UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

Vicerrectorado de Calidad

# Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la Encuesta a Estudiantes

**Curso 2017/2018**

**Nivel Titulación**

Máster

## MASTER EN MINERÍA DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

FACULTAD DE ESTUDIOS ESTADISTICOS

# Índice

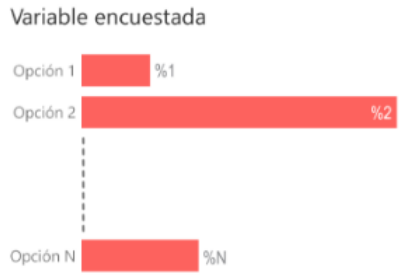

* Introducción
* Características de la muestra
* Satisfacción con la titulación y la UCM
* Información y atención
* Satisfacción
* Compromiso

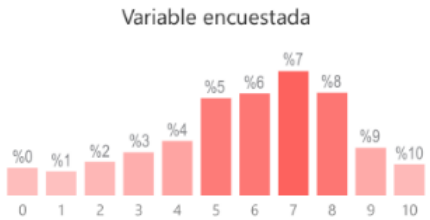
# Introducción

El presente informe expone de forma visual los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Da comienzo con la caracterización sociodemográfica de la muestra y otros parámetros descriptivos de la misma. A continuación, se comparan los resultados de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos. Posteriormente se detallan los resultados hallados para las variables relacionadas con la satisfacción de los estudiantes en relación a diferentes aspectos. Finalmente se presenta lo obtenido para las distintas dimensiones del compromiso (fidelidad, prescripción y vinculación) que mantienen los estudiantes con la institución. A lo largo del informe se han empleado los siguientes tipos de gráficas:

**Tipo 1**: Se han utilizado diagramas de anillos para representar los resultados de aquellas variables encuestadas con dos respuestas posibles (opción A y opción B). El porcentaje de respuestas de cada tipo (%A y %B) se muestra junto a la gráfica.

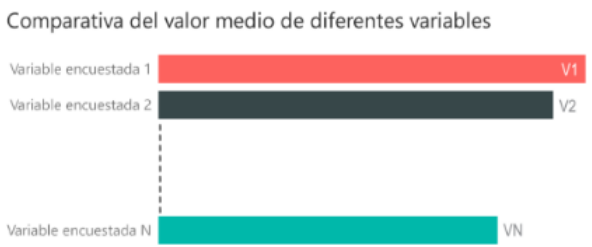
**Tipo 2**: Los resultados obtenidos para aquellas variables encuestadas con más de dos opciones de respuesta (Opción 1, ..., Opción N) se muestran mediante diagramas de barras. El porcentaje encontrado para cada una de ellas (%1, ..., %N) se presenta junto a la barra.




**Tipo 3**: Los resultados hallados para las variables encuestadas cuya respuesta sea una puntuación del 0 al 10 se representan mediante histogramas de frecuencias. El porcentaje de respuestas para cada puntuación (%0, ..., %10) se muestra junto a la barra correspondiente. El color de cada barra está graduado, desde oscuro hasta claro, en función de dicho porcentaje, de forma que la barra correspondiente a la moda de la distribución aparece con el color más oscuro posible. Bajo cada histograma se proporcionan también la media, desviación típica y mediana.

**Tipo 4**: Se han empleado diagramas de barras de colores con el objetivo de comparar el valor medio de la puntuación obtenida para diferentes variables encuestadas (V1, ..., VN) . Dichos diagramas se acompañan con una tabla que lista la desviación típica y mediana calculadas a partir de los histogramas de frecuencias de dichas variables.



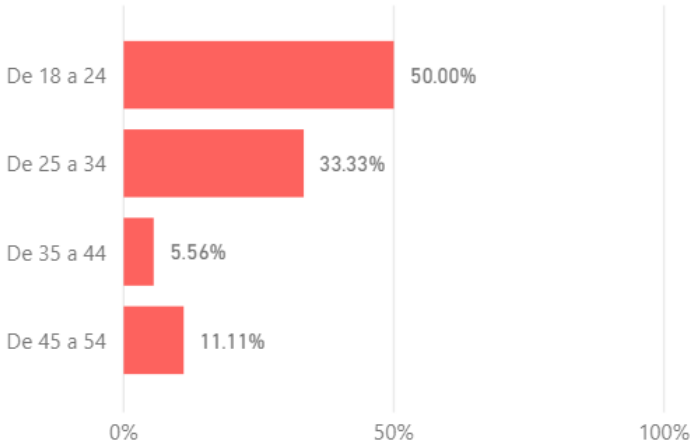

**Tipo 5**: La comparativa de los valores medios de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos, se realiza mediante diagramas de barras. Las barras de satisfacción global con la UCM se muestran en color diferente a las de satisfacción global con la titulación. El valor medio correspondiente a cada barra se da junto a la misma. Cada gráfica va acompañada por una tabla que lista la desviación típica y mediana de cada distribución.

# Características de la muestra

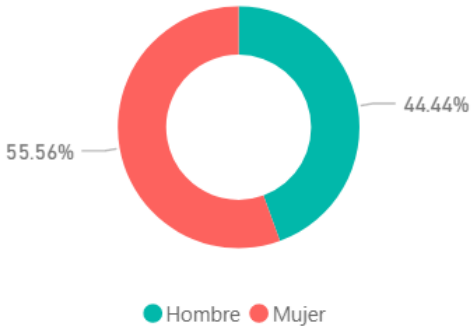
Total encuestados:
19

Porcentaje de participación (%):
28.36

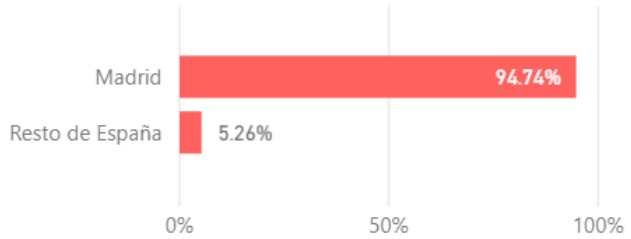
Edad (%)



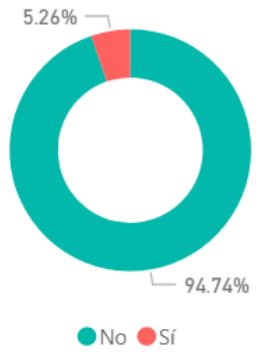

Sexo (%)



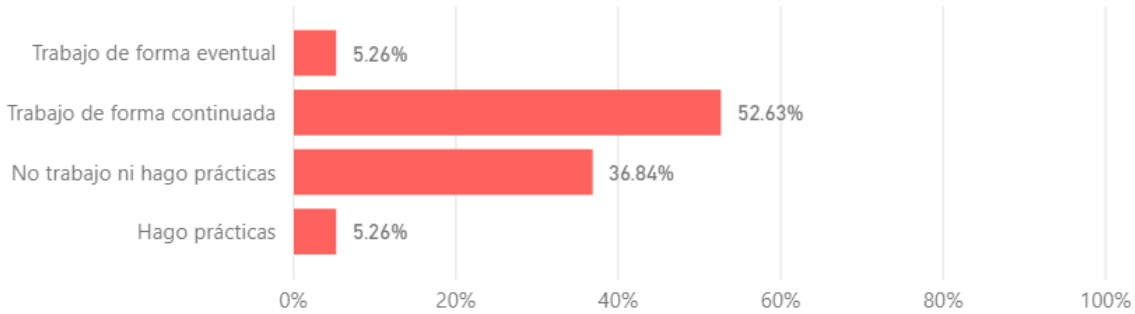

Lugar de residencia (%)



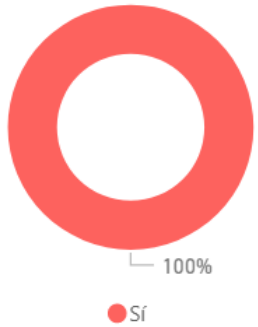

Estancia en el extranjero - Movilidad (%)



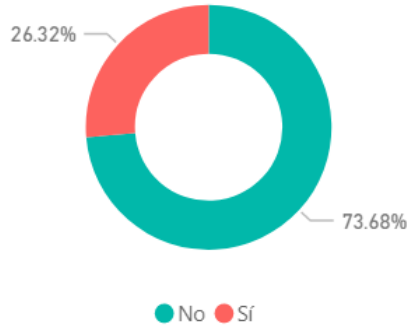

Situación laboral (%)




Puesto de trabajo relacionado con estudios (%)

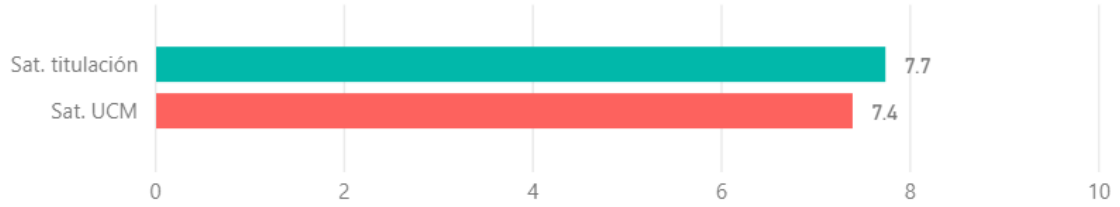



Alumno inscrito en el OPE (%)



# Satisfacción con la titulación y la UCM

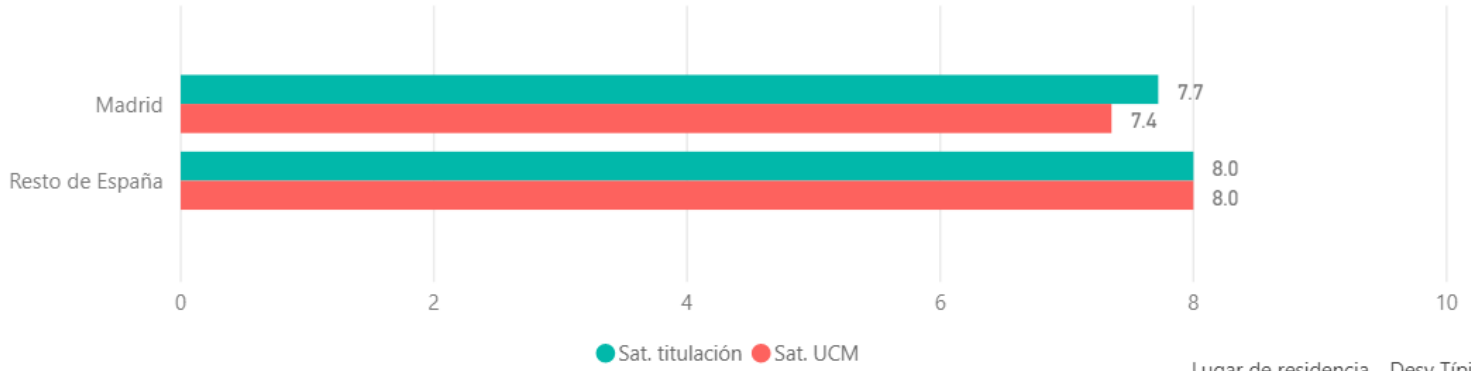
Satisfacción global con UCM y titulación (valoración en escala 0 - 10)




| Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación |
|---|---|
| 1.48 | 8.00 |

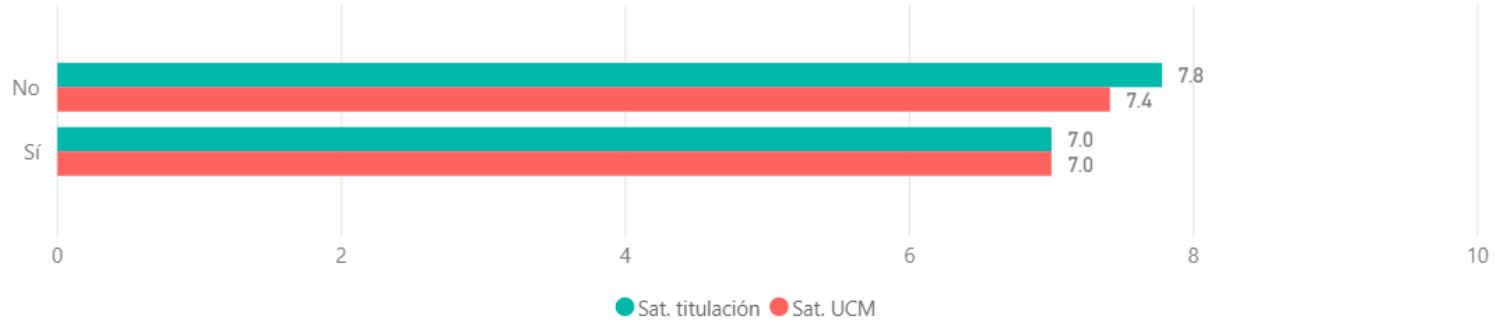
| Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|
| 0.92 | 7.50 |

Satisfacción global con UCM y titulación según lugar de residencia (valoración en escala 0 - 10)



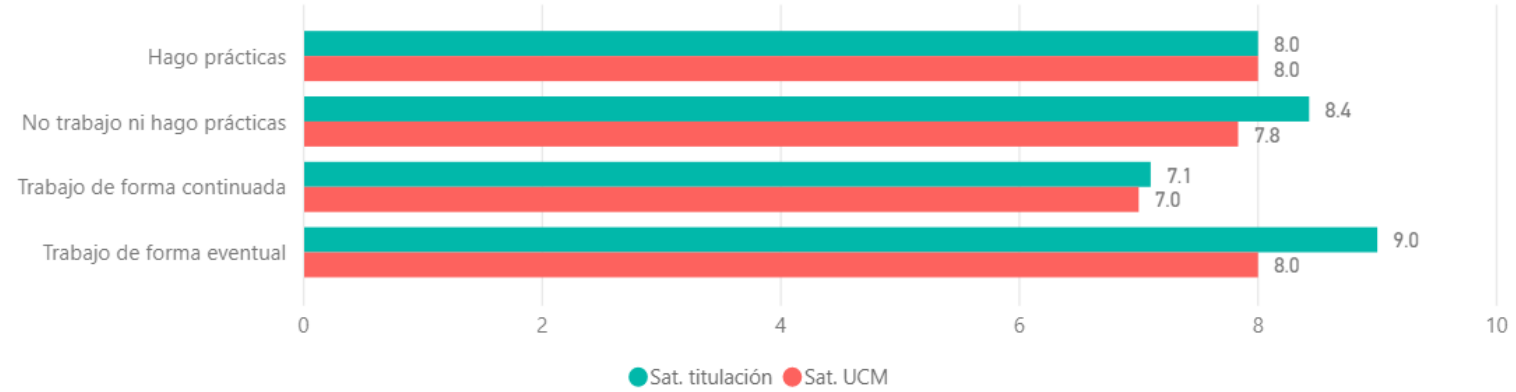

| Lugar de residencia | Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación | Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|---|---|---|
| Madrid | 1.46 | 8.00 | 0.93 | 7.00 |
| Resto de España | NaN | 8.00 | NaN | 8.00 |
| **Total** | **1.42** | **8.00** | **0.92** | **7.50** |

## Satisfacción global con UCM y titulación según estancia en el extranjero (valoración en escala 0 - 10)



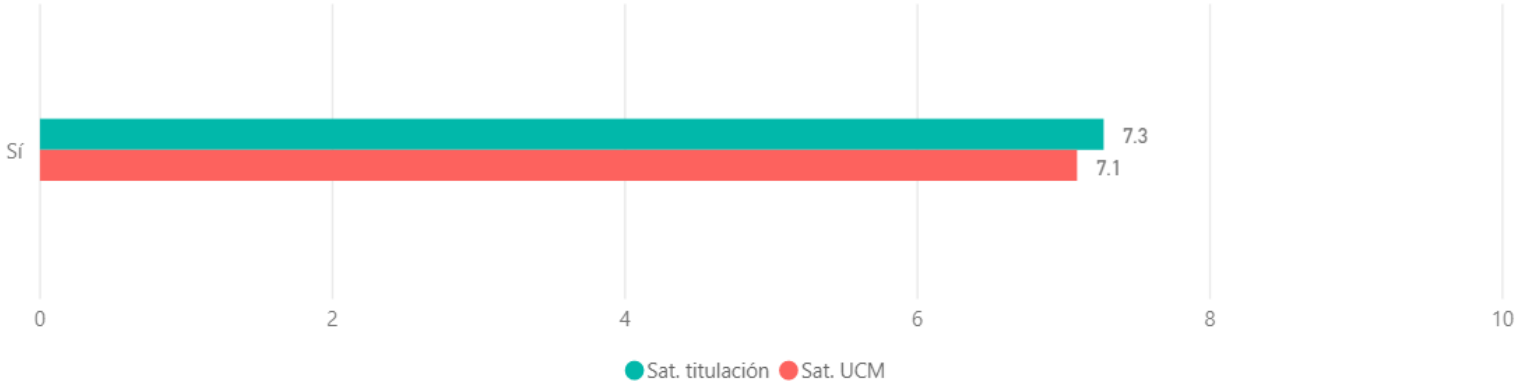

| ¿Estancia en el extranjero? | Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación | Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|---|---|---|
| No | 1.46 | 8.00 | 0.94 | 8.00 |
| Sí | NaN | 7.00 | NaN | 7.00 |
| **Total** | **1.42** | **8.00** | **0.92** | **7.50** |

## Satisfacción global con UCM y titulación según situación laboral (valoración en escala 0 - 10)



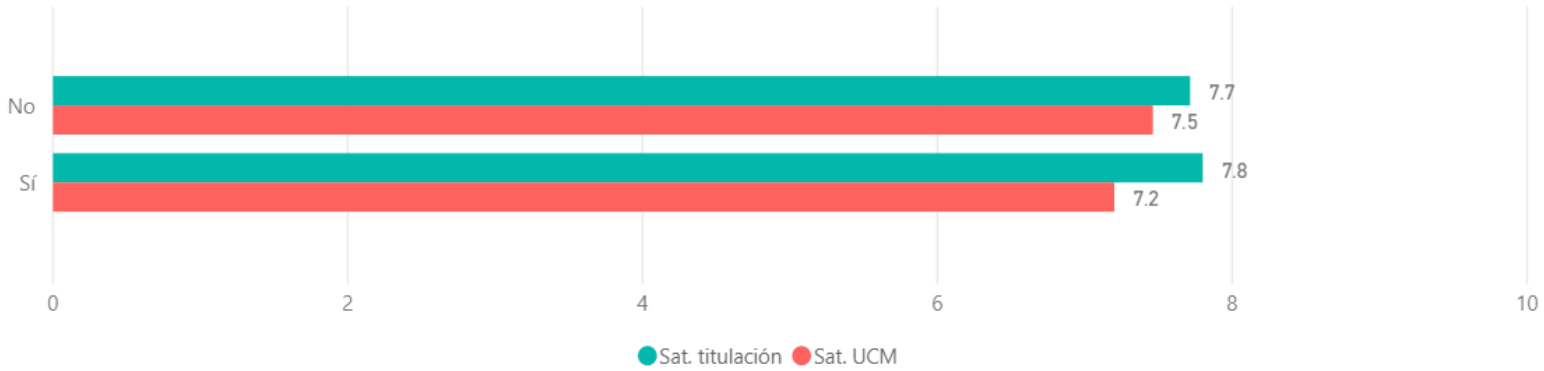

| Situación laboral | Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación | Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|---|---|---|
| Hago prácticas | NaN | 8.00 | NaN | 8.00 |
| No trabajo ni hago prácticas | 0.98 | 8.00 | 0.75 | 8.00 |
| Trabajo de forma continuada | 1.60 | 7.00 | 0.94 | 7.00 |
| Trabajo de forma eventual | NaN | 9.00 | NaN | 8.00 |
| **Total** | **1.42** | **8.00** | **0.92** | **7.50** |

## Satisfacción global con UCM y titulación según relación del trabajo con los estudios (valoración en escala 0 - 10)



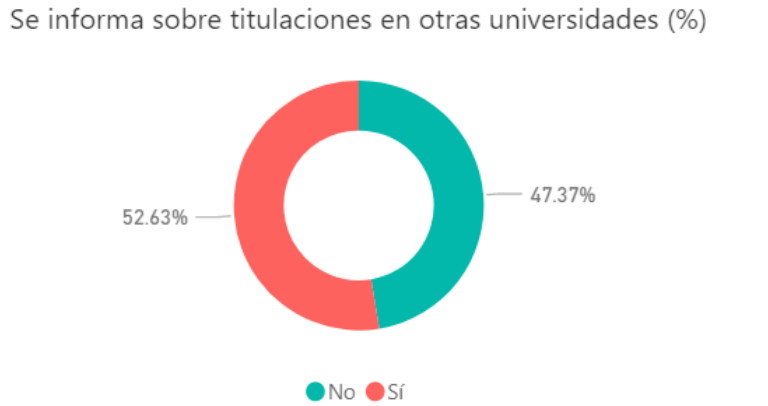

| ¿Trabajo relacionado con estudios? | Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación | Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|---|---|---|
| Sí | 1.62 | 7.00 | 0.94 | 7.00 |
| **Total** | **1.62** | **7.00** | **0.94** | **7.00** |

## Satisfacción global con UCM y titulación según inscripción OPE (valoración en escala 0 - 10)

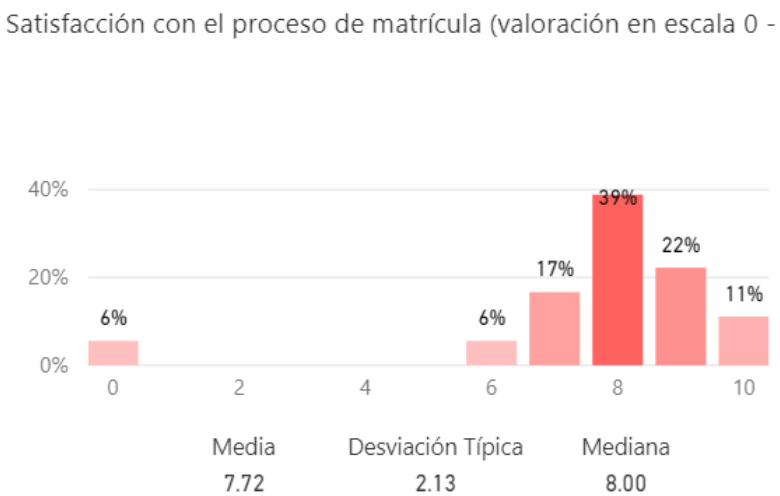



| ¿Inscrito en el OPE? | Desv Típica Sat. titulación | Mediana Sat. titulación | Desv. Típica Sat. UCM | Mediana Sat. UCM |
|---|---|---|---|---|
| No | 1.46 | 7.00 | 1.00 | 7.00 |
| Sí | 1.83 | 8.00 | 0.96 | 7.50 |
| **Total** | **1.62** | **7.00** | **0.94** | **7.00** |

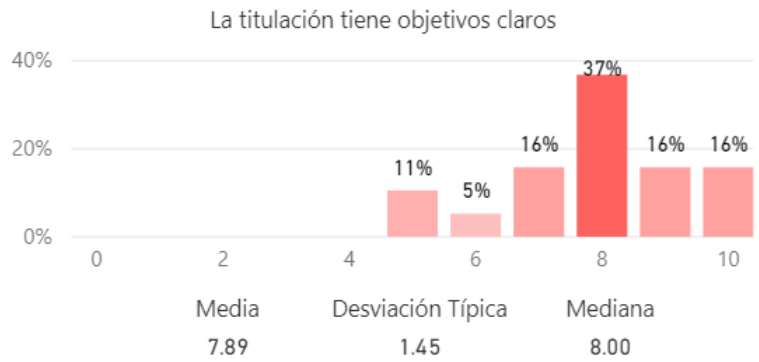
# Información

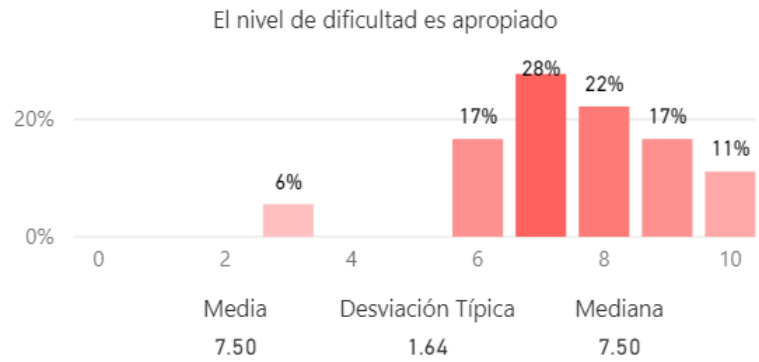


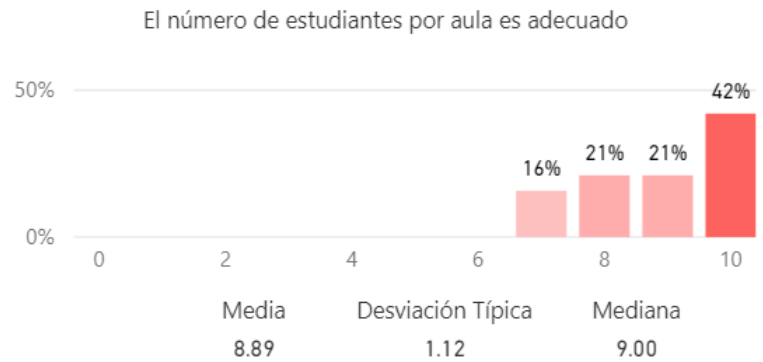

# Satisfacción

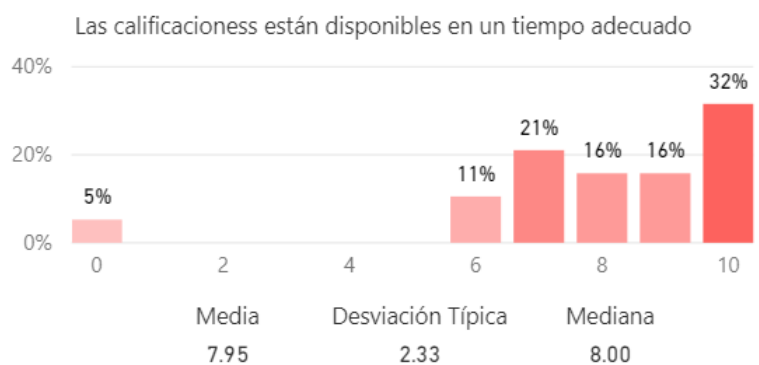


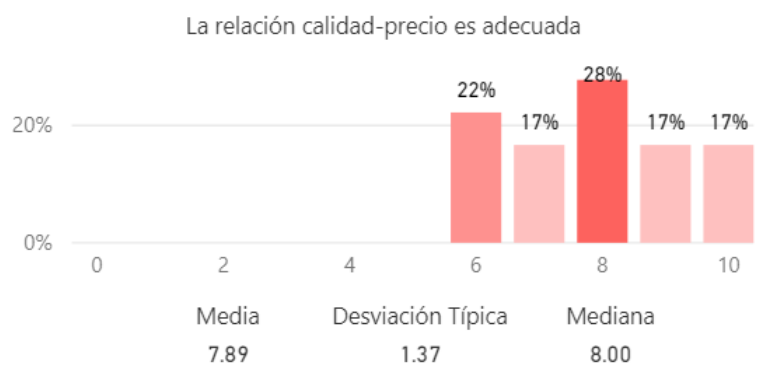
Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación (valoración en escala 0 - 10)

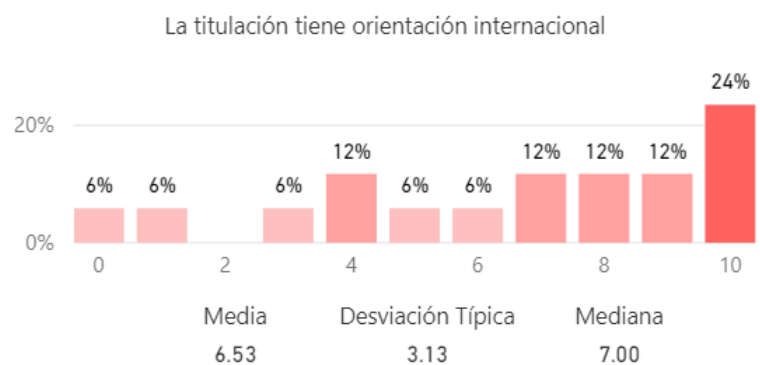




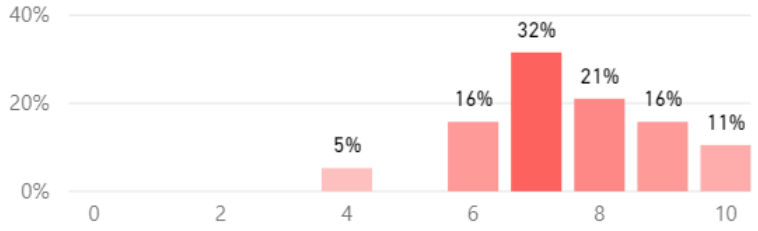


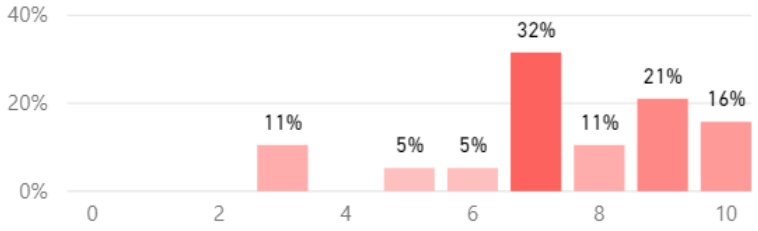
Satisfacción con las asignaturas de la titulación (valoración en escala 0 - 10)

Las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos



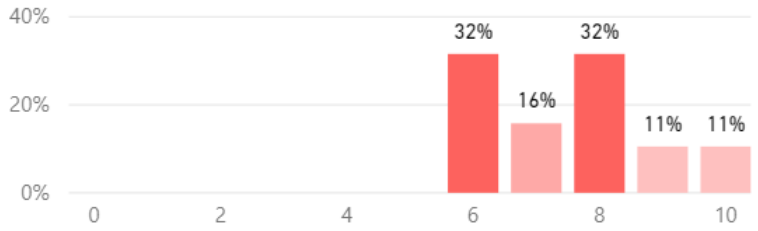

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.53 | 1.46 | 7.00 |

El componente práctico es adecuado



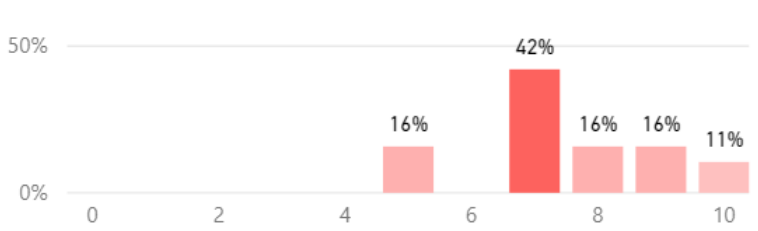

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.42 | 2.03 | 7.00 |

Los contenidos son innovadores




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.53 | 1.31 | 8.00 |

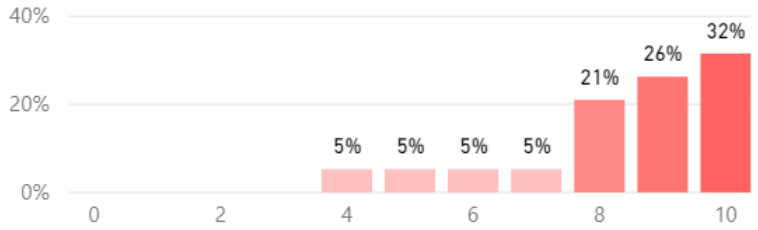
Los contenidos están organizados y no se solapan entre asignaturas




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.47 | 1.46 | 7.00 |

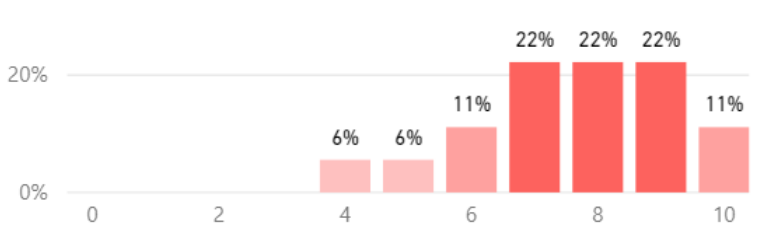
Satisfacción con las tareas y materiales (valoración en escala 0 - 10)

El trabajo personal no presencial realizado ha sido útil




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.37 | 1.72 | 9.00 |

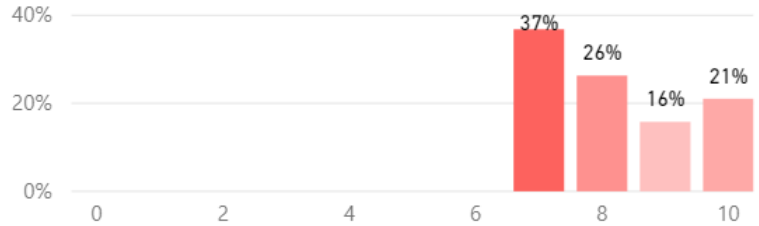
Los materiales ofrecidos son actuales y novedosos




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.61 | 1.60 | 8.00 |

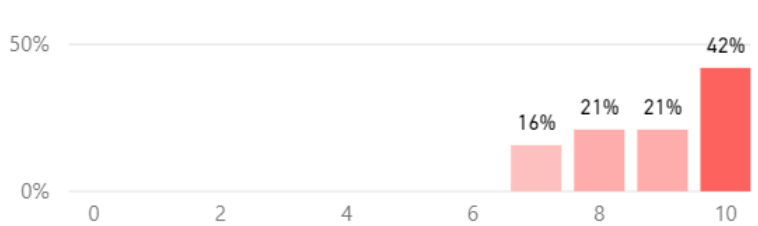
## Satisfacción con la formación recibida (valoración en escala 0 - 10)

### La formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación



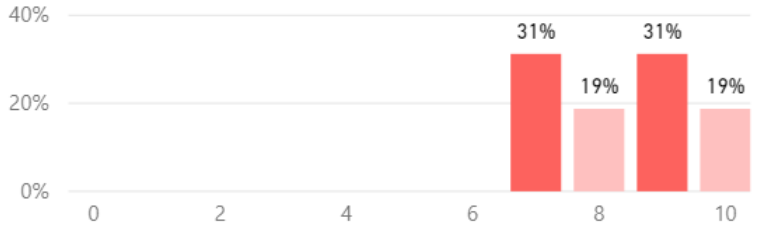

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.21 | 1.15 | 8.00 |

### La formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.89 | 1.12 | 9.00 |

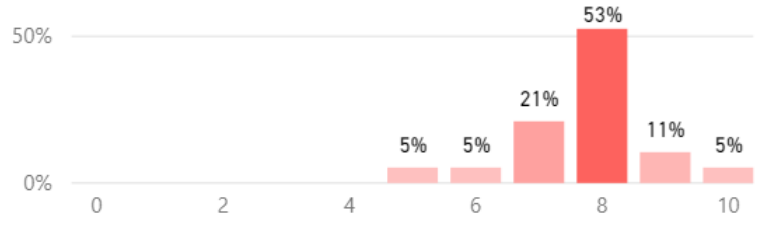
### La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.38 | 1.11 | 8.50 |

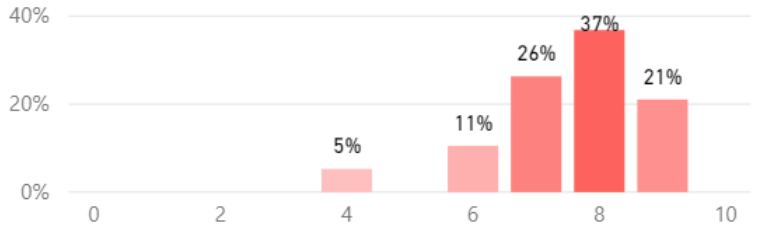
## Satisfacción con el profesorado (valoración en escala 0 - 10)

### Los profesores de la titulación son buenos




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.74 | 1.07 | 8.00 |

### Satisfacción con la labor docente de los profesores

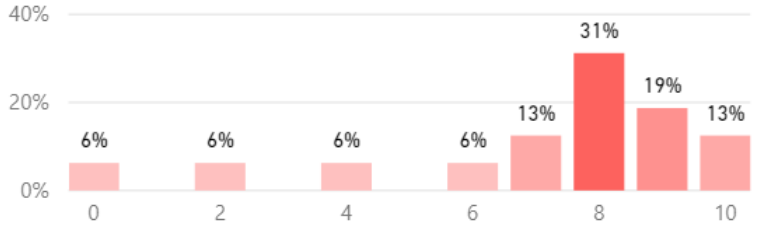



| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.53 | 1.23 | 8.00 |

### Total de estudiantes que asisten a tutorías

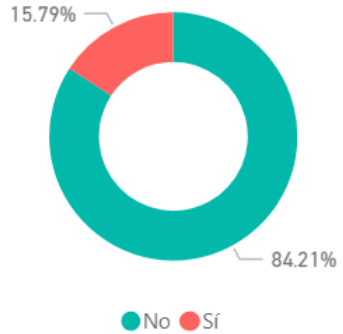
16

## Satisfacción con las tutorías (valoración en escala 0 - 10)




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.06 | 2.73 | 8.00 |

El estudiante ha realizado prácticas académicas externas curriculares (%)

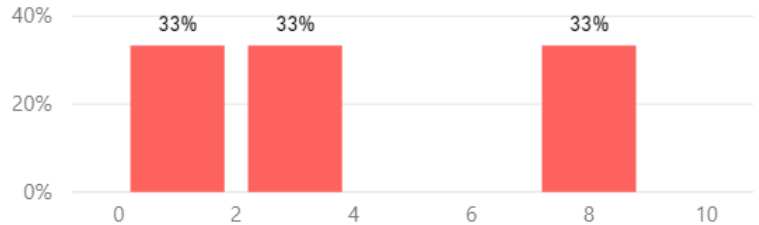



Total de estudiantes que han realizado prácticas externas

3

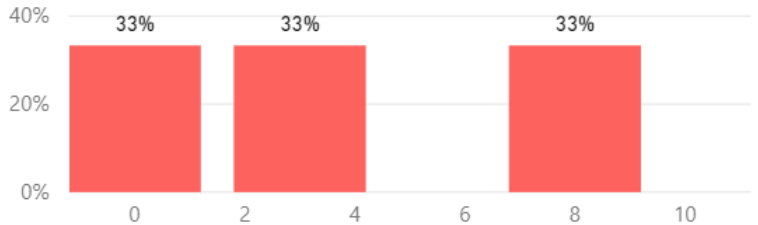
Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares (valoración en escala 0 - 10)

Valor formativo de las prácticas



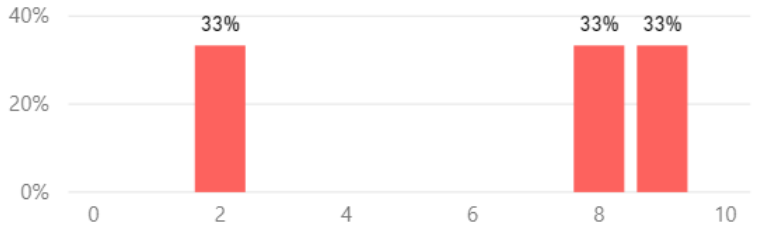

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 4.00 | 2.94 | 3.00 |

Atención recibida por parte del tutor/a colaborador/a



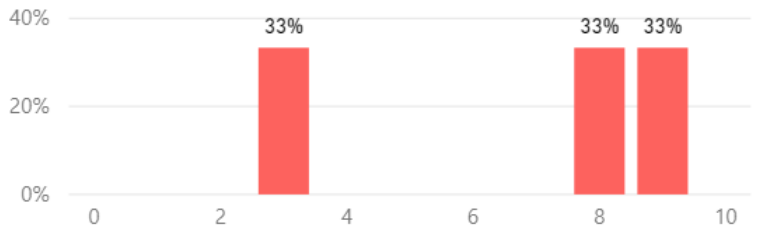

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 3.67 | 3.30 | 3.00 |

Gestión realizada por la Facultad



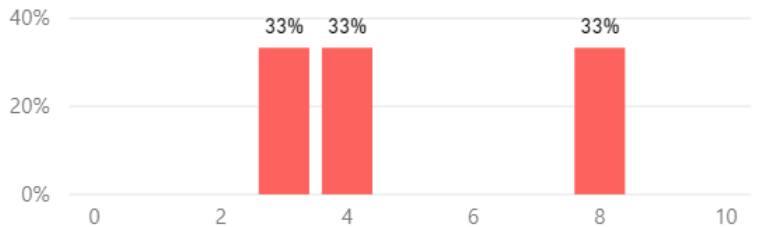

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 6.33 | 3.09 | 8.00 |

Utilidad de las prácticas para encontrar empleo



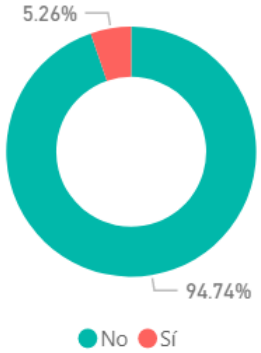

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 6.67 | 2.62 | 8.00 |

Satisfacción con dichas prácticas




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 5.00 | 2.16 | 4.00 |

El estudiante ha participado en programas de movilidad (%)




Total de estudiantes que han participado en programas de movilidad

1

Satisfacción con los programas de movilidad (valoración en escala 0 - 10)

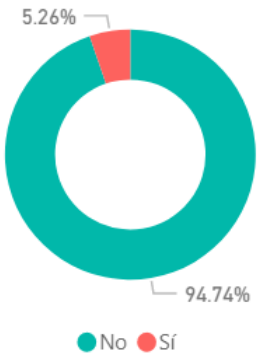
Satisfacción con el programa de movilidad

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 10.00 | 0.00 | 10.00 |

Satisfacción con la formación recibida en el extranjero

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 10.00 | 0.00 | 10.00 |

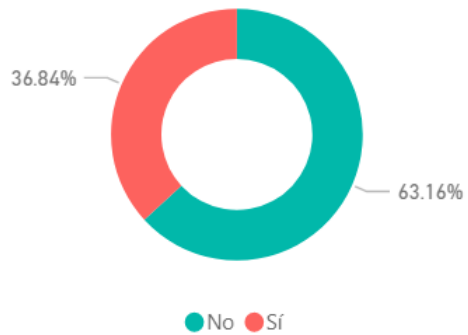
El estudiante ha realizado alguna queja o sugerencia (%)




Total de estudiantes que han realizado quejas o sugerencias

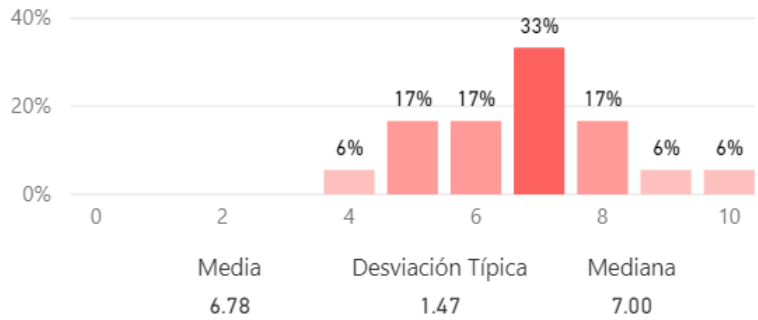
1

El estudiante conoce los canales de quejas y sugerencias (%)



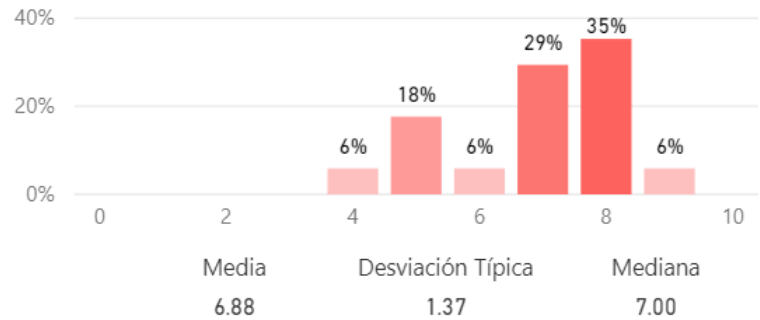
Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM (valoración en escala 0 - 10)

Recursos y medios



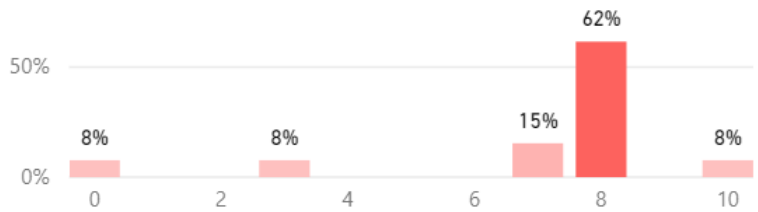

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 6.78 | 1.47 | 7.00 |

Actividades Complementarias



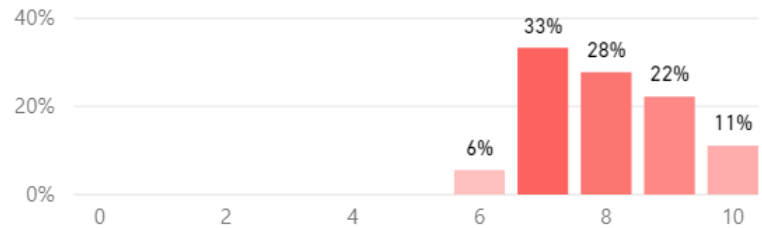

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 6.88 | 1.37 | 7.00 |

Asesoramiento y ayuda del servicio de atención al estudiante




| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.00 | 2.51 | 8.00 |

Prestigio de la Universidad

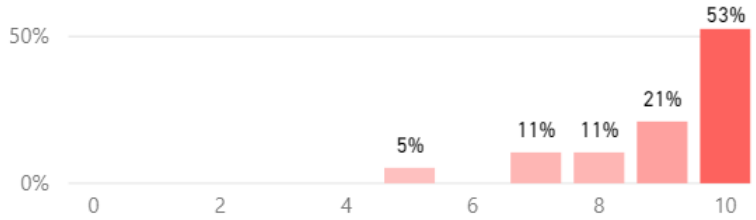



| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.00 | 1.11 | 8.00 |

# Compromiso

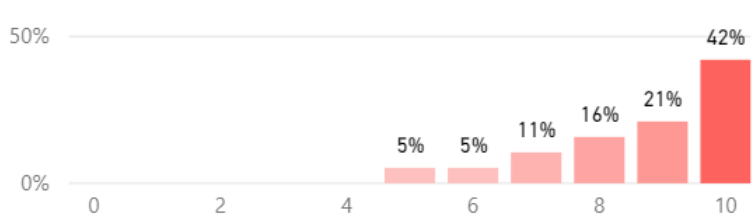
Fidelidad, prescripción y vinculación (valoración en escala 0 - 10)

(Fidelidad) Realizaría nuevamente estudios superiores



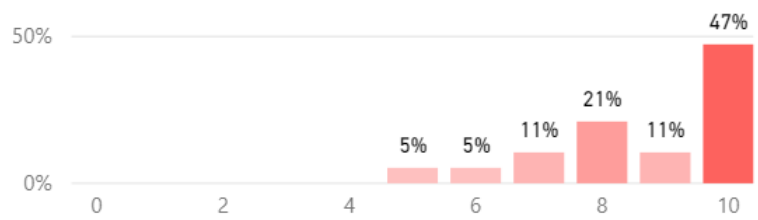

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 9.00 | 1.38 | 10.00 |

(Fidelidad) Elegiría la misma titulación



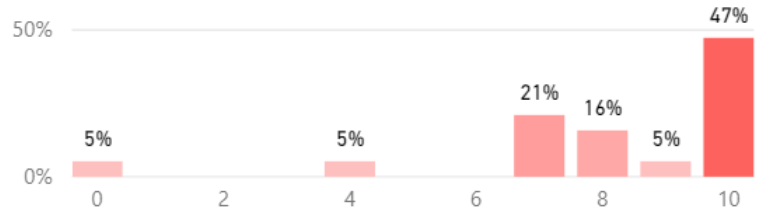

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.68 | 1.49 | 9.00 |

(Fidelidad) Elegiría la misma Universidad



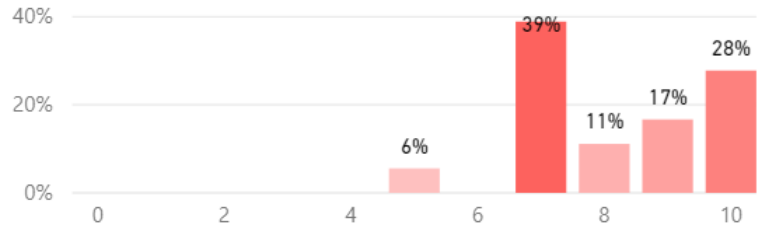

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.68 | 1.52 | 9.00 |

(Prescripción) Recomendaría la titulación



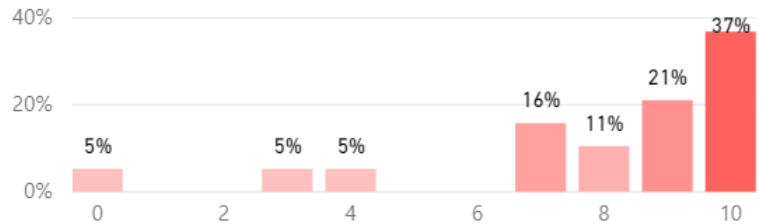

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.16 | 2.52 | 9.00 |

(Prescripción) Recomendaría la UCM



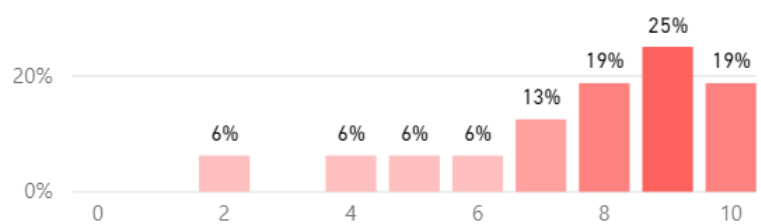

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 8.17 | 1.46 | 8.00 |

(Vinculación) Seguiría siendo alumno de la titulación si pudiera cambiar



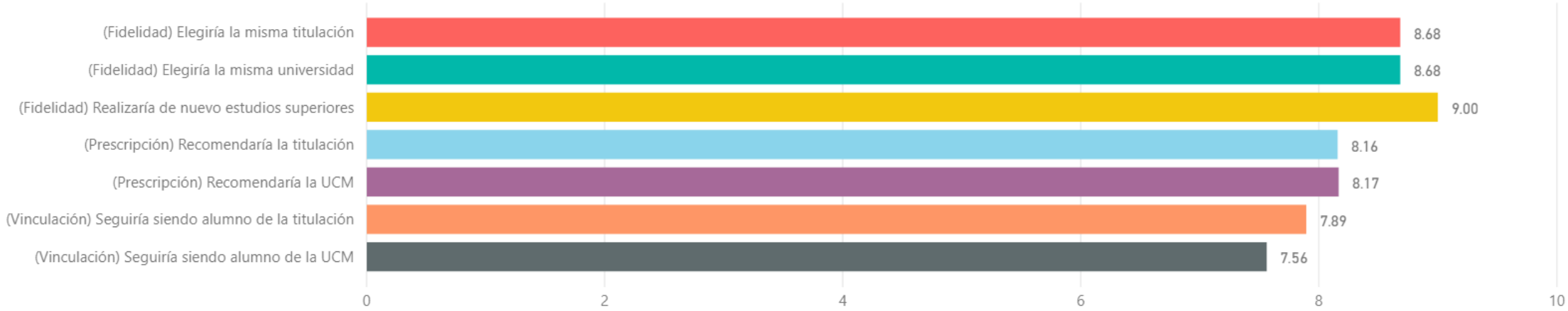

| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.89 | 2.71 | 9.00 |

(Vinculación) Seguiría siendo alumno de la UCM si pudiera cambiar

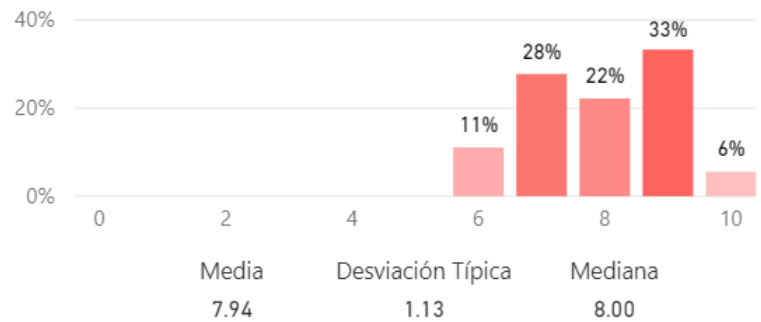



| Media | Desviación Típica | Mediana |
|---|---|---|
| 7.56 | 2.24 | 8.00 |

Comparación del valor medio de los diferentes aspectos relacionados con el compromiso (valoración en escala 0 - 10)



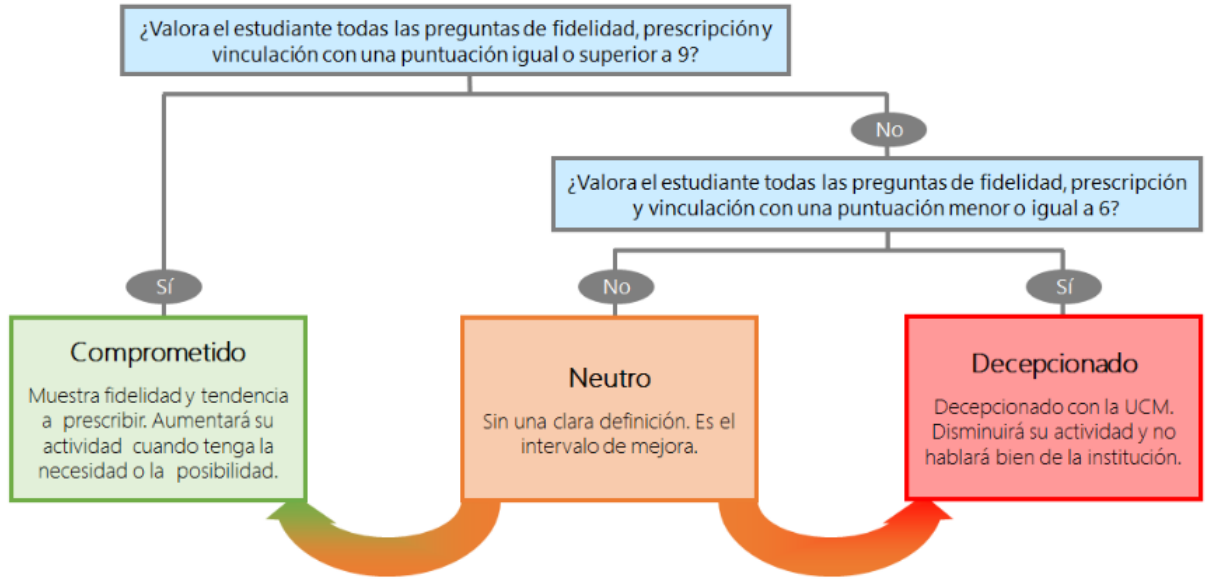

¿Se siente orgulloso de ser estudiante de la UCM? (valoración en escala 0 - 10)

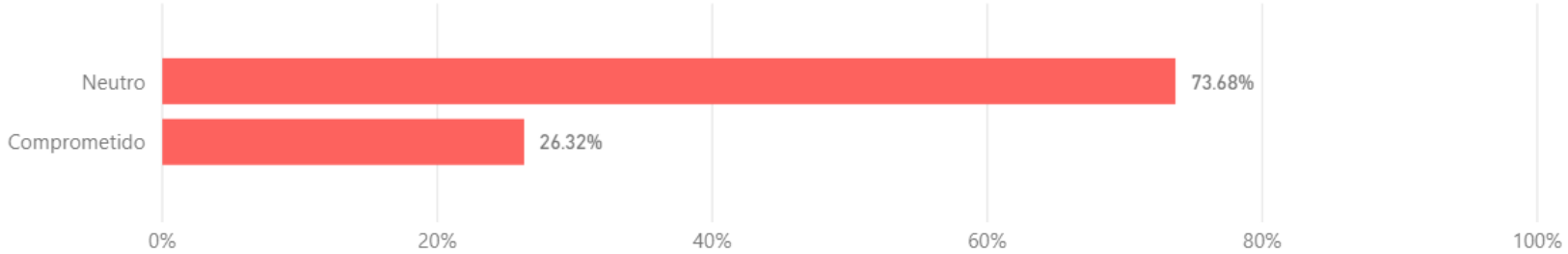


Construcción y significado del indicador "compromiso"

* Estudiante comprometido: Valora con 9 o más puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
* Estudiante decepcionado: Valora con 6 o menos puntos todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación.
* Estudiante neutro: La puntuación que otorga a todas las preguntas de fidelidad, prescripción y vinculación está en el rango (6, 9).

ESQUEMA




Resultados del indicador "compromiso" (%)