

IV ENCUESTA. Para el cálculo del indicador lineal de calidad
sobre la satisfacción del alumnado con la E.U.A.T.M.

October 18, 2010

Luisa Martín

Gabriel Palomo

Dolores Redondas

1. INTRODUCCIÓN

Siguiendo la línea iniciada en el curso 06/07 con el propósito de determinar el grado de satisfacción global que el alumnado tiene con la E.U.A.T.M. y poner de manifiesto los factores de los que depende este grado de satisfacción, a finales del curso 09/10 se pasó una encuesta con una estructura muy similar a la de los cursos anteriores:

- 6 cuestiones personales.
- Una valoración del grado de satisfacción global con la Escuela.
- Una valoración sobre 44 aspectos agrupados en 8 bloques:
 - A) Administración, 6 ítems.
 - B) Biblioteca, 4 ítems.
 - C) Cafetería, 4 ítems.
 - D) Medios materiales, 9 ítems.
 - E) Proceso de enseñanza - aprendizaje, 9 ítems.
 - F) Organización de la enseñanza, 4 ítems.
 - G) Acceso y atención al alumnado, 6 ítems.
 - H) Política y estrategia del centro, 2 ítems.

Éste último bloque ha sido añadido este curso con la finalidad de analizar si la política del centro llega a conocimiento del alumnado.

Como en las encuestas anteriores 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 324 encuestas, 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 5.42, siendo 6 el valor de mayor frecuencia y 5 el siguiente valor más frecuente. Algo más del 20% de los alumnos otorgaron una valoración menor que 5 frente al 17.3% del curso anterior, y no llega al 2% una valoración mayor que 7, en la encuesta anterior fue el 8.5%. Aproximadamente el 76% dio una valoración entre 5 y 7 frente al 74.2% del curso anterior.

La **tabla 1** recoge, de cada una de las cuestiones planteadas, la media, la desviación típica, la valoración más baja y más alta así como el número de estudiantes que han contestado, junto con el número de los que no han contestado el ítem.

La variable mejor valorada, ver la **tabla 2**, ha sido, como en todas las encuestas anteriores, la relativa a la *limpieza general de la Escuela*. La segunda mejor valorada también repite por cuarto año consecutivo y es la referente a la *eficacia del personal de biblioteca*. También perteneciente al bloque de Biblioteca es la tercera mejor valorada, *el personal de biblioteca es amable*, desplazando la *información inicial del curso*, la tercera mejor del curso pasado al octavo puesto.

Las dos cuestiones peor valoradas repiten lugar y son las referentes a *las opciones para la realización de prácticas en empresas* y a la *eficacia del servicio de quejas y sugerencias*, siendo la tercera la relativa a la *amplitud de los temarios es acorde con los créditos asignados*. Sobre las peores valoradas en las dos primeras encuestas, estaban presentes varios ítems sobre el servicio de reprografía, siendo *el horario de reprografía* el primer año el peor valorado y el siguiente el segundo peor, pero en este curso ésta variable ha obtenido el décimo tercer puesto, es decir, está entre las que conforman el 25%, aproximadamente, de las mejor valoradas.

En la **tabla 3** se presenta la comparación de los resultados de cada variable con el resultado en la encuesta anterior, significando: ↑ que ha mejorado significativamente la valoración media; → valoraciones medias significativamente iguales y ↓ que disminuye significativamente.

Los bloques mejor y peor valorados han vuelto a ser el bloque de *B) Biblioteca* y el de *G) Acceso y atención al alumnado*, respectivamente, los datos con las valoraciones medias de los bloques se encuentran en las **tabla 4.1**.

En la **tabla 4.2** se encuentran los datos sobre las encuestas completadas, este curso se han obtenido 170 completas de un total de 324, siendo el 324 una cantidad bastante menor que en los cursos anteriores que fueron 959, 1123 y 931, respectivamente.

En la **tabla 5** está la lista de variables en orden de número de datos faltantes, se observa que el bloque de *G) Acceso y atención al alumnado* sigue siendo el bloque con mayor número de cuestiones no contestadas, aunque ha aumentado el porcentaje de alumnos que han contestado a todas las variables del bloque, siendo un 58.64% frente al 52%, 65% y 70% de las encuestas de los años anteriores.

El siguiente bloque menos contestado ha sido el nuevo bloque, *H) Política y estrategia del Centro*, pero ha sido contestado por casi el 90% de los encuestados.

Sigue siendo prioritario promocionar acciones y programas de atención al alumno, que no parece estar informado de la existencia de estos servicios y analizar si la falta de respuestas es debido a falta de información o de opinión.

En la **tabla 4.3** también se presenta una tabla conteniendo de la valoración global: el número de datos con los que se ha obtenido la media y la desviación típica y la valoración mayor y menor de la muestra, de los cuatro cursos. Estos mismos datos sobre la valoración global se presentan por estratos:

- Hombres - mujeres: muy similares las valoraciones medias globales.
- Turnos: la valoración media global es similar entre los de la mañana y los de la tarde y algo peor los que contestaban que tenían los dos turnos, mañana y tarde.
- Cursos: significativamente mayor la valoración de los alumnos de primero en los dos primeros años, pero como pauta general descendiendo según aumenta el curso.
- Trabaja/no trabaja: valoran superiormente el alumnado que no trabaja.

Tabla 1

| | | MEDIAS | D. T. | MÍN | MÁX | N | NA |
|--|------------------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|-----------|
| | EDAD | 22,93 | 3,90 | 18 | 44 | 318 | 6 |
| | PERM | 3,80 | 2,10 | 1 | 12 | 319 | 5 |
| | GLOBAL | 5,42 | 1,28 | 2 | 8 | 321 | 3 |
| A D M I N I S T R | Matrícula (A1) | 4,07 | 2,36 | 0 | 10 | 322 | 2 |
| | Integración (A2) | 4,46 | 2,21 | 0 | 10 | 320 | 4 |
| | Inf. inicial (A3) | 5,52 | 2,17 | 0 | 10 | 322 | 2 |
| | Empatía (A4) | 4,79 | 2,55 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| | Horario (A5) | 4,62 | 2,44 | 0 | 10 | 324 | 0 |
| | Amabilidad (A6) | 5,32 | 2,57 | 0 | 10 | 324 | 0 |
| B I B L I O | Amabilidad (B1) | 6,37 | 1,92 | 0 | 10 | 316 | 8 |
| | Horario (B2) | 6,25 | 2,11 | 0 | 10 | 319 | 5 |
| | Eficacia (B3) | 6,53 | 1,79 | 1 | 10 | 316 | 8 |
| | Fondos (B4) | 5,74 | 2,02 | 0 | 10 | 315 | 9 |
| C A F E T E | Amabilidad (C1) | 6,05 | 2,51 | 0 | 10 | 317 | 7 |
| | Oferta (C2) | 5,10 | 2,29 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| | Calidad/precio (C3) | 5,05 | 2,48 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| | Limpieza (C4) | 4,98 | 2,46 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| M E D · M A T E R I A L E S | Espacios (D1) | 4,91 | 1,95 | 0 | 10 | 324 | 0 |
| | Aulas (D2) | 5,12 | 1,90 | 0 | 10 | 324 | 0 |
| | Laboratorios (D3) | 5,18 | 1,88 | 0 | 10 | 320 | 4 |
| | Fotocopiadora (D4) | 5,17 | 2,00 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| | Reprografía (D5) | 4,80 | 2,03 | 0 | 9 | 315 | 9 |
| | Rep. Horario (D6) | 5,21 | 1,70 | 0 | 9 | 315 | 9 |
| | Lib. Atención (D7) | 5,25 | 2,00 | 0 | 10 | 320 | 4 |
| | Lib. Horario (D8) | 5,08 | 1,88 | 0 | 10 | 320 | 4 |
| | Esc. Limpieza (D9) | 6,99 | 1,57 | 2 | 10 | 322 | 2 |
| E N S E Ñ - A P R E N D | Asistencia (E1) | 4,41 | 2,62 | 0 | 10 | 317 | 7 |
| | Horario clases (E2) | 5,49 | 2,05 | 0 | 10 | 322 | 2 |
| | Motivación (E3) | 4,60 | 2,00 | 0 | 10 | 322 | 2 |
| | Clases (E4) | 5,20 | 1,88 | 0 | 10 | 322 | 2 |
| | Material (E5) | 4,15 | 2,06 | 0 | 8 | 321 | 3 |
| | Evaluación (E6) | 4,03 | 2,26 | 0 | 10 | 318 | 6 |
| | Cumple Tut. (E7) | 5,13 | 2,26 | 0 | 10 | 306 | 18 |
| | Horario Tut.(E8) | 4,83 | 1,91 | 0 | 10 | 310 | 14 |
| | Eficacia (E9) | 5,88 | 2,04 | 0 | 10 | 298 | 26 |
| O R G A N | Dis. Exámenes (F1) | 4,03 | 2,43 | 0 | 10 | 321 | 3 |
| | Coordinación (F2) | 4,23 | 2,09 | 0 | 10 | 315 | 9 |
| | Programas (F3) | 4,85 | 1,90 | 0 | 10 | 320 | 4 |
| | Temarios (F4) | 3,91 | 2,23 | 0 | 9 | 317 | 7 |
| A L U M N A D O | PIA (G1) | 4,70 | 1,69 | 0 | 9 | 230 | 94 |
| | Quejas (G2) | 3,76 | 2,04 | 0 | 9 | 240 | 84 |
| | Empresas (G3) | 3,32 | 2,18 | 0 | 8 | 219 | 105 |
| | Extracurricular (G4) | 4,49 | 2,06 | 0 | 9 | 239 | 85 |
| | Movilidad (G5) | 4,41 | 2,19 | 0 | 10 | 217 | 107 |
| | Orientación prof. (G6) | 4,26 | 2,06 | 0 | 10 | 209 | 115 |
| P L T | Progresos Esc. (H1) | 4,91 | 2,14 | 0 | 10 | 294 | 30 |
| | Acuerdo (H2) | 5,05 | 1,86 | 0 | 10 | 293 | 31 |

De cada una de las variables se presenta la media, la desviación típica, la puntuación mayor y menor, el número de valores obtenidos y la cantidad de datos faltantes.

Tabla 2

| | CURSO | 2006-07 | 2007-08 | 2008-09 | 2009-10 |
|----------------|------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | GLOBAL | 6.04 | 5.78 | 5.78 | 5.42 |
| ADMINISTR | Matrícula (A1) | 4.17 | 3.50 | | |
| | Integración (A2) | | | | |
| | Inf. inicial (A3) | 6.86 | | 6.48 | |
| | Empatía (A4) | | | | |
| | Horario (A5) | 4.22 | | | |
| | Amabilidad (A6) | | | | |
| BIBLIO | Amabilidad (B1) | | | | 6.37 |
| | Horario (B2) | | 6.60 | | |
| | Eficacia (B3) | 6.92 | 6.82 | 6.66 | 6.53 |
| | Fondos (B4) | | | | |
| CAFETE | Amabilidad (C1) | | | | |
| | Oferta (C2) | | | | |
| | Calidad/precio (C3) | | | | |
| | Limpieza (C4) | | | | |
| MED.MATERIALES | Espacios (D1) | | | | |
| | Aulas (D2) | | | | |
| | Laboratorios (D3) | | | | |
| | Fotocopiadora (D4) | | | | |
| | Reprografía (D5) | | 4.09 | | |
| | Rep. Horario (D6) | 3.62 | 3.62 | | |
| | Lib. Atención (D7) | | | | |
| | Lib. Horario (D8) | | | | |
| | Esc. Limpieza (D9) | 7.42 | 6.92 | 7.14 | 6.99 |
| ENSEÑANZA | Asistencia (E1) | | | | |
| | Horario clases (E2) | | | | |
| | Motivación (E3) | | | | |
| | Clases (E4) | | | | |
| | Material (E5) | | | | |
| | Evaluación (E6) | | | 4.38 | |
| | Cumple Tut. (E7) | | | | |
| | Horario Tut.(E8) | | | | |
| | Eficacia (E9) | | | | |
| ORGAN | Dis. Exámenes (F1) | | | | |
| | Coordinación (F2) | | | | |
| | Programas (F3) | | | | |
| | Temarios (F4) | | | | 3.91 |
| ALUMNADO | PIA (G1) | | | | |
| | Quejas (G2) | | | 4.29 | 3.76 |
| | Empresas (G3) | | | 3.76 | 3.32 |
| | Extracurricular (G4) | | | | |
| | Movilidad (G5) | | | | |
| | Orientación prof. (G6) | | | | |
| PLT | Progresos Esc. (H1) | | | | |
| | Acuerdo (H2) | | | | |



Puntuaciones de las variables mejor y peor valoradas de las cuatro encuestas pasadas hasta el momento

Tabla 3

| | | 07-08 | 08-09 | 09-10 |
|----------------|------------------------|-------|-------|-------|
| | GLOBAL | ↓ | → | ↓ |
| ADMINISTR | Matrícula (A1) | ↓ | ↑ | ↓ |
| | Integración (A2) | → | → | → |
| | Inf. inicial (A3) | ↓ | → | ↓ |
| | Empatía (A4) | → | ↑ | → |
| | Horario (A5) | → | ↑ | → |
| | Amabilidad (A6) | ↓ | ↑ | → |
| BIBLIO | Amabilidad (B1) | → | ↓ | → |
| | Horario (B2) | → | ↓ | → |
| | Eficacia (B3) | → | ↓ | → |
| | Fondos (B4) | → | ↓ | → |
| CAFETE | Amabilidad (C1) | ↑ | ↓ | → |
| | Oferta (C2) | ↑ | → | ↓ |
| | Calidad/precio (C3) | ↑ | ↑ | ↓ |
| | Limpieza (C4) | ↑ | → | ↓ |
| MED-MATERIALES | Espacios (D1) | → | ↓ | ↓ |
| | Aulas (D2) | ↓ | → | ↓ |
| | Laboratorios (D3) | ↓ | → | ↓ |
| | Fotocopiadora (D4) | ↑ | ↑ | → |
| | Reprografía (D5) | → | ↑ | ↓ |
| | Rep. Horario (D6) | → | ↑ | ↓ |
| | Lib. Atención (D7) | → | → | → |
| | Lib. Horario (D8) | → | ↑ | → |
| | Esc. Limpieza (D9) | ↓ | ↑ | → |
| ENSEÑ-APREND | Asistencia (E1) | ↓ | ↑ | ↓ |
| | Horario clases (E2) | ↓ | → | → |
| | Motivación (E3) | ↓ | → | → |
| | Clases (E4) | ↓ | → | → |
| | Material (E5) | ↓ | → | ↓ |
| | Evaluación (E6) | ↓ | → | ↓ |
| | Cumple Tut. (E7) | ↓ | ↑ | → |
| | Horario Tut.(E8) | ↓ | ↑ | → |
| | Eficacia (E9) | ↓ | ↑ | → |
| ORGAN | Dis. Exámenes (F1) | → | ↓ | ↓ |
| | Coordinación (F2) | ↓ | → | ↓ |
| | Programas (F3) | ↓ | → | → |
| | Temarios (F4) | ↓ | → | ↓ |
| ALUMNADO | PIA (G1) | → | → | → |
| | Quejas (G2) | → | → | ↓ |
| | Empresas (G3) | ↓ | ↓ | ↓ |
| | Extracurricular (G4) | ↓ | ↓ | → |
| | Movilidad (G5) | ↓ | → | → |
| | Orientación prof. (G6) | ↓ | → | ↓ |
| PLT | Progresos Esc. (H1) | | | |
| | Acuerdo (H2) | | | |

De cada variable si respecto a la encuesta anterior ha sido significativamente mejor, peor o igual

Tabla 4.1

| BLOQUES | Curso 06-07 | Media bloque | Curso 07-08 | Media bloque | Curso 08-09 | Media bloque | Curso 09-10 | Media bloque |
|---------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| MEJOR | Biblioteca 6.53 | | Biblioteca 6.47 | | Biblioteca 6.27 | | Biblioteca 6.22 | |
| PEOR | Atención al Alumnado 4.87 | | Atención al Alumnado 4.66 | | Atención al Alumnado 4.51 | | Atención al Alumnado 4.15 | |

Tabla 4.2

| ENCUESTAS | CURSO 06-07 | CURSO 07-08 | CURSO 08-09 | CURSO 09-10 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| TOTAL | 931 | 1123 | 959 | 324 |
| COMPLET | 528 | 555 | 413 | 170 |
| % | 56.71% | 49.42% | 43.07% | 52.47% |

Tabla 4.3

| | CURSO 06-07 | | | | | CURSO 07-08 | | | | | CURSO 08-09 | | | | | CURSO 09-10 | | | | |
|------------|-------------|-------|------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|------|-------|-------|
| | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. |
| Total | 913 | 0 | 10 | 6.04 | 1.43 | 1102 | 0 | 10 | 5.78 | 1.46 | 944 | 1 | 10 | 5.78 | 1.40 | 321 | 2 | 8 | 5.42 | 1.28 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. |
| Mujeres | 417 | 1 | 10 | 6.02 | 1.40 | 504 | 0 | 10 | 5.81 | 1.39 | 445 | 1 | 10 | 5.76 | 1.35 | 143 | 2 | 7 | 5.34 | 1.22 |
| Hombres | 495 | 0 | 9 | 6.07 | 1.45 | 589 | 0 | 10 | 5.77 | 1.51 | 491 | 1 | 10 | 5.80 | 1.46 | 176 | 2 | 8 | 5.50 | 1.31 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. |
| Mañana | 467 | 1 | 9 | 6.00 | 1.47 | 437 | 0 | 10 | 5.95 | 1.36 | 336 | 1 | 9 | 6.01 | 1.31 | 36 | 2 | 8 | 5.39 | 1.29 |
| Tarde | 330 | 1 | 9 | 6.19 | 1.26 | 294 | 1 | 10 | 5.89 | 1.48 | 260 | 1 | 10 | 5.98 | 1.41 | 113 | 3 | 8 | 5.64 | 1.25 |
| Mañ.+Tar. | 114 | 0 | 9 | 5.75 | 1.61 | 365 | 0 | 10 | 5.48 | 1.51 | 342 | 1 | 9 | 5.41 | 1.41 | 171 | 2 | 8 | 5.27 | 1.27 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. |
| Curso 1º | 261 | 2 | 9 | 6.61 | 1.17 | 271 | 0 | 10 | 6.58 | 1.20 | 239 | 3 | 9 | 6.47 | 1.19 | 54 | 2 | 8 | 5.76 | 1.18 |
| Curso 2º | 121 | 2 | 9 | 6.18 | 1.19 | 120 | 3 | 10 | 5.96 | 1.25 | 101 | 1 | 10 | 5.98 | 1.36 | 9 | 5 | 7 | 5.78 | 0.83 |
| Curso 3º | 217 | 1 | 8 | 5.92 | 1.27 | 313 | 0 | 9 | 5.63 | 1.40 | 237 | 2 | 10 | 5.75 | 1.24 | 89 | 2 | 7 | 5.54 | 1.13 |
| Curso 4º | 251 | 0 | 9 | 5.43 | 1.69 | 371 | 0.5 | 9 | 5.28 | 1.48 | 347 | 1 | 8 | 5.31 | 1.46 | 154 | 2 | 8 | 5.21 | 1.37 |
| Curso 5º | 51 | 4 | 9 | 6.19 | 1.07 | No | Hay | Datos | | | No | Hay | Datos | | | 2 | 4 | 4 | 4 | 0 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. | Nº | Mínim | Máxi | Media | Desv. |
| Trabaja | 287 | 0 | 9 | 5.89 | 1.46 | 331 | 0 | 10 | 5.48 | 1.62 | 225 | 2 | 10 | 5.76 | 1.45 | 92 | 2 | 7 | 5.33 | 1.25 |
| No trabaja | 601 | 1 | 9 | 6.13 | 1.39 | 699 | 0.5 | 10 | 5.94 | 1.36 | 657 | 1 | 10 | 5.80 | 1.38 | 207 | 2 | 8 | 5.49 | 1.27 |

Tabla 5

| | N | NA | |
|------------------------|------------|----------|------------------------------|
| Horario (A5) | 324 | 0 | |
| Amabilidad (A6) | 324 | 0 | |
| Espacios (D1) | 324 | 0 | |
| Aulas (D2) | 324 | 0 | |
| Matrícula (A1) | 322 | 2 | |
| Inf. inicial (A3) | 322 | 2 | |
| Esc. Limpieza (D9) | 322 | 2 | |
| Horario clases (E2) | 322 | 2 | |
| Motivación (E3) | 322 | 2 | |
| Clases (E4) | 322 | 2 | |
| GLOBAL | 321 | 3 | |
| Empatía (A4) | 321 | 3 | |
| Oferta (C2) | 321 | 3 | |
| Calidad/precio (C3) | 321 | 3 | |
| Limpieza (C4) | 321 | 3 | |
| Fotocopiadora (D4) | 321 | 3 | |
| Material (E5) | 321 | 3 | |
| Dis. Exámenes (F1) | 321 | 3 | |
| Integración (A2) | 320 | 4 | |
| Laboratorios (D3) | 320 | 4 | |
| Lib. Atención (D7) | 320 | 4 | |
| Lib. Horario (D8) | 320 | 4 | |
| Programas (F3) | 320 | 4 | |
| Horario (B2) | 319 | 5 | |
| Evaluación (E6) | 318 | 6 | |
| Amabilidad (C1) | 317 | 7 | |
| Asistencia (E1) | 317 | 7 | |
| Temarios (F4) | 317 | 7 | |
| Amabilidad (B1) | 316 | 8 | |
| Eficacia (B3) | 316 | 8 | |
| Fondos (B4) | 315 | 9 | |
| Reprografía (D5) | 315 | 9 | |
| Rep. Horario (D6) | 315 | 9 | |
| Coordinación (F2) | 315 | 9 | |
| Horario Tut.(E8) | 310 | 14 | |
| Cumple Tut. (E7) | 306 | 18 | |
| Eficacia (E9) | 298 | 26 | |
| Progresos Esc. (H1) | 294 | 30 | Contestan todas el 88,89% |
| Acuerdo (H2) | 293 | 31 | |
| Quejas (G2) | 240 | 84 | Contestan todas el 58,64% |
| Extracurricular (G4) | 239 | 85 | |
| PIA (G1) | 230 | 94 | |
| Empresas (G3) | 219 | 105 | |
| Movilidad (G5) | 217 | 107 | |
| Orientación prof. (G6) | 209 | 115 | |

La primera columna es el número de alumnos que han contestado el ítem y la segunda los datos faltantes