



RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

**E.RE2.1- Informe de los resultados de las encuestas. Acta de aprobación**

**GRADO DE CIENCIAS GASTRONÓMICAS**

**DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:**

Curso detección	Encuesta- Grupo de interés	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>GUÍA DOCENTE</b>								
2015-16 2016-17 2017-18 2018-19 2019-20	Estudiantes de primero y tercero	Revisar y adecuar las guías docentes a los resultados de Aprendizaje del plan de estudios	1.La CAT revisa las guías según el procedimiento (OE4) 2.Se examina la adecuación de las guías con la Memoria de Verificación 3. Se analiza la adecuación de las metodologías docentes y de los sistemas de evaluación con la consecución de los resultados de aprendizaje. 4. Los sistemas de evaluación Permiten una valoración fiable de los resultados de aprendizaje	Media	CAT Coordinación de curso y titulación, Presidencia de la CAT	Mayo de cada curso	Julio de cada curso	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones de mejora pero es una acción que se repite anualmente para seguir trabajando en su adecuación.
2017-18	Estudiantes de primero y tercero	Mejorar la coordinación entre las asignaturas y también con las actividades externas	Incrementar las reuniones de coordinación	Alta	Coordinadores de curso y de título	Al finalizar el curso	Inicio de curso	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han obtenido valoraciones superiores a cursos anteriores y a la media global de la UV, tanto en estudiantes de primer curso como tercer curso.
2016-17	Estudiantes de primero y tercero	Revisar y optimizar los contenidos de las asignaturas del mismo Departamento para evitar posibles duplicidades	1.Analizar los contenidos de las asignaturas para evitar solapamientos y evitar vacíos	MEDIA	Coordinadores de curso y profesorado de las asignaturas	Al finalizar el curso	Inicio de curso	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han modificado los contenidos de algunas asignaturas, pero se revisa anualmente



RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Curso detección	Encuesta- Grupo de interés	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>ORIENTACIÓN ACADÉMICA</b>								
2016-17	Estudiantes de primero y tercero	Establecer contactos con estudiantes y profesorado para dar a conocer los objetivos y organización del grado	1. Jornada de bienvenida 2. Reuniones con los estudiantes en sus clases. 3. Reuniones con los estudiantes representantes de curso	MEDIA	Coordinadores de curso y Presidencia de CAT	Septiembre 2017		X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se obtienen valoraciones positivas respecto al desarrollo de la enseñanza.
2017-18	A toda la comunidad educativa	Mejorar la información de la web	Revisar la web y ampliar la información	ALTA	CAT	2018	anual	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se obtiene mejores valoraciones que cursos anteriores, aunque se revisará periódicamente.

Uno de los problemas que se repite cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde la Unidad de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando estas mejoras:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>							
2017-18	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/la responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas. 3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado. 4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas ( <a href="http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html">http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html</a> ) 5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción ( <a href="https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFic#t=20">https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFic#t=20</a> ) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en	ALTA	Unidad de Calidad, Comité de Calidad del Centro, Responsable de Calidad del centro	2017	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



## RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

		las pantallas de información de los centros. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.					
--	--	---	--	--	--	--	--



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PRIMERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes de primero.

El título de Ciencias Gastronómicas se implantó en el curso 2015-16, por ello actualmente hemos recogido la información de cinco anualidades, aunque en este informe nos vamos a centrar en los datos del 2019-20.

La encuesta consta de 18 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Orientación a los y las estudiantes, en la medida que la encuesta va destinada a estudiantes de primero se insiste en el bloque de orientación e información que reciben sobre los servicios que ofrece la universidad y la titulación.
3. Planificación de la enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera que tiene suficiente información.
8. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otros compañeros y compañeras y por último, satisfacción con la titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con la responsable de la titulación y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 75% son mujeres frente al 25% que representan los hombres.

Respecto a la modalidad de acceso a los estudios, de los estudiantes encuestados, destacamos que todos los estudiantes han accedido mediante la PAU (100%).

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que, en la mayoría de los ítems, las puntuaciones o bien se han mantenido, o bien han mejorado con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

### Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Únicamente uno de los estudiantes encuestados señala que ha habido incidencias, lo que se valora de modo positivo. A pesar de ser un resultado satisfactorio, consideramos que deben hacerse todos los



esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. La incidencia se refiere a docencia no impartida. Tras consultas a los estudiantes, no se ha localizado el origen de dicha incidencia. La evaluación de la información previa a la incorporación a los estudios ha sido satisfactoria y se sitúa por encima de la media de la Universitat de València. Así pues, los estudiantes presentan un grado de satisfacción medio-alto respecto al proceso de matrícula, la preinscripción, así como información sobre becas, obteniéndose un valor de 4 en una escala de 1 a 5 (en el curso 2018-19 se obtuvo en este ítem un 2,88).

### **Orientación de los estudiantes para facilitar su integración**

Los estudiantes consideran que las actividades o cursos de orientación para facilitar su integración académica (utilización de la biblioteca, aula virtual, página web,...) le han sido de utilidad, obteniendo una media de 3,55.

En este bloque es importante analizar la orientación e información previa al acceso a la universidad, por ello destacamos:

El 87,5% de los estudiantes participaron en actividades para conocer los centros, las titulaciones y los campus de la Universitat de València (visitas guiadas, prácticas en laboratorio, charlas, olimpiadas, concursos, etc.)

El 75% de los encuestados señalan que antes de entrar en la Universidad, tuvieron acceso a las guías, publicaciones y páginas web sobre la oferta de las titulaciones y el proceso de admisión de la Universitat de València.

El 42,86% señalan que las acciones en las que ha participado le han influido en la selección de la titulación (únicamente se han tenido en cuenta los que han respondido afirmativamente a las preguntas anteriores)

### **Planificación de los estudios**

Por lo que se refiere a la planificación de los estudios, los estudiantes encuestados consideran que el profesorado de las diferentes asignaturas ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes, obteniendo este ítem una media de 4.

Estos resultados suponen una mejora con respecto a los obtenidos en el curso anterior (3,25) y se sitúan por encima de la media de la Universitat de València (3,64). Todo ello es consecuencia del análisis que realizó la Comisión Académica de las guías docentes, intentando adecuarlas a los periodos lectivos y concienciando al profesorado de la utilidad que tienen en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Infraestructuras**

La media de este bloque es de 3,67. La evaluación de los y las estudiantes de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un incremento notable (3,77) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior (2,55).

Un resultado similar alcanza la valoración que realizan los estudiantes de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura, espacios para trabajar en grupo) que obtiene un 3,43, lo cual es coherente con la filosofía que implican los nuevos grados.

La mejora de este bloque se debe a las inversiones del centro para dotar todas las aulas del material audiovisual necesario para el desarrollo de las clases y la creación de espacios de trabajo en grupo en el aula destinado para impartir la docencia de nuestra titulación.



### **Coordinación**

El valor de este bloque para el curso 2019-20 es de 3,88, superior a la media global de la Universitat de València y superior a todos los cursos anteriores (3,5 curso 2018-2019). El estudiantado de primero está percibiendo una mejora en la coordinación tanto entre el profesorado de una misma asignatura (3,88) como entre diferentes asignaturas (3,88).

### **Desarrollo de la enseñanza**

La valoración global de este bloque se sitúa en un 4,13, encontrándose todos los ítems por encima de la valoración global de la Universitat de València.

Por orden, los estudiantes valoran positivamente el cumplimiento de horas de inicio y fin de las actividades (4,88 frente a 4,03 de media de la UV y a 4,12 del curso 2018-2019), que el profesorado asiste siempre a clase y a las actividades presenciales previstas (4,5 frente a 4,17 de media de la UV) y el cumplimiento de la carga de trabajo de 25h/ECTS (4 frente a 3,40 de media de la UV). Es importante destacar la mejora de este ítem ya que en cursos anteriores había sido valorado negativamente (2,8 curso 2017-2018) proponiéndose revisar con mayor detalle la carga de trabajo y actuar sobre el calendario docente procurando finalizar las clases de teoría una semana antes del inicio de los exámenes, intentando evitar que las actividades externas y su carga de trabajo se aproximara al periodo de exámenes y que las numerosas actividades en las que participan los estudiantes, estén incluidas todas en sus horas docentes o reconocidas con créditos por participación (optatividad genérica). Esto ya quedó reflejado en la valoración del curso 2018-2019 (3,38).

Los materiales de estudio recomendados son valorados con un 3,71 (frente al 3,61 obtenido de media global de la UV).

Por último, el ítem menos valorado es el que respecta a que las metodologías favorecen el proceso de aprendizaje (3,43), a pesar de estar por encima de la media de la UV (3,32) y mejorar significativamente respecto al curso anterior (2,75).

### **Información pública**

El bloque sobre la utilidad de la información de la página web se valora con un 3,57, ligeramente por debajo de la media de la UV (3,67). La valoración de este apartado en los cursos anteriores ha sido irregular (3,57 curso 2015-2016, 3,62 curso 2016-2017, 3,4 curso 2017-2018, 3,25 curso 2018-2019). Pese a la evolución positiva en los dos últimos años, para mejorar la información de la página web, se consultará a los representantes del estudiantado para enriquecer la información de la web.

### **Adaptación a la COVID**

Debido a la situación sanitaria, y al proceso de adaptación que sufrió el sistema de enseñanza universitario, se incluyó un apartado que evaluaba la satisfacción de los estudiantes con el proceso de adaptación de la docencia presencial a la docencia no presencial que hizo el grado como consecuencia de la Covid-19. Este ítem tiene una valoración de 3, por encima del obtenido como media global por la UV (2,58).

### **General**

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiante valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título. Además de lo anterior, la recomendación a



## RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiante con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 4,19 estando ligeramente por encima de la universidad. La valoración de todos los ítems ha mejorado significativamente con respecto al curso anterior, tal y como se muestra en la tabla. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 4,38, superior a la del curso anterior (4,12). De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 4. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los estudiantes recomendarían esta titulación a otros compañeros, obteniendo una media de 4,5, muy superior a la del curso anterior (3,62).

### Evaluación General de la titulación

	Curso 15/16	Curso 16/17	Curso 17/18	Curso 18/19	Curso 19/20
<b>Interés de la titulación</b>	4,5	4,42	4,6	4,12	4,38
<b>Calidad del profesorado</b>	3,83	3,67	4,2	3,75	3,88
<b>Recomendación de la titulación a otros compañeros</b>	4,17	4,42	4,6	3,62	4,5
<b>Satisfacción con la titulación</b>	3,67	4,25	4,6	3,38	4

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
Los estudiantes sienten interés por la titulación
Los estudiantes de primero recomendarían la titulación a otros compañeros
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de esta titulación son adecuadas
La planificación y coordinación de la titulación es valorada positivamente
Los estudiantes están satisfechos con el desarrollo de la enseñanza



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE TERCERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes de tercer curso.

El título de Ciencias Gastronómicas se implantó en el curso 2015-16, por ello actualmente hemos recogido información de cinco anualidades (2015-16, 2016-17, 2017-18, 2018-2019 y 2019-2020).

La encuesta consta de 24 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Planificación de la enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
3. Programa Formativo, hace referencia al análisis de si las asignaturas que se han cursado y sus contenidos se han adecuados a los objetivos de la titulación.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Evaluación, se incluye un ítem sobre si el nivel de exigencias de la evaluación se adecua a la docencia impartida.
8. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera si la información de la web le es de utilidad.
9. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otros compañeros y compañeras y por último, satisfacción con la titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con la responsable de la titulación y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta.

### Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Se señalan como incidencias cambios de horarios, cambio de aulas (que el centro y la coordinación desconocen) y docencia no impartida. Hay que indicar que sólo se han recogido 5 encuestas con lo que es poco significativo, y además estas incidencias únicamente son referidas por un estudiante en cada una de ellas.



No obstante, consideramos que deben hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. Para ello, tras la finalización de cada semestre se le pedirá al delegado/a de curso que reporte por escrito al coordinador de curso las posibles incidencias que hayan surgido para poder ser valoradas.

La evaluación de la información previa a la incorporación a los estudios ha sido satisfactoria y se sitúa por encima de la media de la Universitat de València. Así pues, los estudiantes presentan un grado de satisfacción alto respecto al proceso de matrícula, la preinscripción, así como información sobre becas, obteniéndose un valor de 4 en una escala de 1 a 5 (en el curso 2018-19 se obtuvo en este ítem un 2,8).

### **Planificación de los estudios**

Todos los ítems evaluados en este bloque se encuentran por encima de los obtenidos por la UV, excepto el que se refiere a la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes o programas de las diferentes asignaturas (3,2, frente a 3,49 de la UV).

No obstante, estos resultados suponen una mejora con respecto a los obtenidos en cursos anteriores. Ha mejorado la valoración de la planificación inicial (3,2 curso 2019-2020, 2,87 curso 2018-2019 y 2 curso 2017-2018), el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en les guías docentes (3,8 curso 2019-2020, 2,67 curso 2018-2019 y 1,8 curso 2017-2018), y por último, la repetición innecesaria de contenidos en las diferentes asignaturas (3,4 curso 2019-2020, 1 curso 2018-2019 y 1,33 cursos 2017-2018). Todo ello es consecuencia del análisis que realizó la Comisión Académica de las guías docentes, intentando adecuarlas a los periodos lectivos y concienciando al profesorado de la utilidad que tienen en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **Programa formativo**

En el bloque de Programa Formativo se obtiene una media de 4, por encima de la media global obtenida por la UV (3,40). Cabe destacar la mejora de este apartado respecto a años anteriores (2,4 curso 2018-2019 y 2,17 curso 2017-2018) derivada de la revisión de los profesores y la coordinación de grado y curso de las guías docentes y adaptación de los contenidos a la memoria de Verificación y resultados de aprendizaje del grado.

### **Infraestructuras**

La media de este bloque es de 4,2, superior a la obtenida por la UV. La evaluación de los y las estudiantes de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un incremento notable (3,8) en comparación con los resultados obtenidos en cursos anteriores que fue de 2,67 (2018-2019) y 1,83 (2017-2018).

Un resultado similar alcanza la valoración que realizan los estudiantes de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura, espacios para trabajar en grupo) que obtiene un 4,6, lo cual es coherente con la filosofía que implican los nuevos grados. También la valoración de este apartado ha mejorado en los últimos cursos (4 en el curso 2018-2019 y 2,33 en el curso 2017-2018).

La mejora de este bloque se debe a las inversiones del centro para dotar todas las aulas del material audiovisual necesario para el desarrollo de las clases y la creación de espacios de trabajo en grupo en el aula destinado para impartir la docencia de nuestra titulación.

### **Coordinación**

El valor de este bloque para el curso 2019-20 es de 3,4, superior a la media global de la Universitat de València y superior a los cursos anteriores (3,33 curso 2018-2019 y 1,58 curso 2017-2018). Los



estudiantes de tercero han percibido una mejora en la coordinación tanto entre el profesorado de una misma asignatura (3,4) como entre diferentes asignaturas (3,4).

### **Desarrollo de la enseñanza**

La valoración global de este bloque se sitúa en un 4,34, encontrándose todos los ítems por encima de la valoración global de la Universitat de València.

Por orden, los estudiantes valoran positivamente las actividades académicas complementarias (visitas, seminarios, charlas...) (4,80) muy por encima de la media global de la UV (3,31) así como una mejora significativa de cursos anteriores (3,80 curso 2018-2019 y 2,17 curso 2017-2018).

Con 4,40 sobre 5,00 son valorados el cumplimiento de horas de inicio y fin de las actividades, que el profesorado asiste siempre a clase y a las actividades presenciales previstas, los materiales de estudio recomendados y la adecuación de las asignaturas prácticas a la teoría impartida. Todos estos ítems han mejorado significativamente en los dos últimos cursos.

El cumplimiento de la carga de trabajo de 25h/ECTS ha mejorado también en estos cursos (4,20 curso 2019-2020, 3,20 curso 2018-2019 y 2,00 curso 2017-2018) consecuencia de la adecuación de todas las actividades complementarias y su carga de trabajo, ya que, debido a la peculiaridad de este grado, son muchas las actividades externas que deben realizarse.

Por último, el ítem menos valorado es el que respecta a que las metodologías favorecen el proceso de aprendizaje (3,80), a pesar de estar por encima de la media de la UV (3,04) y mejorar significativamente respecto al curso anterior (3,00).

### **Evaluación**

Sobre la evaluación, el valor medio obtenido en este apartado es de 4,30 (superior a la media global de la UV y cursos anteriores). Los y las estudiantes valoran que el nivel de exigencia de la evaluación se adecua al proceso formativo (4,40) y a las metodologías de aprendizaje (4,20), mejorándose ambos aspectos respecto cursos anteriores.

### **Información pública**

El bloque sobre la utilidad de la información de la página web se valora con un 4,2, superior de la media de la UV (3,35). La valoración de este apartado ha mejorado significativamente respecto a los cursos anteriores (2,67 curso 2018-2019 y 2,2 curso 2017-2018). Esto es debido al plan de mejora aplicado en cursos anteriores mediante la consulta a los representantes del estudiantado para enriquecer la información de la web.

### **Adaptación a la COVID**

Debido a la situación sanitaria, y al proceso de adaptación que sufrió el sistema de enseñanza universitario, se incluyó un apartado que evaluaba la satisfacción de los estudiantes con el proceso de adaptación de la docencia presencial a la docencia no presencial que hizo el grado como consecuencia de la Covid-19. Este ítem tiene una valoración de 4,2, muy superior al obtenido como media global por la UV (2,63).

### **General**

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el/la estudiante valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título. Además de lo anterior, la



## RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiante con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 4,25, encontrándose todos los ítems por encima de la UV. La valoración de los anteriores aspectos ha mejorado significativamente con respecto al curso anterior, como puede verse en la tabla.

El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 4,6, superior a la del curso anterior (4). De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 4. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los estudiantes recomendarían esta titulación a otros compañeros, obteniendo una media de 4,4, muy superior a la del curso anterior (2,67).

### Evaluación General de la titulación

	Curso 2017/2018	Curso 2018/2019	Curso 2019/2020
<b>Interés de la titulación</b>	2,67	3,5	4,6
<b>Calidad del profesorado</b>	2,33	3,5	4
<b>Recomendación de la titulación a otros compañeros</b>	2	2,67	4,4
<b>Satisfacción con la titulación</b>	2	2,83	4

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
Los estudiantes muestran interés por la titulación
Los estudiantes de tercero recomendarían la titulación a otros compañeros
Los estudiantes están satisfechos con el grado
La evaluación se adecua a la enseñanza
El desarrollo de la enseñanza es adecuado a la titulación
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de esta titulación son adecuadas

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Organización de la enseñanza, con especial atención a las posibles incidencias	Curso académico 2020-21	Coordinadores de curso y titulación. Profesorado. Representantes de estudiantes
Revisión de la planificación de los estudios indicada en las guías docentes	Curso académico 2020-21	Coordinadores de curso y titulación. Profesorado. Representantes de estudiantes



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales.

Esta encuesta se pasa anualmente, organizándose desde la Unitat de Qualitat. El procedimiento de pase es on-line, enviándoles un correo electrónico a todos los profesores implicados y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta.

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en cinco bloques:

1. Programa formativo, en el que señala la adecuación del plan de estudios con los objetivos que se pretende conseguir, así como el interés de la titulación.
2. Organización de la enseñanza. Este bloque tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados.
3. Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
4. Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
5. Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
6. Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar los cursos 2015-16, 2017-18 y 2019-20, presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título.

Se ha obtenido evaluación de la titulación de 22 profesores/as, de los cuales, casi la mitad corresponden a categorías de profesorado permanente.

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta: programa formativo, organización del proceso de enseñanza, instalaciones y recursos, desarrollo de las enseñanzas y alumnado.

### Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo; en particular se han valorado los objetivos del grado y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,00). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita duplicidades (3,86); y, por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (3,94). Todos estos aspectos están en concordancia con la media de la UV. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 3,95 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del grado.

Al comparar con valoraciones de años anteriores, se observa que tienen puntuaciones similares.

### Organización de la enseñanza

Para todos los ítems, las valoraciones del profesorado se sitúan por encima de la media de la UV, mejorándose respecto a cursos anteriores.



El único ítem con puntuación inferior a 4 (3,89) es aquel que indica que en la planificación del grado se hayan tenido en cuenta los intereses de los estudiantes y sus conocimientos previos. Para mejorar dicho aspecto se propone, explicar al profesorado las diferentes materias impartidas, así como las numerosas actividades que se realizan.

### Instalaciones y recursos

La valoración global del bloque es de 4,2, puntuando por encima de la media de la UV las aulas de docencia y su equipamiento (4,5), así como los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento (4,19), y ligeramente por debajo de la media a los fondos documentales de la biblioteca (3,9 frente a la media de la UV que es de 4,2). Se propone continuar incrementando los fondos de la biblioteca con documentación adecuada para el Grado.

### Desarrollo de la enseñanza

Este bloque se valora con un 4,06, mejorándose respecto cursos anteriores (3,52 en el curso 17-18, y 3,62 en el curso 15-16) y puntuándose todos sus apartados ligeramente por encima de la media de la UV.

### Alumnado

El bloque referente al alumnado se valora con un 3,88, superior a cursos anteriores (3,51 curso 2017-2018 y 3,42 curso 2015-2016). Los ítems que incluyen si se consiguen los objetivos programados (4), la motivación de los/las estudiantes (3,82) y si el grado satisface sus expectativas (3,95), son buenos y se valoran ligeramente por encima de la media de la UV. Sin embargo, el ítem que incluyen la asistencia regular de los/las estudiantes a las clases y actividades programadas se valora por debajo de la media de la UV (3,77 frente a 3,88 de la UV). Esto puede ser debido a que, en muchos casos, y debido a la tipología del Grado, los/las estudiantes compaginan los estudios con trabajo, por lo que tienen un perfil diferente al resto de estudiantes a los que el profesorado está habituado

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

#### PUNTOS FUERTES

Los profesores están de acuerdo con el desarrollo de la enseñanza

Los profesores consideran instalaciones y recursos adecuados

Los profesores han detectado que el nivel del estudiantado ha mejorado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Difundir y visibilizar las materias y actividades del Grado	2020-2021	Coordinadores de curso y titulación. Profesorado. Representantes de estudiantes
Incrementar los fondos de la biblioteca	2021-2022	Profesorado Secretario del Centro



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, por ello en esta anualidad hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- Gestión Académica
- Comunicación
- Instalaciones
- Apartado específico para el personal que trabaja en las aulas de informática o los laboratorios
- Sugerencias y Reclamaciones del PAS
- Bloque general para conocer la satisfacción del personal en aspectos concretos como la información que dispones para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta a los estudiantes y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que estamos evaluando.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con los y las administradoras de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 8,70% son personal de conserjería, el 52,17% trabajan en los departamentos, el 30,43% con personal de la secretaría del centro y por último el 8,7% otros puestos del centro.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta que corresponde al curso 2018-19 y se refiere al conjunto de las titulaciones del Centro, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems se sitúan en los valores medios de la UV o están por encima, y siempre con valoraciones superiores a 3.

En el bloque de **Gestión Académica**, destaca el ítem sobre "la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web es accesible y adecuada" con una valoración de 3,82.

En el bloque que hace referencia a la **Comunicación** se obtienen valores de 3,72 y 3,41 en los ítems sobre "la comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de las titulaciones es fluida" y "la comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad es fluida".

Los ítems del apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** obtienen valoraciones buenas, en la media de la UV.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, en este caso se ha obtenido valoraciones de 3,8; 3,8 y 4,2 que son superiores a la media de la UV con 4,2, destacando



que "la comunicación entre el profesorado y los técnicos de soporte a la docencia es fluida y adecuada".

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una valoración coincidente con la media de la UV (3,56 y 3,43).

Por último, el bloque denominado **general**, tiene valoraciones que son semejantes a la media de la UV.

Presentamos una tabla que resume las puntuaciones obtenidas en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,58
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	3,94
Satisfacción con la organización del título	3,24
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,69

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables, aunque según las encuestas de satisfacción del PAS se pueden mejorar:

- La fluidez en la comunicación entre diferentes unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad y,
- La organización de las titulaciones.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las egresados/as de la titulación cuando desarrollan el depósito del título.

La encuesta consta de 46 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Proceso de formación / Plan de estudios en el que se hace hincapié si la titulación ha tenido una estructura coherente, una adecuada combinación de los conocimientos teóricos y prácticos y, por último, si las competencias desarrolladas capacitan para el ejercicio profesional
2. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del grado, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
3. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
4. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
5. Estancia de Movilidad: Erasmus, Sicue/Seneca, Programa Internacional u otras, informa del nivel académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiante
6. Trabajo Fin de Grado, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo.
7. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
8. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 33% son mujeres frente al 67% que representan los hombres.

La interpretación de los resultados de estas encuestas se hace con mucha cautela ya que se basan únicamente en 6 encuestas, que además han sido contestadas por estudiantes que finalizaron el curso 2018-19, que en cursos anteriores han contestado sistemáticamente las encuestas durante la realización del grado con valoraciones muy por debajo de la media de la UV y en la mayoría de los apartados por debajo de 3,0, incluidos algunos aspectos que son comunes y están muy bien valorados en otros Grados. También se detectan algunas incongruencias como que 5 (todos) estudian a tiempo completo, mientras que en el ítem 38, en 2 de las respuestas indican que trabajan durante el grado.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 83% que han respondido sí lo fue, frente a un 17% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene que el 100% estaban a tiempo completo (5 respuestas).



## RE2-PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

De los estudiantes encuestados un 67% piensa en realizar otros estudios, y de éstos el 100% selecciona que el tipo de estudios es Máster (2 respuestas); el motivo principal es un 50% por Especialización, 25% por Inserción Laboral, y, por último, un 25% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta que, si bien se valoran en forma muy negativa prácticamente en todos los ítems, en el apartado que valora globalmente la calidad del profesorado, las instalaciones e infraestructuras, la experiencia vivida en la UV y si recomendaría la titulación, se obtienen valores superiores a 3,40.

### **Proceso de Formación / Plan de Estudios**

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 2,39. El ítem con mayor puntuación, 2,67 en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*, seguida de la puntuación de 2,33, en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*. La puntuación más baja ha sido de 2,17 en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*.

### **Desarrollo de las Competencias durante los estudios**

En este bloque se ha obtenido una media de 3,33. El ítem mejor valorado es aquel que corresponde a la capacidad de comunicar de una forma clara y precisa (3,67) (MECES CB4). Le siguen la capacidad de recopilar e interpretar datos e información (MECES CB3), e identificar las necesidades formativas y de organizar el aprendizaje adecuadamente (MECES CB5) (3,50), resolver problemas en situaciones complejas (MECES CB2) (3,33) y aplicar los conocimientos en el ámbito profesional de mis estudios (MECES CB2) (3,17).

El ítem peor valorado es aquel que incluye la adquisición de conocimientos y una comprensión teórica y prácticas del campo de estudio (MECES CB1) (2,83). Esto puede ser debido a que, al ser un Grado de nueva implantación, los estudiantes todavía no han sabido ubicar el campo de estudio en su aplicación laboral.

### **Desarrollo de la Enseñanza**

La media de este bloque es de 2,31. Los ítems con mayor puntuación (2,83) han sido que las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias de la titulación y al perfil, consideran que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación y que la información publicada en la página web ha sido de utilidad.

El apartado peor valorado (1,67) ha sido aquel que hace referencia a el desarrollo del contenido de las guías docentes tal y como se había planificado.

Al ser un Grado de nueva implantación se han ido introduciendo mejoras tanto en el profesorado como en la adaptación de los contenidos teóricos y prácticos, actividades complementarias o sistemas de evaluación para la adopción de los intereses de los estudiantes. Todo esto se ve reflejado en la mejora de las valoraciones en las encuestas de los estudiantes de primero y tercero, por lo que se espera que en cursos posteriores estas mejoras también se reflejen en las encuestas de los egresados.

### **Prácticas Externas**

De los estudiantes que ha respondido la encuesta el 100% ha realizado prácticas externas durante los estudios de grado. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 4,33 (frente a 4,24 de media global de la UV) *en me han ayudado a mejorar mi*



RE2-PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE  
LOS GRUPOS DE INTERÉS

formación y, un 3,67 en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación. El ítem la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada, ha obtenido un 3,00.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 4,00; con el tutor de empresa o institución un 4,67 y, por último, un 4,33 con las prácticas externas.

### **Estancia de Movilidad: Erasmus, SICUE/ Seneca, Programa Internacional u otras**

De los estudiantes que han respondido la encuesta únicamente un/a estudiante ha participado en ningún programa de movilidad.

### **Trabajo Fin de Grado**

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Grado ha obtenido una media de 3,37. La puntuación más alta ha sido de 4,17 en el grado de satisfacción con el trabajo fin de grado desarrollado. La puntuación más baja se ha obtenido en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo son adecuados y se publicaron con antelación con un 2,50. Sin embargo, y de forma contradictoria, se considera que la calificación otorgada al trabajo final de grado de adecuó a los requisitos establecidos (3,33).

### **Expectativas y Ocupación**

Los estudiantes que han respondido a la encuesta consideran negativamente que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV le permitirá encontrar un trabajo para el que se ha preparado (1,67). Respecto a esta situación, a la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV es de 3,33 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 2,83.

### **Global**

La media de este bloque es de 3,75. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,40 (frente a un 3,83 de la UV) en la satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la UV, un 3,80 (frente a un 3,30 de la UV) en la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, y un 3,40 en la calidad del profesorado y si recomendaría esta titulación. Como se ha comentado anteriormente, es contradictorio que, en este apartado, en que se evalúa de forma global el Grado, se obtenga una puntuación superior a 3, cuando la mayoría de ítems han sido valorados con puntuaciones muy inferiores.

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
Prácticas externas
Trabajo Final de Grado
Desarrollo de las competencias



RE2-PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE  
LOS GRUPOS DE INTERÉS

Según las respuestas en las encuestas (con las reservas expuestas anteriormente), los aspectos que se pueden mejorar serían:

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Revisar el proceso de formación para mejorar los índices de satisfacción	Durante los próximos cursos	CAT, coordinadores de curso y titulación
Revisar el desarrollo de la Enseñanza para mejorar la satisfacción de los grupos de interés		