



Unidad de Calidad

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ALUMNOS 2018/2019







Índice

ENCUESTA Y UNIVERSO		
FIN	IALIDAD DE LA ENCUESTA	6
PRI	EGUNTAS	7
A	ACTIVIDAD DOCENTE	7
	1. 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	
	2. Coherencia entre los objetivos, las materias impartidas y requerimientos para aprob	ar 8
	3. Adecuación del horario de tutorías de las asignaturas	9
	4. Grado de coordinación entre el profesorado de la misma asignatura3 Adecuación d horario de tutorías de las asignaturas	
	5. Grado de coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas del mismo y distinto semestre	
	6 Calidad docente del profesorado, en general	. 12
	7. Grado de satisfacción con los estudios que está realizando, en relación a la idea que había formado de los mismos, a partir de la información suministrada por la UPM	
II	NSTALACIONES	. 14
	8. Confortabilidad de las aulas de docencia y otras de libre uso	. 14
	9. Adecuación y funcionamiento de los equipos informáticos en las aulas de docencia y libre uso	
	10. Talleres y laboratorios: equipamiento y atención de su personal	16
	11. Adecuación de las salas polivalentes de trabajo en grupo	17
	12. Instalaciones de la Escuela en general: confortabilidad, limpieza e higiene	18
P	PROGRAMAS DE APOYO Y ORIENTACIÓN	19
	13. Actividades de acogida al ingresar en la Escuela para facilitar su adaptación a la Universidad (cursos de formación, jornadas de bienvenida, Programa de Mentorías y o informaciones relacionadas con el funcionamiento del Centro)	
	14. Información sobre ayudas económicas y convocatorias de Becas de Colaboración	. 20
	15. Orientación y apoyo para realizar prácticas externas	. 21
	16. Información y apoyo sobre programas de movilidad	. 22
	17. Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo	. 23
	18. Orientación y apoyo en programas de doctorado	. 24
	19. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	. 25





SERVICIOS GENERALES
20. Conserjería: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias26
21. Mantenimiento: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 27
22. Secretaría de alumnos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 28
23. Secretaría de dirección: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 29
24. Administración y gestión del PAS: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias
25. Ordenación Académica y gestión del PDI: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias
26. Unidad de calidad: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 32
27. Gestión económica: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 33
28. Publicaciones - Apoyo Gráfico: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias
29. Registro: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias35
30. Servicios Informáticos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias 36
31. Biblioteca: confortabilidad, disponibilidad de libros
32. Biblioteca: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias38
33. Cafetería: atención y eficacia en el servicio prestado39
34. Atención psicológica: atención y utilidad del servicio
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN41
35. Información disponible en la web de la Escuela41
36. Grado de satisfacción con la información sobre los títulos publicada en la web 42
37. Información disponible en las Redes Sociales de la Escuela y otros canales 43
38. Grado de conocimiento y satisfacción con los procedimientos para formular quejas, sugerencias y felicitaciones o recoger la opinión de los estudiantes
39. Grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)45
OBSERVACIONES
CONCLUSIONES





ENCUESTA Y UNIVERSO

La Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) ha realizado en el curso 2018/2019 las primeras encuestas dirigidas a toda la comunidad universitaria. Las que analiza el presente informe se han dirigido a los estudiantes de la Escuela. El objetivo no es otro que el de evaluar y medir todos los servicios del centro e identificar el grado de satisfacción de los agentes implicados para poder llevar a cabo las mejoras que se consideren necesarias.

La encuesta se ha realizado entre los días 16 y 31 de mayo de 2019. Los alumnos de la ETSIAE han podido participar a través de un <u>enlace</u> de la página web de la Escuela que se envió a su correo electrónico.

La encuesta de los alumnos ha estado compuesta de un total de 39 preguntas, divididas en cinco apartados: "Actividad docente", "Instalaciones", "Programas de apoyo y orientación", "Servicios Generales" e "Información y comunicación". Además, en la parte final, la encuesta ofrecía la posibilidad de añadir comentarios u observaciones.

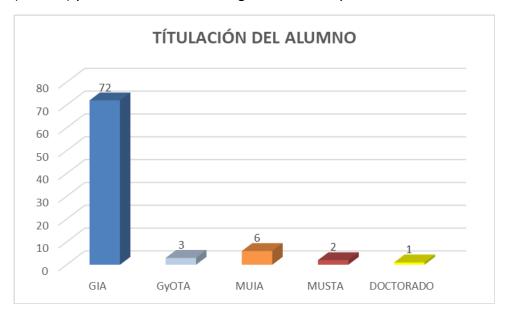
Todas las preguntas son de carácter obligatorio y su respuesta recoge una escala del 1 al 5, siendo 1 la valoración más baja (muy insatisfactorio) y 5 la más alta (muy satisfactorio). Además, se incluye la opción de "NS/NC" (No sabe/ No contesta")

En esta encuesta sobre la Escuela han participado un total de **84 estudiantes** de un universo total de 3.694 (número de alumnos matriculados en la ETSIAE en el curso 2018/2019). Esto significa un 2,27% del universo total.





De los 84 participantes en este cuestionario 72 pertenecen al Grado en Ingeniería Aeroespacial (GIA); 3 al Grado en Grado en Gestión y Operaciones del Transporte Aéreo (GyOTA); 6 están matriculados en el Máster Universitario en Ingeniería Aeronáutica (MUIA); 2 en el Máster Universitario en Sistemas del Transporte Aéreo (MUSTA) y 1 en el Doctorado en Ingeniería Aeroespacial.



La mayor parte de los alumnos que han participado en la Escuela pertenecen a los primeros cursos de su titulación: 27 al 1^{er} curso; y 14 al 2º curso; es decir, casi la mitad de los estudiantes que han participado en esta encuesta (41 de 84) están matriculados sólo en primer o segundo curso. Por otro lado, 11 alumnos están matriculados en el 3^{er} curso de su titulación y otros 11 en el 4º curso. Por último, 21 alumnos han asegurado estar matriculados en varios cursos de forma simultánea.





FINALIDAD DE LA ENCUESTA

El **objetivo** de esta encuesta no es otro que el de evaluar y medir los principales servicios del centro e identificar el grado de satisfacción de los agentes implicados para poder llevar a cabo las **mejoras** que se consideren necesarias. Una vez se analicen todos los resultados se mantendrán reuniones con los representantes de los tres colectivos a los que se ha preguntado (estudiantes, PAS y PDI) para compartir los resultados e informes, que previamente se han hecho públicos y se han colgado en la web de la Escuela, y debatir sobre la puesta en marcha de aquellas mejoras que se consideren más urgentes o prioritarias. Todo ello en base a las respuestas obtenidas y al análisis de otros canales de recogida como el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Escuela.

Todas las mejoras posibles que surjan a través de los resultados de las encuestas, las reuniones mantenidas con los distintos colectivos y la recogida por otros canales se plasmarán en el **Plan Anual de Calidad** (PAC). Éste se aprueba cada año en Comisión de Calidad y en Junta de Escuela, tras realizar un seguimiento de las acciones realizadas -y por realizar- por parte de las Subdirecciones de Extensión Universitaria y Relaciones Exteriores, la Oficina de Prácticas Externas, la Secretaría Académica, la Administración del centro y Jefatura de Estudios.

En conclusión, la recogida de la satisfacción de los diferentes colectivos y, como consiguiente, la puesta en marcha de las mejoras pertinentes, sustentan el Proceso Específico PR/ES/001 Elaboración y Revisión del PAC, base del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la ETSIAE, cuyo desarrollo se enmarca en la adaptación de los títulos universitarios al Espacio Europeo de Educación Superior.





PREGUNTAS

ACTIVIDAD DOCENTE

Pregunta 1: 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:



Conclusiones: La valoración sobre la información que suministran las guías de aprendizaje es positiva entre los alumnos que han contestado a esta encuesta. En total, 33 de ellos (39% del total) le han otorgado las dos máximas puntuaciones (4 y 5) y otros 28 (33%) la nota intermedia (3).

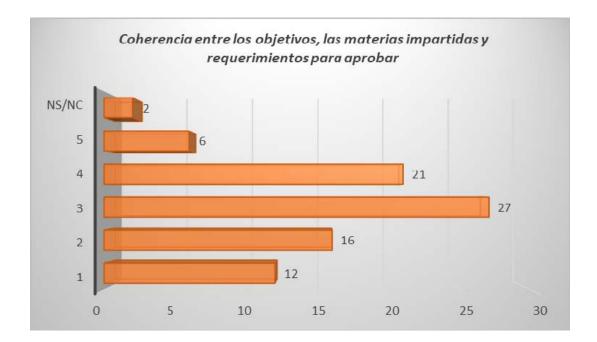
La **nota media**¹ para la pregunta sobre la información que suministran las Guías de aprendizaje es un **3,14** sobre 5.

¹ La nota media se ha calculado sin tener en cuenta las respuestas ofrecidas a la opción "NS/NC".





Pregunta 2: Coherencia entre los objetivos, las materias impartidas y requerimientos para aprobar:



Conclusiones: En cuanto a la coherencia entre los objetivos y las materias impartidas, los alumnos tienen mayoritariamente una opinión intermedia (una nota de 3 sobre 5): ésta es la opción que han elegido 27 alumnos (32% del total) por detrás la segunda mejora valoración (4) que han elegido 21 estudiantes (25%). Las dos mejores valoraciones suman también un total de 27 alumnos.

La **nota media** para la pregunta sobre la coherencia entre los objetivos y las materias es un **2,91** sobre 5.





Pregunta 3: Adecuación del horario de tutorías de las asignaturas:



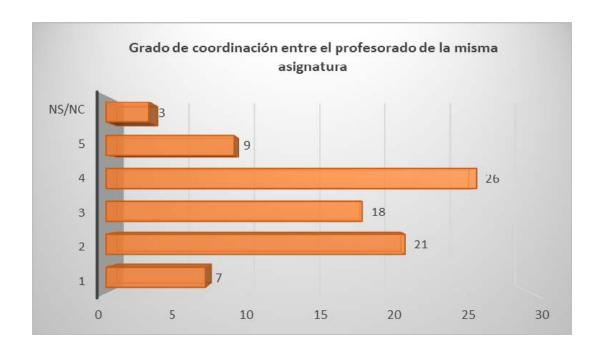
Conclusiones: De nuevo la opción más elegida vuelve a ser la intermedia (3 sobre 5) para la pregunta sobre las tutorías; opción que han elegido 25 encuestados de los 84 totales (29%). Las dos mejores notas (4 y 5) suman un total de 31 alumnos (37% del total) por encima de las dos peores que suman 18. En esta pregunta repunta el número de encuestados que han elegido la opción "NS/NC" (No sabe/ No contesta), que ascienden a 10 (12%).

La **nota media** para la pregunta sobre los horarios de tutorías es un **3,21** sobre 5.





Pregunta 4: Grado de coordinación entre el profesorado de la misma asignatura:



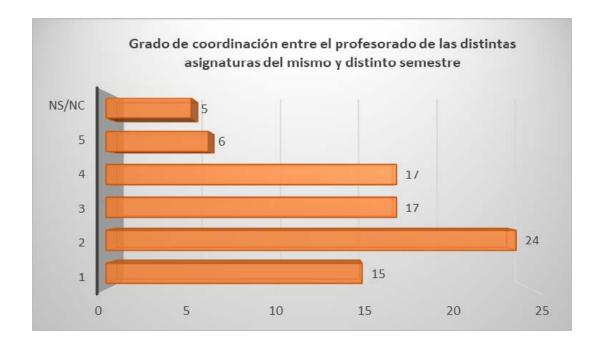
Conclusiones: En lo que se refiere al grado de coordinación entre el profesorado de una misma asignatura, la satisfacción es positiva, ya que 26 alumnos han puntuado un 4 sobre 5 (31%). Sin embargo, en este caso, es también significativo el alto número de respuestas de que han puntuado con un 2: la segunda peor opción, que han elegido 21 estudiantes (25%).

La **nota media** para la pregunta sobre el grado de coordinación de los profesores de una misma asignatura es un **3,11** sobre 5.





 Pregunta 5: Grado de coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas del mismo y distinto semestre



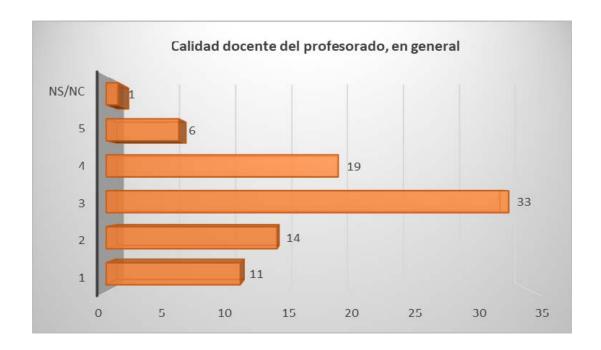
Conclusiones: Si la valoración sobre la coordinación del profesorado en una misma asignatura era elevada, no lo es tanto entre el profesorado de distintas asignaturas, bien sean del mismo o de diferente semestre. 24 de los participantes que han contestado esta encuesta (28%) le han dado la segunda peor puntuación (2 sobre 5). Si la nota aumenta, 17 alumnos lo puntúan con un 3, la nota intermedia y otros 17 con un 4 sobre 5 (20%).

La **nota media** para la pregunta sobre el grado de coordinación entre los profesores de diferentes asignaturas es un **2,68** sobre 5.





Pregunta 6: Calidad docente del profesorado, en general



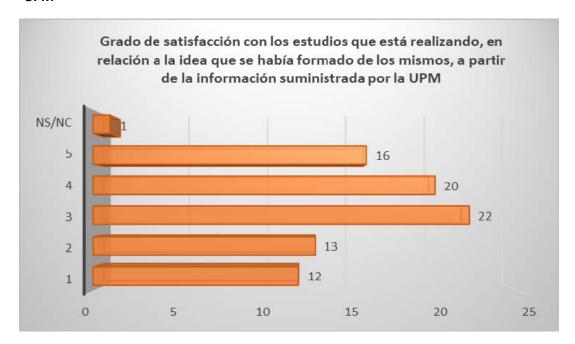
Conclusiones: En lo que se refiere a la calidad del profesorado, una amplia mayoría de los encuestados tiene una opinión intermedia (3 sobre 5). Ésta es la opción que han elegido 33 alumnos (39% del total). Por detrás, la segunda mejor opción (un 4 sobre 5) que han elegido 19 alumnos (22%).

La **nota media** para la pregunta sobre la calidad del profesorado es de **2,54** sobre 5.





 Pregunta 7: Grado de satisfacción con los estudios que está realizando, en relación a la idea que se había formado de los mismos, a partir de la información suministrada por la UPM



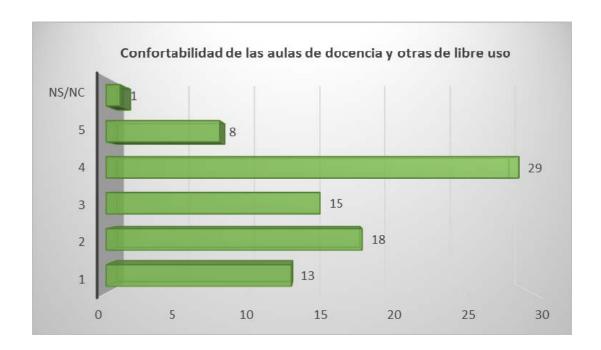
Conclusiones: Los alumnos que han contestado esta encuesta de satisfacción se muestran mayoritariamente satisfechos con los estudios que están realizando, en relación a la idea que se habían formado. En total, casi la mitad de los alumnos que han contestado a esta encuesta: un 43% han elegido las dos mejores notas (4 y 5). Otros 22 encuestados (26% del total) han optado por la nota intermedia (3 sobre 5). La nota media sobre el grado de satisfacción con los estudios que se están realizando es de 3,19 sobre 5.





INSTALACIONES

■ Pregunta 8: Confortabilidad de las aulas de docencia y otras de libre uso:



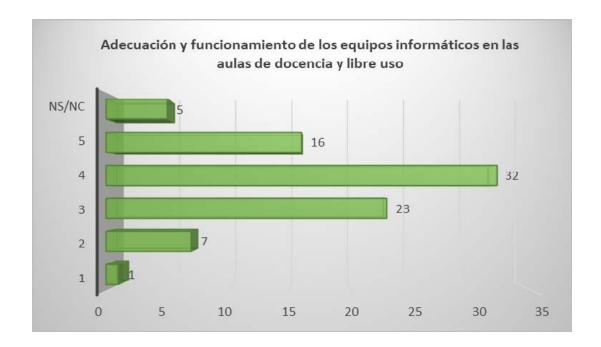
■ Conclusiones: Los alumnos valoran positivamente las aulas de docencia y aquéllas de libre uso. Un total de 29 encuestados (34% del total) lo puntúan con un 4 sobre 5. Si sumamos las dos mejores opciones (4 y 5) son 37 los alumnos que se muestran satisfechos con la confortabilidad de las aulas. (44%). Sin embargo, en el otro extremo, es destacable también que la segunda opción más escogida es la puntuación de 2 sobre 5, que han elegido 18 alumnos (21% del total).

La nota media a la pregunta sobre la confortabilidad de las aulas es de 3,01 sobre 5.





Pregunta 9: Adecuación y funcionamiento de los equipos informáticos en las aulas de docencia y libre uso:



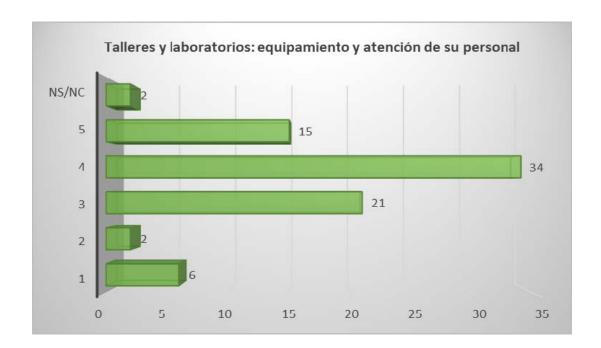
Conclusiones: En lo que se refiere al funcionamiento de los equipos informáticos, la valoración, de nuevo, es bastante positiva. La mayor parte de los encuestados (38% del total) lo puntúan con 4 sobre 5. Si tenemos en cuenta las dos mejores notas (4 y 5), que muestran que los alumnos están muy satisfechos, la cifra asciende a un 48% del total. La segunda opción más votada (23 alumnos de los 84 totales) es un 3 sobre 5.

La nota media a la pregunta sobre los equipos informáticos es de 3,69 sobre 5.





Pregunta 10: Talleres y laboratorios: equipamiento y atención de su personal:

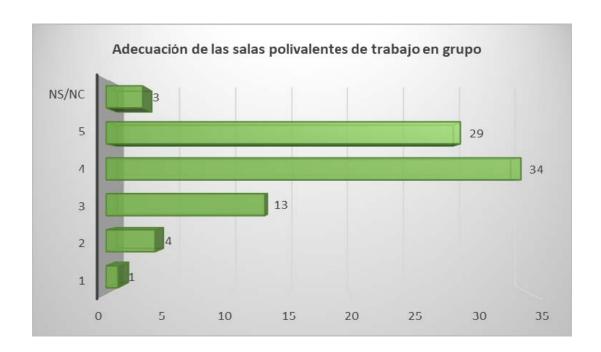


Conclusiones: La décima pregunta de la encuesta tiene que ver con los laboratorios donde los alumnos realizan prácticas. 34 de los 84 que han contestado a esta encuesta (40%) lo valoran positivamente, con un 4 sobre 5. La segunda mejor opción es la nota 3 sobre 5 que han elegido 21 alumnos (25%). No obstante, vuelve a ser relevante la suma de las dos mejores opciones (notas de 4 y 5) que eligen un total de 49 estudiantes y, por tanto, más de la mitad de los encuestados (58%). La nota media a la pregunta sobre los talleres y laboratorios es de 3,56 sobre 5.





Pregunta 11: Adecuación de las salas polivalentes de trabajo en grupo:



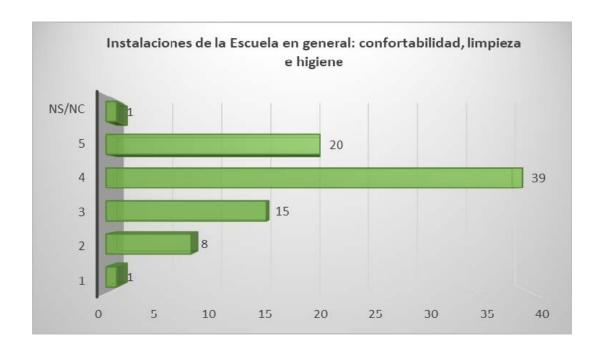
Conclusiones: Las salas polivalentes de trabajo en grupo son las instalaciones mejor valoradas por los estudiantes de la ETSIAE. 7 de cada 10 alumnos que han contestado a esta encuesta (75%) lo han puntuado con un 4 o un 5 (siendo 5 la opción que muestra estar "muy satisfecho"). Otros 13 alumnos (15%) lo han valorado con un 3 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre las salas polivalentes de trabajo en grupo es de **4,06** sobre 5.





Pregunta 12: Instalaciones de la Escuela en general: confortabilidad, limpieza e higiene:



Conclusiones: Las instalaciones de la Escuela en general son valoradas de forma positiva. Casi la mitad de los encuestados que han participado en este cuestionario (39 alumnos) le dan una puntuación de 4 sobre 5. Otros 20 estudiantes se muestran muy satisfechos con las instalaciones y han elegido la mejor nota (5 sobre 5). Ambas opciones suman 59 alumnos o lo que es lo mismo, el 70% del total. La nota media a la pregunta sobre la satisfacción de las instalaciones de la Escuela es de 3,83 sobre 5.





PROGRAMAS DE APOYO Y ORIENTACIÓN

Pregunta 13: Actividades de acogida al ingresar en la Escuela para facilitar su adaptación a la Universidad (cursos de formación, jornadas de bienvenida, Programa de Mentorías y otras informaciones relacionadas con el funcionamiento del Centro):

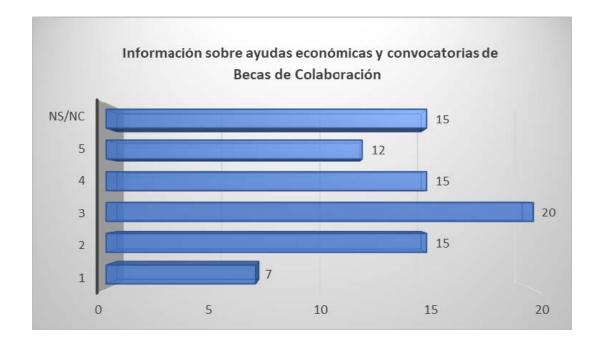


Conclusiones: La opción más elegida en lo que actividades de acogida se refiere es la puntuación 4 sobre 5, que eligen 22 encuestados (26%). Le sigue la tercera mejor puntuación (3 sobre 5) que eligen 16 alumnos. Llama la atención que otros 16 estudiantes (19%) han escogido la opción "NS/NC" (No sabe/No contesta). La nota media a la pregunta sobre las actividades de acogida es de 3,44 sobre 5.





■ Pregunta 14: Información sobre ayudas económicas y convocatorias de Becas de Colaboración:



Conclusiones: Las respuestas a la pregunta sobre ayudas económicas y becas de colaboración están más repartidas. La mayoritaria es la nota 3 sobre 5 que han escogido 20 alumnos (23% del total). Sin embargo, empatan en 15 respuestas las opciones 2 sobre 5; 4 sobre 5 y "NS/NC".

La nota media a la pregunta sobre becas y ayudas económicas es de 3,14 sobre 5.





Pregunta 15: Orientación y apoyo para realizar prácticas externas:



■ Conclusiones: Lo más llamativo en la pregunta número 15 de la encuesta, la relativa a las prácticas externas, es el amplio número de respuestas dadas a la opción de "NS/NC": 36 alumnos de los 84 que han contestado la encuesta o, lo que es lo mismo 42% del total. Esto quizás se explique por el alto porcentaje de alumnos que no han utilizado este servicio, ya que la mayor parte de los estudiantes que han contestado a esta encuesta están matriculados en los primeros cursos (1º y 2º). Entre los que sí han valorado este servicio, 14 de ellos (16%) lo han puntuado con un 3 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre orientación y apoyo para realizar prácticas externas es de **2,97** sobre 5.





Pregunta 16: Información y apoyo sobre programas de movilidad:



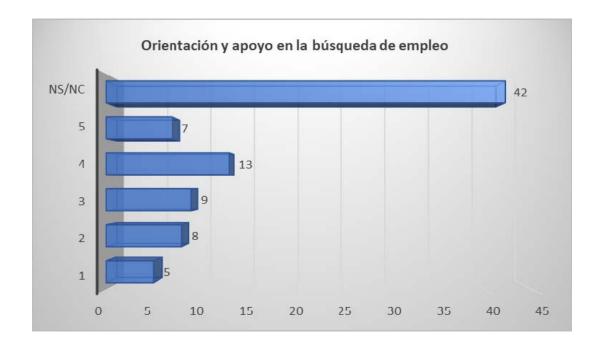
Conclusiones: Una vez más, la opción más elegida a la información y apoyo sobre los programas de movilidad es "NS/NC" (No sabe/ No contesta). Un 40% de los estudiantes que han participado en esta encuesta (34 de 84) han elegido esta opción, quizás, por no haber formado parte de un programa de movilidad. Entre los que sí han contestado, la opción mayoritaria es una nota de 2 sobre 5; opción que han elegido 16 de los 84 participantes en este cuestionario (19%).

La **nota media** a la pregunta sobre orientación y apoyo para realizar programas de movilidad es de **2,8** sobre 5.





■ Pregunta 17: Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo:



- Conclusiones: La búsqueda de empleo vuelve a ser un tema desconocido para los estudiantes que han participado en esta encuesta. La mitad de los mismos (50%) han elegido la opción "NS/NC". Entre los que sí han valorado la búsqueda de empleo, la mayoría: 13 (15%), lo han valorado con un 4 sobre 5.
 - La **nota media** a la pregunta sobre orientación y apoyo en la búsqueda de empleo es de **3,21** sobre 5.





■ Pregunta 18: Orientación y apoyo en programas de doctorado:



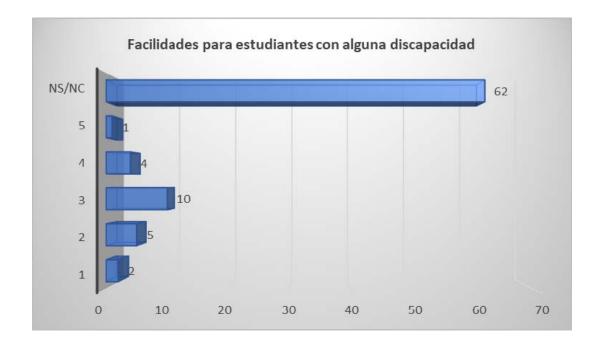
Conclusiones: La orientación en programas de Doctorado es también desconocido para los estudiantes que han participado en esta encuesta. 57 de los 84 que han contestado (67%) han elegido la opción de "NS/NC". Hay que recordar que una amplia mayoría ha manifestado, recordamos, estar matriculado en los dos primeros cursos del Grado en Ingeniería Aeroespacial (GIA).

La **nota media** a la pregunta sobre orientación y apoyo para realizar prácticas externas es de **2,48** sobre 5.





Pregunta 19: Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad:



Conclusiones: La facilidad para estudiantes con alguna discapacidad es lo más desconocido para los alumnos que han participado en esta encuesta. Más de 7 de cada 10 encuestados (73%) han asegurado no conocer este servicio con la opción "NS/NC". De los que sí lo han valorado, la opción más escogida es un 3 sobre 5 con 10 respuestas (12%).

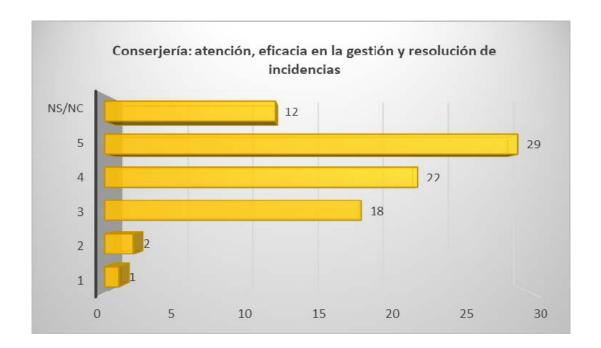
La **nota media** a la pregunta sobre facilidades para estudiantes con alguna discapacidad es de **2,86** sobre 5.





SERVICIOS GENERALES

Pregunta 20: Conserjería: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



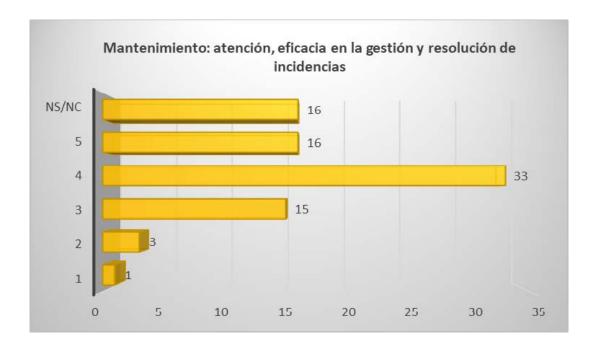
Conclusiones: El servicio de conserjería es valorado muy positivamente por los alumnos que han contestado esta encuesta. Un 34% de los mismos (29 de 84) han elegido la mejor nota: 5 sobre 5; y otro 26% (22 de 84) la segunda mejor opción: 4 sobre 5. Esto suma un total de 60% de respuestas muy positivas. La tercera opción más elegida es la nota de 3 sobre 5, que han seleccionado 18 alumnos (21% del total).

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Conserjería es de **4,05** sobre 5.





Pregunta 21: Mantenimiento: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



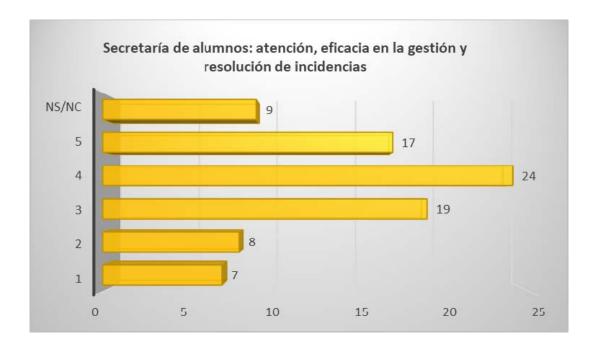
Conclusiones: Cerca del 40% de los encuestados han valorado con un 4 sobre 5 el servicio de Mantenimiento de la ETSIAE. Además, otros 16 estudiantes han escogido la nota máxima (5 sobre 5). Esto quiere decir, que cerca de 6 de cada 10 encuestados (59%) han elegido las dos mejores notas para puntuar este servicio. Por otro lado, hay un importante número de respuestas (16) que no valora el servicio al escoger la opción "NS/NC".

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Mantenimiento es de **3,88** sobre 5.





Pregunta 22: Secretaría de alumnos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:

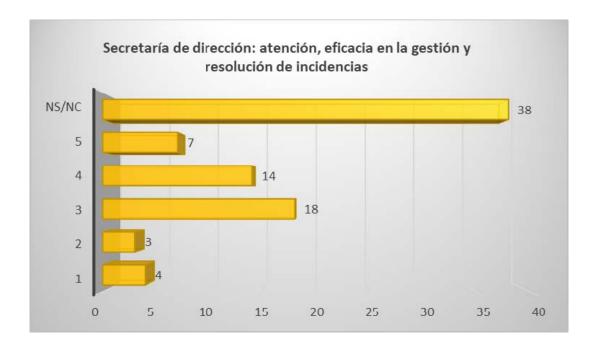


- Conclusiones: En lo que a la Secretaría de alumnos se refiere, la valoración de los estudiantes está más repartida. Es cierto que la opción más elegida es la nota de 4 sobre 5; la eligen 24 alumnos de 84 (28% del total); otros 19 la puntúan con un 3 sobre 5 y otros 17 con la nota más alta: 5 sobre 5.
 - La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Secretaría de Alumnos es de **3,48** sobre 5.





Pregunta 23: Secretaría de dirección: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:

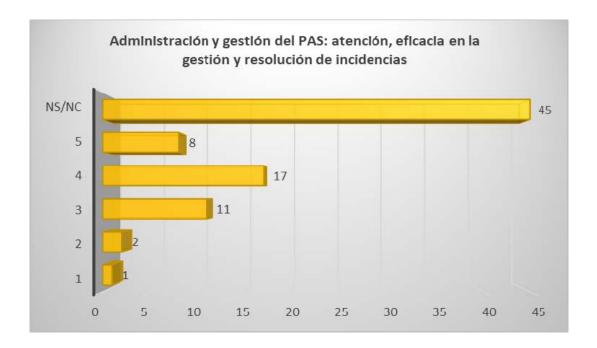


Conclusiones: El servicio de Secretaría de dirección es poco conocido por los estudiantes que han participado en esta encuesta. Un total de 38 de los 84 que han contestado (45%) ha manifestado no saber o no conocer este servicio, bajo la opción de "NS/NC". De entre los que sí han valorado este servicio, la mayoría lo han hecho con una nota de 3 sobre 5; lo han elegido 18 estudiantes (21% del total). La nota media a la pregunta sobre el servicio de Secretaría de Dirección es de 2,97 sobre 5.





Pregunta 24: Administración y gestión del PAS: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



Conclusiones: La pregunta 24 de esta encuesta hacía referencia a la Administración y gestión del PAS, un servicio que los alumnos declaran no conocer. Más de la mitad de los encuestados (45 de 84 o, lo que es lo mismo, un 53%) han optado por la opción de "NS/NC". De entre los que han elegido alguna otra opción, y, por tanto, dan nota a este servicio, la mayoría (un 20% del total) le da una puntuación de 4 sobre 5 y otros 8 escogen la mayor puntuación: 5 sobre 5. Entre las dos mejores opciones suman un total de cerca del 30%.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Administración y Gestión del PAS es de **3,74** sobre 5.





Pregunta 25: Ordenación Académica y gestión del PDI: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:

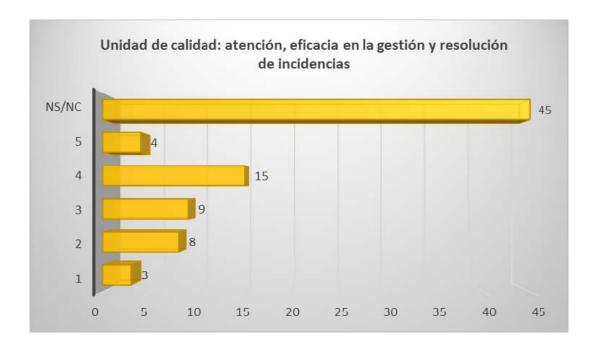


Conclusiones: En contra de lo que pueda parecer, Ordenación Académica tampoco es muy conocida por los estudiantes que han contestado esta encuesta. La mayor parte de ellos (37 de 84) han escogido la opción "NS/NC". Esto es un 44% del total. Los que han decidido puntuar este servicio, en su mayoría, lo han hecho con una nota de 3 sobre 5; es la opción que han elegido un 20% de los encuestados. La nota media a la pregunta sobre el servicio de Ordenación Académica es de 3,29 sobre 5.





Pregunta 26: Unidad de Calidad: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



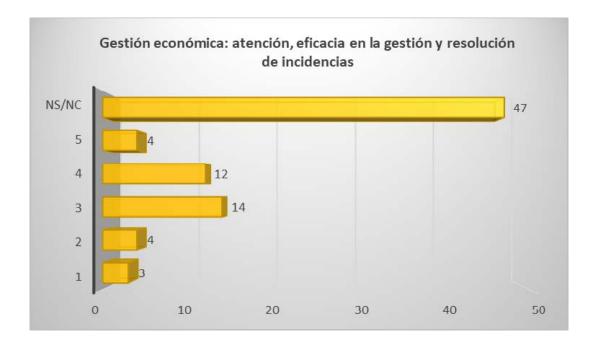
Conclusiones: La Unidad de Calidad es otro de los servicios desconocidos de la Escuela. Más de la mitad de los encuestados (53%) han asegurado no saber o no conocer esta unidad. Otros 15 alumnos (18% del total) lo puntúan con una nota de 4 sobre 5.

La **nota media** a la pregunta sobre la Unidad de Calidad es de **3,23** sobre 5.





Pregunta 27: Gestión económica: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



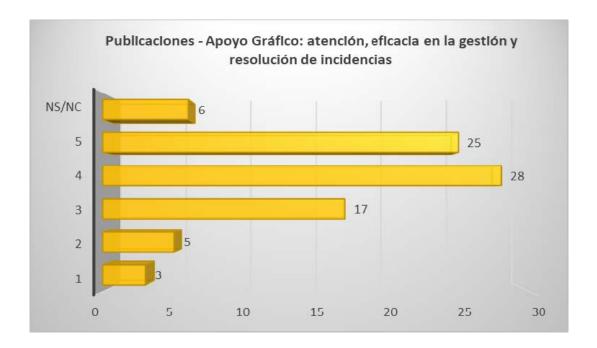
Conclusiones: El servicio de gestión económica es, sin duda, el más desconocido para los alumnos de entre todos los que se valoran en esta encuesta. Un 56% de los encuestados ha elegido la opción de "NS/NC". Por otro lado, las puntuaciones de 3 y 4 se presentan muy igualadas con 14 y 12 respuestas, respectivamente, o lo que es lo mismo un 16% y un 14% de los entrevistados.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Gestión Económica es de **3,27** sobre 5.





Pregunta 28: Publicaciones - Apoyo Gráfico: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



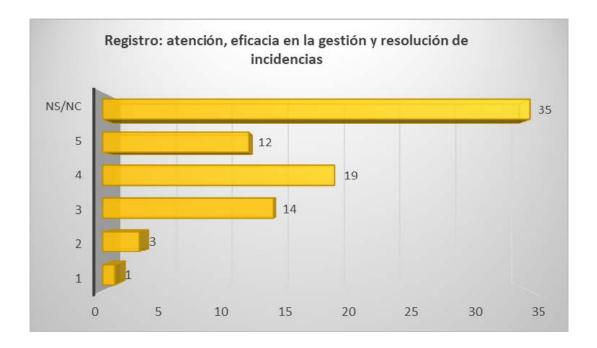
Conclusiones: El servicio de Publicaciones- Apoyo Gráfico es el mejor valorado por los alumnos, de entre todos los que se han preguntado. Acumula el mayor número de respuestas positivas con 28 a una nota de 4 sobre 5 y 25 a una nota de 5 sobre 5. Esto son 53 respuestas muy positivas, en las que los estudiantes se muestran muy satisfechos con el servicio o, lo que es lo mismo, un 63% del total de las respuestas dadas. Es, además, junto a la biblioteca el servicio que menos respuestas de "NS/NC" acumula, por ser un servicio muy utilizado por los alumnos.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Publicaciones- Apoyo Gráfico es de **3,85** sobre 5.





Pregunta 29: Registro: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



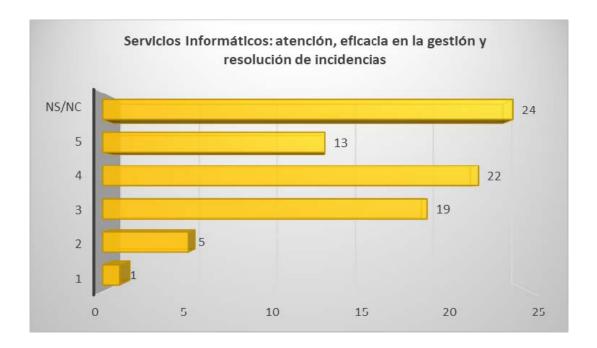
Conclusiones: Una vez más el Registro vuelve a ser un servicio desconocido para los alumnos. Es la opción que han elegido 35 de los 84 encuestados (41% del total). Sin embargo, hay también un alto número de respuestas (22%) que lo valora con una nota de 4 sobre 5. La segunda opción más escogida es la nota de 3 sobre 5 que han elegido un 16% de los entrevistados.

La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Registro es de **3,77** sobre 5.





Pregunta 30: Servicios Informáticos: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:



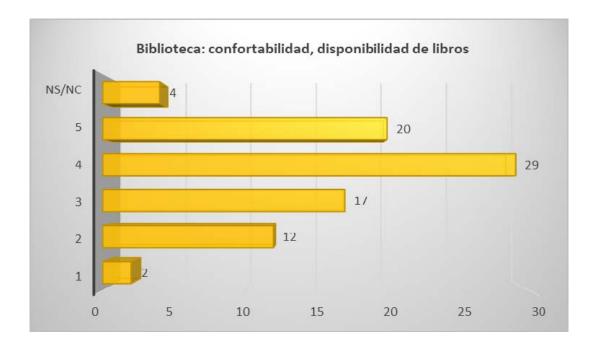
Conclusiones: Una vez más la opción más elegida para valorar los Servicios informáticos de la Escuela es "NS/NC"; es la opción que han elegido 24 estudiantes de los 84 que han contestado esta encuesta, es decir, un 28%. Por otro lado, entre los que sí han puntuado este servicio, la mayoría (26%) escoge la segunda mejor nota (4 sobre 5), seguida de los que eligen la opción intermedia (3 sobre 5) que son un 22% de los participantes en este cuestionario.

La nota media a la pregunta sobre los Servicios Informáticos es de 3,68 sobre 5.





Pregunta 31: Biblioteca: confortabilidad, disponibilidad de libros:



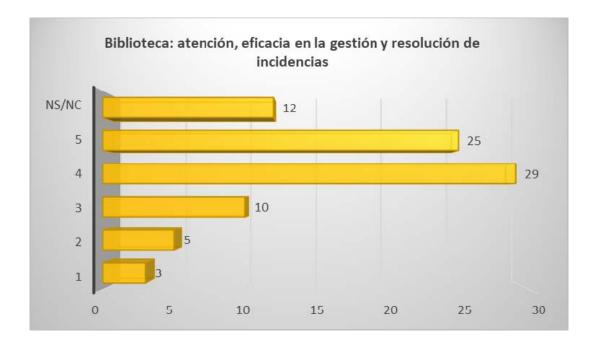
Conclusiones: En esta encuesta la biblioteca ha tenido dos preguntas. La primera de ellas versaba sobre la confortabilidad y la disponibilidad de los libros, algo que ha sido bien valorado por los alumnos. La mayoría de los encuestados (un 35% del total) han puntuado estos aspectos de la biblioteca con una nota de 4 sobre 5. Además, otros 20 lo han hecho con la puntuación máxima: un 5 sobre 5. Por tanto, si se suman las dos mejores notas, un 58% de los encuestados se muestran muy satisfechos con la confortabilidad y la disponibilidad de los libros de la biblioteca. Por otro lado, es relevante que es uno de los servicios que menos respuestas de "NS/NC" acumula (sólo un 4%), ya que es de los más utilizados por los estudiantes de todos los cursos.

La **nota media** a la pregunta sobre la confortabilidad y la disponibilidad de libros en la Biblioteca es de **3,16** sobre 5.





Pregunta 32: Biblioteca: atención, eficacia en la gestión y resolución de incidencias:

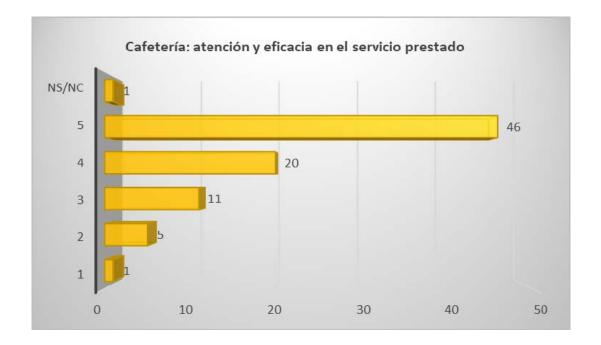


Conclusiones: La atención, la gestión y la resolución de incidencias del servicio de biblioteca también es altamente valorado por los alumnos. Un 64% de los encuestados lo han valorado con las dos opciones más altas (nota de 4 o 5 sobre 5). Sin embargo, en este sentido, las contestaciones "NS/NC" aumentan hasta el 14%. La nota media a la pregunta sobre la atención en la Biblioteca es de 3,99 sobre 5.





Pregunta 33: Cafetería: atención y eficacia en el servicio prestado:



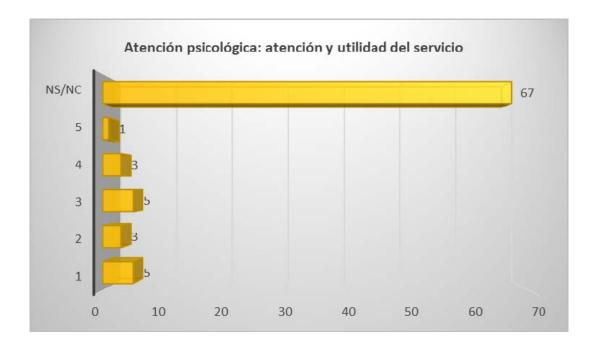
Conclusiones: Si hay un servicio que los estudiantes conocen, es la cafetería. Y no sólo es muy conocido por los alumnos de la ETSIAE sino el más valorado de entre todos los que se han incluido en esta encuesta. Un 54% de los entrevistados le ha dado la valoración más alta (una nota de 5 sobre 5), seguido de otro 24% que lo valora con un 4 sobre 5. Es decir, casi 8 de cada 10 alumnos que han participado en esta encuesta se muestran muy satisfechos con la atención y la eficacia prestada en la cafetería de la ETSIAE. Es, además, el servicio que menos respuestas de "NS/NC" acumula con una sola respuesta.

La **nota media** a la pregunta sobre la atención en la Cafetería es de **4,26** sobre 5.





Pregunta 34: Atención psicológica: atención y utilidad del servicio:



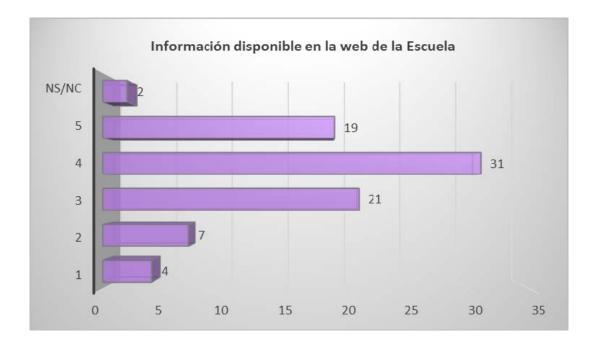
- Conclusiones: En el lado opuesto a la cafetería se encuentra el servicio de atención psicológica, que es, sin duda, el servicio más desconocido por los alumnos. Un 79%, es decir, casi 8 de cada 10 encuestados han asegurado no saber o no conocer este servicio bajo la opción de "NS/NC".
 - La **nota media** a la pregunta sobre el servicio de Atención Psicológica es de **2,52** sobre 5.





INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Pregunta 35: Información disponible en la web de la Escuela:



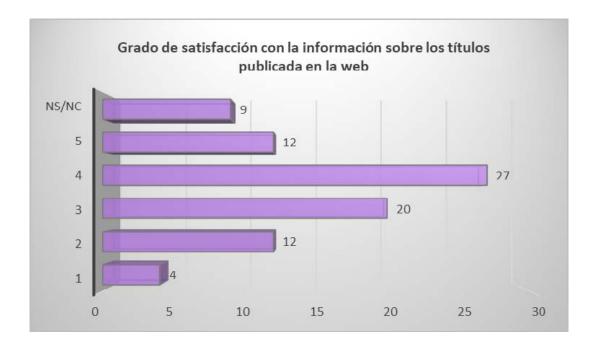
Conclusiones: La mayor parte de los alumnos que han participado en esta encuesta han valorado positivamente la información disponible en la web de la Escuela. En total, 31 lo han puntuado con una nota de 4 sobre 5 (esto es un 37%). La segunda opción más escogida es la nota intermedia (3 sobre 5) que han elegido un 25% de los encuestados.

La **nota media** a la pregunta sobre la información disponible en la web de la Escuela es de **3,65** sobre 5.





Pregunta 36: Grado de satisfacción con la información sobre los títulos publicada en la web:



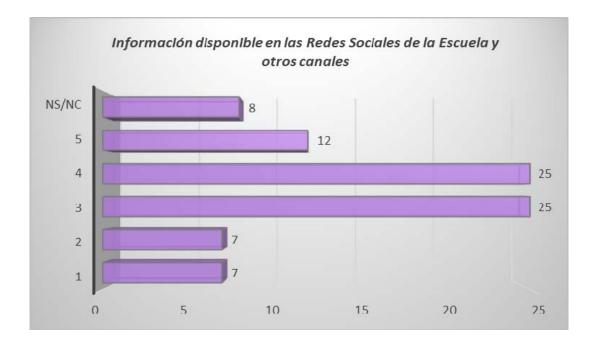
Conclusiones: La información publicada sobre los títulos en la web de la ETSIAE es valorada mayoritariamente con una nota de 4 sobre 5; ésta es la opción que han elegido 27 de los 84 encuestados (un 32% del total). La segunda opción más escogida, igual que en la pregunta anterior que también versaba sobre la información de la web, es la nota intermedia (3 sobre 5) que han escogido 20 estudiantes (24% del total). En lo que se refiere a la información sobre los títulos, y en comparación con la información general de la web, el porcentaje de respuestas de "NS/NC" pasa del 2 al 10%.

La **nota media** a la pregunta sobre la información sobre los títulos publicada en la web de la Escuela es de **3,41** sobre 5.





Pregunta 37: Información disponible en las Redes Sociales de la Escuela y otros canales:



Conclusiones: Además de la web, la ETSIAE cuenta con otros canales de información como tablones, carteles, pantallas, paneles o redes sociales. Las notas de 3 y 4 sobre 5 empatan con 25 respuestas. Es decir, un 60% de los encuestados han elegido la nota 3 o 4 para valorar la información en otros canales. Por tanto, podemos afirmar que se muestran satisfechos.

La **nota media** a la pregunta sobre la información disponible en las redes Sociales de la Escuela y otros canales de **3,36** sobre 5.





Pregunta 38: Grado de conocimiento y satisfacción con los procedimientos para formular quejas, sugerencias y felicitaciones o recoger la opinión de los estudiantes:



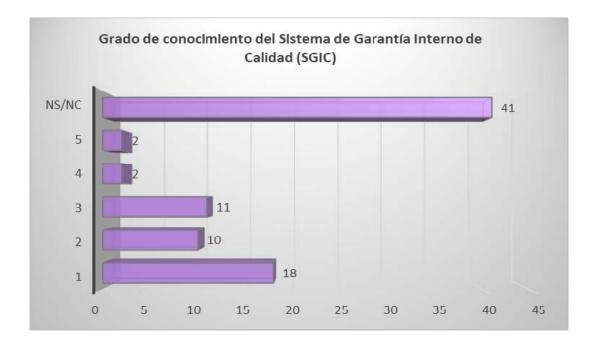
Conclusiones: La penúltima pregunta de la encuesta realizada a los estudiantes es la que más respuestas variadas ofrece. La mayor parte de los alumnos que han participado en este cuestionario elige la opción "NS/NC" (un 21% del total). Sin embargo, le siguen muy de cerca (con un 19%) las opciones de 2 sobre 5 y 3 sobre 5. El grado de conocimiento sobre los procedimientos de recogida de quejas y sugerencias es el peor valorado en lo que a información y comunicación se refiere. Un 34% de los estudiantes le dan una valoración negativa o muy negativa (notas de 1, 2 sobre 5).

La **nota media** a la pregunta sobre el grado de conocimiento del buzón de quejas y sugerencias es de **2,78** sobre 5.





Pregunta 39: Grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC):



Conclusiones: El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es lo más desconocido dentro del último apartado de la encuesta: "Información y Comunicación". 41 estudiantes de los 84 que han contestado la encuesta, es decir, casi la mitad de los entrevistados (48%) han elegido la opción "NS/NC", asegurando, por tanto, no tener conocimiento del sistema. De los que sí han valorado el SGIC, la mayoría (21%) lo han hecho con la nota más baja: 1 sobre 5, mostrándose muy insatisfechos.

La **nota media** a la pregunta sobre el grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es de **2,06** sobre 5.





OBSERVACIONES

- Necesito apuntes oficiales, claros y completos de cada asignatura en el Moodle. No entiendo por qué no hacen esto, es complicar la vida a los alumnos sin motivo aparente. En vez de tener unos apuntes comunes los alumnos se tienen que buscar la vida en páginas externas como wuolah para encontrar ejercicios y apuntes que pueden ser incorrectos.
- Se requieren más enchufes en la biblioteca
- El **horario de cierre de la biblioteca** se incumple siempre, cerrando hasta más de 30 minutos antes de los establecido y con un trato pésimo: a las 8:25 apagan las luces para que todo el mundo desaloje la sala.
- Los proyectores, al menos del edificio E, tienen muy mala calidad de imagen y se hace complicado ver lo que se muestra en la pantalla si no estás en las primeras filas.
- Es vergonzoso que haya profesores que durante el transcurso de las clases del MUIA se dediquen a promocionar otros masters de otras universidades y a poner a caldo al MUIA.
- Entiendo que mi caso ha sido especial: alumno de Título Propio de GyOTA formalizando su conversión al título oficial. Ha sido increíblemente tedioso, falto de información y en muchos casos con información contradictoria. El personal ha sido amable y ha tenido ganas de ayudar, pero por lo general no sabían cómo.





CONCLUSIONES

El primer punto de partida de esta primera encuesta general a los alumnos de la ETSIAE es una **baja participación**. La muestra que hemos analizado es poco más de 2,5% del universo total; una cifra muy pequeña que supone una muy baja participación del alumnado a pesar de que se publicitó hasta en cuatro ocasiones en las redes sociales de la Escuela, con el apoyo de la Delegación de Alumnos.

Sin embargo, la Unidad de Calidad ha detectado como posibles razones de esta escasa participación: la **coincidencia con otras encuestas** (como la del servicio de cafetería y las encuestas de satisfacción del Rectorado) y, principalmente, la fecha de realización de la misma que ha coincidido con el **fin del período lectivo** y el inicio de los exámenes. Por este motivo, en años sucesivos, la Escuela intentará poner en marcha estas encuestas fuera del período de exámenes, en torno al mes de febrero.

ACTIVIDAD DOCENTE

- El aspecto más valorado por los alumnos, en lo que a la actividad docente se refiere, es la adecuación del horario de tutorías de las asignaturas, que ha sido valorado con una puntuación de 3,21 sobre 5, alcanzando casi el notable: 6,42 sobre 10.
- El aspecto menos valorado por los alumnos, en lo que a la actividad docente se refiere, es la calidad docente del profesorado, en general, que los estudiantes de la ETSIAE valoran con un aprobado raspado: un 2,51 sobre 5 (5,02 sobre 10).
- El grado de coordinación entre el profesorado de la misma asignatura está mejor valorado que el grado de coordinación entre el profesorado de distintas asignaturas, bien sean del mismo o distinto semestre. El primero obtiene una puntuación de 3,11 sobre 5; mientras que el segundo se queda en el 2,68 sobre 5. (6,22 sobre 10 y 5,36 sobre 10). Llama también la atención que el grado de coordinación entre el profesorado de distintas asignaturas es lo más desconocido entre los alumnos, dentro del bloque de "Actividad docente".
- La puntuación media que le dan los alumnos a la Actividad Docente (media de todas las preguntas de este bloque) es de 2,55 sobre 5 (aprobado de 5,1 sobre 10).





INSTALACIONES

- En lo que a instalaciones se refiere, las salas polivalentes de trabajo en grupo, son las mejor valoradas por los alumnos con una nota de 4,06 sobre 5 (8,12 sobre 10).
- o El aspecto peor valorado de las instalaciones de la Escuela es la confortabilidad de las **aulas de docencia** y otros usos. Los alumnos de la ETSIAE han valorado este aspecto con un 3,01 sobre 5 (6,02 sobre 10).
- o La **puntuación media** que le dan los alumnos a las Instalaciones de la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: **3,63** sobre 5 o lo que es lo mismo: 7,26 sobre 10.

PROGRAMAS DE APOYO Y ORIENTACIÓN

- En general, los programas de apoyo y orientación son poco conocidos por los estudiantes que han contestado esta encuesta. Es la parte que más respuestas ha obtenido de "NS/NC" (No sabe/No contesta). En especial, las facilidades que da la Escuela para estudiantes con alguna discapacidad y los programas de Doctorado. Esto puedo explicarse porque la mayoría de los estudiantes que han participado en este cuestionario pertenecen a los primeros cursos del Grado en Ingeniería Aeroespacial (GIA) y todavía no han hecho uso de servicios como las prácticas, la movilidad y, por supuesto, el doctorado.
- A pesar de este desconocimiento, dentro de los programas de apoyo y orientación, el mejor valorado por los alumnos es las actividades de acogida como las Jornadas de Bienvenida o los Programas de Mentoría que los alumnos valoran con un 3,44 sobre 5; o lo que es lo mismo, 6,88 sobre 10. Son precisamente estos programas los que probablemente más hayan sido utilizados por los alumnos de los primeros cursos del Grado en Ingeniería Aeroespacial (GIA).
- El programa peor valorado es el de Doctorado que ha sido puntuado con un 2,48 sobre 5 (4,96 sobre 10). Quizás, en parte, debido al alto número de respuestas de NS/NC.
- La puntuación media que le dan los alumnos a los Programas de Apoyo y Orientación (media de todas las preguntas de este bloque) es un aprobado:
 2,98 sobre 5 (aprobado de 5,96 sobre 10).





SERVICIOS GENERALES

- El servicio mejor valorado de la Escuela es la cafetería con una puntuación de 4,46 sobre 5; es decir, casi un sobresaliente de 8,92 sobre 10.
- Le sigue de cerca el servicio de Conserjería con una nota de 4,05 sobre 5 (8,1 sobre 10).
- Los servicios más conocidos por los alumnos de la ETSIAE son, en este orden, la cafetería, la biblioteca, Publicaciones- Apoyo Gráfico y Secretaría de Alumnos.
 Por el contrario, los más desconocidos, el servicio de Atención Psicológica, el de Gestión Económica, el de Administración y Gestión del PAS y la Unidad de Calidad.
- Precisamente uno de los servicios más desconocidos: el de Atención Psicológica es uno de los peor valorados con una puntuación de 2,52 sobre 5 (5,04 sobre 10). Algo que podría deberse al alto número de respuestas dadas a la opción de "NS/NC".
- La puntuación media que le dan los alumnos a los servicios Generales de la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: 3,54 sobre 5 (notable de 7,08 sobre 10).

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Con una puntuación media de 3,65 sobre 5 (7,03 sobre 10) la información disponible en la web de la Escuela es el aspecto mejor valorado, en lo que tiene que ver con la "Información y la Comunicación".
- O Por el contrario, el aspecto peor valorado por los estudiantes es el grado de conocimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Escuela, que ha sido valorado con un 2,06 sobre 5 (4,12 sobre 10). Es, a su vez, este aspecto el que más respuestas ha obtenido a la opción "NS/NC"; mostrando que es uno de los grandes desconocidos de los alumnos.
- La puntuación media que le dan los alumnos a la información y comunicación que lleva a cabo la Escuela (media de todas las preguntas de este bloque) es un notable: 3,05 sobre 5 (aprobado de 6,1 sobre 10).
- La <u>puntuación media general</u> de la encuesta de satisfacción realizada al a los estudiantes de la Escuela, teniendo en cuenta los cinco bloques en los que se divide este cuestionario: "Actividad docente", "Instalaciones", "Programas de apoyo y orientación", "Servicios Generales" e "Información y comunicación" es de <u>3,15 sobre 5</u>; es decir, un 6,3 sobre 10.