

Título del Informe:

SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LAS TITULACIONES IMPARTIDAS EN LA E.P.I. DE MINAS Y ENERGÍA

Fecha: Diciembre de 2014

Unidad Responsable: COMISIÓN DE CALIDAD DE CENTRO

Persona Responsable:

Dña. María Luisa Payno Herrera (Directora de la Escuela)

D. Pedro Gil Sopena (Técnico de Organización y Calidad de la Escuela)

Destinatario: Informe Público

Resumen:

Los procedimientos asociados al análisis de la satisfacción de los colectivos implicados en la actividad académica de la Escuela con los programas formativos de las titulaciones de Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos e Ingeniería de los Recursos Mineros dan lugar a la elaboración de este informe, que recoge los resultados de las encuestas de satisfacción de los Estudiantes, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios y las acciones de mejora fruto del análisis de esta información. Este informe es público y tendrá carácter bienal a partir del curso 2013 – 2014.

El curso académico 2013 – 2014 ha representado para la E.P.I. de Minas y Energía alcanzar el cuarto curso de las titulaciones de Grado que comenzaron a impartirse en el curso 2010 – 2011 y la finalización de la primera promoción de estudiantes de estas titulaciones.

Este informe recoge las primeras evidencias que ha generado el Sistema de Garantía Interno de Calidad sobre la satisfacción de los Estudiantes y el Profesorado tras cuatro años de impartición de las titulaciones, cuando han adquirido una visión global de la titulación. A estos resultados se suman los del Personal de Administración y Servicios realizados durante el curso 2011 – 2012. El estudiantado será encuestado cada año cuando alcancen el cuarto curso, el profesorado de forma bienal, a partir del curso 2013 – 2014 y el Personal de Administración y Servicios cada cuatro años a partir del curso 2011 – 2012.

SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA FORMATIVO DE LAS TITULACIONES IMPARTIDAS EN LA E.P.I. DE MINAS Y ENERGÍA

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad de Cantabria define el procedimiento para la obtención de la información sobre la satisfacción de los colectivos que intervienen en la actividad académica de la titulación, su análisis y utilización para la mejora de la calidad del título en el capítulo 6 del MGP y en los procedimientos asociados a él.

Estos procedimientos comprenden la realización de distintas encuestas orientadas a conocer la opinión de todos los agentes vinculados a las titulaciones. Para ello, se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

1. Estudiantes.
2. Personal Docente e Investigador.
3. Personal de Administración y Servicios.

1. ESTUDIANTES

La información sobre la opinión de los estudiantes se recoge mediante encuestas que se realizan en formato online entre los alumnos matriculados en el último curso de la titulación. Por tanto, el curso 2013 - 2014 ha sido el primero en el que se ha recogido la información sobre satisfacción de este colectivo con el programa formativo de las titulaciones.

La participación de los estudiantes del Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos ha sido del 24%, recogándose 12 formularios entre los 50 estudiantes matriculados de último curso de la titulación. Esta participación está por debajo de la marcada por la rama de conocimiento de Ingeniería y Arquitectura, que ha sido del 28,4%, y del conjunto de la Universidad de Cantabria con una participación del 30,7%.

En Ingeniería de los Recursos Mineros ha sido del 21,4%, recogándose tan solo 3 formularios entre los 14 estudiantes matriculados de último curso de la titulación. Por tanto, los resultados que se analizarán a continuación deben tomarse en su justa consideración. La participación, en comparación con la media de la rama de conocimiento y el conjunto de la universidad, es casi 10 puntos porcentuales inferior.

Tabla 1. Participación de los estudiantes.

TITULACIÓN	Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos	Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros	Rama de Ingeniería y Arquitectura	Universidad de Cantabria
Estudiantes Matriculados	50	14	503	1.574
Encuestas Recibidas	12	3	143	484
Participación	24,0%	21,4%	28,43%	30,7%
Encuestas Recibidas TFG	6	1	-	403

Recursos Energéticos

La satisfacción de los estudiantes con la titulación está por debajo de las medias de la rama de conocimiento y el conjunto de la Universidad y, en general, no pueden considerarse buenos resultados.

Dentro del conjunto, destaca el apartado correspondiente a la atención que recibe el estudiante a lo largo de toda la titulación, especialmente el trabajo realizado por el Personal de Administración y Servicios, con una valoración de 4,58 puntos sobre 5 y casi 2 puntos por encima de la media de la universidad. Dentro de este apartado, los Servicios Generales de la Universidad son los elementos peor valorados, a excepción de la Biblioteca y el Centro de Idiomas.

La valoración de los estudiantes sobre la organización docente es muy similar a la de la rama de conocimiento y el conjunto de la Universidad, destacando negativamente la oferta de optatividad de la titulación.

En cuanto a la opinión sobre el profesorado, la metodología docente y las actividades formativas desarrolladas en la titulación, el Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos se encuentra en la media de la universidad, aunque no podemos afirmar que se trate de buenos resultados.

El apartado sobre satisfacción general arroja resultados no demasiado positivos, estando la satisfacción general con la titulación y el cumplimiento de las expectativas iniciales por debajo de 2,5 puntos sobre 5.

Recursos Mineros

Como ya se ha comentado, la baja participación, con tan solo tres cuestionarios, sesga completamente los resultados, que de cualquier manera hay que considerar como negativos. Los peores datos se registran en determinados Servicios Universitarios, la oferta de optatividad de la titulación y los resultados de satisfacción general.

La siguiente tabla muestra los resultados completos de las titulaciones junto con los de la rama de conocimiento y la media de la Universidad de Cantabria.

Tabla 2. Satisfacción de los estudiantes con las titulaciones impartidas en la E.P.I. de Minas y Energía.

TITULACIÓN	Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos	Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros	Rama de Ingeniería y Arquitectura	Universidad de Cantabria
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE				
1. Información sobre la titulación, previa a la matrícula, proporcionada por la Universidad y el Centro (página web, trípticos, charlas informativas, etc.	2,18	3,00	2,56	2,59
2. Satisfacción con la tramitación de la matrícula y la gestión del expediente.	3,83	2,67	3,37	3,22
3. Actividades de acogida e informativas	2,33	1,50	2,21	2,30
4. Información disponible en la página web del Centro sobre la Titulación.	2,42	2,00	2,71	2,87
5. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios.	4,58	4,33	2,96	2,83
6. Orientación, información y asesoramiento sobre movilidad, becas, prácticas, empleo, etc.	3,50	1,33	1,91	2,01
7. Procedimiento para realizar quejas y sugerencias.	2,80	2,00	2,52	2,28
8a. COIE (Centro de Orientación e Información de Empleo).	2,25	4,00	2,55	2,59
8b. Biblioteca.	3,25	4,00	3,90	3,84
8c. Servicio de Deportes.	1,40	-	3,37	3,30

8d. CIUC (Centro de Idiomas de la Universidad de Cantabria).	2,78	1,00	2,94	2,73
8e. Defensor Universitario.	1,60	-	2,56	2,26
8f. SOUCAN (Servicio de Orientación Universitario).	1,80	-	2,06	2,10
ORGANIZACIÓN DOCENTE				
9. Distribución y secuenciación del conjunto de asignaturas del Plan de Estudios.	2,83	2,67	2,54	2,48
10. Coordinación entre las asignaturas del Plan de Estudios.	2,33	2,00	2,09	2,17
11. Oferta de asignaturas optativas.	1,90	1,00	2,11	2,12
12. Adecuación de la duración de las clases.	3,08	3,33	3,05	3,07
13. Sistemas de evaluación empleados en la titulación.	2,58	2,67	2,64	2,65
PROFESORADO				
14. Labor realizada por el conjunto de profesores/as de la Titulación.	2,91	2,00	2,72	2,90
15. Metodología docente y actividades formativas llevadas a cabo en la titulación.	2,36	2,00	2,55	2,68
INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS				
16. Condiciones físicas de las aulas de teoría (mobiliario, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.).	3,67	3,00	3,31	3,20
17. Condiciones físicas de los laboratorios y aulas prácticas (equipamiento, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.).	3,58	1,67	2,94	2,99
18. Aulas de informática y su equipamiento.	3,58	2,00	3,16	3,11
19. Recursos web de la titulación (plataformas virtuales, campus virtual, etc.).	3,67	3,00	3,50	3,41
20. Biblioteca (acondicionamiento, espacios, adecuación horaria).	3,42	3,67	3,58	3,56
21. Fondos bibliográficos y bases de datos.	3,42	3,33	3,62	3,58
22. Instalaciones en general.	3,92	2,67	3,37	3,37
TRABAJO FIN DE GRADO				
23. Oferta de temas para el TFG.	3,67	3,00	2,89	3,04
24. Proceso de asignación de Tutor/a.	3,83	3,00	2,78	3,06
25. Información recibida para el desarrollo del TFG (normativa, plazos, criterios de evaluación, etc.).	3,67	5,00	2,04	2,48
26. Satisfacción con la labor del Tutor/a (accesibilidad, dedicación, calidad de la tutorización, etc.).	3,17	4,00	3,77	3,68
27. Satisfacción general con el Trabajo Fin del Grado.	3,60	1,00	2,91	3,06
SATISFACCIÓN GENERAL				
28. Resultados del aprendizaje.	2,75	1,67	2,68	2,92
29. Cumplimiento de las expectativas iniciales.	2,25	1,67	2,55	2,65
30. Satisfacción general con la Titulación.	2,42	2,00	2,74	2,82

Las Comisiones de Calidad de los Títulos se muestran preocupadas por los resultados obtenidos y pondrán en marcha varias medidas para tratar de corregir

estos resultados en cursos venideros. La primera de ellas será fomentar la participación en estas encuestas para tratar de eliminar, en la medida de lo posible, el sesgo que provocan únicamente las respuestas de los estudiantes más críticos. Para ello informará debidamente a los estudiantes sobre esta encuesta, su importancia y la necesidad de responder honestamente. Su realización es on-line por lo que también se planteará la posibilidad de llevar a los estudiantes a una de las aulas de informática del Centro el día de su realización.

Por otro lado, se llevarán a cabo sesiones informativas con los estudiantes que vayan a pasar de segundo a tercer curso para explicarles las atribuciones profesionales que tienen las titulaciones y las principales salidas profesionales, para que no den lugar a equívocos.

2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

La información sobre la opinión del profesorado acerca de su satisfacción con el programa formativo se recoge mediante encuestas. Estas encuestas se realizan entre todo el profesorado que ha impartido docencia en la titulación con una periodicidad bienal, a partir del curso académico en el que la titulación alcance el cuarto año. Por tanto, el curso 2013 – 2014 también ha sido el primero en el que se recoge información sobre la satisfacción del profesorado con el programa formativo.

Recursos Energéticos

La participación del profesorado en este proceso ha sido del 69,6%, recogándose 32 formularios de encuesta de los 46 docentes que, según el procedimiento, cumplían los requisitos para realizarla. De ellos, casi el 70% consideró que tenía una visión global del título en su conjunto, por lo que parece razonable pensar que los resultados son representativos. La participación ha sido 15 puntos porcentuales superior a la del conjunto de la Universidad de Cantabria y el porcentaje de profesores de la titulación que considera que tiene un amplio conocimiento del título está en consonancia con la media.

Recursos Mineros

La participación del profesorado en este proceso ha sido del 68,8%, recogándose 31 formularios de encuesta de los 45 docentes que, según el procedimiento, cumplían los requisitos para realizarla. De ellos, el 64,5% consideró que tenía una

visión global del título en su conjunto. De lo cual se desprende que los resultados son representativos. La participación ha sido 10 puntos porcentuales superior a la del conjunto de la Universidad de Cantabria. Sin embargo, el porcentaje de profesores de la titulación que considera que tiene un amplio conocimiento del título es, en este caso, ligeramente inferior a la media de la universidad.

Tabla 3. Participación PDI

TITULACIÓN	PARTICIPACIÓN	% Profesorado con conocimiento global del título
Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos	69,6%	68,8%
Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros	68,8%	64,5%
Universidad de Cantabria	55,2%	68,3%

Los resultados obtenidos han sido positivos en la mayor parte de los apartados, aunque debemos detenernos en varios aspectos que, en opinión del profesorado de la titulación, serían mejorables:

- Los conocimientos previos con los que acceden los estudiantes a las asignaturas.
- El compromiso del alumnado con el proceso de aprendizaje (asistencia a clase, participación activa, realización de actividades, consulta de materiales de apoyo, etc.).
- Equipamiento de los laboratorios.
- Programa de recursos humanos (becas, contratos de investigación, etc.) que la Universidad de Cantabria destina a la investigación.
- Las facilidades para la incorporación de nuevos investigadores.

El siguiente cuadro recoge los resultados completos de la encuesta junto con los del conjunto de la Universidad de Cantabria para que sirva de referencia.

Tabla 4. Satisfacción del profesorado de las titulaciones impartidas en la E.P.I. de Minas y Energía.

TITULACIÓN		Grado en Ingeniería de los Recursos Energéticos	Grado en Ingeniería de los Recursos Mineros	Universidad de Cantabria
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA				
1	Distribución y secuenciación del conjunto de asignaturas del Plan de Estudios del Título.	3,36	3,53	3,60
2	Mecanismos de coordinación con los que cuenta el Título.	3,34	3,38	3,34
3	Información publicada en la página web del título.	4,13	4,21	3,94
4	Actuaciones llevadas a cabo por el Centro para orientar a los estudiantes de nuevo ingreso.	4,24	4,20	3,87
PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE				
5	Conocimientos previos con los que acceden los estudiantes a la/s asignatura/s en las que imparte docencia.	2,13	2,13	2,51
6	Metodología docente y actividades formativas que usted aplica en el Título.	4,20	4,28	4,14
7	Sistema de Tutorías y atención a los estudiantes que usted aplica en el Título.	4,13	4,21	4,12
8	Compromiso del alumnado con el proceso de aprendizaje (asistencia a clase, realización de actividades, consulta de materiales de apoyo, participación activa en clase, etc.).	2,97	2,96	3,22
9	Procedimientos y criterios de evaluación utilizados en la titulación (se encuentran públicamente disponibles, se aplican como se describen en la guía docente, se ajustan al objetivo de adquisición de los resultados del aprendizaje, etc.).	4,50	4,45	4,22
10	Actuaciones de apoyo al aprendizaje que reciben los estudiantes (orientación, información y asesoramiento sobre movilidad, becas, prácticas, empleo, etc.).	4,00	4,05	3,80
PERSONAS Y RECURSOS				
11	Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios.	4,55	4,79	4,20
12	Aula Virtual de la Universidad de Cantabria (BlackBoard, Moodle y OCW).	4,12	4,12	4,06
13	Recursos materiales que el Centro y la Universidad ponen a disposición del profesorado para el desempeño de su labor docente (proyector, ordenador, pizarra digital, equipo de audio, etc.).	4,23	4,07	3,94
14	Equipamiento de los laboratorios.	2,89	2,94	3,57
15	Canales de comunicación utilizados por el Centro y contenido de la información facilitada.	3,93	3,96	3,76
16	Fondos y bases de datos bibliográficas.	4,29	4,37	4,08

FORMACIÓN Y PROMOCIÓN				
17	Planes de mejora docente de la Universidad de Cantabria (Plan de Formación del Profesorado, Unidad de Apoyo a la Docencia, publicación de materiales en abierto (OCW), etc.).	3,39	3,59	3,50
18	Oportunidades de movilidad que ofrece la Universidad de Cantabria.	3,48	3,41	3,16
19	Oportunidades de promoción profesional que brinda la Universidad de Cantabria.	3,08	3,14	2,59
INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES				
20	Condiciones físicas de las aulas de teoría (mobiliario, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.).	4,00	3,93	3,68
21	Condiciones físicas de los laboratorios y aulas de prácticas (mobiliario, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.).	3,50	3,48	3,58
22	Biblioteca (acondicionamiento, espacios, adecuación horaria).	4,19	4,17	4,16
23	Instalaciones en general.	3,97	4,00	3,81
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE				
24	Resultados alcanzados por los estudiantes que han superado la/las asignaturas que usted imparte en el Título.	3,60	3,73	3,69
25	Perfil con el que egresan los estudiantes del Título (cumplimiento de los objetivos iniciales, nivel de conocimientos, habilidades y competencias adquiridos por los estudiantes).	3,37	3,74	3,53
ACTIVIDAD INVESTIGADORA				
26	Medidas y políticas de la Universidad de Cantabria para promover la investigación.	3,15	3,08	2,96
27	Infraestructuras y espacios para el desarrollo de la actividad investigadora.	3,00	2,80	3,04
28	Programa de recursos humanos de la Universidad de Cantabria (becas, contratos de investigación, etc.) para la investigación.	2,92	2,88	2,60
29	Facilidades para la incorporación de nuevos investigadores.	2,71	2,57	2,26
30	Servicios de colaboración para la transferencia de resultados de la investigación.	3,27	3,33	2,90
SATISFACCIÓN GENERAL				
31	Con su labor como docente del Título.	4,03	4,07	4,07
32	Con el Programa Formativo del Título	3,95	3,95	3,72
33	Con el Título en general.	3,78	3,85	3,68

3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

El tercer grupo de interés en el desarrollo de los programas formativos lo constituye el Personal de Administración y Servicios. Este grupo participa también en este procedimiento, en tanto que su labor está afectada o puede afectar al desarrollo de estos programas.

La Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía, junto con las Facultades de Filosofía y Letras y Económicas y Empresariales, llevaron a cabo una prueba piloto durante el curso 2011 – 12 para obtener la opinión del Personal de Administración y Servicios del Centro. La campaña se desarrolló entre los meses de octubre y noviembre de 2011 y dados los buenos resultados obtenidos en mayo de 2012 se extendió a los Centros restantes.

La encuesta tiene una periodicidad de cuatro años y se lleva a cabo en forma de entrevista personal individualizada, respetando en todo caso la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de los encuestados. La entrevista es realizada por el Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del MGP-SGIC.

Participación

Dado el formato de la encuesta, la participación ha sido muy buena. Para el conjunto de la Escuela, la participación ha sido del **84,6%**.

Por colectivos encontramos mayores diferencias:

- Personal de administración (administración, secretaría, secretaría de dirección): **100%**
- Conserjería: **75%**
- Biblioteca: **100%**
- Titulado técnico de laboratorio: **100%**
- Técnico especialista en informática: **100%**
- Oficial de laboratorio: **0%**

Resultados

En general, los aspectos más destacados son la comunicación con los responsables académicos, la comunicación con los usuarios del servicio y el trato recibido por parte de la dirección.

Por el contrario, los aspectos peor valorados son la localización de información en la web del Centro, el programa formativo de la UC para este colectivo y el desconocimiento que, en general, tienen los usuarios de las tareas que desempeña el PAS.

Pese a que no se refleja numéricamente, todos los servicios y especialmente Conserjería, se quejan, en las observaciones hechas durante la encuesta, acerca de que el trato recibido por parte de algunos profesores no es el más adecuado.

Las dificultades que entraña la web de la UC para desarrollarse fuera de las líneas de actuación establecidas, dificulta en gran medida dar solución a un problema tan importante como es que cualquier usuario o potencial usuario de la universidad pueda encontrar sin demasiada dificultad, la información que precise. En respuesta a este problema se ha desarrollado una página web, denominada MONITOR, que hace de índice para que, a un solo clic, se pueda acceder a la información más destacada relacionada con cada titulación oficial en concreto.

En cuanto al programa de formación, se destaca la utilidad de los cursos específicos u orientados hacia alguna tarea concreta de los puestos, y no tanto aquellos cursos que tienen un carácter más general. Los problemas detectados se encaminan, por un lado a la falta de adecuación de los cursos para algunos servicios concretos, como Conserjería y por otro lado, a la falta de difusión que se hace de ellos.

El desconocimiento, por parte de los usuarios, de todas las funciones que se desempeñan en un puesto es algo normal y sobre lo que no se puede actuar directamente.

Tabla 5. Resultados de la encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la E.P.I. de Minas y Energía.

CUESTIONARIO	Resultado
Dispongo de información sobre la titulación.	3,91
Es fácil localizar información en la web del Centro.	2,86
Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración de la titulación.	4,00
La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida (Decano-Director del Centro, Director del Departamento, etc.).	4,91
La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	4,44
El trato recibido de la dirección es apropiado.	4,64
El trato recibido de los profesores de la titulación es apropiado.	4,27
El trato recibido de los estudiantes es apropiado.	4,27
Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.	4,36

El puesto de trabajo se adecúa a mi capacidad profesional.	4,00
Considero adecuado el programa de formación que lleva a cabo la UC para facilitar el desempeño de mis funciones en la titulación.	3,27
Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.	2,80
Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en la titulación son apropiados.	4,30
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.	3,70
Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el PAS del Centro.	3,90
Se reconocen los esfuerzos de las personas que se involucran en la mejora.	3,56
Considero bueno el funcionamiento general de mi Unidad o Servicio.	4,20

Análisis de resultados por colectivo

Un análisis por colectivo o servicio revela que el personal de Conserjería es el más desfavorecido. Pequeños aspectos como son la falta de información y comunicación, de coordinación con otros colectivos (otros PAS y profesorado) y una adecuada representación en los Órganos de Gobierno del Centro con la finalidad de hacerse oír, son fácilmente subsanables y facilitarían y mejorarían en gran medida el funcionamiento general de este servicio.

Así como los recursos aportados por el Centro para otros colectivos cubren el correcto desempeño de sus puestos, en este grupo, material tan razonable como tableros de corcho, cajetines clasificadores para el correo o carritos ayudarían a prestar un servicio más eficaz.

El personal de biblioteca, pese a no ser propiamente personal adscrito al Centro y tener algunas particularidades en relación al resto, desempeña sus funciones en el mismo espacio y son un colectivo más a tener en cuenta. La formación en este caso es organizada por la Biblioteca de la Universidad de Cantabria por lo que son cursos más específicos y concretos orientados hacia las labores a desarrollar. Por el contrario, disponen de menos información sobre la estructura de gestión y administración del Centro, sobre todo de las funciones de las subdirecciones y las diferentes Comisiones del Centro.

Los recursos para el desempeño de sus labores son proporcionados por la Biblioteca de la UC por lo que queda fuera del alcance del Centro.

El personal de administración, donde se engloba administración, secretaría y secretaría de dirección, es el colectivo que, en general, presenta una mayor satisfacción. Los aspectos peor valorados son los mismos que para el resto del personal, aunque en menor medida.

Cabría destacar como medida de mejora, y con el fin de optimizar el trabajo, ahorrando tiempo y recursos, uniformizar el servicio que se presta al profesorado desde este colectivo.