

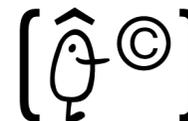


## E.RE2.2 - INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

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

Màster en drets humans, democràcia i justícia internacional

CURSO 2023 - 2024



En el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés.

Las encuestas completas del título están disponibles en la ficha de la titulación, en el apartado de calidad > SAIC > Encuestas. El número de encuestas recogidas aparece en el pie de página de los informes de resultados de cada encuesta. La información relativa a cursos anteriores se puede encontrar en la parte final del informe publicado en la web.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta, la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.31	3.53	3.47
Organización de la enseñanza	4.51	3.67	3.62
Infraestructuras	4.74	4.29	3.89
Atención al estudiante	4.92	4.08	4.14
Proceso de enseñanza-aprendizaje	4.43	3.75	3.79
Actitud docente	4.74	4.13	4.19
BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción del máster	4.33	3.57	3.48
Calidad del profesorado	4.44	3.89	3.89
Interés del máster	4.56	3.93	3.78
Recomendación de este postgrado	4.33	3.54	3.44
Utilidad del curso	4.44	3.78	3.69

## COMENTARIO

Las encuestas de satisfacción del estudiantado en curso demuestran un elevado grado de valoración del Master, de acuerdo a los altas puntuaciones obtenidas en los ítems objeto de la encuesta. Desde la Comisión de Coordinación Académica se quiere destacar que todas se sitúan por encima de 4 (sobre 5 posibles), superando los valores medios tanto del centro como de la propia Universitat. Por apartados específicos destacan los 4.31 puntos globales del bloque referido al programa formativo, dirigido a la adecuación de las materias cursadas a los objetivos del master, la adecuada proporción entre cuestiones teóricas y prácticas y la correcta secuenciación de las materias para evitar duplicidades. Parecida valoración recibe la organización de la docencia con un 4.51 de media. Destaca en este bloque la puntuación referida al cumplimiento de la organización inicial y las actividades programadas con un 4.78, y la de la disponibilidad de las guías docentes 4.67. Del resto, las menor puntuadas reciben un 4.33. Las infraestructuras se consideran muy adecuadas, calificadas con 4.74 de media -aulas, infraestructuras de la biblioteca, espacios de trabajo-. La valoración de la atención al estudiantado es uno de los motivos que más satisface a la CCA, por responder a los esfuerzos realizados en ese sentido. Así la valoración global es de 4.92, recibiendo un 5.00 la acción tutorial -fundamental para resolver cuestiones académicas- del profesorado. Los procesos de enseñanza-aprendizaje han sido valorados muy satisfactoriamente con un 4.43 global, en el que destacan las metodologías con un 4.22, o la adecuación entre el nivel de exigencia de la evaluación y la docencia con otro 4.22. Por último el estudiantado estima muy positiva, 4.74 de media, la actitud de los docentes -cumplimiento de los horarios, conocimiento de los temas, actitud hacia los estudiantes-. Muy positiva estimación de aspectos concretos que se ve refrendada por unas elevadas valoraciones globales -4.41 de media- sobre la satisfacción con el Máster 4.33, el interés del mismo 4.56, y la recomendación a otros compañeros 4.33; superiores a la media del Centro y de la Universitat.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

## PUNTOS FUERTES

El estudiantado está satisfecho con el máster.
El estudiantado recomendaría el máster a otros/as compañeros/as.
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.
Programa formativo
Organización de la enseñanza
Atención al estudiante
Proceso de enseñanza aprendizaje
Actitud docente
Utilidad del curso
Calidad del profesorado

## PUNTOS DÉBILES

--

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta de satisfacción del profesorado, para el análisis se incluye la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV.

Es importante destacar que nuestro SAIC establece que el pase de las encuestas de satisfacción del profesorado se realiza cada dos años.

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROFESORADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.59	4.55	4.48
Organización de la enseñanza	4.51	4.57	4.45
Instalaciones y recursos	4.40	4.60	4.44
Desarrollo de la enseñanza	4.46	4.45	4.37
Alumnado	4.48	4.59	4.42

## COMENTARIO

Las encuestas de satisfacción dirigidas al profesorado van en la misma dirección que las realizadas al estudiantado, arrojando valores por lo general superiores a 4 (sobre 5). Así, valoran muy positivamente el programa formativo otorgándole un 4.59 de media para todos los ítems, entre los que destacan los referidos a perfiles de egreso y objetivos con un 4.73 y la diferenciación de los contenidos respecto de. grado 4.88. Excelente resultado obtiene la organización general de la enseñanza -4.51 de media- para un bloque en el se inquiriere sobre organización -4.69-, el respeto a la planificación y actividades programadas -4.63- o las diferentes facetas de la coordinación -entre profesorado -4.50-, entre teoría y práctica -4.44-, entre diferentes materias -4.56-. Desde la Comisión de Coordinación académica se aprecian estos resultados a la vista de las actividades de mejora implementadas estos últimos cursos. La idoneidad de las instalaciones recibe un altísimo respaldo global -4.40-. El apartado de desarrollo de la enseñanza es muy valorado por el profesorado -4.46 de media-. Para finalizar, se valora muy positivamente la participación del alumnado en las actividades del Máster -4.31-, su motivación respecto a la realización del mismo -4.56- y la satisfacción de sus expectativas -4.50-. Para la Comisión Académica del Máster estos resultados son la prueba de contar con un profesorado implicado e identificado con el iter formativo del Máster.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

### PUNTOS FUERTES

El profesorado está satisfecho con el máster.

El profesorado considera que el desarrollo de la enseñanza cumple con lo establecido en la memoria de verificación.

Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.

El profesorado está satisfecho la participación del alumnado

El profesorado encuentra muy favorable el programa formativo

### PUNTOS DÉBILES

No se han detectado puntos débiles.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PTGAS

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta, mostrando la información de la media del centro y la media de la UV

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PTGAS	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Gestión académica	4.25	4.08
Comunicación	4.04	4.13
Instalaciones y recursos	4.04	3.93
Aulas de informática o laboratorios		3.72
Sugerencias y reclamaciones	3.76	2.47

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Tengo suficiente información para desarrollar las funciones que tengo asignadas	4	4.00
Pienso que el estudiantado está bien atendido cuando acude a los puntos de información de mi centro	4.33	4.31
Estoy satisfecho/a con la organización de las titulaciones	4.17	4.02
Considero que el desarrollo de las titulaciones está siendo adecuada y coherente	4.09	4.09

## COMENTARIO

El Personal de Administración y Servicios valora satisfactoriamente la Gestión Académica del Máster con un 4.25, estimación positiva que se extiende a la comunicación con responsables académicos y otras unidades administrativas con un 4.04. Idéntica satisfacción con las instalaciones, recursos materiales y herramientas informáticas en la gestión de los procesos administrativos 4.04. Si bien la calificación obtenida por el sistema de resolución de sugerencias y reclamaciones es la que recibe la puntuación más baja con un 3.76 desde la CCA se quiere señalar que se trata de una estimación positiva, ampliamente por encima del 3, situándose además más de un punto por encima de la valoración media de la Universitat para el mismo ítem. Los bloques sobre cuestiones generales también son positivamente apreciados por el Personal Técnico de Administración y Servicios. La información recibida es suficiente -4.00-, el desarrollo -4.09- es coherente y la organización adecuada -4.17-; destaca su satisfacción con la atención proporcionada al estudiantado -4.33-. Desde la CCA se quiere subrayar que estas calificaciones se encuentran en la media o por encima de las recibida por la Universitat en todos y cada uno de los ítems.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

### PUNTOS FUERTES

El PTGAS está satisfecho con la gestión académica del centro y de la universidad.

El PTGAS considera que las instalaciones y recursos son adecuados para el desarrollo de sus funciones.

El PTGAS está satisfecho con la comunicación con responsables académicos y administrativos.

El PTGAS considera que el estudiantado está bien atendido en los puntos de información.

El PTGAS valora satisfactoriamente el sistema de resolución de quejas y sugerencias.

El PTGAS considera que las titulaciones se desarrollan de manera coherente.

El PTGAS considera suficiente la información de que dispone para realizar sus funciones.

### PUNTOS DÉBILES

No se han detectado puntos débiles.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS Y LAS GRADUADAS

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta de satisfacción de los graduados y las graduadas cuando realizan el depósito del título, incluyendo la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV.

BLOQUE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS/AS	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Proceso de formación/Plan de estudios	2.89	3.65	3.32
Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster	3.76	3.96	3.76
Desarrollo de la enseñanza	3.39	3.63	3.47
Prácticas externas			
Estancia de movilidad			
Trabajo Fin de máster	3.60	4.14	3.87

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Calidad del profesorado	4.33	4.04	3.74
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	4.67	3.78	3.54
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la UV	4.67	3.94	3.79

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Recomendaría la titulación	3.67	3.86	3.51

## COMENTARIO

Las encuestas de satisfacción de los egresados corresponden a los que finalizaron el curso 21-22, -recogidas el 1 de marzo de 2024-. Antes de analizarlas desde la CCA queremos hacer una advertencia respecto a sus resultados, todo y ser mayoritariamente satisfactorios. La representatividad de los valores expresados se ve lastrada por la bajísima recogida de encuestas -3 de 21 posibles-, pese a los esfuerzos realizados desde la CCA para mantener e incrementar su número, reflejadas en las propuestas y planes de mejora que sobre el particular se vienen desarrollando y que aparecen recogidas en los procedimientos correspondientes. Por razones obvias, aparecerán de nuevo en este procedimiento para paliar la deficiencia arriba mencionada. Apuntada esta salvedad, sus resultados nos muestran que los egresados no aprecian positivamente el bloque referido al proceso de formación/plan de estudios. Aún estimando positivamente la estructura, coherencia y combinación de teoría-práctica en el plan de estudios -ambas con un 3-, el flojo resultado otorgado -2.67- a la capacitación profesional que proporcionan las competencias desarrolladas durante la realización del Máster, hace que el mencionado bloque obtenga un pobre resultado global -2.89-. En su preocupación por la excelencia académica y para mejorar estos valores la Comisión de Coordinación Académica propone acciones de mejora en el apartado correspondiente.

Considerablemente mejores resultados -generales y específicos- obtienen el resto de bloques que integran la encuesta. Así, el desarrollo de competencias recibe una buena calificación global -3.76-. Los egresados se muestran muy satisfechos -4.67- con la capacidad de reflexionar sobre la responsabilidad social y ética que les ha proporcionado el Máster. Desde la CCA se quiere remarcar la importancia de esta calificación al tratarse de un postgrado cuya orientación es a la definición y defensa de los Derechos Humanos. La capacidad de elegir y evaluar sobre la metodología en el campo de estudio de los Derechos Humanos es valorada de manera sobresaliente -4.00-. Como consecuencia de una correcta aplicación de conocimientos teórico-prácticos avanzados -3.33-, los egresados del Máster se sienten preparados para comunicar de forma clara resultados de una investigación científica -3.67- y capaces de integrarse en proyectos de investigación o colaboraciones científicas -3.67-.

Ninguno de los egresados evaluados realizó prácticas externas ni estancias de movilidad durante el desarrollo del postgrado, por lo que esos apartados no obtienen valoración en el informe. Desde la CCA se quiere señalar que la realización de estancias de movilidad es absolutamente excepcional entre nuestro alumnado -no se ha realizado ninguna durante el período 2019-2025- por lo que la ausencia de datos es coherente con la realidad. No es el caso de las prácticas externas, cursadas anualmente por varios estudiantes. Desde la CCA se quiere señalar que la falta de datos respecto a esta cuestión se ve paliada con las valoraciones que sobre el particular se realizan en el procedimiento correspondiente. Con todo, y como señalamos más arriba, la CCA espera mejorar esta dinámica con las propuestas de mejora en el proceso de recogida de encuestas.

Comparte valoración positiva global -3.39- el bloque dedicado al desarrollo de la enseñanza, otorgando la máxima puntuación a la adecuación del proceso de evaluación a las competencias realmente impartidas -4.00- y a la utilidad de la información publicada en la web -4.00-. También son muy buenos los resultados obtenidos por el Trabajo Fin de Máster de manera global -3.60-; destacando la propia satisfacción del egresado con el trabajo finalmente realizado -4.33- y calificando de manera muy positiva aspectos tan importantes en su elaboración como pueden ser la adecuación de su evaluación a los requisitos establecidos -3.67-, o la claridad de los objetivos del trabajo desde el comienzo de su elaboración -3.33-.

Las valoraciones generales del Máster realizadas por los egresados muestran un muy elevado grado de satisfacción -4.33-. Aunque la recomendación del Máster está un poco por debajo de esa excelente valoración, -3.67-, desde la CCA se quiere resaltar la extrañeza sobre esta valoración, habida cuenta de las excelentes calificaciones referidas a la calidad de las instalaciones -4.67-, la calidad del profesorado -4.33- y, sobre todo, la satisfacción por la experiencia vivida, académica y personalmente -4.67-; resultados que conducen a la CCA a estimar que el mencionado resultado no se corresponde con lo experimentado durante el desarrollo del curso, sino a circunstancias posteriores.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

### ***PUNTOS FUERTES***

Los egresados y las egresadas consideran el profesorado es de calidad.
--

Los egresados y las egresadas recomiendan la titulación a otras personas.
---

Los egresados y las egresadas valoran positivamente la experiencia vivida académica y extraacadémica.
---

Los egresados y los egresadas recomendarían la titulación.
--

Los egresados y las egresadas valoran positivamente el Trabajo Final de Máster realizado.
---

Los egresados y las egresadas valoran positivamente el desarrollo de la enseñanza recibida.
---

Los egresados y las egresadas valoran positivamente el desarrollo de las competencias durante los estudios del Máster.
--

### ***PUNTOS DÉBILES***

Los egresados no valoran satisfactoriamente el proceso de formación/plan de estudios recibido.
--

## 6. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS (PAM)

A partir de los puntos débiles detectados en todas las encuestas de satisfacción, se deben incluir las acciones de mejora en el PAM.

ORIGEN DE LA ACCIÓN			ACCIÓN PLANIFICADA				SEGUIMIENTO			
ID	Objetivo de mejora	Origen	Actividades a desarrollar	Responsable	Prioridad	Curso Inicio / Fin	Indicadores de seguimiento	Grado de ejecución de las acciones	Consecución del objetivo (SÍ/NO)	JUSTIFICACIÓN
RE2-1	Aumentar la recogida de encuestas de satisfacción entre los egresados	[X] SAIC  [ ] Informe externo de evaluación	ACCIONES: Realizar un seguimiento y acompañamiento por parte de la dirección y el profesorado implicado en la dirección y tutorización de los TFM para concienciar a los egresados de la necesidad de su participación en las encuestas de evaluación.	[ ] Dirección Centro [ X ] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Administrador/a [ X ] Unidad de calidad [ ] Otro	[ X ] Alta [ ] Media [ ] Baja	Curso Inicio: 2024-2025  Curso fin: Sin determinar	Recogida efectiva de encuestas	[ x ] Fase inicial [ ] En desarrollo [ ] Finalizado	No	No se han obtenido resultados porque la acción específica sobre los egresados está pendiente de implementación.
RE2-2	Mejorar la percepción del proceso de formación/Plan de Estudios.	[X] SAIC  [ ] Informe externo de evaluación	ACCIONES: Realización de Talleres con cursantes de la Clínica Jurídica para compartir con los no cursantes la aplicación práctica de lo aprendido en el Máster a través de sus informes y reportes.	[ ] Dirección Centro [ x ] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Unidad de Calidad [ ] Administrador/a [ ] Otro	[ x ] Alta [ ] Media [ ] Baja	Curso inicio: 2024-2025  Curso fin: Sin determinar	Mejora en la valoración del apartado correspondiente en las encuestas de satisfacción.	[ x ] Fase inicial [ ] En desarrollo [ ] Finalizado	No	La acción está en fase inicial, no hay datos que permitan valorar su efectividad.
RE2-3	Mejorar la percepción sobre la capacitación profesional de las	[X] SAIC	ACCIONES: Seminario anual con trabajadores en Derechos Humanos -abogados, jueces, miembros de las FFAA, ONGs- para exponer destrezas y competencias necesarias en su	[ ] Dirección Centro [ x ] CAT/CCA	[ x ] Alta [ ] Media [ ] Baja	Curso inicio: 2024-2025		[ x ] Fase inicial [ ] En desarrollo	No	La acción está en fase inicial, no hay datos que permitan

	<p>competencias desarrolladas en el Máster.</p>	<p>[ ] Informe externo de evaluación</p>	<p>labor, relacionadas con los Derechos Humanos.</p>	<p>[ ] Comité Calidad Centro  [ ] Unidad de Calidad  [ ] Administrador/a  [ ] Otro</p>		<p>Curso fin: Sin determinar</p>	<p>Mejora en la valoración del apartado correspondiente en las encuestas de satisfacción.</p>	<p>[ ] Finalizado</p>		<p>valorar su efectividad.</p>
--	---	--	--	--	--	----------------------------------	---	-----------------------	--	--------------------------------