



CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES



Máster Universitario En Software y Sistemas
Curso 2013/14

**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
METADATOS DE LA ENCUESTA.....	3
ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....	4
RESULTADO DE LA ENCUESTA.....	4
ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS.....	7
CONCLUSIONES.....	9
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	10

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

INTRODUCCIÓN



El objeto de este documento es mostrar los resultados del estudio realizado por el Observatorio Académico de la UPM para evaluar la satisfacción de estudiantes del Master Universitario en Software y Sistemas del curso 2013-14.

La información presentada pretende ofrecer datos que puedan ser utilizados para aportar elementos de análisis en las tareas de seguimiento de los planes de estudio, así como predecir aspectos sobre inserción académica y para revelar tendencias y puntos de interés en los estudiantes que permitirá de forma sistemática trabajar por la mejora de la calidad de la enseñanza y de los servicios. Aunque debido a la baja participación de los estudiantes, este informe hay que tomarle a título informativo.

La encuesta se ha realizado de forma censal por medio de Politécnica Virtual y el presente estudio se ha realizado en base a los datos enviados por el Observatorio Académico, que es el que ha realizado la encuesta. La documentación utilizada ha sido el informe general de UPM y los datos reales de la encuesta para la titulación del Master Universitario en Software y Sistemas.

METADATOS DE LA ENCUESTA

Encuestación:	Del 15 de julio al 15 de octubre de 2014.	
Realización:	Observatorio Académico de la Universidad Politécnica de Madrid, con la colaboración del Gabinete del Rector.	
Metodología:	Encuesta online mediante un formulario de 30 preguntas al que tenían acceso los alumnos estudiantes de Master, por medio de Politécnica Virtual.	
Muestreo:	Encuesta censal a todos los que hayan estado matriculados en el curso académico 2013-14 en la E.T.S. de Ingenieros Informáticos en el Master Universitario en Software y Sistemas.	
Cuestionario:	Anexo I.	
Total Muestra MUSS	Universo	21
	Muestra Real	6
	Porcentaje de encuestas sobre el Universo	28.57%

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La satisfacción de los estudiantes de Master se mide mediante el conjunto de los 8 ámbitos que se expresan en el siguiente gráfico:





RESULTADO DE LA ENCUESTA

Los resultados presentados proceden de 6 alumnos, razón por la cual los descriptivos son presentados a título informativo y nunca deberán ser interpretados como representativos del Master (MUSS) en su conjunto.

Valoración de las preguntas:



Valoración numérica, la valoración es mediante una escala de 0-10, siendo 0 la valoración más baja y 10 la más alta. Las preguntas con esta valoración son: de la 1 a la 8, de la 13 a la 20 y de la 29 a la 30.

Valoración nominativa, la valoración es: nada, poco, medio y mucho, para las preguntas de 9 a 12 y de 21 a 28.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

RESPUESTAS NUMÉRICAS (valoración de 0 a 10, siendo 0 la valoración más baja y 10 la más alta)

	N válido	Media*	Desviación Típica
1. Los profesores utilizan métodos didácticos adecuados para favorecer el aprendizaje de las asignaturas.	6	7.00	1.41
2. En la impartición de las asignaturas se han complementado adecuadamente las explicaciones teóricas con aspectos prácticos (ejemplos ilustrativos, casos, ejercicios, problemas, etc.).	6	6.83	1.329
3. Existe una coordinación adecuada, entre los docentes, para que no haya solapamientos entre las asignaturas del título.	6	6.50	2.510
METODOLOGÍAS DE LA ENSEÑANZA	6	6,78	1,60
4. La información que suministran las guías de aprendizaje de las asignaturas, sobre los métodos de enseñanza y los sistemas de evaluación, es clara y fácilmente comprensible.	6	7.83	0.983
5. Ha habido coherencia entre los programas de las asignaturas, el desarrollo de las clases y los contenidos de los que he sido evaluado.	6	7.67	0.816
6. Se han aplicado correctamente los criterios de evaluación establecidos en las guías de aprendizaje de las asignaturas.	6	7.17	2.229
7. Desde mi punto de vista, en general, las calificaciones recibidas en este curso se corresponden adecuadamente con el nivel de aprendizaje que he alcanzado en las diferentes asignaturas.	6	7.17	0.983
8. El número de pruebas de evaluación realizadas a lo largo del curso para conocer cómo evolucionaba mi aprendizaje, ha sido adecuado.	6	5.33	1.633
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE	6	7,03	0,76
13. La Universidad/El Centro presenta suficientes ofertas de empleo / actividades de orientación profesional adecuadas al perfil de mis estudios.	6	2.17	1.941
14. Las actividades de orientación profesional en las que he participado han cubierto mis expectativas.	4	2.50	2.082
SISTEMAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES	6	2,17	1,94
15. Los medios para poder plantear una sugerencia, queja o reclamación, son los adecuados para mis necesidades.	5	4.40	1.517
16. Cuando he planteado una reclamación, queja o sugerencia he quedado satisfecho/a con la solución dada.	5	3.60	1.342
SISTEMA DE ALEGACIONES, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	5	4,00	1,275
17. El equipamiento y las condiciones ambientales de las aulas y laboratorios (acústica, instrumentación, visibilidad, climatización, tamaño, etc.) han sido adecuadas para un correcto funcionamiento del curso.	6	7.17	2.483
18. Los servicios de gestión administrativa (admisión, matrícula, etc.) han funcionado adecuadamente.	6	7.17	2.041
19. La biblioteca o salas de estudio, así como los recursos bibliográficos disponibles, son los adecuados y me han ofrecido un servicio que me ha facilitado el estudio.	6	7.33	2.422
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	6	7,22	2,08

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

29. Las actividades recibidas de apoyo y/o refuerzo de mis conocimientos previos al ingreso en la Universidad, en las que he participado, han tenido una duración y contenidos, adecuados a mis necesidades.	3	3.00	2.646
30. Una vez matriculado/a, he recibido una orientación adecuada sobre el funcionamiento de los servicios del Centro y de la Universidad.	6	3.50	1.643
SISTEMA DE APOYO Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE	6	3,17	1,57

RESPUESTAS NOMINATIVAS (valoración de satisfacción: nada, poco, medio y mucho)

	N válido	% Respuestas Válidas			
		Nada	Poco	Medio	Mucho
9. El Centro ofrece información suficiente y adecuada sobre los programas de prácticas externas.	6	16.7	33.3	33.3	16.7
10. Se han cumplido mis expectativas sobre los programas de prácticas externas en los que he participado.	6	16.7	16.7	16.7	50.0
11. El Centro ofrece información suficiente y adecuada sobre los programas de movilidad de estudiantes.	5	40.0	40.0	0.0	20.0
12. Se han cumplido mis expectativas sobre los programa de movilidad de estudiantes.	5	40.0	40.0	0.0	20.0
PROGRAMA DE PRÁCTICAS EXTERNAS Y DE MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES					
20. Descripción del Título.	6	33.3	0.0	16.7	50.0
21. Competencias formativas desarrolladas en el Título.	6	0.0	16.7	33.3	50.0
22. Acceso y admisión.	5	0.0	60.0	0.0	40.0
23. Planificación de las enseñanzas.	6	0.0	16.7	33.3	50.0
24. Personal académico.	6	0.0	33.3	33.3	33.3
25. Medios materiales a disposición del título.	6	0.0	50.0	33.0	16.7
26. Información proporcionada sobre el SGIC (Sistema de Garantía Interna de Calidad).	6	16.7	33.3	33.3	16.7
27. La idea que me había formado de la titulación, a partir de la información suministrada por la UPM, coincide, en general, con lo que estoy estudiando.	6	0.0	16.7	83.3	0.0
28. El Programa de Mentorías o el Plan de Acción Tutorial, me han sido de ayuda para integrarme de una mejor manera en la Universidad.	3	66.7	0.0	33.0	0.0
INFORMACIÓN OFRECIDA POR LA UPM					

**Nota metodológica*: El gráfico que se presenta a continuación es calculado con el porcentaje de respuestas válidas, considerando a estas un 100%.*






POLITÉCNICA



ÍTEMS MEJOR Y PEOR VALORADOS

Alumnos ETSIINF






 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

Los ítems mejor valorados son (valoración mayor o igual a 7):

- 4. “Los profesores utilizan métodos didácticos adecuados para favorecer el aprendizaje de las asignaturas.”(7.83).
- 5. “Ha habido coherencia entre los programas de las asignaturas, el desarrollo de las clases y los contenidos de los que he sido evaluado.” (7.67).
- 19.” La biblioteca o salas de estudio, así como los recursos bibliográficos disponibles, son los adecuados y me han ofrecido un servicio que me ha facilitado el estudio.”(7.33).
- 6.” Se han aplicado correctamente los criterios de evaluación establecidos en las guías de aprendizaje de las asignaturas.”(7.17).
- 7.” Desde mi punto de vista, en general, las calificaciones recibidas en este curso se corresponden adecuadamente con el nivel de aprendizaje que he alcanzado en las diferentes asignaturas.”(7.17).
- 17.” El equipamiento y las condiciones ambientales de las aulas y laboratorios (acústica, instrumentación, visibilidad, climatización, tamaño, etc.) han sido adecuadas para un correcto funcionamiento del curso.(7.17)
- 18.” Los servicios de gestión administrativa (admisión, matrícula, etc.) han funcionado adecuadamente.(7.17)
- 1.” Los profesores utilizan métodos didácticos adecuados para favorecer el aprendizaje de las asignaturas.”(7.00)

Los ítems que no superan la media son:

- 13.”La Universidad/El Centro presenta suficientes ofertas de empleo / actividades de orientación profesional adecuadas al perfil de mis estudios.”(2.17)
- 14.” Las actividades de orientación profesional en las que he participado han cubierto mis expectativas.” (2.50).”
- 29.”Las actividades recibidas de apoyo y/o refuerzo de mis conocimientos previos al ingreso en la Universidad, en las que he participado, han tenido una duración y contenidos, adecuados a mis necesidades”. (2.50).
- 30.”Una vez matriculado/a, he recibido una orientación adecuada sobre el funcionamiento de los servicios del Centro y de la Universidad.” (3.50).
- 16.” Cuando he planteado una reclamación, queja o sugerencia he quedado satisfecho/a con la solución dada.” (3.60).
- 15.” Los medios para poder plantear una sugerencia, queja o reclamación, son los adecuados para mis necesidades.” (4.40).

  POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

CONCLUSIONES

- Analizar el resultado de las respuestas nominativas:
 - El mayor porcentaje de valoraciones en la categoría “Mucho” entre todos los ítems de valoración nominal, corresponde a la información proporcionada por la UPM sobre **“Se han cumplido mis expectativas sobre los programas de prácticas externas en los que he participado.”**, **“Descripción del Título”**, **“Competencias formativas desarrolladas en el título”** y **“Planificación de las enseñanzas”** (50.0%), seguida por **“Acceso y admisión.”**(40.0%)
 - Hallando la media entre “medio” y “muy satisfecho”. Si se suman los porcentajes de respuestas en las categorías “Medio” y “Mucho” en el ámbito **“INFORMACIÓN OFRECIDA POR LA UPM.”** se obtiene que tres de cada diez alumnos (30.9%) están en éstas categorías. Porcentaje superior al encontrado en el otro ámbito con valoración nominal **“PROGRAMAS DE PRÁCTICAS EXTERNAS Y DE MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES”** que es del dos de cada diez (19.6%) si hacemos la misma agrupación.
 - El mayor porcentaje de valoraciones en la categoría “Nada” corresponde a la información proporcionada por la UPM sobre a **“El Programa de Mentorías o el Plan de Acción Tutorial, me han sido de ayuda para integrarme de una mejor manera en la Universidad.”** (66.7%) seguido de **“El Centro ofrece información suficiente y adecuada sobre los programas de movilidad de estudiantes”** y **“Se han cumplido mis expectativas sobre los programa de movilidad de estudiantes”**. (40.0%)
- Analizar el resultado de las respuesta numéricas :
 - El ámbito **“RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS”** con una valoración media de 7,22 puntos sobre 10, es el ámbito con la valoración más alta de entre todos los que conforman este estudio.
 - El ámbito **“SISTEMAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES”** con una media de 2.17 es el ámbito con la valoración más baja.



ANEXO 1: CUESTIONARIO

A continuación, te vamos a realizar unas preguntas sobre el curso académico que acaba de finalizar (2013/14), las cuales podrás valorar mediante una escala 0 –10 entendiéndose el 0 como la valoración más baja (estás en total desacuerdo) y 10 como la valoración más alta (estás en total acuerdo), con cada una de las cuestiones planteadas.

Por favor, indica tu grado de ACUERDO con cada uno de los siguientes aspectos, relativos al conjunto de la Titulación:

Metodologías de las Enseñanzas.

	Muy En Desacuerdo										Muy De Acuerdo										Ns/Nc Desconoce		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Los profesores utilizan métodos didácticos adecuados para favorecer el aprendizaje de las asignaturas.																							
2. En la impartición de las asignaturas se han complementado adecuadamente las explicaciones teóricas con aspectos prácticos (ejemplos ilustrativos, casos, ejercicios, problemas, etc.).																							
3. Existe una coordinación adecuada, entre los docentes, para que no haya solapamientos entre las asignaturas del título.																							

Evaluación del Aprendizaje.

Muy En Desacuerdo Muy De Acuerdo Ns/Nc Desconoce



4. La información que suministran las guías de aprendizaje de las asignaturas, sobre los métodos de enseñanza y los sistemas de evaluación, es clara y fácilmente comprensible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5. Ha habido coherencia entre los programas de las asignaturas, el desarrollo de las clases y los contenidos de los que he sido evaluado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6. Se han aplicado correctamente los criterios de evaluación establecidos en las guías de aprendizaje de las asignaturas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
7. Desde mi punto de vista, en general, las calificaciones recibidas en este curso se corresponden adecuadamente con el nivel de aprendizaje que he alcanzado en las diferentes asignaturas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
8. El número de pruebas de evaluación realizadas a lo largo del curso para conocer cómo evolucionaba mi aprendizaje, ha sido adecuado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Programas de Prácticas Externas y de Movilidad de los Estudiantes.

A continuación, valora el grado con el que este sientes identificado, en los siguientes aspectos:

Muy Ns/Nc En Desacuerdo Muy De Acuerdo

Desconoce

9. El Centro ofrece información suficiente y adecuada sobre los programas de prácticas externas.					
10. Se han cumplido mis expectativas sobre los programas de prácticas externas en los que he participado.					
11. El Centro ofrece información suficiente y adecuada sobre los programas de movilidad de estudiantes.					
12. Se han cumplido mis expectativas sobre los programa de					



movilidad de estudiantes.

Sistemas de Orientación Profesional de los Estudiantes.

Muy
 Ns/Nc Muy
En Desacuerdo
 Acuerdo Desconoce De

13.La Universidad/El Centro presenta suficientes ofertas de empleo / actividades de orientación profesional adecuadas al perfil de mis estudios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
14.Las actividades de orientación profesional en las que he participado han cubierto mis expectativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Sistema de Alegaciones, Reclamaciones y Sugerencias.

Muy
 Ns/Nc Muy
En Desacuerdo
 Acuerdo Desconoce De

15.Los medios para poder plantear una sugerencia, queja o reclamación, son los adecuados para mis necesidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
16.Cuando he planteado una reclamación, queja o sugerencia he quedado satisfecho/a con la solución dada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Recursos Materiales y Servicios.

Muy
 Ns/Nc Muy
En Desacuerdo
 Acuerdo Desconoce De

17.El equipamiento y las condiciones ambientales de las aulas y laboratorios (acústica, instrumentación, visibilidad, climatización, tamaño, etc.) han sido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--



adecuadas para un correcto funcionamiento del curso.												
18.Los servicios de gestión administrativa (admisión, matrícula, etc.) han funcionado adecuadamente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
19.La biblioteca o salas de estudio, así como los recursos bibliográficos disponibles, son los adecuados y me han ofrecido un servicio que me ha facilitado el estudio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Información ofrecida por la UPM.



A continuación valora el grado en el que la información sobre el Título publicada en la WEB en relación con los siguientes aspectos es accesible, suficiente y adaptada a tus necesidades:

Nada Poco Medio

Mucho Ns/Nc/

20.Descripción del Título.					
21.Competencias formativas desarrolladas en el Título.					
22.Acceso y admisión.					
23.Planificación de las enseñanzas.					
24.Personal académico.					
25.Medios materiales a disposición del título.					
26.Información proporcionada sobre el SGIC (Sistema de Garantía Interna de Calidad).					
27.La idea que me había formado de la titulación, a partir de la información suministrada por la UPM, coincide, en general, con lo que estoy estudiando.					
28.El Programa de Mentorías o el Plan de Acción Tutorial, me han sido de ayuda para integrarme de una mejor manera en la Universidad.					

FINALMENTE, SOLO SI FUISTE ALUMNO DE NUEVO INGRESO EN EL CURSO 2013/14, RESPONDE A ESTAS ÚLTIMAS PREGUNTAS:

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES MUSS		2013-14

Sistemas de Apoyo y Orientación al Estudiante.

Muy **Muy**
En Desacuerdo **De Acuerdo**

Ns/Nc
Desconoce

29.Las actividades recibidas de apoyo y/o refuerzo de mis conocimientos previos al ingreso en la Universidad, en las que he participado, han tenido una duración y contenidos adecuados a mis necesidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
30.Una vez matriculado/a, he recibido una orientación adecuada sobre el funcionamiento de los servicios del Centro y de la Universidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

¡Gracias por tu participación, estás dentro del sorteo!