

INFORME

SOBRE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ALUMNOS EN EL CURSO 06/07

E.U.A.T.M. – UPM

Luisa Martín
Gabriel Palomo
Dolores Redondas

1.- INTRODUCCIÓN

Al final del curso 06/07 se pasó una encuesta en la Escuela de Arquitectura Técnica de la UPM al alumnado, con el propósito de determinar el grado de satisfacción global que éste tenía con la escuela y de poner de manifiesto los factores de los que depende este grado de satisfacción.

La encuesta constó de:

✚ 6 cuestiones personales, que caracterizaban el perfil del alumnado que contestaba a la encuesta. Estas variables se utilizan posteriormente para determinar si influyen diferentes factores (sexo, turno, edad...) en el grado de satisfacción con la escuela.

✚ Una valoración del grado de satisfacción global con la escuela.

✚ Una valoración sobre 41 aspectos agrupados en 7 bloques:

A) Administración, 6 cuestiones.

B) Biblioteca, 4 cuestiones.

C) Cafetería, 4 cuestiones.

D) Medios materiales, 9 cuestiones.

E) Proceso de enseñanza – aprendizaje, 9 cuestiones.

F) Organización de la enseñanza, 4 cuestiones.

G) Acceso y atención al alumnado, 5 cuestiones.

Las valoraciones se realizaron en un rango de 0 a 10, y se pidió a los alumnos que no contestasen si no tenían información u opinión formada.

Se recogieron 931 encuestas de un total de 3092 alumnos, por medio de un muestreo estratificado respecto a cursos y turnos.

2.- RESULTADOS

La variable grado de satisfacción global con La Escuela obtuvo una valoración media de 6.04, siendo 6 el valor de mayor frecuencia y 7 el segundo valor más frecuente. Aproximadamente un 12% de los alumnos dio una valoración menor que 5, un 12% una valoración mayor que 7 y alrededor del 76% dio una valoración entre 5 y 7.

De las 41 cuestiones, las tres mejor valoradas han sido las referentes a la limpieza general de la escuela con una valoración de 7.42, la eficacia del personal de biblioteca, con un 6.92 y la información inicial del curso, con una valoración de 6.86. Las tres cuestiones peor valoradas han sido las referentes al horario del servicio de reprografía con una media de 3.62, el proceso de matrícula con un 4.17 y el horario de secretaría de alumnos, con una valoración de 4.22.

Respecto a los bloques, el mejor valorado ha sido el relativo a la biblioteca, con medias que van desde 6.12 a 6.82 y el peor valorado el relativo al acceso y atención al alumnado con medias desde 4.28 a 5.02.

Además, este último bloque, es el que tiene mayor número de cuestiones no contestadas. Las cinco cuestiones sólo fueron contestadas por, aproximadamente, el 70% de los alumnos. A la vista de esta información sería deseable analizar si la falta de respuestas es debida a que los alumnos no han utilizado ese servicio y por ello no tienen una opinión formada, o porque los alumnos desconocen la existencia de dicho servicio, es decir, por una falta de información.

3.- CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CALIDAD

Para determinar el grado de satisfacción global del alumnado con la escuela, a partir de los datos de la encuesta, se ha partido de las siguientes hipótesis:

- a) El grado de satisfacción que un alumno tiene con la escuela depende de la diferencia que observa entre la realidad que encuentra y sus expectativas.
- b) La satisfacción global que un alumno tendrá con el centro será el resultado de la observación de un conjunto de servicios que la escuela le ofrece, y que el alumno ha valorado en la encuesta, relativos al espacio físico, a la docencia, a la atención que recibe, etc.
- c) Por último, la valoración de cada uno de los servicios no afecta de igual modo a la valoración conjunta que el alumno hace de la escuela, sino que estos servicios poseen una importancia relativa distinta. Esa importancia relativa de un servicio es lo que determina su “peso” en la valoración global.

El objetivo del trabajo será, en este punto, la construcción de un índice que mida la calidad de la escuela, atendiendo a los servicios que incidan significativamente en su

valoración global; así como la estimación de la importancia relativa de cada uno de estos servicios en dicha valoración global.

Para ello se ha estimado un índice de calidad de la EUATM empleando el indicador lineal propuesto por Daniel Peña (1997) cuyo modelo asume que la calidad total del servicio, Q , está determinada por una combinación lineal de las evaluaciones de los atributos con una serie de pesos desconocidos,

$$Q = E(Q_i) = \sum w_j m_j$$

donde m_j es la valoración media del atributo j y w_j es el peso del atributo j en la población.

Para la estimación de estos pesos, se solicita de cada individuo su valoración de satisfacción global, y_i , que está relacionada con su valoración percibida, Q_i , mediante

$$y_i = Q_i + u_i \quad ; \quad u_i \sim N(0, \sigma)$$

donde $Q_i = \sum w_{ij} x_{ij}$, con x_{ij} la valoración del individuo i al atributo j y w_{ij} el peso (importancia) que le otorga el individuo i al atributo j .

Como diferentes alumnos determinarán diferentes pesos, la estimación de los mismos en la población se realiza mediante el modelo de mínimos cuadrados generalizados con restricciones.

Después de eliminar las variables no significativas el modelo obtenido es:

$$\hat{y} = 0.08 \text{ Am. Adm.} + 0.08 \text{ Am. Bl.} + 0.17 \text{ Esp.} + 0.25 \text{ Lim.} + 0.19 \text{ Cl.} + 0.23 \text{ Eval.}$$

Esto proporciona un índice estimado de

$$Q = \sum_{j=1}^k w_j m_j = 5.8$$

En la *tabla 1* se presentan los resultados, donde m_j es la valoración media del atributo j y w_j es la importancia relativa del atributo j en la población.

Atributo	w_j	m_j
La Escuela en general está limpia y ordenada	0.25	7.42
Los procedimientos y criterios de evaluación se ajustan...	0.23	4.67
Las clases están bien preparadas, organizadas, ...	0.19	5.56
Los espacios habilitados para trabajo y estudio..	0.17	5.69
El personal administrativo es amable	0.08	5.31
El personal de biblioteca es amable	0.08	6.58

Tabla 1

Cabe resaltar que en este modelo hay dos variables que hacen referencia a la amabilidad “El personal administrativo es amable” y “El personal de biblioteca es amable”; dos que hacen referencia al espacio físico y su entorno “Los espacios habilitados para trabajo y estudio, y su equipamiento, son adecuados” y “La escuela, en general (aulas, aseos, pasillos,...) está limpia y ordenada” y dos a la docencia “Las clases están bien preparadas, organizadas y estructuradas” y “Los procedimientos y criterios de evaluación se ajustan a lo explicado y a los objetivos”.

Las variables relativas a la amabilidad tienen un peso conjunto de 0.16, mientras que las referentes al espacio físico y a la docencia 0.42 cada uno de ellos.

Las dos cuestiones relativas al espacio físico están muy bien valoradas, son dos de las tres variables con mejor valoración entre las seis del modelo, por otro lado las cuestiones relativas a docencia son dos cuestiones de las tres con peor valoración entre las variables significativas del modelo.

4.- CONCLUSIONES

Convendría estudiar por parte de la dirección de la escuela el alto índice de cuestiones sin contestar correspondientes al último bloque referente al acceso y atención al alumnado.

Las tres cuestiones peor valoradas de la encuesta (el horario del servicio de reprografía, el proceso de matrícula y el horario de secretaría de alumnos) no han resultado significativas en el modelo, lo que implica que tienen poco peso en la satisfacción global, pero se debería estudiar la mejora de estos tres aspectos.

Finalmente, la mejora de la satisfacción global con la escuela debería enfocarse a la mejora de las cuestiones relativas a la docencia ya que de las variables significativas para la satisfacción del alumno forman el grupo con más peso junto con la de los espacios físicos, pero mientras los espacios físicos tienen una alta nota media, y por tanto son potencialmente poco mejorables, las relativas a docencia tiene baja nota media y por tanto potencialmente más fáciles de mejorar.

Por otra parte, debe ser objetivo primordial de cualquier centro docente obtener la máxima valoración en las cuestiones relativas al proceso de enseñanza – aprendizaje.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ARQUITECTURA TÉCNICA
CUESTIONARIO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL CENTRO

Curso 2006/2007

Nota: En sexo y turno, táchese lo que proceda. Conteste primero al grado de satisfacción global. Si no tiene una opinión formada (por ejemplo, programa Erasmus) o no tiene información, deje en blanco la pregunta.

Sexo V M Edad _____ Años de permanencia en la Escuela _____ Turno M T
Curso más alto en el que estás matriculado _____ Trabajas _____

Indique su grado de satisfacción global con la Escuela en una escala de 0 a 10

Valore los ítems de la encuesta en una escala de **0 a 10** (0 → total desacuerdo y 10 → acuerdo total)

A) Administración:

• El proceso de matrícula está bien organizado	
• El año de ingreso en la Escuela tuvo información y apoyo para sentirme integrado	
• La información inicial del curso (contenidos, fechas de exámenes...) es adecuada	
• El personal administrativo comprende y resuelve los trámites a realizar	
• El horario de atención al público de secretaría de alumnos es adecuado	
• El personal administrativo es amable	

B) Biblioteca:

• El personal es amable	
• El horario es adecuado	
• El personal responde eficazmente ante cualquier petición	
• Los fondos bibliográficos y la cantidad de ejemplares son suficientes	

C) Cafetería:

• El personal de cafetería es amable	
• La oferta de productos es suficiente	
• La relación calidad - precio de los productos es razonable	
• La cafetería está limpia	

D) Tangibles (Medios materiales):

• Los espacios habilitados para trabajo y estudio, y su equipamiento, son adecuados	
• Las dotaciones e infraestructuras en las aulas (teóricas, gráficas,...) son adecuadas	
• Las dotaciones e infraestructuras en los laboratorios son adecuadas	
• Las prestaciones y precio en las máquinas fotocopadoras (de pasillo) son adecuadas	

• La atención y precio en el servicio de reprografía son adecuados	
• El horario del servicio de reprografía es adecuado	
• La atención y precio en la librería son adecuados	
• El horario de librería es adecuado	
• La Escuela en general (aulas, aseos, pasillos,..) está limpia y ordenada	

E) Proceso de enseñanza-aprendizaje

• El profesorado avisa si no puede asistir a clase	
• El profesorado cumple adecuadamente (comienza y acaba) el horario de clase	
• El profesorado está motivado y consigue que el alumno esté motivado facilitando el diálogo en clase	
• Las clases están bien preparadas, organizadas y estructuradas	
• Se proporciona material docente adecuado	
• Los procedimientos y criterios de evaluación se ajustan a lo explicado y a los objetivos	
• El profesorado cumple el horario de tutorías	
• El horario de tutorías es adecuado	
• La ayuda recibida en tutorías es eficaz	

F) Organización de la enseñanza

• La distribución de los exámenes es correcta	
• En las asignaturas con distinto profesorado hay una buena coordinación	
• Los programas tienen información amplia y detallada (objetivos, criterios de evaluación, etc.)	
• La amplitud de los temarios de las asignaturas es acorde con los créditos asignados	

G) Acceso y atención al alumnado

• El programa de integración al alumno (PIA) es adecuado y eficaz	
• El servicio de quejas y sugerencias es eficaz	
• Existen suficientes opciones para la realización de prácticas en empresas	
• Las actividades extracurriculares que oferta la Escuela ayudan a la formación integral del alumno	
• Se atiende adecuadamente a la movilidad del estudiante (Sócrates, Erasmus...)	

De las respuestas sobre el perfil del alumnado se ha obtenido la siguiente información:

Sexo:

	Muestra	Población
Mujeres	45.9 %	42 %
Hombres	54.1 %	58 %

Edad:

	18	19	20	21	22	23	24	25	≥ 26
%	9.0	16.8	16.1	13.3	12.6	10.5	5.0	4.5	10.8

Permanencia:

1	2	3	4	5	De 6 a 12
25.9 %	20.6 %	15.6 %	14.7 %	11,1 %	10.2 %

Turno:

Mañana	Tarde	Ambos
51.4 %	36.2 %	12.4 %

Curso más alto en el que están matriculados:

1°	2°	3°	4°	5°
28.8 %	13.1 %	23.6 %	27.2 %	5.6 %

El 30 % de los individuos de la muestra trabaja.

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Matrícula (A1)	927	4.17	2.470
Integración (A2)	928	4.70	2.140
Inf. inicial (A3)	929	6.86	1.962
Empatía (A4)	925	4.93	2.286
Horario (A5)	927	4.22	2.361
Amabilidad (A6)	923	5.31	2.291
Amabilidad (B1)	916	6.58	1.857
Horario (B2)	912	6.52	2.021
Eficacia (B3)	900	6.92	1.650
Fondos (B4)	895	6.12	1.732
Amabilidad (C1)	930	5.74	2.552
Oferta (C2)	928	4.81	2.291
Calidad/precio (C3)	927	4.51	2.402
Limpieza (C4)	930	4.48	2.356
Espacios (D1)	927	5.69	1.849
Aulas (D2)	929	6.11	1.638
Laboratorios (D3)	898	5.88	1.775
Fotocopiadora (D4)	915	4.54	2.269
Reprografía (D5)	916	4.26	2.339
Rep. Horario (D6)	915	3.62	2.230
Lib. Atención (D7)	914	5.17	2.287
Lib. Horario (D8)	916	4.67	2.132
Esc. Limpieza (D9)	917	7.42	1.494
Asistencia (E1)	911	5.04	2.575
Horario clases (E2)	917	5.90	2.096
Motivación (E3)	914	4.95	2.086
Clases (E4)	918	5.56	1.757
Material (E5)	917	4.79	2.158
Evaluación (E6)	914	4.67	2.067
Cumple Tut. (E7)	865	5.23	2.325
Horario Tut. (E8)	874	5.12	2.124
Eficacia Tut. (E9)	870	6.40	1.826
Dis. exámenes (F1)	915	5.04	2.339
Coordinación (F2)	892	4.95	2.099
Programas (F3)	906	5.32	1.793
Temarios (F4)	900	4.77	2.131
PIA (G1)	669	4.90	1.852
Quejas (G2)	702	4.28	2.134
Empresas (G3)	646	5.02	2.121
Extracurricular (G4)	639	5.25	1.975
Movilidad (G5)	593	4.88	2.086
N válido (según lista)	528		