



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes que están realizando su máster.

El título de **MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES** se implantó en el curso 2008/09, hemos recogido desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2013-14.

La encuesta consta de 40 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

1. Programa formativo, es el bloque de mayor número de ítems y analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
2. Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
3. Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
4. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.
5. Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
6. Global, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación calidad/precio, si recomendarían este postgrado a otros compañeros y compañeras y por último, utilidad del curso.

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.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el director del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 18 % trabajan durante la realización del máster, frente al 82 % que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 36% sí que han recibido ayudas y un 64% nos responden que no.

Programa formativo


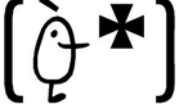
En el bloque de **Programa Formativo** del curso 2013-14 obtenemos una media de 3,61 (en el curso 2012-13 se obtuvo una media de 3,52). Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido bastante estables, mejoraron ligeramente en 6 de los 12 ítems de esta área de evaluación. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Master son: los contenidos impartidos en el master han sido realmente diferentes de los estudiados durante los estudios de grado (4,09), las materias cursadas y sus contenidos se han adecuado a los objetivos del master (4,00), la información que se proporciona a los estudiantes para la gestión/organización del máster ha sido adecuada (4,00), los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster han sido adecuados (4,00).

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado por encima de la media de la universidad, a excepción del ítem “se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas” que es ligeramente inferior (3,09).

Infraestructuras

La media de este ítem es de 4,20 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,13 y superior a la media de la Universitat de València.

Las puntuaciones se mantienen estables o con ligeros incrementos en 4 de los 5 ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son “los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento han sido adecuados” (4,36), seguido de tres ítems con la misma puntuación (4,18), “las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento”, “los espacios destinados al trabajo y estudio y su equipamiento se han adecuados a las necesidades del máster” y “infraestructura de biblioteca y zonas de lectura”, para finalizar con el ítem “la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales” (4,10).

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;">RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación</p> <p style="text-align: center;">MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES</p> |  <p style="text-align: center;">Facultat de Farmàcia</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

Atención al estudiante.

Observamos un incremento en la evolución. Las puntuaciones pasaron de 3,94 en el curso 09-10, 4,24 en el curso 10-11, 4,30 en el curso 11-12, 4,12 en el curso 12-13. La puntuación global del bloque en el curso 12-13 es de 4,50, superior a todos los cursos anteriores. El ítem mejor valorado de este bloque es “la atención tutorial ha sido adecuada” con un 4,55. Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media de este ítem es de 3,99 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 3,89. Casi todos los ítems de este bloque (excepto dos) son superiores a los del año pasado. El ítem más puntuado ha sido “he acudido regularmente a las clases presenciales y al resto de actividades programadas en el máster” (4,73), seguido de “los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente” (4,20), “los materiales recomendados se han adaptado a las exigencias de la docencia” (4,10), “en general, las metodologías docentes utilizadas han favorecido la implicación de los estudiantes con la materia” (4,00) y “la bibliografía de los diferentes módulos ha sido adecuada y actualizada” (4,00), siendo este ítem ligeramente inferior al del año pasado. Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

Actitud docente

La media de este ítem es de 4,50 siendo superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,12 y a la de la Universitat. Tanto el ítem de “la atención tutorial ha sido adecuada” (4,55) como el de “los profesores han cumplido con el horario tutorial (4,45), los dos únicos ítems incluidos en este bloque, están muy bien valorados.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



GLOBAL

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 la satisfacción e interés del máster, la calidad del profesorado, y la utilidad del curso. Además de lo anterior, la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

La media de este bloque es de 4,20, estando la totalidad de los ítems por encima de la universidad y de la valoración del master del curso anterior. La valoración de los anteriores aspectos o ha mejorado significativamente o es similar con respecto al curso anterior en casi todos los puntos. Indicadores interesantes y positivos son el hecho de que la relación calidad/precio es el ítem más valorado (4,64), seguido de la calidad del profesorado (4,55), la satisfacción con la titulación (4,27), y la utilidad del curso (4,18) superiores a los valores de todos los cursos anteriores. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 4,09, muy similar a la del curso anterior. El indicador referente a si los estudiantes recomendarían este postgrado tiene un valor de 3,33.

Evaluación General de la titulación

| | Curso 2009/2010 | Curso 2010/2011 | Curso 2011/2012 | Curso 2012/2013 | Curso 2013/2014 |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Satisfacción del Máster | 3,89 | 4,07 | 4,25 | 4 | 4,27 |
| Calidad del profesorado | 4,33 | 4,07 | 4,25 | 4,27 | 4,55 |
| Interés del Máster | 4,67 | 4,27 | 4 | 4 | 4,09 |
| Relación calidad/precio | 3,78 | 3,69 | 4,6 | 4,36 | 4,64 |
| Recomendación de este postgrado | 4,22 | 4 | 3,8 | 3,73 | 3,33 |
| Utilidad del curso | 3,89 | 4 | 4 | 3,73 | 4,18 |



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Los estudiantes están satisfechos con el máster.</i> |
| <i>La Calidad del profesorado es muy alta.</i> |
| <i>Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.</i> |
| <i>La Relación calidad/precio es muy buena.</i> |
| <i>Los estudiantes consideran útil el curso.</i> |
| <i>Los estudiantes consideran el master interesante.</i> |
| <i>Las metodologías docentes utilizadas favorecen la implicación de los estudiantes.</i> |
| <i>Los materiales recomendados se adecuan a las exigencias de la docencia.</i> |
| <i>La bibliografía de los diferentes módulos es adecuada y actualizada.</i> |
| <i>La atención al estudiante es muy buena.</i> |
| <i>La actitud docente del profesorado es muy buena.</i> |
| <i>Buen desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en las guías docentes.</i> |
| |
| |

Para finalizar este análisis es importante destacar que no existen puntos débiles.



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 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis 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, 2012-13 y 2013-14, presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título.

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 (obtiene una media del bloque de 4,28 frente a la del curso pasado que fue de 4,20); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



adecuados, interesantes y estando actualizados (4,62). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (3,86); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (3,88). En todos estos aspectos se está alrededor de la media de la UV. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,50 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster.

Organización de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,38 frente a la del curso pasado que fue de 4,05). El profesorado valora positivamente la organización del master (4,5), los mecanismos de difusión de la información utilizados (4,38), la planificación del master respecto a los intereses del alumnado (4,38), respeto a la Planificación inicial i actividades programadas (4,38), una buena coordinación-comunicación entre: los diferentes profesores (4,25), la teoría y la práctica (4,5), las diferentes materias (4,57), interdepartamental (4,12). Cabe comentar que en las valoraciones se ha subido en todos los ítems respecto al curso pasado y que se obtiene una puntuación superior a la media en casi todos los ítems de la universidad.

Instalaciones y recursos

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las instalaciones y recursos (obtiene una media del bloque de 4,67 frente a la del curso pasado que fue de 4,33). El profesorado valora positivamente las aulas y su equipamiento (4,75), los laboratorios, talleres y espacios experimentales (4,62) y Biblioteca y fondos documentales (4,62). Cabe comentar que en las valoraciones se ha subido en todos los ítems respecto al curso pasado y que se obtiene una puntuación superior a la media en todos los ítems de la universidad

Desarrollo de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,10 frente a la del curso pasado que fue de 3,86). El profesorado valora positivamente el nivel del alumno (3,86), el contenido del programa previsto (4,14), y los procedimientos de evaluación (4,29). Cabe comentar que en las valoraciones se ha subido en todos los ítems respecto al curso pasado y que se obtiene una puntuación superior a la media en todos los ítems de la universidad.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



Alumnado

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado (obtiene una media del bloque de 4, 50 frente a la del curso pasado que fue de 4,34). El profesorado valora positivamente la asistencia del alumno a las clases y actividades (4,12), la consecución de los objetivos por los alumnos (4,5), la motivación de los alumnos (4,75) y la satisfacción de las expectativas de los alumnos (4,62).

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 |
|-------------------------------------|
| <i>Programa formativo</i> |
| <i>Organización de la enseñanza</i> |
| <i>Desarrollo de la enseñanza</i> |
| <i>Alumnado</i> |
| |

Para finalizar este análisis es importante destacar que no existen puntos débiles.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



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
- Sugerecias 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 qué 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 100% trabajan en los departamentos.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,08, destacando el ítem sobre si considera que la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre el título es accesible y adecuada, obteniendo una media de 4,25. En este bloque todos los ítems están por encima de la Universitat.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,19, estando por encima de la Universitat. Destacamos el ítem sobre la comunicación con el alumnado del título es adecuada con un 4,33.

El apartado de la encuesta que evalúa **las instalaciones** ha obtenido una media de 4,63. En este bloque destaca el ítem sobre las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados del título son las adecuadas obteniendo una puntuación de 4.

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 una media de 4,11 destacando el ítem sobre si la comunicación entre el profesorado y los técnicos de soporte a la docencia es fluida y adecuada con un 4,33. Es importante destacar que todos los ítems de este bloque están por encima de la media de la universidad.

En relación con la atención a las **sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,75, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 4.

Por último el bloque denominado general y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,83, estando todos ítems por encima de la media de la universidad.

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

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Información suficiente para las tareas que desarrollan | 4 |
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro | 4 |
| Satisfacción con la organización del título | 4 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación | 3,33 |



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuesta. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



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.

Para finalizar el estudio de la satisfacción del PAS, es importante explicar que en la gestión y organización del máster también participa el Servicio de Postgrado. Por ello incluimos en este informe el análisis global de los datos de satisfacción del Personal de Administración y Servicios inscrito a este servicio, destacando que el 60% del personal ha respondido esta encuesta.

En el análisis de los datos vamos a considerar los bloques generales de la encuesta:

- 1- **Gestión Académica.** La media del bloque es de 3,69 (sobre 5) destacando el ítem sobre la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web es accesible y adecuada obteniendo un 3,89.
- 2- En el bloque de **comunicación**, la media es de 4 valorando con dicha puntuación los dos ítems de este aspecto:
 - La comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de las titulaciones es fluida.
 - La comunicación con las otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad es fluida.
- 3- **Instalaciones y Recursos.** La media de este bloque es de 3,42, destacando el ítem que valora la adecuación del equipamiento de las instalaciones de las titulaciones en las que se realiza el trabajo ha obtenido un 3,78.
- 4- **Sugerencias y Reclamaciones del PAS**, es el bloque que ha obtenido la puntuación más baja obteniendo un 3,19. En este bloque destaca positivamente con una puntuación de 3,38 el ítem que hace referencia a que si se ha realizado alguna sugerencia, se ha respondido adecuadamente a la misma.
- 5- **General.** El último bloque de la encuesta y el más importante, es el que analiza la satisfacción general del servicio, como hemos comentado anteriormente.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



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

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Información suficiente para las tareas que tienen encomendadas | 3,8 |
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro/servicio | 4 |
| Satisfacción con la organización del título | 3 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de las titulaciones | 2,67 |

Para finalizar este análisis es importante destacar que no existen puntos débiles, aunque del estudio de los datos resaltamos que existen algunos ítems (puntuaciones que obtienen un 3) que se debe analizar su mejora:

- Las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones.
- El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.



RE2 – Procedimiento de Análisis y Medición de la Satisfacción de los grupos de Interés
E.RE2.1 Informe de los resultados de la encuestas. Acta de aprobación
MASTER UNIVERSITARIO EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 29-09-2014, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes:

Santiago Mas-Coma

M. Dolores Bargues

Rafael Borrás

M. Adela Valero

Clemente Banuls

M. Angeles Martínez

Firma del responsable

Presidenta de la CCA

M. Adela Valero Aleixandre

E.RE2.1