceptibles de incorporar mejoras, y ello en todos los ámbitos ya sea académico, organizativo o administrativo; en el acceso a información sobre la comunidad universitaria o sobre el papel de la representación estudiantil; en la difusión de los servicios de apoyo que están a disposición del alumnado más novel (para no residentes en Madrid, actividades de acogida en los centros); en los servicios de orientación para el empleo; y, en la información sobre los programas específicos sobre prácticas empresariales, de movilidad y para el acceso a becas de colaboración y/o ayudas económicas.

A tenor de los comentarios recogidos en la encuesta, se pone de manifiesto que entre un sector de la población de estudiantes analizada existe un escaso conocimiento sobre la EEES que pudiera estar motivado, entre otros, por la debilidad en los mecanismos para hacer llegar la información al alumnado.

## CONSIDERACIÓN FINAL

- Para concluir, esta evaluación revela que **la satisfacción del alumnado del UPM viene determinada por un amplio conjunto de factores**, con diferente peso en importancia, pero que todos ellos tienen el denominador común de intentar dar respuesta a las múltiples necesidades del estudiante, necesidades hacia las que se orientan todos los servicios que recibe en el centro universitario. En este sentido, los comentarios aportados por una parte de los encuestados apuntan a que un segmento del alumnado cuenta con nuevos referentes nacionales y europeos, que en cierta medida, pudieran desdibujar el consolidado prestigio de la UPM, y, cuando menos, afectar al cumplimiento de expectativas de un sector del alumnado.

## TABLAS DE SATISFACCIÓN - IMPORTANCIA UPM

*(Orden descendente según puntuación media de satisfacción)*

*Posición de satisfacción*

*Medias de satisfacción*

*Porcentajes de estudiantes satisfechos*

*Posición de importancia*



Items relacionados en orden descendente según puntuaciones medias de satisfacción para el conjunto de la UPM.

SATISFACCIÓN			ITEM	IMPORTANCIA
Posición	Media	% Satisfechos		Posición
	4,53	81,6%	81. Satisfacción global con la Elección titulación que estudias	
	4,43	77,9%	82. Satisfacción global con la Elección de la UPM	
1°	4,16	71,6%	44. Servicio de préstamo de portátiles	72°
2°	4,12	71,7%	42. Fondos bibliográficos disponibles	50°
3°	3,96	65,3%	43. Amplitud horaria de la biblioteca	22°
4°	3,89	63,7%	33. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	45°
5°	3,88	64,5%	36. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	69°
6°	3,87	64,4%	32. Correo electrónico UPM	64°
7°	3,87	64,6%	65. Eficacia del servicio de publicaciones, librería	74°
8°	3,84	65,4%	21. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera	19°
9°	3,82	63,2%	39. Confortabilidad de la biblioteca	23°
10°	3,82	62,9%	62. Limpieza e higiene de la cafetería	53°
11°	3,78	62,1%	41. Plazos y condiciones de préstamo domiciliario	56°
12°	3,67	58,5%	37. Servicios Web de la UPM	66°
13°	3,65	58,9%	20. Calidad docente del profesorado	1°
14°	3,65	56,5%	61. Relación calidad-precio de la Cafetería	35°
15°	3,63	57%	30. Salas de informática de libre acceso, ciberteca	46°
16°	3,62	56,6%	17. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	31°
17°	3,58	57,7%	1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	9°
18°	3,57	54,7%	28. Talleres y laboratorios, y su equipamiento	13°
19°	3,57	55,9%	29. Aulas de exámenes	37°
20°	3,57	55,5%	73. Asociaciones de estudiantes	79°



SATISFACCIÓN			ITEM	IMPORTANCIA
Posición	Media	% Satisfechos		Posición
21°	3,56	52,8%	56. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	33°
22°	3,56	55,9%	64. Eficacia del servicio de reprografía	55°
23°	3,53	54,4%	27. Aulas de teoría	17°
24°	3,53	54,5%	70. Oferta de actividades deportivas	61°
25°	3,51	54,1%	24. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de Inicio")	67°
26°	3,51	51,6%	25. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	32°
27°	3,49	59,2%	59. Atención y amabilidad del personal de Secretaría	30°
28°	3,48	50,8%	10. Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje	59°
29°	3,48	52,1%	63. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	49°
30°	3,47	52%	3. Información recibida sobre objetivos, metodología, medios de evaluación, etc. (Guías de Aprendizaje)	58°
31°	3,45	48,3%	6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	25°
32°	3,45	50,6%	66. Utilidad del carnet de la UPM	73°
33°	3,41	50,7%	38. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	42°
34°	3,40	49,6%	26. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	52°
35°	3,39	49,9%	72. Oferta de actividades culturales	76°
36°	3,37	49%	75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	68°
37°	3,36	48,5%	9. Materiales de estudio	41°
38°	3,34	47,9%	4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	8°
39°	3,28	45,8%	7. Número de estudiantes por clase	16°
40°	3,27	45,1%	12. Servicio on-line 'Puesta a punto' para la formación de competencias transversales	39°



SATISFACCIÓN			ITEM	IMPORTANCIA
Posición	Media	% Satisfechos		Posición
41°	3,24	43,7%	15. Objetividad de las calificaciones obtenidas	6°
42°	3,24	45,2%	31. Salas polivalentes para trabajo en grupo	36°
43°	3,24	45,7%	58. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	14°
44°	3,21	43%	8. Grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	48°
45°	3,21	42,3%	54. Diversidad de la oferta para la movilidad	63°
46°	3,19	43,4%	40. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	10°
47°	3,18	41,9%	5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	12°
48°	3,17	41,5%	14. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	5°
49°	3,15	43%	48. Calidad de las prácticas en empresas, como experiencia formativa	26°
50°	3,15	43,3%	71. Instalaciones deportivas de la UPM	60°
51°	3,13	45,4%	35. Consultas administrativas, matriculación 'on-line'	43°
52°	3,12	39%	23. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	27°
53°	3,12	39,6%	57. Reconocimiento académico de la movilidad	57°
54°	3,08	39,9%	79. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	62°
55°	3,06	40,6%	19. Eficacia de la tutoría 'on-line' (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	54°
56°	3,05	37,3%	2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	3°
57°	3,04	38,5%	13. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	2°
58°	3,02	36,3%	11. Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ("B-learning")	18°
59°	3,02	37,1%	22. Preparación práctica específica propia de la carrera	4°
60°	2,98	39,5%	68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	78°



SATISFACCIÓN			ITEM	IMPORTANCIA
Posición	Media	% Satisfechos		Posición
61°	2,96	24,8%	74. Información y formación sobre representación estudiantil	71°
62°	2,93	38,3%	67. Servicio de atención psicológica	80°
63°	2,90	34,1%	76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	65°
64°	2,89	35%	80. Tramitación de becas y ayudas económicas	34°
65°	2,88	32%	77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la Universidad o de tu Escuela o facultad	75°
66°	2,77	30,6%	53. Información sobre programas de movilidad	47°
67°	2,74	29,2%	16. Revisión de las calificaciones de los exámenes	24°
68°	2,73	30,1%	18. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	15°
69°	2,71	29%	60. Horario de Secretaría	29°
70°	2,70	30,2%	49. Reconocimiento académico de las prácticas en empresas	44°
71°	2,69	28,1%	46. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas en empresas	51°
72°	2,66	29%	78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor, doble titulación...)	21°
73°	2,65	25,4%	55. Tramitación de los programas de movilidad	70°
74°	2,59	26,3%	47. Diversidad de la oferta para realizar prácticas en empresas	40°
75°	2,42	23%	45. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas en empresas	11°
76°	2,35	19%	50. Orientación sobre salidas profesionales	7°
77°	2,35	19,8%	52. Bolsas de empleo	20°
78°	2,33	23,9%	69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid	77°
79°	2,24	24%	34. Recepción de notas mediante SMS	38°
80°	2,01	12,2%	51. Orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo	28°

## *Cuestionario aplicado*

Para mejorar la calidad de la enseñanza y de todos los servicios y recursos que afectan a tu vida de estudiante en la UPM, te pedimos que dediques unos minutos para que respondas a este cuestionario con la máxima veracidad, según tu experiencia. ¡GRACIAS por ayudarnos a mejorar!

## DATOS GENERALES DEL ALUMNO/A

1. Sexo  1 Hombre  2 Mujer

2. Edad \_\_\_\_\_ años

3. Señala a qué curso o cursos pertenecen las asignaturas en las que has estado matriculado en el curso 2008-2009:  
 1º  2º  3º  4º  5º  6º

4. Señala en qué curso académico ingresaste en la UPM:

01  2008-09    02  2007-08    03  2006-07    04  2005-06    05  2004-05  
 06  2003-04    07  2002-03    08  2001-02    09  2000-01    10  1999-2000 ó anterior

5. ¿Has compatibilizado tus estudios universitarios con trabajo, en el curso 2008-2009?

1 NO, nunca  
 2 Sí, ocasionalmente     3 Sí, a tiempo parcial     4 Sí, a tiempo completo

6. CENTRO en el que estás matriculado:

01  E.T.S. Arquitectura    13  E.U. de Arquitectura Técnica  
 02  E.T.S.I. Aeronáuticos    14  E.U. de Informática  
 03  E.T.S.I. Agrónomos    15  E.U.I.T. Aeronáutica  
 04  E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos    16  E.U.I.T. Agrícola  
 05  E.T.S.I. Industriales    17  E.U.I.T. Forestal  
 06  E.T.S.I. Minas    18  E.U.I.T. Industrial  
 07  E.T.S.I. Montes    19  E.U.I.T. Obras Públicas  
 08  E.T.S.I. Navales    20  E.U.I.T. Telecomunicación  
 09  E.T.S.I. Telecomunicación  
 10  E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía  
 11  Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)  
 12  Facultad de Informática

7. De los que aparecen en la pregunta anterior (Por ejemplo, el Código 01 de la E.T.S. Arquitectura), indica el código de Centro de la BIBLIOTECA de la UPM que utilizas habitualmente: Código \_\_\_\_\_

## INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indica el grado de SATISFACCIÓN que, como estudiante de la UPM, tienen para ti los siguientes aspectos.

Las preguntas tienen una respuesta con una escala de 6 a 1, entendiéndose el 6 con la valoración más alta y el 1 la más baja. Para responder señala con una X el número que mejor refleje tu opinión.

Si no has utilizado el servicio o recurso marca la opción correspondiente. **Por ejemplo:**

	Muy Satisfactorio		Muy Insatisfactorio		NO USO		
Salas polivalentes para trabajo en grupo	6	X	4	3	2	1	0
Bolsa de empleo	6	5	4	3	2	1	X

## A) Satisfacción con el PROCESO FORMATIVO

	Muy Satisfactorio	Muy Insatisfactorio	NO USO				
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>							
1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	6	5	4	3	2	1	
2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura, la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	6	5	4	3	2	1	
<b>ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE-ENSEÑANZA</b>							
3. Información recibida sobre objetivos, metodología, evaluación, etc. ('Guías docentes')	6	5	4	3	2	1	
4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	6	5	4	3	2	1	
5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	6	5	4	3	2	1	
6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	6	5	4	3	2	1	
7. Número de estudiantes por clase	6	5	4	3	2	1	
8. Grado en que se utilizan metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	6	5	4	3	2	1	
9. Materiales de estudio	6	5	4	3	2	1	
10. Utilidad de Internet para acceso a recursos de apoyo al aprendizaje	6	5	4	3	2	1	0
11. Amplitud de la oferta de asignaturas que utilizan recursos Internet ('b-learning')	6	5	4	3	2	1	0
12. Servicio on-line 'Puesta a punto' para la formación en competencias transversales	6	5	4	3	2	1	0
<b>EVALUACIÓN</b>							
13. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	6	5	4	3	2	1	
14. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	6	5	4	3	2	1	
15. Objetividad de las calificaciones obtenidas	6	5	4	3	2	1	
16. Revisión de las calificaciones de los exámenes			4	3	2	1	0
<b>TUTORÍAS</b>							
17. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	6	5	4	3	2	1	0
18. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	6	5	4	3	2	1	0
19. Utilidad de la tutoría 'on-line' (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	6	5	4	3	2	1	0
<b>PROFESORADO</b>							
20. Calidad docente del profesorado, en general	6	5	4	3	2	1	
<b>CONOCIMIENTOS Y FORMACIÓN ADQUIRIDOS</b>							
21. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora	6	5	4	3	2	1	
22. Preparación práctica específica propia de la carrera, recibida hasta ahora	6	5	4	3	2	1	
23. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	6	5	4	3	2	1	
<b>RESPONDE A ESTE BLOQUE, SÓLO SI INGRESASTE EN LA UPM en el año 2007 ó en 2008, SI NO PASA AL APARTADO B.</b>							
<b>PROGRAMAS DE ACOGIDA</b>							
24. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar conocimientos ('Punto de Inicio')	6	5	4	3	2	1	0
25. 'Cursos 0' para nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	6	5	4	3	2	1	0
26. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	6	5	4	3	2	1	0
<b>B) INSTALACIONES y SERVICIOS para el proceso formativo</b>							
<b>AULAS Y LABORATORIOS</b>							
27. Aulas de teoría	6	5	4	3	2	1	
28. Talleres y laboratorios, y su equipamiento	6	5	4	3	2	1	
29. Aulas de exámenes	6	5	4	3	2	1	
30. Salas de informática de libre acceso, ciberteca	6	5	4	3	2	1	0
31. Salas polivalentes para trabajo en grupo	6	5	4	3	2	1	0
<b>SERVICIOS INFORMÁTICOS Y TELEMÁTICOS</b>							
32. Correo electrónico UPM	6	5	4	3	2	1	0
33. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	6	5	4	3	2	1	0
34. Recepción de notas mediante SMS	6	5	4	3	2	1	0
35. Consultas administrativas, matriculación 'on-line'	6	5	4	3	2	1	0
36. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	6	5	4	3	2	1	0
37. Servicios Web de la UPM	6	5	4	3	2	1	0
38. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	6	5	4	3	2	1	0
<b>SERVICIOS DE BIBLIOTECA de la UPM, que utilizas habitualmente</b>							
39. Confortabilidad de la biblioteca	6	5	4	3	2	1	0
40. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	6	5	4	3	2	1	0

### C) PRÁCTICAS EXTERNAS, ORIENTACIÓN LABORAL y MOVILIDAD

RESPONDE A ESTE BLOQUE DE PREGUNTAS

**SI HAS SUPERADO AL MENOS DEL 50% DE LA TITULACIÓN, SI NO PASA AL APARTADO D)**

Si no has participado en el programa o servicio marca la casilla correspondiente (No uso).

	Muy Satisfactorio	Muy Insatisfactorio	NO USO				
<b>PRÁCTICAS EXTERNAS EN EMPRESAS</b>							
45. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas externas	6	5	4	3	2	1	0
46. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas externas	6	5	4	3	2	1	0
47. Diversidad de la oferta para realizar prácticas externas	6	5	4	3	2	1	0
48. Calidad de las prácticas externas, como experiencia formativa	6	5	4	3	2	1	0
49. Reconocimiento académico de las prácticas externas	6	5	4	3	2	1	0
<b>ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO</b>							
50. Orientación sobre salidas profesionales	6	5	4	3	2	1	0
51. Orientación sobre técnicas de búsqueda de empleo	6	5	4	3	2	1	0
52. Bolsas de empleo			4	3	2	1	0
<b>PROGRAMAS DE MOVILIDAD (ERASMUS; Séneca...)</b>							
53. Información sobre programas de movilidad	6	5	4	3	2	1	0
54. Diversidad de la oferta para la movilidad	6	5	4	3	2	1	0
55. Tramitación de los programas de movilidad	6	5	4	3	2	1	0
56. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	6	5	4	3	2	1	0
57. Reconocimiento académico de la movilidad	6	5	4	3	2	1	0

### D) SERVICIOS GENERALES, de EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y para la PARTICIPACIÓN

#### SECRETARÍA

	Muy Satisfactorio	Muy Insatisfactorio	NO USO				
58. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	6	5	4	3	2	1	0
59. Atención y amabilidad del personal de Secretaría	6	5	4	3	2	1	0
60. Horario de Secretaría	6	5	4	3	2	1	0

#### CAFETERÍA Y SERVICIO DE COMEDOR

61. Relación calidad-precio	6	5	4	3	2	1	0
62. Limpieza e higiene de la cafetería	6	5	4	3	2	1	0
63. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	6	5	4	3	2	1	0

#### SERVICIO DE REPROGRAFÍA Y PUBLICACIONES

64. Eficacia del servicio de reprografía	6	5	4	3	2	1	0
65. Eficacia del servicio de publicaciones, librería	6	5	4	3	2	1	0

#### CARNET UPM

66. Utilidad del carnet de la UPM	6	5	4	3	2	1	0
-----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---

#### SERVICIOS DE APOYO

67. Servicio de atención psicológica	6	5	4	3	2	1	0
68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	6	5	4	3	2	1	0
69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid	6	5	4	3	2	1	0

#### CULTURA, OCIO, DEPORTES

70. Oferta de actividades deportivas	6	5	4	3	2	1	0
71. Instalaciones deportivas de la UPM	6	5	4	3	2	1	0
72. Oferta de actividades culturales	6	5	4	3	2	1	0
73. Asociaciones de estudiantes	6	5	4	3	2	1	0

#### INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL ESTUDIANTE

74. Información y formación sobre representación estudiantil	6	5	4	3	2	1	0
75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	6	5	4	3	2	1	0
76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	6	5	4	3	2	1	0
77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la UPM, y de tu Escuela o Facultad	6	5	4	3	2	1	0

#### BECAS Y AYUDAS ECONÓMICAS

78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor,...) y las convocatorias de Becas de Colaboración en la UPM o en tu Escuela o Facultad	6	5	4	3	2	1	0
79. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	6	5	4	3	2	1	0
80. Tramitación de becas y ayudas económicas	6	5	4	3	2	1	0

### E) VALORACION GLOBAL de la SATISFACCIÓN COMO ESTUDIANTE de la UPM:

	Muy Satisfactorio				Muy Insatisfactorio		
81. Elección de la titulación que estudias	6	5	4	3	2	1	0
82. Elección de la Universidad	6	5	4	3	2	1	0

### F) De todas las CUESTIONES PLANTEADAS, por favor, selecciona aquellos aspectos que consideres **MÁS IMPORTANTES**, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.

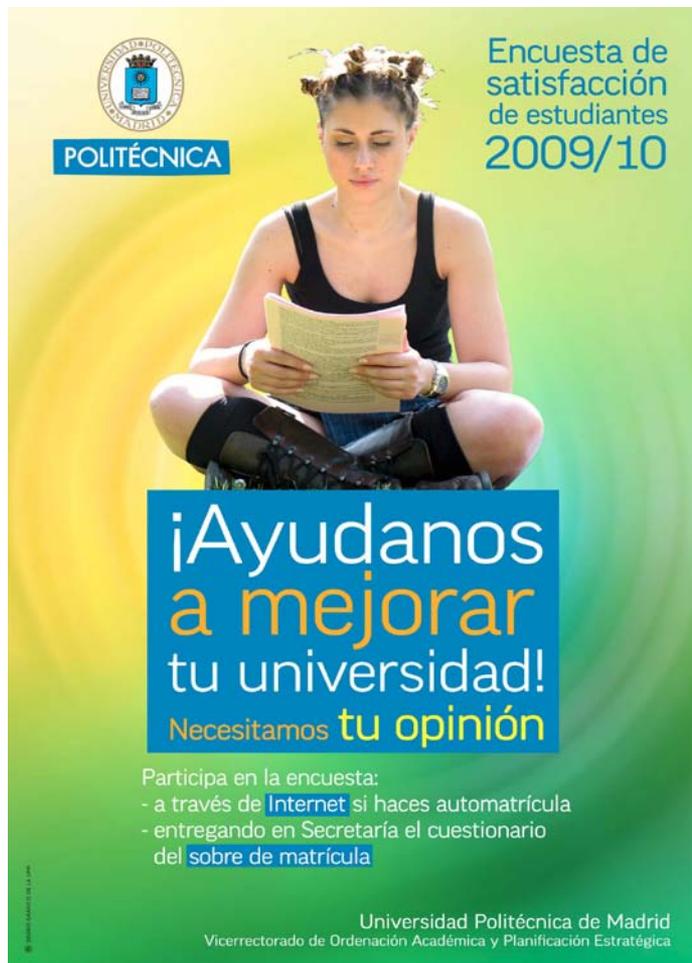
Señala **como máximo 8 aspectos** marcando con una **X** el número de la pregunta que desees seleccionar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80

### G) OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

¡Gracias por tu colaboración!





The poster features a young woman with her hair in buns, sitting cross-legged and reading a document. The background is a soft-focus green and yellow. In the top left corner is the UPM logo and the word 'POLITÉCNICA'. In the top right, it says 'Encuesta de satisfacción de estudiantes 2009/10'. A large blue box in the center contains the text '¡Ayudanos a mejorar tu universidad! Necesitamos tu opinión'. Below this, it lists participation methods: 'Participa en la encuesta: - a través de Internet si haces automatrícula - entregando en Secretaría el cuestionario del sobre de matrícula'. At the bottom, it identifies the 'Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica'.

 POLITÉCNICA

Encuesta de satisfacción de estudiantes 2009/10

**¡Ayudanos a mejorar tu universidad!**  
Necesitamos **tu opinión**

Participa en la encuesta:  
- a través de **Internet** si haces automatrícula  
- entregando en **Secretaría** el cuestionario del **sobre de matrícula**

Universidad Politécnica de Madrid  
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica

**E-mail:**

**[observatorio.academico@upm.es](mailto:observatorio.academico@upm.es)**

**Teléfono:**

**91 336 38 30**

**Observatorio Académico**

**Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica**



The poster features a young woman with her hair in buns, sitting cross-legged and reading a document. The background is a soft-focus green and yellow. The UPM logo is in the top left, and the text 'POLITÉCNICA' is in a blue box below it. The main title 'Encuesta de satisfacción de estudiantes 2009/10' is in the top right. A large blue box in the center contains the text '¡Ayudanos a mejorar tu universidad! Necesitamos tu opinión'. Below this, participation instructions are listed. At the bottom, the organizing department is named.

**Encuesta de satisfacción de estudiantes 2009/10**

**¡Ayudanos a mejorar tu universidad!**  
Necesitamos **tu opinión**

Participa en la encuesta:  
- a través de **Internet** si haces **automatricula**  
- entregando en **Secretaría** el cuestionario del **sobre de matrícula**

Universidad Politécnica de Madrid  
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica

## GRACIAS

**a todos los estudiantes que han contribuido con sus opiniones...**

**a la Delegación de Alumnos, por su colaboración en la difusión de este estudio...**

**al personal de los Centros y del Rectorado de la UPM que ha colaborado en el trabajo de campo de esta encuesta.**

*Observatorio Académico*

*Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica*