UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID

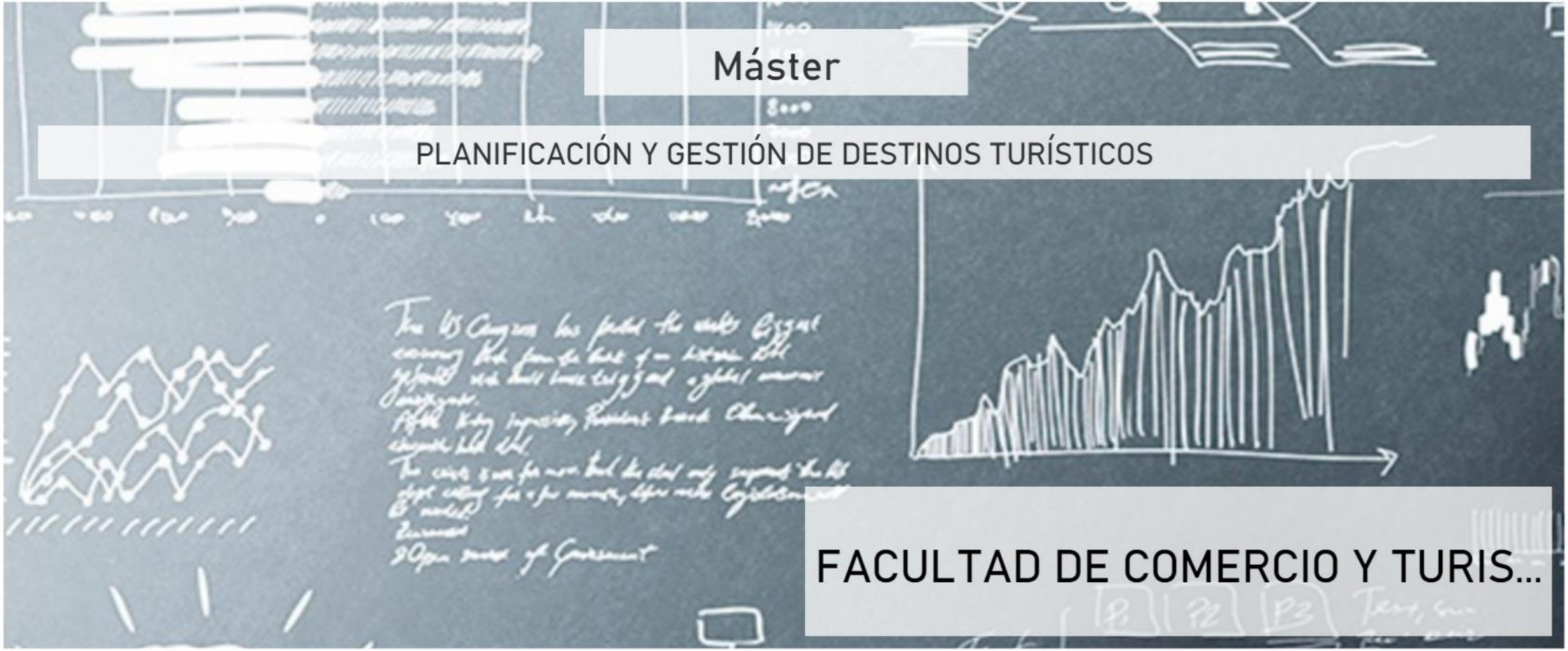
Vicerrectorado de Calidad

Encuestas de Satisfacción UCM

Informe de la Encuesta a Estudiantes

Curso 2016/2017

Nivel Titulación



Máster

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

FACULTAD DE COMERCIO Y TURIS...

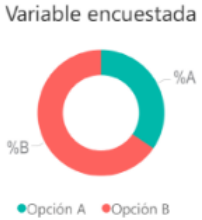
Índice

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

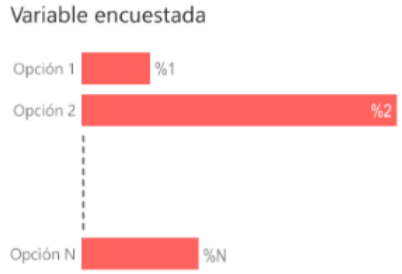
Introducción

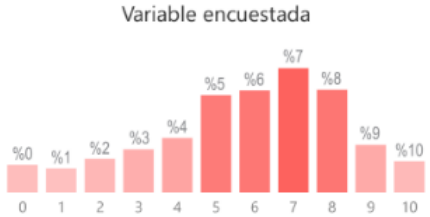
El presente informe expone de forma visual los resultados de la encuesta realizada a los estudiantes para conocer su grado de satisfacción con diferentes servicios de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Da comienzo con la caracterización sociodemográfica de la muestra y otros parámetros descriptivos 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.



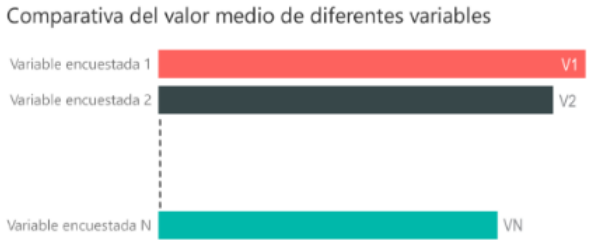
Tipo 2: Los resultados obtenidos para aquellas variables encuestadas con más de dos opciones de respuesta (Opción 1, ..., Opción N) se muestran mediante diagramas de barras. El porcentaje encontrado para cada una de ellas (%1, ..., %N) se presenta junto a la barra.





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.

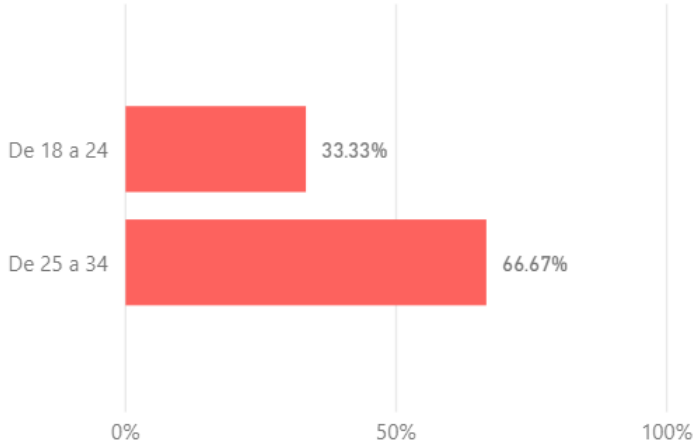


Tipo 5: La comparativa de los valores medios de satisfacción global con la UCM y con la titulación, en función de diferentes atributos, se realiza mediante diagramas de barras. Las barras de satisfacción global con la UCM se muestran en color diferente a las de satisfacción global con la titulación. 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.

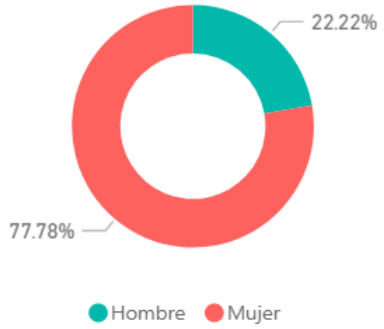
Características de la muestra

Total encuestados:
9

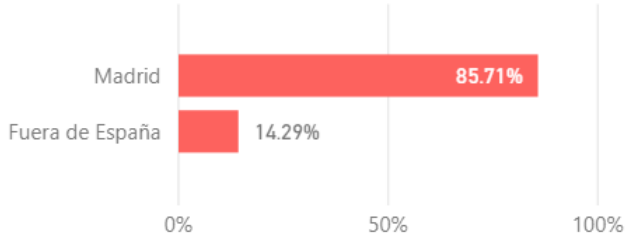
Edad (%)



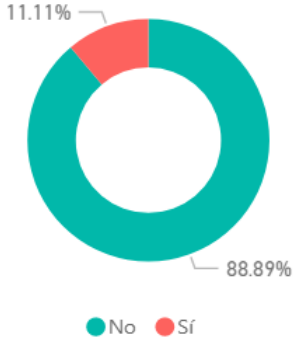
Sexo (%)



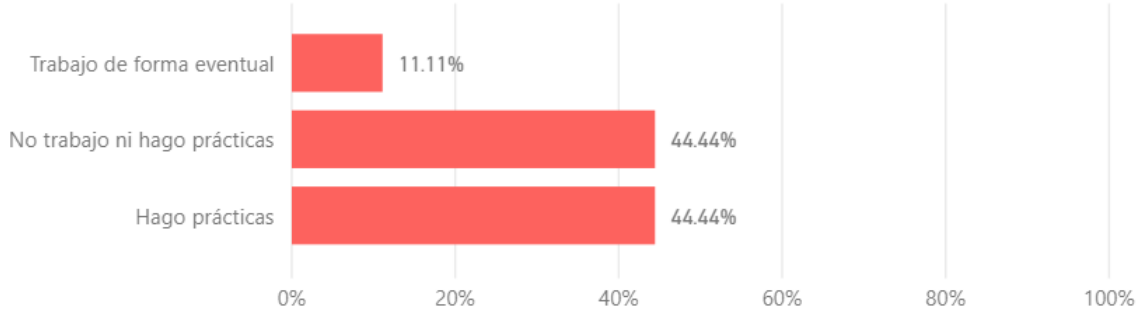
Lugar de residencia (%)



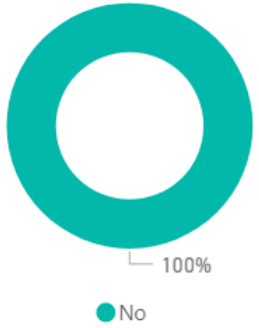
Estancia en el extranjero - Movilidad (%)



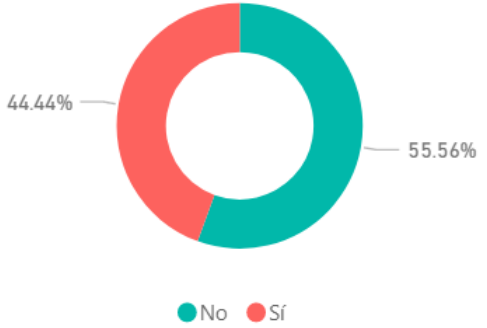
Situación laboral (%)



Puesto de trabajo relacionado con estudios (%)

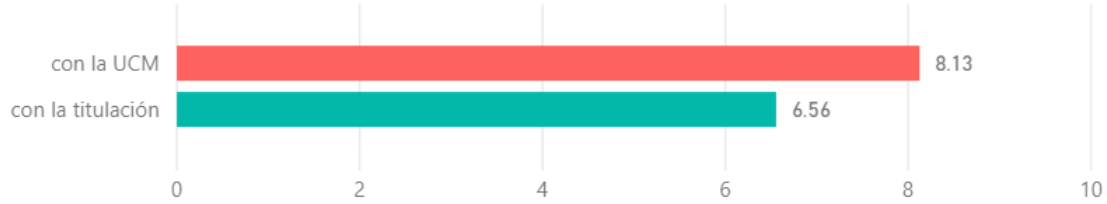


Alumno inscrito en el OPE (%)



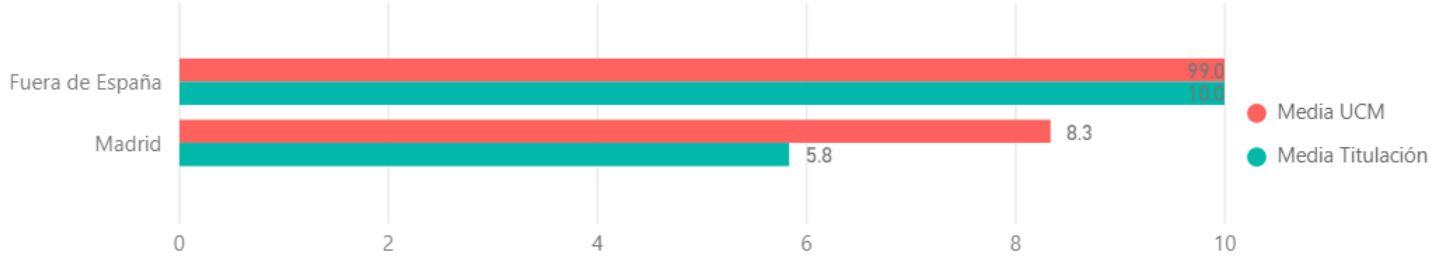
Satisfacción con la titulación y la UCM

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



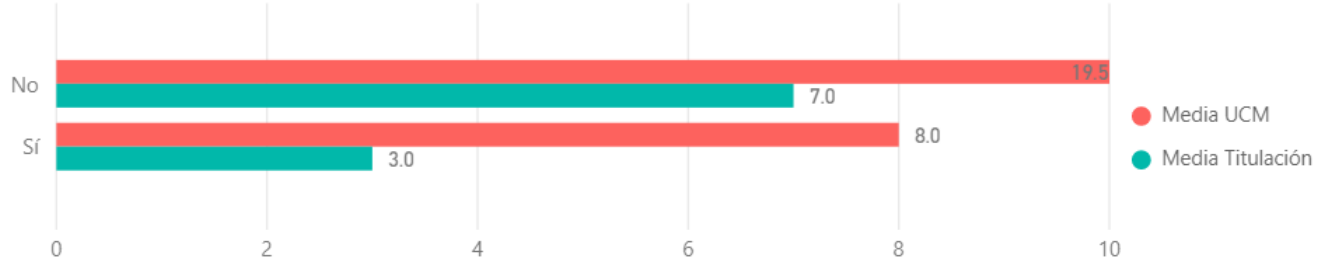
Satisfacción Global	Desviación Típica	Mediana
con la UCM	0.93	8.00
con la titulación	2.59	7.00

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



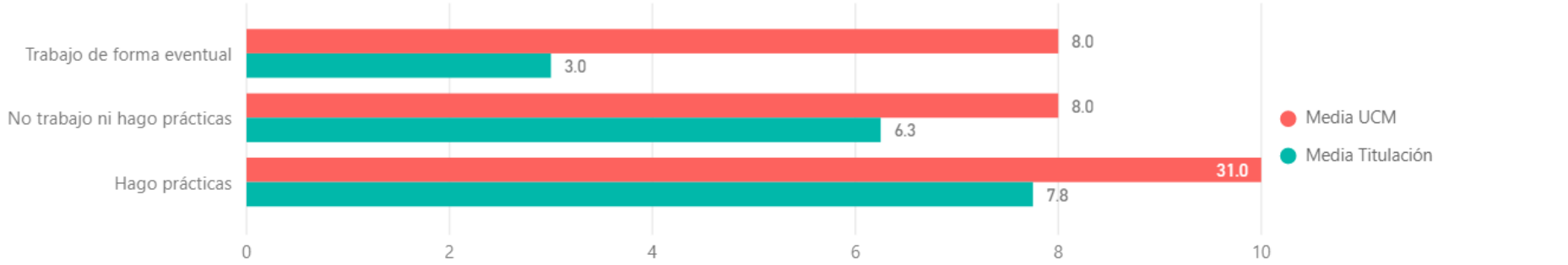
Lugar de residencia	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Fuera de España	0.00	0.00	99.00	10.00
Madrid	0.94	2.73	8.00	6.00

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



¿Estancia en el extranjero?	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
No	30.06	2.40	8.00	7.00
Sí	0.00	0.00	8.00	3.00

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

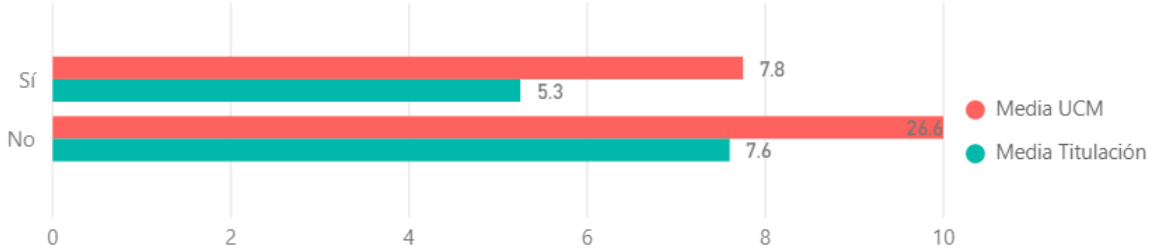


Situación laboral	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Trabajo de forma eventual	0.00	0.00	8.00	3.00
No trabajo ni hago prácticas	0.71	2.59	8.00	7.00
Hago prácticas	39.27	1.92	9.00	8.00

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

¿Trabajo relacionado con estudios?	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
No	0.00	0.00	8.00	3.00

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

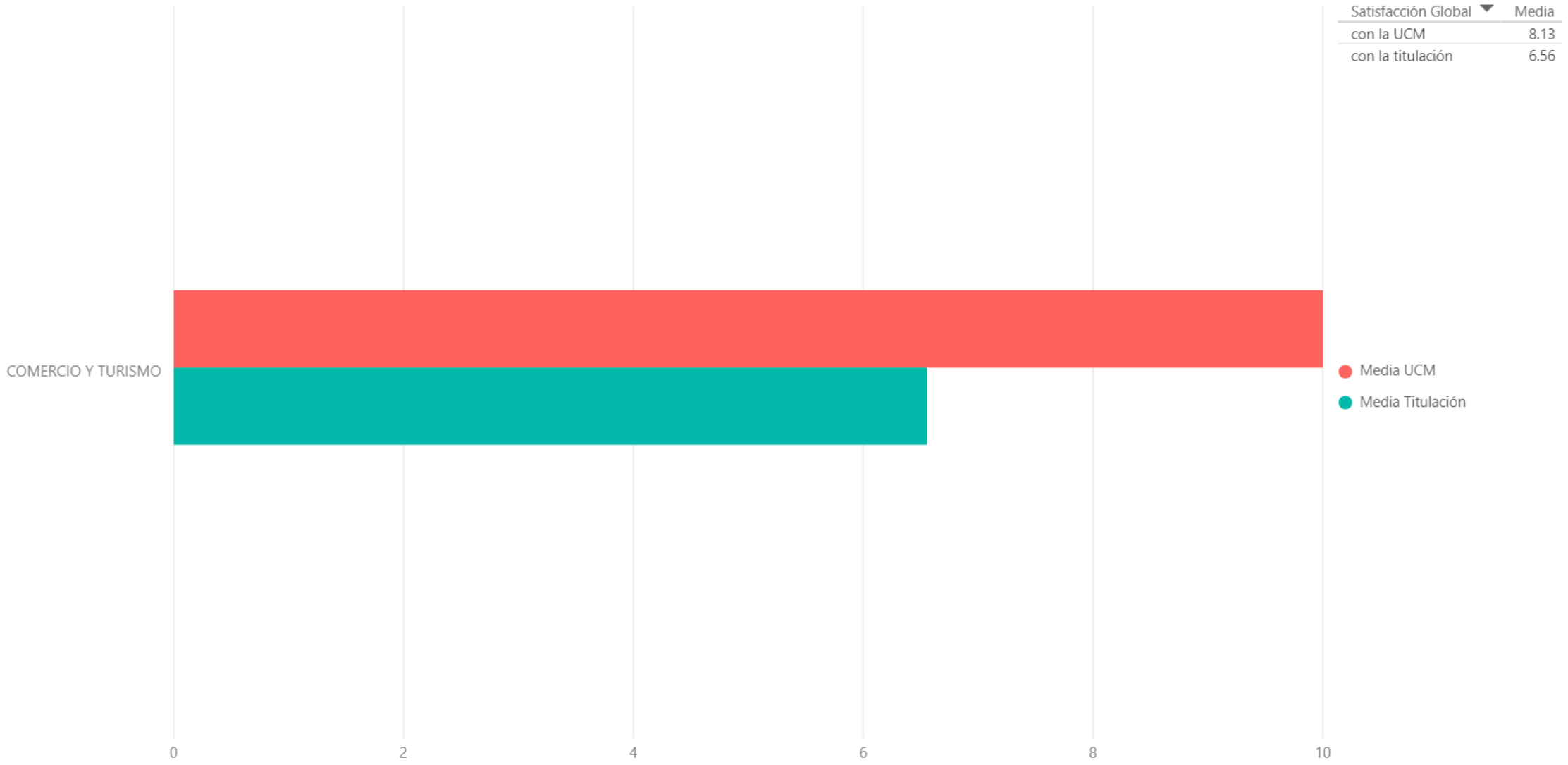


¿Inscrito en el OPE?	Desviación típica UCM	Desviación típica Titulación	Mediana UCM	Mediana Titulación
Sí	0.43	2.86	8.00	5.00
No	36.21	1.74	9.00	7.00

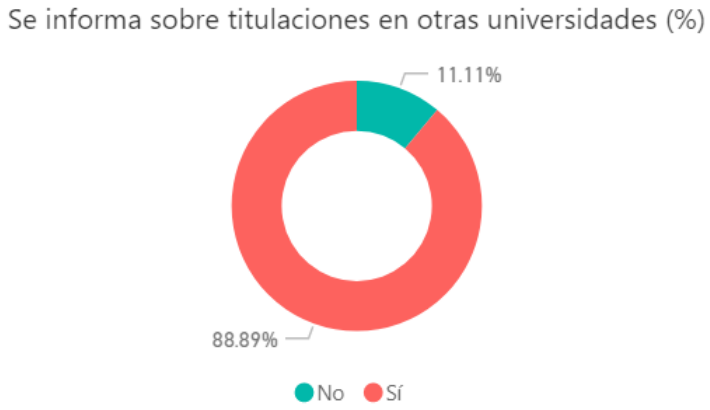
Satisfacción global con UCM y titulación según Facultad (valoración en escala 0 - 10)

Centro	Media UCM	Desviación típica UCM	Mediana UCM	Media Titulación	Desviación típica Titulación	Mediana Titulación
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO	18.22	28.57	8.00	6.56	2.59	7.00

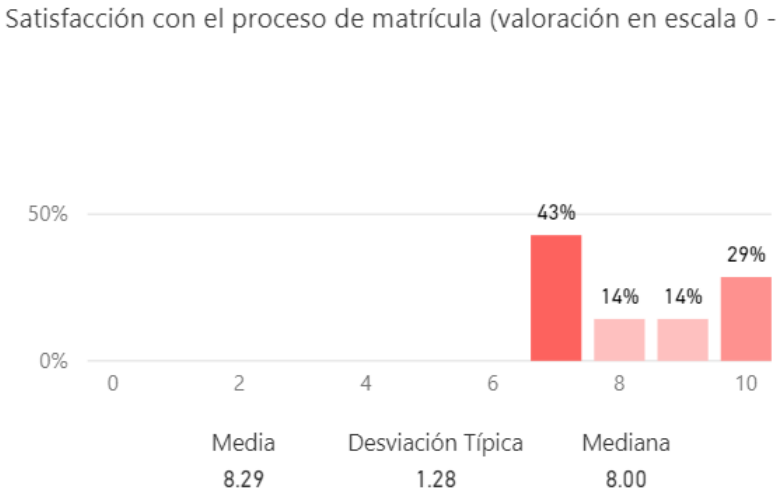
Comparación de satisfacción global con UCM y titulación según Facultad (valoración en escala 0 - 10)



Información

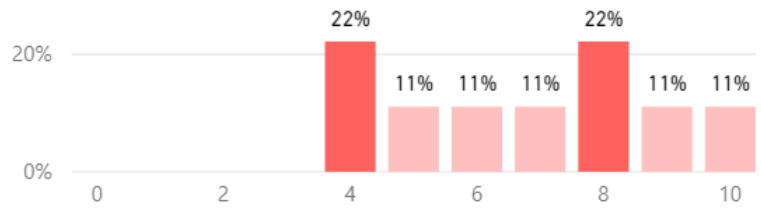


Satisfacción



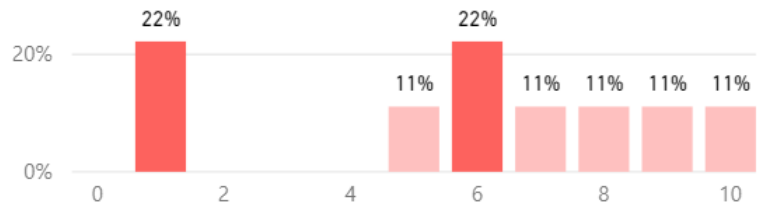
Satisfacción con el desarrollo académico de la titulación (valoración en escala 0 - 10)

La titulación tiene objetivos claros



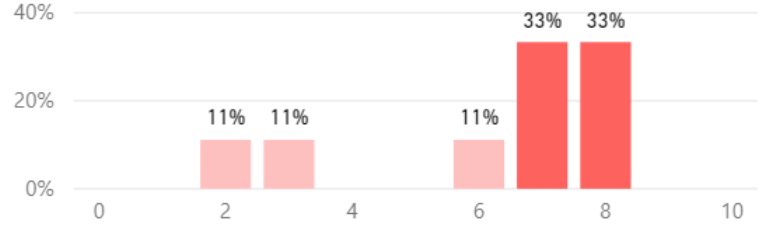
Media	Desviación Típica	Mediana
6.78	2.04	7.00

El plan de estudios es adecuado



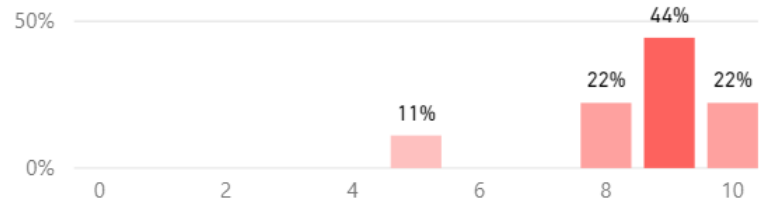
Media	Desviación Típica	Mediana
5.89	3.00	6.00

El nivel de dificultad es apropiado



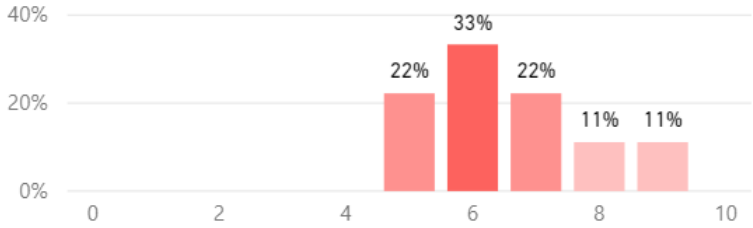
Media	Desviación Típica	Mediana
6.22	2.10	7.00

El número de estudiantes por aula es adecuado



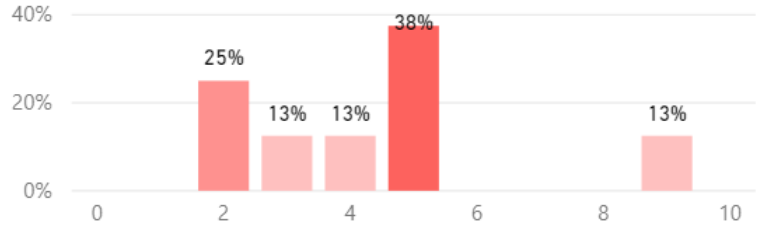
Media	Desviación Típica	Mediana
8.56	1.42	9.00

La titulación integra teoría y práctica



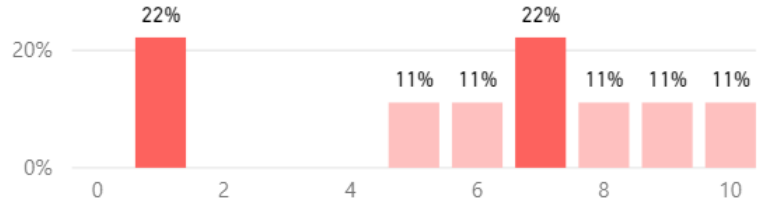
Media	Desviación Típica	Mediana
6.56	1.26	6.00

Las calificacioness están disponibles en un tiempo adecuado



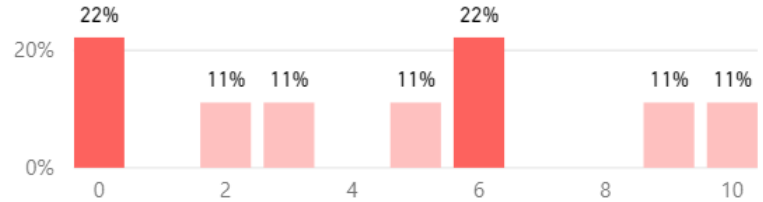
Media	Desviación Típica	Mediana
4.38	2.12	4.50

La relación calidad-precio es adecuada



Media	Desviación Típica	Mediana
6.00	3.02	7.00

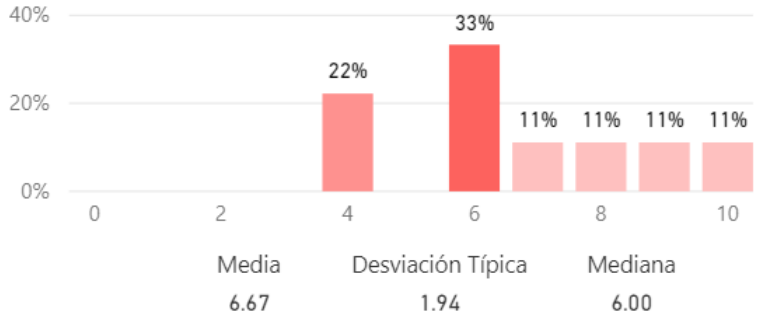
La titulación tiene orientación internacional



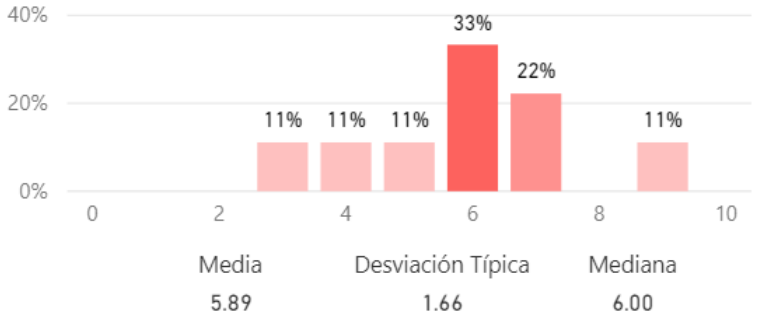
Media	Desviación Típica	Mediana
4.56	3.40	5.00

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

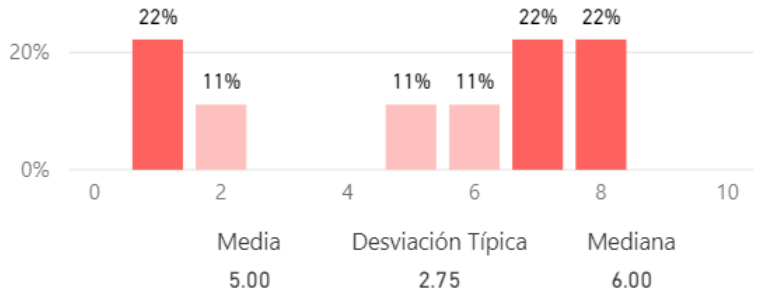
Las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos



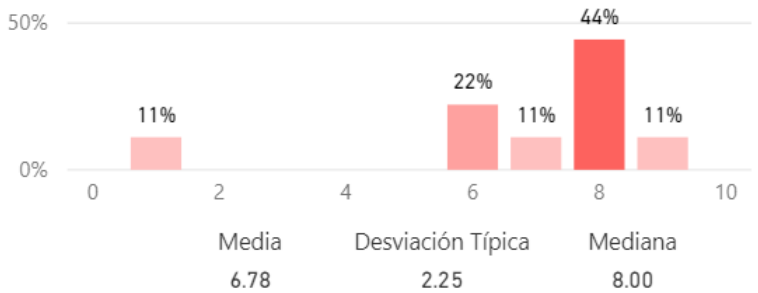
El componente práctico es adecuado



Los contenidos son innovadores

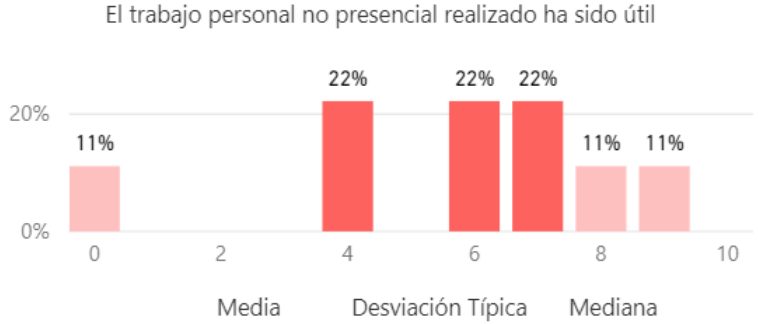


Los contenidos están organizados y no se solapan entre asignaturas



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

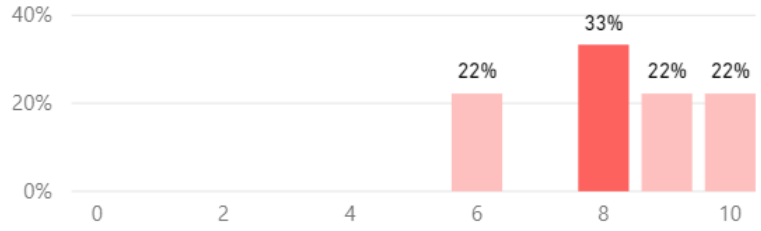
El trabajo personal no presencial realizado ha sido útil



Los materiales ofrecidos son actuales y novedosos

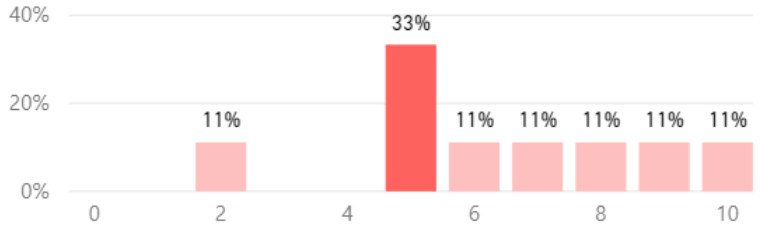
Satisfacción con la formación recibida (valoración en escala 0 - 10)

La formación recibida se relaciona con las competencias de la titulación



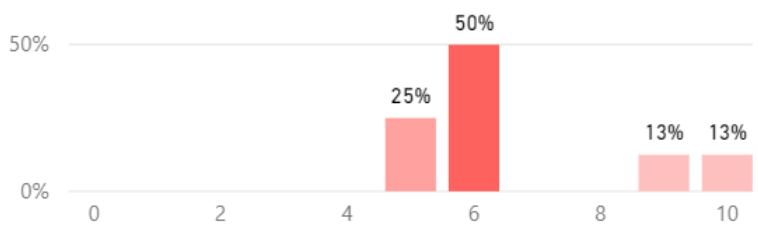
Media	Desviación Típica	Mediana
8.22	1.40	8.00

La formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral



Media	Desviación Típica	Mediana
6.33	2.31	6.00

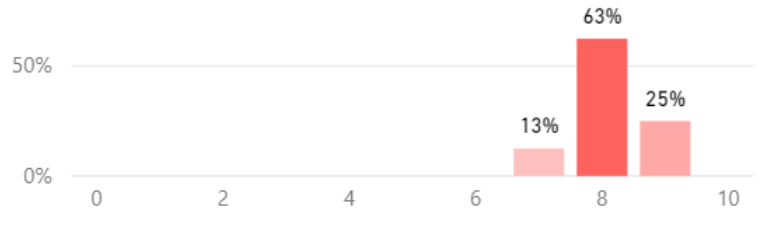
La formación recibida posibilita el acceso al mundo investigador



Media	Desviación Típica	Mediana
6.63	1.73	6.00

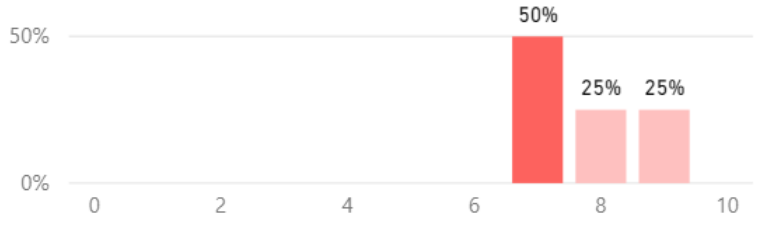
Satisfacción con el profesorado (valoración en escala 0 - 10)

Los profesores de la titulación son buenos



Media	Desviación Típica	Mediana
8.13	0.60	8.00

Satisfacción con la labor docente de los profesores

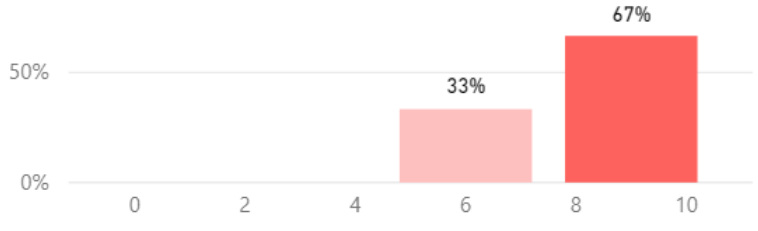


Media	Desviación Típica	Mediana
7.75	0.83	7.50

Total de estudiantes que asisten a tutorías

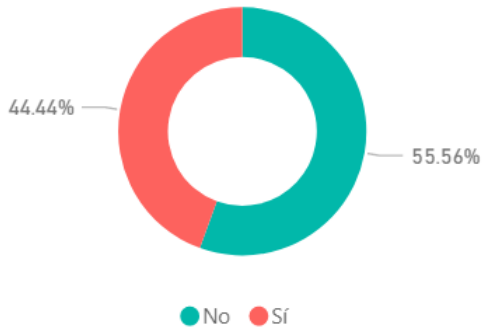
6

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



Media	Desviación Típica	Mediana
8.00	1.41	9.00

El estudiante ha realizado prácticas académicas externas curriculares (%)

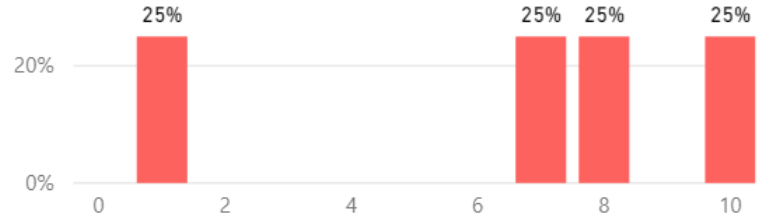


Total de estudiantes que han realizado prácticas externas

4

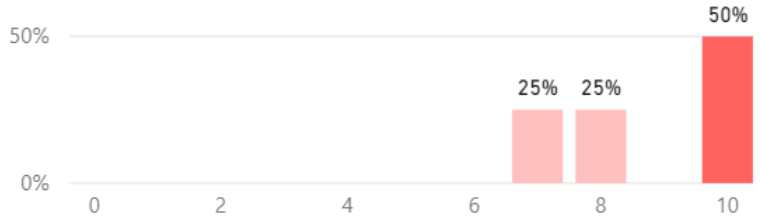
Satisfacción con las prácticas académicas externas curriculares (valoración en escala 0 - 10)

Valor formativo de las prácticas



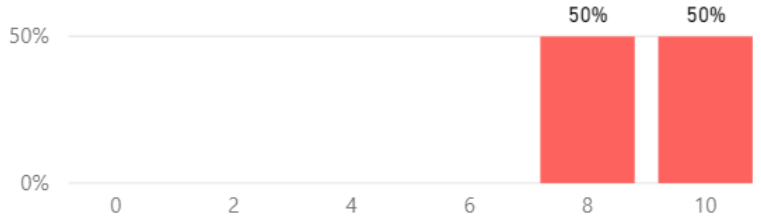
Media	Desviación Típica	Mediana
6.50	3.35	7.50

Atención recibida por parte del tutor/a colaborador/a



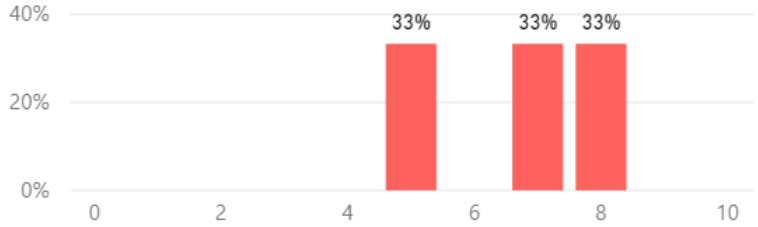
Media	Desviación Típica	Mediana
8.75	1.30	9.00

Gestión realizada por la Facultad



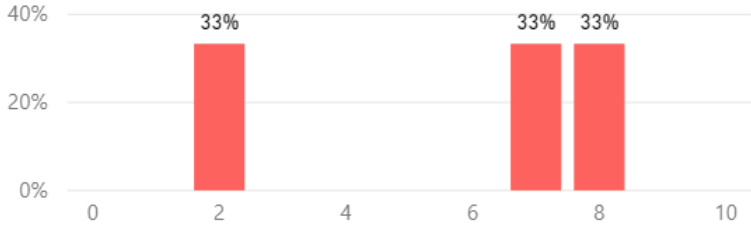
Media	Desviación Típica	Mediana
9.00	1.00	9.00

Utilidad de las prácticas para encontrar empleo



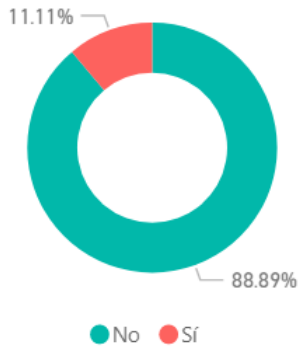
Media	Desviación Típica	Mediana
6.67	1.25	7.00

Satisfacción con dichas prácticas



Media	Desviación Típica	Mediana
5.67	2.62	7.00

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)

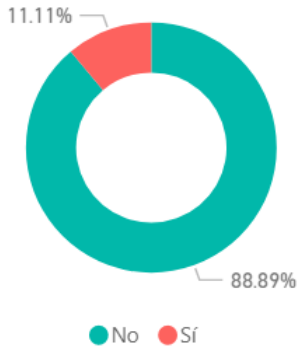
Satisfacción con el programa de movilidad

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

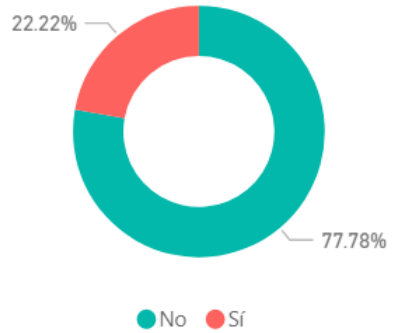
El estudiante ha realizado alguna queja o sugerencia (%)



Total de estudiantes que han realizado quejas o sugerencias

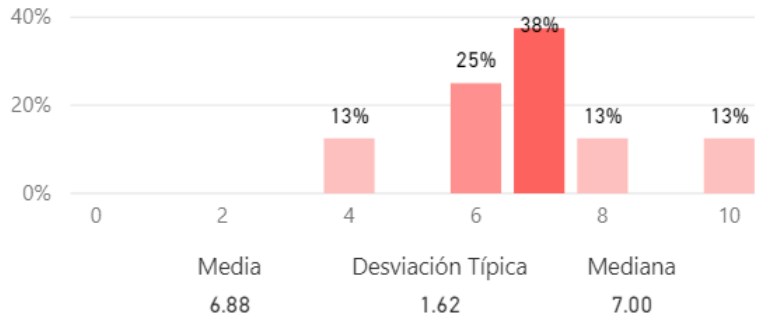
1

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



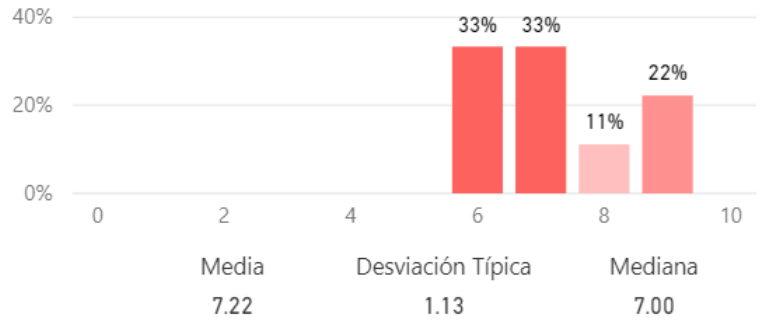
Satisfacción con diferentes aspectos de la UCM (valoración en escala 0 - 10)

Recursos y medios



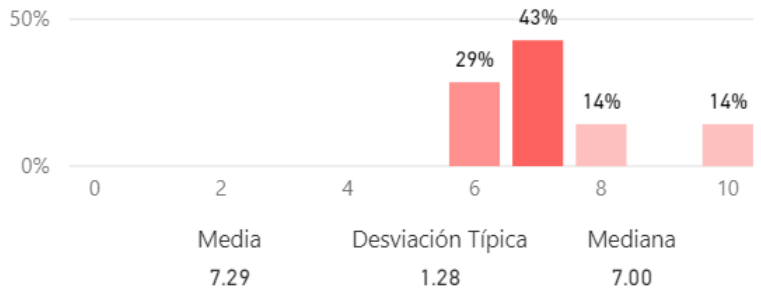
Media	Desviación Típica	Mediana
6.88	1.62	7.00

Actividades Complementarias



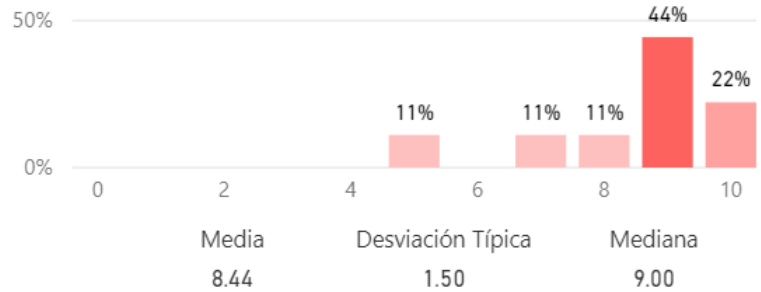
Media	Desviación Típica	Mediana
7.22	1.13	7.00

Asesoramiento y ayuda del servicio de atención al estudiante



Media	Desviación Típica	Mediana
7.29	1.28	7.00

Prestigio de la Universidad

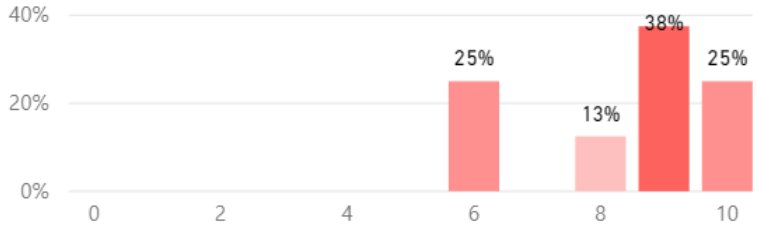


Media	Desviación Típica	Mediana
8.44	1.50	9.00

Compromiso

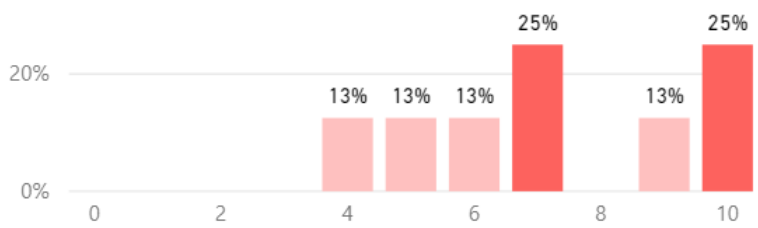
Fidelidad, prescripción y vinculación (valoración en escala 0 - 10)

(Fidelidad) Realizaría nuevamente estudios superiores



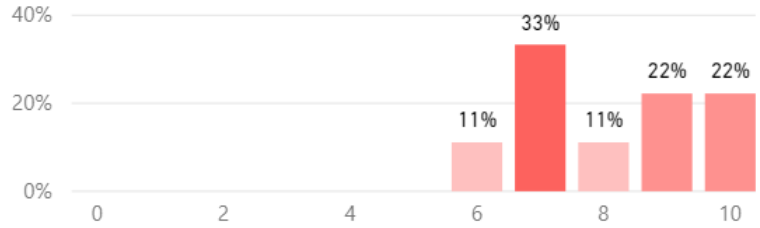
Media	Desviación Típica	Mediana
8.38	1.49	9.00

(Fidelidad) Elegiría la misma titulación



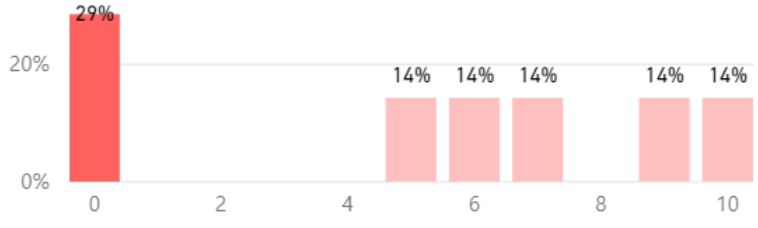
Media	Desviación Típica	Mediana
7.25	2.11	7.00

(Fidelidad) Elegiría la misma Universidad



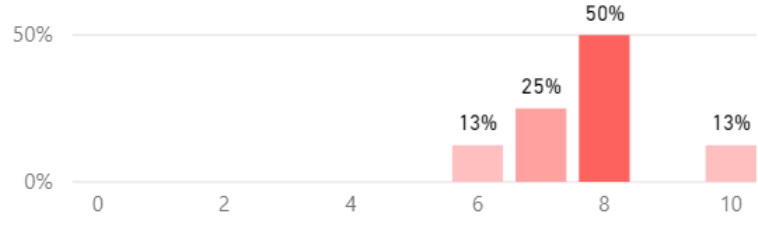
Media	Desviación Típica	Mediana
8.11	1.37	8.00

(Prescripción) Recomendaría la titulación



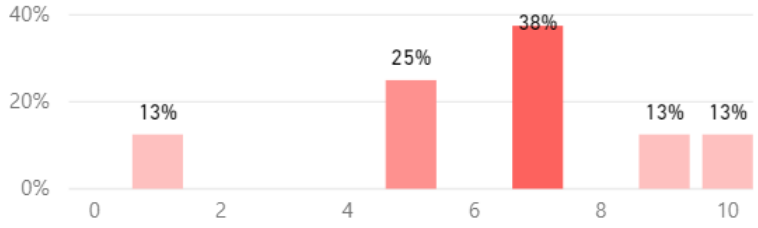
Media	Desviación Típica	Mediana
5.29	3.69	6.00

(Prescripción) Recomendaría la UCM



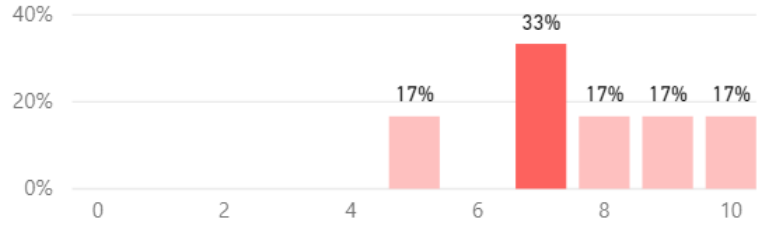
Media	Desviación Típica	Mediana
7.75	1.09	8.00

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



Media	Desviación Típica	Mediana
6.38	2.60	7.00

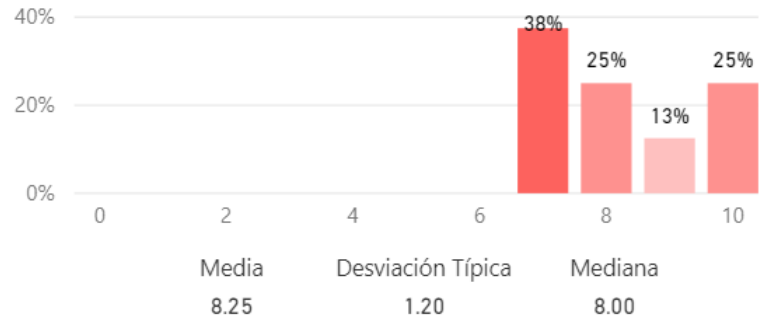
(Vinculación) Seguiría siendo alumno de la UCM si pudiera cambiar



Media	Desviación Típica	Mediana
7.67	1.60	7.50

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

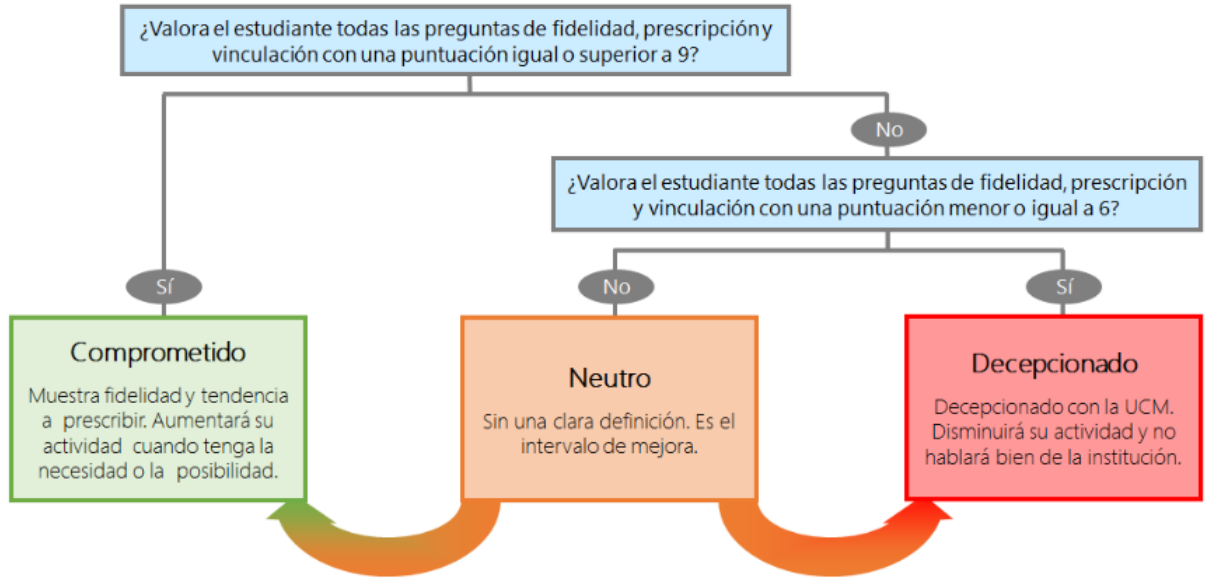
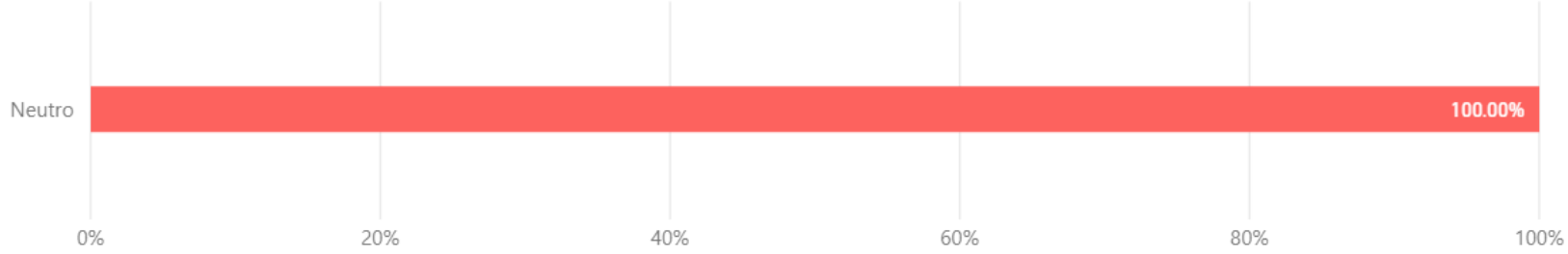
¿Se siente orgulloso de ser estudiante de la UCM? (valoración en escala 0 - 10)



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" (%)