



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



## MASTER INTERUNIVERSITARIO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Universitat de València, Universitat Politècnica de València,  
Universitat Jaume I de "Castelló,  
Universitat d'Alacant i Universitat Miguel Hernández "Elx"

### RE2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS



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



# UNIVERSIDAD DE VALENCIA



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



MÁSTER INTERUNIVERSITARIO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO UNIVERSIDAD DE VALENCIA

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>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2014-15	Egresados	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales	1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de tercero y los graduados 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con la OPAL (servicio responsable de la orientación profesional) 2. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes de los últimos cursos, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes Coordinadores de tercero y cuarto	2015	CONTINUO	X SI - Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Aunque los resultados de las encuestas de este año no han mejorado sustancialmente, pero consideramos que es porque no se han materializado todavía por los estudiantes.

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>							
2012-13	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/las responsables de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro	2015	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad	X SI - Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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>)</p> <p>5. Elaboración de un vídeo 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 vídeo se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.</p>		Responsable de Calidad del centro		de las encuestas	llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2018-19	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>1.Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios.</p> <p>Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	CONTINUO	Desde la UV, en el último curso, se ha iniciado una comunicación directa desde la CCA con los estudiantes de segundo curso, a través de Redes Sociales, para promocionar su participación en las encuestas finales, ya que hay que observar, que durante las fechas de realización, muchos de ellos se encuentran realizando sus prácticas externas.



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		orientación profesional. 3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.					



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



### 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 Máster en Cooperación al Desarrollo se implantó en el curso 2009-2010, hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-2018

La encuesta consta de 39 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en siete bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- 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.
- 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.
- 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.
- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
- General, 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.

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.



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



De la encuesta final os estudiantes que han respondido la misma: el 71% trabajan durante la realización del máster, frente al 29% que nos indica que no, mientras que, en la Intermedia, el 40% si trabajaba, frente a un 60% que no lo hacía.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes que han respondido la encuesta final, destacamos que un 57% sí que han recibido ayudas y un 43% nos responden que no. Mientras que en la intermedia solo un 30% si la habían recibido.

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

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3.66 en la encuesta intermedia, y un 3.56 en la final. En la encuesta final cabe destacar la elevada valoración de ítems como los que miden *los contenidos impartidos* (4.29), destaca también el que hace referencia a los *objetivos del máster y el perfil de los egresados* (4.14), así mismo la *adecuación de las materias y sus contenidos a los objetivos del master* presentan un alto índice (3.71) en la encuesta final y (4.50) en la intermedia. *La proporción entre teoría y práctica ha sido adecuada*, valorada con un (3.71). Por otra parte, aspectos relacionados con *la información recibida* (procesos de matriculación, preinscripción, becas, etc.) es considerada bastante adecuada con una valoración de (3.30) en la encuesta intermedia. En este sentido en la encuesta final los estudiantes, también valoran positivamente *los diferentes medios de comunicación utilizados para dar a conocer el master*, con una (3.86). En el informe final se valora también positivamente, el respeto a la *planificación inicial de las actividades programadas* con (3.71), lo cual se relaciona también con una buena valoración en la encuesta intermedia, sobre *la cobertura de las horas impartidas en el master* con un (4.40). Por su parte siguen requiriendo una mayor atención para su mejora, en ambas encuestas (final e intermedia) los ítems valorados por debajo de 3, referidos a la *coordinación entre el profesorado*, y en consecuencia *la secuencia de las materias* (2.86) en la final y (2.90) para la intermedia, y *la gestión y la organización del máster* con un (2.86) en la final y (2.70) para la intermedia.

### **Organización de la enseñanza:**

En relación a la cuestión de si la información que contienen los programas o guías docentes de las asignaturas es amplia y está detallada, los estudiantes consideran que sí, con un 3.57 en la encuesta final y un 4.0 en la encuesta intermedia.



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



Los estudiantes consideran con un 3.67 para la encuesta final y un 3.60 para la intermedia, que los programas y guías han estado disponibles antes de la matrícula.

Así mismo valoran con un 2.86 para la encuesta final y 2.70 para la intermedia, la adecuación de la gestión del master. Y con un 3.57 en la encuesta final y con un MM en la intermedia, la información proporcionada sobre la gestión y organización del mismo. En relación a la adecuación de los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del master, los estudiantes valoran en la encuesta final con 3.86 y en la intermedia 3.30

En relación a si se ha respetado la planificación inicial de las actividades, los estudiantes consideran que si con un 3.71 en la final y un 4.20 en la intermedia.

En relación a la coordinación entre el profesorado, los estudiantes consideran 2.86 en la final y 3.20 en la intermedia.

**Infraestructuras:** La media de este ítem es de 3,81 en la encuesta final, y 3.68 para la encuesta intermedia, siendo en todos los ítems relativos a infraestructuras se encuentran por encima de la media de la UV en ambas encuestas, destacando las aulas destinadas a la docencia (4.14) en la encuesta final. Cabe decir que por parte del Instituto Interuniversitario de desarrollo local (IIDL) responsable del mantenimiento de las aulas, se ha hecho en los últimos cursos una inversión en la adecuación de las mismas. El resto de ítems relativos a laboratorios, bibliotecas, talleres, etc. Se encuentran en ambas encuestas (intermedia y final) por encima de 3.5.

**Atención al estudiante,** Todos los ítems relativos a *la atención al estudiante*, han sido valorados muy positivamente por encima de 4 en ambas encuestas, siendo el único ítem que presenta una atención ligeramente inferior, es *la atención tutorial* en la encuesta final con un valor de 3.71.

El **Proceso de enseñanza- aprendizaje**, todos los ítems son valorados por encima de 3 en ambas encuestas, excepto *la adecuación entre teoría y práctica en la encuesta final*, valorada en 2.8, aspecto sobre el ya se está trabajando, conforme se referirá en los aspectos de mejora de este mismo informe.

Los aspectos mejor valorados, son *la bibliografía recomendada, los materiales en general (los recomendados y los elaborados por el propio profesorado)* con un 4.0 en la encuesta final y un 3.89 en la intermedia. Otro elemento a destacar es la valoración que realizan sobre la *regularidad de su propia asistencia a las clases presenciales y a las actividades programadas*, con un 4.57 en la encuesta final y un 4.40 en la intermedia.





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



Por su parte, los *procedimientos y criterios de evaluación*, son valorados con un 2.9 en la encuesta intermedia, mientras que en la final aparecen con un 3.71

**Actitud docente**, todos los ítems aparecen por encima 3, destacando la encuesta intermedia en la que todos los ítems presentan respuestas por encima de 4. El mejor valorado, es *el cumplimiento del horario por parte del profesorado*.

**Por último, queremos hacer hincapié en el bloque que consideramos más importante, el denominado 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 en ambas encuestas (intermedia y final) se sitúa por encima de 3 y por encima de la media de la UV, siendo para la encuesta final de 3.64 y en la intermedia 3.51, lo que demuestra que cuando los estudiantes están finalizando el máster la valoración del mismo se eleva. El ítem mejor valorado es *la calidad del profesorado* con un 4.17 en la final. Y el más bajo lo encontramos en la intermedia en referencia a *la relación calidad-precio*, con un 2.8, cabe referir, que desde la CCA siempre se ha apelado a la necesidad de revisión de las tasas públicas del precio del crédito, aspecto este que en curso académico 2018-2019 ya fue revisado.

**Considerando que es un máster interuniversitario que se imparte en las cinco universidades públicas de la Comunitat Valenciana, y aunque cada una de las Universidades va a realizar su valoración, cabe referir que en el global del mismo se encuentra la siguiente Evolución de la Evaluación General de la titulación, la consideración de estos datos es más fiable al recoger una mayor numero de encuestas.**

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18
<b>Satisfacción del Máster</b>	3.71	4.38	3.76	4.1
<b>Calidad del profesorado</b>	3.9	4.14	4.24	4.2
<b>Interés del Máster</b>	4.02	4.67	4.29	4.24
<b>Relación calidad/precio</b>	3.08	4.0	3.1	3.71



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



<b>Recomendación de este postgrado</b>	3.52	4.38	3.9	4.24
<b>Utilidad del curso</b>	3.73	4.29	4.24	4.19

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

<b>PUNTOS FUERTES</b>
<b>Calidad del profesorado</b>
<b>La programación de actividades</b>
<b>Utilidad del curso</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Para mejorar la coordinación entre el profesorado, y la secuencia de las materias, se están revisando las posibles asignaturas en las que se puede dar solapamiento de contenidos, y realizando una coordinación directa con el profesorado implicado.	2018-2021	CCA y Profesorado coordinador de las materias
Para mejorar la gestión y organización del master, se han renovado algunos cargos de coordinación de asignaturas, se ha elaborado un procedimiento detallado de como gestionar las Prácticas y los TFM, y se ha elaborado un documento único de planificación con la estructura del módulo, los contenidos de la materia, referencia detallada del profesorado con las horas de docencia y un calendario de clases y exámenes. Consultable en la web de máster y el aula virtual de las asignaturas.	2018-2021	CCA
Otro aspecto que se está revisando y que sale con un 2.9 en la encuesta intermedia son los procedimientos y criterios y evaluación	2018-2021	CCA y Profesorado coordinador de las materias



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



### 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 2017-2018, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión 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.



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



**Programa formativo:** En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,50 frente a la del curso pasado que fue de 4.46); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de ingreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,38). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,50, frente al 4.3 del curso anteriores); y, por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,38). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV. Cabe destacar que el profesorado considera que los contenidos que se imparten el Máster son realmente diferentes de los impartidos en el grado, 4,88.

**Organización de la enseñanza,** con cinco grandes apartados, todos los ítems están valorados por encima de 4, con una media de 4.45, superior a la del año anterior que fue de 4.29. El ítem mejor valorado es la planificación del master respecto a los intereses del alumnado y sus conocimientos previos con un 4.71, por encima del año anterior que tenía 4.11 (que ya era un buen resultado). Destaca también la satisfacción respecto a los mecanismos de coordinación, en particular entre los profesores y entre teoría y práctica, 4.63 en ambos apartados.

**Instalaciones y recursos:** su media es de 4.06, en este caso los profesores valoran con un 3.83 las aulas y su equipamiento, resultado que está ligeramente por debajo de la media de la UV.

**Desarrollo de la enseñanza:** todos los ítems se encuentran por encima de la media de la universidad destacando positivamente el contenido del programa previsto de las asignaturas en relación con el tiempo para desarrollarlo que alcanza el 4.5 puntos, por encima del año anterior 4.1.

**Alumnado:** Todos los ítems se encuentran por encima de la. Media de la UV y por encima de 4, destaca la valoración positiva de la motivación del alumnado con 4.75

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
ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS
COORDINACIÓN ENTRE PROFESORADO
MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Adecuación de las instalaciones informáticas de las aulas con un equipo multiplexor, revisión de los equipos	2018-2021	Servicio de mantenimiento del edificio, y el



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



informáticos y la conexión a internet, y recogida del cableado.		IIDL
-----------------------------------------------------------------	--	------



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



### 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 10,53% son personal de conserjería, el 36,84% trabajan en los departamentos, el 52,63% con personal de la secretaría del centro.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,57, destacando el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas



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



encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, obteniendo una media de 3,82

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,78 destacando el ítem sobre la comunicación con el alumnado del título es adecuada con un 3,83 y la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 3,72

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,49. En este bloque destaca el ítem sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 3,67.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,64, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,79 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	3,61
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,29
Satisfacción con la organización del título	3,71
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,56

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 se quieren desarrollar **mejoras** en:

- La información que el personal de administración y servicio tiene de las titulaciones de master para el desarrolla de las tareas de gestión y administración.
- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

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 realizan el depósito del título.

El título de MÁSTER EN COOPERACIÓN AL DESARROLLO se implantó en el curso 2009-2010, vamos a analizar la información acumulado de los últimos cursos académicos. No se tiene todavía datos del curso 2017-18 para este grupo poblacional, por lo que se comentarán los datos se referirán del acumulado desde el curso 2009-2010, hasta el curso 2016-2017

La encuesta consta de 44 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 máster, 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 Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
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.





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



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

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 76,67% que han respondido sí lo fue, frente a un 23,33% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 93,10% que estaban a tiempo completo, frente a un 6,90% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 80% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 80,95% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 54,17% por Especialización, 4,17% por Inserción Laboral, y, por último, un 33,33% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones positivas.

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

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,06. El ítem con mayor puntuación, 3,20 en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y una buena distribución temporal*, seguida de la puntuación de 3,17, *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*. La puntuación más baja ha sido de 2,80 en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

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

En este bloque se ha obtenido una media de 3,59. La puntuación más alta se ha obtenido en, *sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social*, con un 4,07, puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems *he adquirido y aplicado conocimientos teórico- prácticos avanzados y he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas*, con un 3,57 y 3,61, *respectivamente*. La puntuación más baja se ha obtenido en *soy capaz de predecir en el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo* con un 3,37.

### **Desarrollo de la Enseñanza**

La media de este bloque es de 3,31. El ítem mejor valorado, con un 3,96 ha sido en *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado*. Destacando también los ítems *la información publicada en la página web ha sido de utilidad, me he sentido*



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



orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios y en general considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación, con 3,43, 3,31 y 3,31, respectivamente. El ítem peor valorado hacer referencia a la información recibida sobre salidas profesionales con un 2.9.

### Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 86,21% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 4,20 en *las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y*, un 4,16 en *me han ayudado a mejorar mi formación*. El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un 3,68.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,60; con el tutor de empresa o institución un 3,96 y, por último, un 4,00 con las prácticas externas.

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

Los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad

### Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,99. La puntuación más alta ha sido de 4,31 en *el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster*, como en *el trabajo fin de máster desarrollado*. Respecto a si *los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* se ha valorado con un 3,86, y un 3,86, en *los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación*. La puntuación más baja se ha obtenido en *la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos* con un 3,57.

### Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 62,07% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,11 el ítem, considero que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora. También han valorado con un 3,11 este ítem los que no trabajaban durante la realización del máster (un 37,93%). 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 3,00 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,41



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



### Global

La media de este bloque es de 4,04. Donde podemos destacar las puntuaciones de un 4,55 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras*, un 4,34 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la *Universitat de València*, 3,69 en la *Calidad del profesorado*, y con un 3,59 en *recomendarías la titulación*.

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
Satisfactoriamente las prácticas
satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster, como en el trabajo fin de máster
La experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la información recibida sobre salidas profesionales	2018-continuo	Facultad de Geografía y CCA
Integrar en la sesión de presentación una reseña al Plan de estudios, junto a la organización de los contenidos, para que puedan valorar con mejor criterio si el Plan de Estudios combina de manera correcta con los conocimientos teóricos y prácticos.	2019- continuo	Dirección del MCAD

### ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 4 de marzo de 2019, 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:

- Ana Sales
- Julia Salom
- José Miguel Soriano
- Raquel Durbà
- Antonio Merelles
- Mónica García



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



Excusan:

M. Jesús Martínez Usarralde

M. Carmen Lloret

Ana Sales Ten  
Firma del responsable



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



# UNIVERSIDAD DE ALICANTE



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



### MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN COOPERACIÓN AL DESARROLLO (MCAD) - Curso 2017/18

**-Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. UNIVERSITAT D'ALACANT (UA)-**

#### 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>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2014-15	Egresados y estudiantes de 2º Curso	<p>Dar a conocer entre los estudiantes los servicios de la UA que tienen funciones específicas en materia de orientación laboral y profesional.</p> <p>Visibilizar las funciones y servicios a través de la web del MCAD-UA y potenciar la implicación del profesorado y de la Secretaría Técnica, dada su experiencia, en este sentido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Charlas explicativas por parte de los profesores y de la Secretaría Técnica sobre servicios específicos de apoyo y orientación profesional.</li> <li>Difusión periódica de ofertas y vacantes laborales que llegan hasta el Máster o que son conocidas por los profesores, creándose un mecanismo de información y difusión fluido.</li> <li>Contacto periódico con entidades y agentes responsables de orientación y apoyo laboral y profesional, dentro y fuera de la Universidad.</li> <li>Trabajo personalizado con instituciones, organizaciones y ONG con las que se mantienen relaciones continuadas sobre las necesidades laborales para poder ser difundidas entre alumnos del Máster egresados.</li> </ol>	ALTA	OIL GIPE Secretaría Técnica Comisión Académica Profesorado del Máster	2014	2016	<p><input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Las actuaciones previstas se han llevado a cabo y se han incorporado al trabajo habitual que se lleva a cabo desde el Máster. Los resultados se evalúan con periodicidad y el avance en el trabajo se evidencia por la mejora en los indicadores de inserción laboral. Buena prueba de ello es el dato, que no aparece en ninguna encuesta, de que en estos momentos tenemos contratados 5 alumnas de 2º Curso, que lo han sido antes de finalizar su Maestría, por la calidad de su preparación.</p>

Uno de los problemas que se repite cada año es **el bajo índice de participación en las encuestas de satisfacción docente**, por ello desde el Vicerrectorado de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando las siguientes 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>							
2014-2015	Aumentar la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción docente	1. Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha procedido a una modificación a fondo del	MEDIA	Vicerrectorado de Calidad	2014	A lo largo del pasado curso	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>sistema de encuestas de satisfacción docente, mediante un trabajo de análisis de resultados y necesidades de mejora en el que han intervenido todos los actores.</p> <p>2. Se ha implantado un nuevo sistema DOCENTIA de evaluación de la actividad docente del profesorado que trata también de estimular la participación del alumnado. (<a href="https://web.ua.es/es/vr-qualinnova/docentia/docentia.html">https://web.ua.es/es/vr-qualinnova/docentia/docentia.html</a>)</p> <p>3. Todos los profesores anuncian las encuestas que los estudiantes tienen que llevar a cabo y que les serán enviadas, explicando su importancia.</p> <p>4. Desde el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa se anuncian los períodos de encuestas en el campus en diferentes soportes (comedores, bares y autoservicios, mensajes en redes sociales, etc.)</p> <p>5. Se ha implicado a los estudiantes a través de sus representantes y delegados en las distintas comisiones y organizaciones, explicándoles la importancia de cumplimentar estas encuestas para que lo difundan entre los compañeros y compañeras.</p> <p>6. Además de todo ello, se incentiva al alumnado a participar en las encuestas mediante su participación en sorteos de material electrónico y educativo.</p>		Unidad de Calidad Comité de Calidad de la Facultad Comisión Académica Profesorado		entraron en vigor algunas acciones de este sistema nuevo de encuestas de satisfacción, aunque su plena implantación se llevará a cabo a lo largo del presente curso.	trabajando con intensidad en este apartado, con la implantación del nuevo sistema de encuestas de satisfacción y evaluación. Se ha reforzado el procedimiento de información y explicación personalizada al alumnado de las encuestas de satisfacción y la importancia de su participación, dentro de las clases, para dar mayor valor a la información.
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2018-2019	- Aumentar la participación (nº de cuestionarios) en las encuestas de satisfacción con las prácticas externas curriculares del Máster.	- Explicadas en el apartado anterior	ALTA	UTC, Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor de Prácticas	2018	2019	En curso
2018-2019	- Seguir trabajando para lograr una mayor implicación e interés de tutores de prácticas de la UA y de la entidades de acogida (favoreciendo la integración)	- Explicadas en el apartado anterior	Alta	Coordinación Académica, Secretaría Técnica y	2018	2019	En curso



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
				Profesorado Tutor de Prácticas			
2018-2019	- Mejorar la comunicación y coordinación entre tutores de prácticas de UA y entidades de acogida	- Explicadas en el apartado anterior	Alta	Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor de Prácticas	2018	2019	En curso
2018-2019	- Incidir en la mejora de la información facilitada sobre las prácticas	- Explicadas en el apartado anterior	ALTA	Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor de Prácticas	2018	2019	En curso





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



### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES:**

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una Encuesta de satisfacción a los estudiantes que están cursando el Máster. El análisis que aquí se expone se realiza a partir de los datos disponibles facilitados por la Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA.

El Máster Interuniversitario en Cooperación al Desarrollo (con su Especialidad en Sostenibilidad Ambiental) se implantó en el curso 2011-12 en la Universidad de Alicante; hemos recogido desde ese momento información, pero en este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-18.

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), desarrolla, cada curso académico, una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÁSTER; y con sus resultados realiza un INFORME sobre la misma. Analizaremos, en el presente Informe, el referente al curso 2017-18, aunque en ocasiones citaremos los de cursos anteriores.

La Encuesta de 2017-18 constaba de 15 ítems (además de las cuestiones identificativas y de la de "si recomendaría estudiar este máster en la UA"), distribuidos en cinco bloques o áreas de contenido. El modelo de Encuesta de cursos anteriores era diferente al de 2017-18 (el de 2016-17, constaba de 31 ítems -además de las cuestiones identificativas y descriptivas-, distribuidos en seis bloques o áreas de contenido).

A.- Información y Organización de la Titulación. Bloque en el que se analiza la adecuación de la: información sobre la titulación en la página web de la UA (plan de estudios, guías docentes, etc.); distribución y secuencia de las asignaturas del plan de estudios; organización de los horarios de la enseñanza; oferta de asignaturas básicas y obligatorias; oferta de asignaturas optativas; y, en general, coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del título.

B.- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. Es el bloque donde se valora el grado de satisfacción del/de la estudiante con: los métodos de enseñanza y aprendizaje empleados (clases magistrales, trabajos prácticos, proyectos, presentaciones orales, etc.); el volumen de trabajo no presencial; y los métodos de evaluación utilizados.

C.- Infraestructuras y Recursos. En este bloque se le solicita al/a la estudiante que valore el grado de adecuación de: las instalaciones e infraestructuras asignadas a la titulación (aulas de teoría y aulas de informática, laboratorios, etc.); los recursos tecnológicos: UA Cloud-Campus Virtual/Otras plataformas de aprendizaje (Moodle), etc.; y los recursos bibliográficos.



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



D.- Orientación y Formación. Bloque donde se le pregunta al/a la estudiante sobre: las actividades culturales y de formación organizadas durante sus estudios (conferencias, seminarios, exposiciones, acciones de acogida, etc.); y las actividades de orientación profesional y laboral organizadas durante sus estudios.

E.- Valoración Global, en el que se pregunta sobre: el nivel de satisfacción general con la titulación.

En todos los ítems de la Encuesta se utilizó una escala de graduación con 11 valores, siendo 0 el grado de satisfacción mínimo, y 10 el máximo. Antes de analizar los resultados de la Encuesta por Bloques, presentamos algunos datos y elementos previos relevantes:

- La muestra (nº de cuestionarios respondidos) no era muy significativa:  $n=5$  (de un total de 26 personas matriculadas en 2017-18; el 19,23%).

- La calificación media general (calif.) de la titulación obtenida, derivada de la Encuesta, fue de 8,4 (mediana=8,0). Medio punto superior al resultado, de la misma encuesta (pero con  $n=9$ ; que suponía el 47,37% de las personas matriculadas), del curso anterior (calif.=7,9 y mediana=8,0, curso 2016-17), y 1,4 puntos mayor respecto a la de ( $n=7$ : el 31,82% de las personas matriculadas) hace dos cursos (calif.=7,0 y mediana=7, curso 2015-16). Una evolución muy satisfactoria.

- El 100% de las personas encuestadas respondieron que "sí recomendarían estudiar este Máster en la UA"; ídem que lo resultante de la Encuesta del curso 2016-17 (el 100% lo recomendaría).

A continuación analizaremos los Bloques de la Encuesta, pero antes es importante destacar que todos los ítems han mejorado las puntuaciones (menos uno que se ha mantenido y otro que ha disminuido ligeramente) con respecto a las del curso anterior.

### **A.- Información y Organización de la Titulación:**

En el Bloque de Información y Organización de la Titulación se obtuvo, para el curso 2017-18, una media de 8,2 (en el curso 2016-17, la media del Bloque "Organización de la Enseñanza" fue de 7,5). Todos los ítems (comparables) de este Bloque mejoran respecto al curso anterior.

Los ítems mejor valorados por los y las estudiantes fueron: *Información sobre la titulación en la página web de la UA* (9,2; también el más valorado en 2016-17: 8,8), *Organización de los horarios de la enseñanza* (9,0), y *Oferta de asignaturas básicas y obligatorias* (8,4). Los



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



que obtuvieron menor puntuación: *Oferta de asignaturas optativas* (6,4; también el menos valorado en 2016-17: 6,0), y *Distribución y secuencia de las asignaturas del plan de estudios* (8,0).

En cuanto a la variedad en la oferta de asignaturas optativas, comentar que la UA sólo oferta una Especialidad del MCAD (la de Sostenibilidad Ambiental) y, por tanto, las personas matriculadas en esta universidad no pueden elegir entre diferentes asignaturas en el 2º semestre de primer curso (en la UA serían “obligatorias” para las/os matriculadas/os aquí, aunque “optativas” en el contexto Interuniversitario). En 2º curso, sí pueden optar entre la Orientación profesional y la investigadora del Máster. No obstante, el ítem analizado no se corresponde con la realidad de un Máster de carácter interuniversitario, en el que las asignaturas “optativas” del segundo semestre forman parte de cada Especialidad, y se imparten en las diferentes universidades valencianas.

### **B.- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje:**

El Bloque Proceso de Enseñanza-Aprendizaje obtuvo, para el curso 2017-18, una media de 8,2 (en el curso 2016-17, la media del Bloque “Proceso de Enseñanza-Aprendizaje” fue de 7,5). Todos los ítems (comparables) de este Bloque mejoran respecto al curso anterior.

Los ítems mejor valorados por los y las estudiantes fueron: *Métodos de enseñanza y aprendizaje empleados* (8,6; también de los más valorados en 2016-17: 7,9), y *Volumen de trabajo no presencial* (8,2; en 2016-17 fue el menos valorado: 6,1). El que tuvo menor puntuación: *Métodos de evaluación utilizados* (7,8; en 2016-17: 7,6).

### **C.- Infraestructuras y Recursos:**

El Bloque Infraestructuras y Recursos obtuvo, para el curso 2017-18, una media de 8,8 (en el curso 2016-17, la media del Bloque “Infraestructuras y Recursos” fue de 8,2). Todos los ítems (comparables) de este Bloque mejoran respecto al curso anterior (menos uno - *recursos bibliográficos*- que se mantiene con la misma puntuación). Todos los ítems fueron valorados por los y las estudiantes con una puntuación de 8,8: instalaciones e infraestructuras asignadas a la titulación, recursos tecnológicos y recursos bibliográficos.

### **D.- Orientación y Formación:**

El Bloque Orientación y Formación obtuvo, para el curso 2017-18, una media de 8,4 (en el curso 2016-17, la media del Bloque “Acceso, formación y atención al estudiante” fue de 8,1).



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



El ítem mejor valorado por los y las estudiantes fue: *las actividades culturales y de formación organizadas durante sus estudios* (9,0; en 2016-17: 8,1). Menor puntuación tuvo el ítem: *Actividades de orientación profesional y laboral* (7,8; en 2016-17: 8,3). Aunque este último disminuye ligeramente con respecto al curso anterior, se mantiene en un nivel muy adecuado; y si tenemos en cuenta la satisfacción de los cursos anteriores a estos dos, la mejora es considerable (por ejemplo, en 2015-16: 6,8).

### E.- Valoración Global:

A nuestro juicio, la información que proporciona este Bloque, Valoración Global, es muy importante para el análisis de la titulación, ya que el/la estudiante valora globalmente la satisfacción e interés del Máster.

El Bloque Valoración Global, compuesto únicamente por el ítem *Nivel de satisfacción general con la titulación*, para el curso 2017-18, obtuvo una puntuación de 8,4 (en el curso 2016-17, este ítem, fue valorado con una media de 8,1).

### Resultados generales sobre la titulación:

	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
<b>Media general</b>	5,8	7,0	7,9	8,4
<b>Mediana</b>	6	7	8	8
<b>N (nº de cuestionarios respondidos)</b>	6	7	9	5
<b>Recomendación de este Máster</b>	n.d.	n.d.	100%	100%
<b>Actividades de orientación profesional y laboral</b>	3,8	6,8	8,3	7,8
<b>Nivel de satisfacción general con la titulación</b>	5,2	6,3	8,1	8,4

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

#### **PUNTOS FUERTES**

El alumnado cada vez está más satisfecho con el Máster (Alta satisfacción).



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



El 100% de los/as estudiantes encuestados/as recomiendan estudiar este Máster en la UA.
Alta valoración de las actividades culturales y de formación organizadas durante los estudios (conferencias, seminarios, exposiciones, acciones de acogida, etc.).
Las infraestructuras, y los recursos, destinadas para el desarrollo del Máster son muy adecuadas.
Métodos de enseñanza y aprendizaje satisfactorios.
Información detallada y de calidad sobre el Máster en las páginas web de la UA (plan de estudios, guías docentes, etc.).
Buena organización horaria de la enseñanza.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Seguir mejorando la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Continuar mejorando la coordinación de la evaluación del título y los métodos utilizados	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Potenciar y mejorar la orientación profesional y laboral que se da a los y las estudiantes	Curso académico 2018-19 y siguientes	Equipo Decanal, Comisión Académica, Dirección del Máster, Secretaría Técnica, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Aumentar la participación (nº de cuestionarios respondidos) del alumnado en las encuestas de satisfacción con el Máster	Curso académico 2018-19 y siguientes	UTC, Equipo Decanal, Comisión Académica, Dirección del Máster, Secretaría Técnica y Profesorado

### **ENCUESTA GENERAL DE DOCENCIA (Valoraciones de los y las estudiantes):**

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), desarrolla, cada curso académico, una ENCUESTA GENERAL DE DOCENCIA; y sus resultados los incluye en el INFORME DE RENDIMIENTO DEL TÍTULO. Analizaremos



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



brevemente, en el presente Informe, las valoraciones del curso 2017-18, aunque en ocasiones haremos referencia al curso anterior.

Dicho Informe, recoge la media, por asignatura, de las valoraciones obtenidas en la Encuesta General de Docencia, e incluye como referencias: la media de las asignaturas del Departamento en la Titulación, y la media general de la titulación, para el mismo curso. Algunas notas a ser tenidas en cuenta son:

- La valoración se obtiene como el promedio de la Valoración Global obtenida por cada uno de los profesores evaluados en cada una de las asignaturas.
- Escala de valoración: 0 (Totalmente desacuerdo) - 10 (Totalmente de acuerdo).

### **Datos sobre la Encuesta General de Docencia, curso 2017-18:**

En líneas generales las valoraciones de la Encuesta General de la Docencia fueron muy positivas, con una valoración media del Máster de 8,8 sobre 10. En el curso 2016-17, las valoraciones, aunque menores que el curso posterior en términos generales, también fueron positivas, con una valoración media de 7,9 sobre 10.

De las asignaturas analizadas por los y las estudiantes, todas presentaron puntuaciones bastante elevadas, entre 7,8 y 9,6. En el curso 2016-17, las puntuaciones, aunque (en general) menores que el curso posterior, fueron satisfactorias, todas por encima del cinco, entre 6,2 y 9,6.

Valoración media de la titulación. 8,8

Cod	Asignatura	Departamento	Valoración	
			Teoría y Práctica	Dpto
40801	CONCEPTOS BÁSICOS DEL DESARROLLO	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	9,4	7,6
40802	COOPERACIÓN AL DESARROLLO	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	9,6	7,6
40803	LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	SOCIOLOGÍA II	9,6	7,3
		ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	7,8	7,6
		ECOLOGÍA	7,8	6,5
40804	LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES	SOCIOLOGÍA I	7,8	7,1
		ANAL. GEOGRAF. REGIONAL Y GEOGRAFÍA FISI	8,6	7,9
		ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	8,6	7,6
40805	IMPACTOS SOBRE LA SALUD Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN	CIENCIAS DEL MAR Y BIOLOGÍA APLICADA	8,6	8,2
		ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	9,6	7,6
Total			8,8	

En el curso 2016-17:



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



Valoración media de la titulación. 7,9

Cod	Asignatura	Departamento	Valoración	
			Teoría y Práctica	Dpto
40801	CONCEPTOS BÁSICOS DEL DESARROLLO	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	8,9	8,5
		SOCIOLOGIA II	7,5	8,0
		TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES	7,9	7,9
40802	COOPERACIÓN AL DESARROLLO	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	9,6	8,5
		SOCIOLOGIA II	7,1	8,0
40803	LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	6,3	8,5
		ECOLOGÍA	6,4	8,3
		SOCIOLOGIA I	7,7	7,1
40804	LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES	ANAL. GEOGRAF. REGIONAL Y GEOGRAFIA FISI	9,0	8,1
		ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	7,3	8,5
		Ciencias del Mar y Biología Aplicada	6,4	8,4
40805	IMPACTOS SOBRE LA SALUD Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	6,2	8,5
		ENF COM, MED PREV Y SAL PUB E HIS CIEN	8,0	8,1
		SOCIOLOGIA II	9,2	8,0
40824	TRABAJO FIN DE MÁSTER	ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO	9,5	8,5
<b>Total</b>			<b>7,9</b>	

Para finalizar el análisis de esta Encuesta vamos

a señalar algunos puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos.

PUNTOS FUERTES		
El alumnado cada vez está más satisfecho con el Máster (Alta satisfacción).		
Altas valoraciones de las Asignaturas del Máster (en general, en aumento).		
Buena calidad del profesorado del Máster.		
ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
-LAS MISMAS QUE EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL MÁSTER-	Curso académico 2018-19 y siguientes	UTC, Equipo Decanal, Comisión Académica, Dirección del Máster, Secretaría Técnica, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Fomentar la comunicación permanente y el diálogo fluido entre los grupos de interés (estudiantes, profesorado, coordinadores...) para la continua mejora de la docencia y de los contenidos	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado



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



### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS:**

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), comenzó a realizar un INFORME, en el curso académico 2016-17, sobre los resultados de la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES. Analizaremos, en el presente Informe, las valoraciones del curso 2016-17 (únicas disponibles en la actualidad). Presentamos, a continuación, los excelentes Resultados obtenidos:

- Datos de participación en la Encuesta: El número de estudiantes en prácticas externas en el curso 2016-2017 fue de N=6; el número de cuestionarios respondidos, n=3; y, por tanto, la tasa de respuesta fue del 50%.
- Satisfacción general con las prácticas externas realizadas: Media general=9,7.
- Bloque A. Tutor/a de prácticas de la UA: Valoración de la labor de los/as tutores/as de la UA (A1-Media)=9,3; el 100% del alumnado respondió que: durante las prácticas su tutor/a se mostró "Bastante interesado/a" (A2), y fue fácil contactar con él o ella (A3); y las principales formas de contactar fueron la "Vista personal", un 33%, y la "Vía telemática (e-mail, tutoría CV,...)", un 67% (A4).
- Bloque B. Tutor/a de prácticas de la entidad de acogida: Valoración de la labor de los/as tutores/as de las entidades que supervisaron las prácticas (B1-Media)=10,0; el 67% del alumnado manifestó que, durante las prácticas, su tutor/a se mostró "Muy interesado/a", y el 33% que se mostró "Bastante interesado/a" (B2); y el 100% valoró que, dentro de la entidad de acogida, se sintió "Bastante integrado/a" (B3).
- Bloque C. Satisfacción con las prácticas:
  - Grado de satisfacción global con la práctica realizada (C1-Media)=9,3.
  - El 67% del alumnado contestó que consideraba que las actividades/tareas realizadas en sus prácticas estaban "Muy relacionadas" con los estudios, y el 33% que estaban "Bastante relacionadas" (C2).
  - Valoración de la contribución de las prácticas a la formación profesional del alumnado (C3-Media)=10,0.
  - El 67% del alumnado alegó, en relación a su inserción en el mundo del trabajo, que consideraba la experiencia "Bastante beneficiosa", y el 33% la consideraba "Muy beneficiosa" (C4).





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



- El 100% de los y las estudiantes manifestó que NO había tenido ningún problema durante las prácticas (C6).
- Bloque D. Gestión administrativa de las prácticas: Valoración de la información facilitada sobre las prácticas (D2-Media)=8,0.

Para terminar el análisis de esta Encuesta señalaremos puntos fuertes y acciones de mejora en relación al objeto de la misma.

PUNTOS FUERTES
El grado de satisfacción del alumnado con las prácticas realizadas es muy alto.
Alta valoración de la contribución de las prácticas a la formación profesional de los y las estudiantes.
Valoraciones elevadas de los/as tutores/as de prácticas de la UA y de la entidad de acogida.
Adecuada la información facilitada sobre las prácticas.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aumentar la participación (nº de cuestionarios respondidos) en las encuestas de satisfacción con las prácticas externas curriculares del Máster	Curso académico 2018-19 y siguientes	UTC, Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor Prácticas
Seguir trabajando para una mayor implicación e interés de los/as tutores/as de prácticas de la UA y de la entidad de acogida (favorecer integración)	Curso académico 2018-19 y siguientes	Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor Prácticas
Mejorar la comunicación y coordinación entre los/as tutores/as de prácticas de la UA y los/as de la entidad de acogida	Curso académico 2018-19 y siguientes	Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor Prácticas
Incidir en la mejora de la información facilitada sobre las prácticas	Curso académico 2018-19 y siguientes	Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor Prácticas

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS/AS TUTORES/AS DE ENTIDADES SOBRE LOS/AS ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS:**

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), comenzó a realizar un INFORME, en el curso académico 2017-18, sobre los resultados de la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS/AS TUTORES/AS DE ENTIDADES SOBRE LOS/AS ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS. Analizaremos, en el presente Informe, las valoraciones del curso 2017-18 (únicas disponibles).



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



Veamos los Datos y Resultados obtenidos:

- Datos de participación en la Encuesta: El número de tutores/as en el Máster en el curso 2017-18 fue de N=9; el número de cuestionarios respondidos,  $n=7$ ; y, por tanto, la tasa de respuesta fue del 78%.
- Satisfacción general con las prácticas: Media general=7,5.
- Bloque A. Sobre los/as estudiantes en prácticas:
  - Valoración de la adecuación de la formación académica de los y las estudiantes a las necesidades de la entidad (A1-Media)=7,4.
  - Valoración del cumplimiento de los objetivos y plan de trabajo inicial (A2-Media)=7,6.
  - Valoración, en conjunto, de las prácticas realizadas en la entidad por los y las estudiantes de esta titulación (A3-Media)=7,6.
  - El 100% de los/as tutores/as respondió que, si le hiciera falta personal, y en el caso de que pudiera hacerlo, SÍ contrataría a estudiantes de este título que hubiera tenido en prácticas (A4).
  - El 14% manifestó que, su entidad, SÍ ha contratado a algún/a estudiante del Máster durante el último año, y el 86% contestó que NO (A5).
  - El 100% también manifestó que SÍ volvería a tener estudiantes en prácticas de esta titulación (A6).
- Bloque B. Tutor/a de la UA: El 67% de los/as tutores/as de las entidades respondió que, en su opinión, la comunicación con los/as tutores/as de la Universidad había sido "Muy buena" (17%) o "Buena" (50%); mientras que el 17% consideraba que había sido "Regular", y otro 17% "Mala" (B1).
- Bloque C. Sobre el programa de prácticas en entidades:
  - Valoración, en general, del programa de "Prácticas en entidades" (C1-Media)=7,7.
  - Valoración de la información facilitada por la UA en relación a las prácticas externas (C2-Media)=7,1.
- Bloque D. Gestión administrativa de las prácticas: Valoración del servicio que ha recibido por parte del personal administrativo (PAS) de la universidad (D1-Media)=6,9.



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



Para concluir el estudio de esta Encuesta apuntaremos algunos puntos fuertes, y acciones de mejora, detectados.

PUNTOS FUERTES
El grado de satisfacción general de los/as tutores/as de las entidades con las prácticas es bueno.
Adecuada formación académica de los y las estudiantes a las necesidades de la entidad.
Buena valoración, en conjunto, de las prácticas realizadas en la entidad por estudiantes de esta titulación.
Buena valoración, en general, del programa de "Prácticas en entidades".
Adecuada la información facilitada sobre las prácticas.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
<i>-LAS MISMAS QUE EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS CURRICULARES-</i>	Curso académico 2018-19 y siguientes	UTC, Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica, Secretaría Técnica y Profesorado Tutor Prácticas
Seguir mejorando la preparación, planificación y formación (previas) del alumnado para sus prácticas	Curso académico 2018-19 y siguientes	Coordinación Académica, Secretaría Técnica, Profesorado, en general, y Profesorado Tutor Prácticas
Mejorar la atención del PAS de la UA a las entidades y tutores/as externos/as de prácticas	Curso académico 2018-19 y siguientes	Equipo Decanal-VPE, Coordinación Académica y Secretaría Técnica

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO (PDI):**

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), desarrolla, cada curso académico, una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO (PDI) CON EL MÁSTER; y con sus resultados realiza un INFORME (desde el 2014-15) sobre la misma. Analizaremos, en el presente Informe, el referente al curso 2017-18, aunque en ocasiones aludiremos a los de cursos anteriores (sobre todo, al del 2016-17).

La Encuesta del curso 2017-18 constaba de 18 ítems (además de las cuestiones identificativas y descriptivas), distribuidos en cinco bloques o áreas de contenido. El modelo de Encuesta de cursos anteriores era diferente al de 2017-18 (el de 2016-17, constaba de 25 ítems - además de las cuestiones identificativas y descriptivas-, estructurada en cuatro bloques).



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



A.- Información y Organización de la Titulación. Bloque en el que se analiza la adecuación de la: información sobre la titulación en la página web de la UA (plan de estudios, guías docentes, etc.); distribución y secuencia de las asignaturas del plan de estudios; organización docente de las asignaturas (horarios, grupos, etc.); y, en general, coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster.

B.- Sobre el Alumnado del Máster. Es el bloque donde se valora el grado de satisfacción del profesorado con: la asistencia a clase; la participación en clase (exposición de ideas, debate de los contenidos de la asignatura durante las sesiones, preguntas, realización de ejercicios, etc.); el número de tutorías presenciales solicitadas; el número de tutorías no presenciales en UA Cloud solicitadas; los conocimientos y competencias adquiridas por los/as estudiantes; y los resultados académicos alcanzados por los/as estudiantes.

C.- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. Bloque donde se le pregunta al profesorado sobre: las metodologías de enseñanza y aprendizaje empleadas (clases magistrales, trabajos prácticos, proyectos, presentaciones orales, etc.); el volumen de trabajo no presencial para el PDI; y los métodos de evaluación utilizados.

D.- Infraestructuras y Recursos del Máster. En este bloque se le solicita al profesorado que valore el grado de adecuación de: las instalaciones e infraestructuras asignadas al Máster (aulas de teoría y aulas de informática, laboratorios, etc.); los recursos tecnológicos: UA Cloud-Campus virtual, otras plataformas de aprendizaje, RUA...; y los recursos bibliográficos disponibles para el Máster.

E.- Valoración Global, en el que se pregunta sobre: la satisfacción global actual con el desarrollo del curso; y el nivel de satisfacción general con el plan de estudios del Máster.

En todos los ítems de la Encuesta se usó una escala de graduación con 11 valores, siendo 0 el grado de satisfacción mínimo, y 10 el máximo. Previamente a analizar los resultados de la Encuesta por Bloques, presentamos algunos datos y elementos destacables:

- La muestra (nº de respuestas) no era muy significativa:  $n=4$  (de un total de 20 profesores/as aprox. en 2017-18; el 20%).
- El 25% de las respuestas son de PDI mujeres, y el 75% de PDI hombres.
- La calificación media general (calif.) de la titulación obtenida, derivada de la Encuesta, fue de 7,7 (mediana=8,0); 0,2 puntos inferior al resultado, de la misma encuesta (pero con  $n=10$ ; que suponía el 50% de los/as profesores/as aprox.), del curso anterior (calif.=7,9 y mediana=8,0, curso 2016-17); y 0,4 puntos superior respecto a la de ( $n=5$ : el 25% de los/as profesores/as aprox.) hace dos cursos



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



(calif.=7,3 y mediana=8, curso 2015-16). Una evolución satisfactoria.

Seguidamente analizaremos los Bloques de la Encuesta, pero antes es importante destacar que casi todos los ítems, menos algunos casos puntuales, se han mantenido más o menos estables, las puntuaciones, con respecto a las del curso anterior.

### **A.- Información y Organización de la Titulación:**

En el Bloque Información y Organización de la Titulación se obtuvo, en el curso 2017-18, una media de 7,7 (en el curso 2016-17, la media del Bloque "C.- Organización/Gestión del Máster", fue de 8,2, y en 2015-16, 7,2).

Los ítems mejor valorados por el profesorado fueron: *Distribución y secuencia de las asignaturas del plan de estudios* (8,5), *Organización docente de las asignaturas* (7,8; también de los más valorados en 2016-17: 8,4; y en 2015-16 obtuvo: 7,5), y *En general, coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster* (7,8; en 2016-17: 8,0, y en 2015-16: 6,8).

El que obtuvo menor puntuación fue: *Información sobre la titulación en la página web de la UA* (6,8; pero fue de los más valorados en 2016-17: 8,3; no en 2015-16: 6,5). Este último caso requiere de una consulta al profesorado (ya que no han trasladado nada al respecto), y de evaluar (de cara al curso 2018-19) las mejoras realizadas (a lo largo del curso 2017-18) en la web propia del Máster, en la de la Facultad, y en la de la UA.

### **B.- Sobre el Alumnado del Máster:**

El Bloque Sobre el Alumnado del Máster obtuvo, en el curso 2017-18, una media de 8,1 (en el curso 2016-17, la media del Bloque "A.- Sobre el Alumnado", fue de 7,4, y en 2015-16, 7,6). La mayoría de los ítems (comparables) de este Bloque mejoran (o se mantienen) respecto al curso anterior.

Los ítems mejor valorados por el profesorado fueron: *Participación en clase* (9,3; también de los más valorados en 2016-17: 8,1 y en 2015-16: 9,0), *Asistencia a clase* (8,8; en 2016-17: 7,4, y en 2015-16: 7,0), y *Resultados académicos alcanzados por los/as estudiantes* (8,5; en 2016-17: 7,8, y en 2015-16: 8,5).

Los que obtuvieron menor puntuación: *Número de tutorías presenciales solicitadas* (5,7; también de los menos valorados en 2016-17: 6,4 y en 2015-16: 4,5), y *Número de tutorías no presenciales en UAcloud solicitadas* (7,7; aunque fue de los más valorados en 2016-17: 8,2).



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



El hecho de que lo que se analiza es un Máster, y que un buen número de estudiantes tiene otras actividades aparte del estudio (poco tiempo presencial disponible), hace que el *número de tutorías presenciales solicitadas* no se valore muy alto. No ocurre lo mismo con el *nº de tutorías no presenciales en UACloud solicitadas*, que a pesar de que disminuye ligeramente obtiene una puntuación bastante alta.

### **C.- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje:**

El Bloque Proceso de Enseñanza-Aprendizaje obtuvo, en el curso 2017-18, una media de 7,5 (en los cursos 2016-17 y 2015-16 no había un Bloque comparable a nivel agregado, aunque sí ítems concretos incluidos en el entonces Bloque "C.- Organización/Gestión del Máster"). La mayoría de ítems (comparables) de este Bloque se mantienen respecto al curso anterior (menos uno).

Los ítems mejor valorados por el profesorado fueron: *Metodologías de enseñanza y aprendizaje empleadas* (8,3; también de los más valorados en 2016-17: 8,3; y en 2015-16 obtuvo: 8,3), y *Métodos de evaluación utilizados* (8,3; de los más valorados en 2016-17: 8,4; y en 2015-16 obtuvo: 8,0).

El que obtuvo menor puntuación fue: *Volumen de trabajo no presencial para el PDI* (5,3; en 2016-17: 8,2, y en 2015-16: 8,3). Este último caso requiere de un estudio serio sobre el potencial aumento de la carga global de trabajo para el PDI en los últimos años, que podría ser motivo de insatisfacción/desmotivación generalizada, y no por mayores exigencias con el objeto de análisis (Máster).

### **D.- Infraestructuras y Recursos del Máster:**

El Bloque Infraestructuras y Recursos del Máster obtuvo, en el curso 2017-18, una puntuación media de 7,2 (en el curso 2016-17, la media del Bloque "D.- Infraestructuras y Recursos del Máster", fue de 8,0, y en 2015-16, 6,2). La mayoría de ítems (comparables) de este Bloque se mantienen respecto al curso anterior (menos uno).

Los ítems mejor valorados por el profesorado fueron: *Recursos bibliográficos disponibles para el Máster* (8,3; en 2016-17: 8,4, y en 2015-16: 7,3), y *Recursos tecnológicos* (7,8; en 2016-17: 7,8, y en 2015-16: 7,0).

El que obtuvo menor puntuación fue: *Instalaciones e infraestructuras asignadas al Máster* (5,0; en 2016-17: 7,9, y en 2015-16: 6,5). Este ítem sufre un descenso sustancial, motivado sobre todo por problemas técnicos puntuales y con la climatización del aula durante el curso 2017/18, en principio ya subsanados para iniciar el curso 2018/19.



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



### **E.- Valoración Global:**

A nuestro juicio, la información que proporciona este Bloque, Valoración Global, es muy importante, ya que el profesorado valora el nivel de satisfacción general con el plan de estudios del Máster y con el desarrollo del curso.

El Bloque Valoración Global obtuvo, en el curso 2017-18, una media de 7,65 (en los cursos 2016-17 y 2015-16 no había un Bloque comparable a nivel agregado, aunque sí ítems específicos incluidos en otras áreas de contenido).

El ítem *Nivel de satisfacción general con el plan de estudios del Máster* fue valorado por el profesorado con un 7,5 (en 2016-17: 8,0, y en 2015-16: 8,8), y el ítem *Satisfacción global actual con el desarrollo del curso* con un 7,8 (en 2016-17: 7,9, y en 2015-16: 8,5).

El ligero descenso de algunos ítems, sin duda, requiere (como se ha comentado) de una consulta al profesorado, ya que no han trasladado a la Coordinación del Máster determinados asuntos para su análisis y mejora. También, como se ha dicho, el potencial aumento de la carga global de trabajo para el PDI, en los últimos años, podría ser motivo de insatisfacción/desmotivación generalizada, y no con este Máster en concreto.

### **Resultados generales sobre la titulación:**

	Curso 2014-15	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
<b>Media general</b>	<b>7,8</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>
<b>Mediana</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>N (nº de cuestionarios respondidos)</b>	6	5	10	4
<b>Satisfacción con el plan de estudios del Máster</b>	<b>8,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>
<b>Satisfacción con el desarrollo del curso</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>
<b>Resultados académicos de los/as estudiantes</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>
<b>Conocimientos y competencias adquiridas por los/as estudiantes</b>	8,7/9,2	8,3/9,3	7,9/8,3	8,0



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



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>
El profesorado está bastante satisfecho con el Máster (Puntuación=Notable).
El profesorado está satisfecho con el plan de estudios del Máster y con el desarrollo del curso (Puntuación=Notable).
Alta valoración de la satisfacción del profesorado con los resultados académicos, y con los conocimientos y competencias adquiridas por las/os estudiantes.
Recursos bibliográficos y tecnológicos de calidad.
Métodos de enseñanza y aprendizaje empleados, y métodos de evaluación utilizados, muy satisfactorios.
El profesorado se muestra muy satisfecho con la asistencia y participación en clase de los/as estudiantes.
Se considera muy adecuada la distribución y secuencia de las asignaturas del plan de estudios, y bastante adecuada la organización docente (horarios, grupos, etc.) y, en general, la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster.

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Seguir mejorando la coordinación y la comunicación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Consultar al profesorado sus impresiones sobre las mejoras realizadas (a lo largo del curso 2017-18) en la web propia del Máster, en la de la Facultad, y en la de la UA (Evaluación y potenciales mejoras)	Curso académico 2018-19	Secretaría de Facultad, Comisión Académica, Dirección del Máster, Secretaría Técnica, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Fomentar (e informar) el uso de tutorías presenciales (en mayor medida), y no presenciales (UACloud), por parte del alumnado	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Promover el traslado de las valoraciones (sobre diferentes aspectos del Máster) del profesorado a la Coordinación y	Curso académico 2018-19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de





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



Comisión Académica		Asignatura y Profesorado
Consultar al profesorado sus impresiones sobre las instalaciones e infraestructuras asignadas al Máster para el curso 2018/19 (Evaluación y potenciales mejoras)	Curso académico 2018-19	Gestión de espacios UA, Comisión Académica, Dirección del Máster, Secretaría Técnica, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Aumentar la participación (nº de cuestionarios respondidos) del profesorado en las encuestas de satisfacción con el Máster	Curso académico 2018-19 y siguientes	UTC, Equipo Decanal, Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) - Secretaría Adm. de la Facultad de Económicas (UA):**

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), desarrolla, cada dos años aprox., una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS), de la Secretaría administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UA (unidad administrativa de la que depende este Máster); y con sus resultados realiza un INFORME sobre la misma. Analizaremos, en el presente Informe, el elaborado en febrero de 2018 (último disponible), aunque haremos alguna referencia al anterior (de enero de 2016).

La Encuesta (de febrero de 2018) constaba de 26 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en tres bloques o áreas de contenido; más uno, al final, de Satisfacción General ("*En general, me encuentro satisfecho/a con mi trabajo*"). El modelo de Encuesta de enero de 2016 era similar, pero con un ítem menos, 25 (se ha añadido uno nuevo en el bloque C.-).

- A.- Funciones del puesto de trabajo.
- B.- Condiciones laborales.
- C.- Dirección y Relaciones Humanas.
- D.- Satisfacción General.



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



En todos los ítems de la Encuesta se ha utilizado una escala de graduación con 7 valores; teniendo en cuenta que 1 significa totalmente en desacuerdo con la afirmación, y 7 totalmente de acuerdo.

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA se puso en contacto con los y las administradoras del centro para que informasen al PAS sobre la importancia y objetivos del desarrollo de esta Encuesta, dada su relevancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y, en consecuencia, del Máster.

Previamente a analizar la Encuesta por Bloques, presentamos algunos datos y elementos destacables:

- La muestra (nº de respuestas) fue de n=11 (de un total de 19 PAS; el 57,89%).
- La calificación media general (calif.) obtenida, derivada de la Encuesta (de febrero de 2018), fue de 5,56 (por encima de la media general UA 2018, calif.=5,44); 0,16 puntos inferior al resultado, de la misma encuesta (pero con n=16; que suponía el 84,21% del PAS aprox.), de enero de 2016 (calif.=5,72).

Posteriormente, analizaremos los Bloques de la Encuesta, pero antes de presentar los resultados es importante destacar que la gran mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el Bloque A.- Funciones del puesto de trabajo se valoran cuestiones como: "En general, considero que mi trabajo es interesante", "Mi trabajo implica realizar tareas variadas", "Mi trabajo me ofrece la oportunidad de aprender nuevas habilidades", "Mi trabajo con frecuencia me permite ser creativo/a", "En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar adecuadamente", "Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo", "Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del servicio o unidad", y "Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo".

En este área se obtuvo una media de 5,85 (en enero de 2016, 5,82), destacando los ítems: "Mi trabajo implica realizar tareas variadas" (6,55), "Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo" (6,36), "Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo" (6,09), y "En general, considero que mi trabajo es interesante" (6,00). La gran mayoría de los ítems estuvieron por encima de la media de la universidad, y no hay ninguna valoración baja a considerar.

En el Bloque B.- Condiciones laborales se valoran cuestiones como: "Estoy satisfecho/a con mi sueldo", "Mi trabajo me permite conciliar



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



mi actividad laboral con mi vida familiar y personal”, “Este trabajo permite una formación continua”, “En este servicio o unidad existen oportunidades de promoción”, “En este puesto tengo suficientes periodos de descanso, vacaciones, permisos y licencias”, “Estoy satisfecho/a con mi horario laboral”, “Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar adecuadamente”, “Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado”, “Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada”, “Mi lugar de trabajo dispone siempre de una iluminación adecuada”, “No existen riesgos físicos en mi puesto de trabajo”, “No existen riesgos psicosociales en mi puesto de trabajo”, y “Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, recursos humanos, etc.) para desarrollar mi trabajo”.

En éste área se obtuvo una media de 4,91 (en enero de 2016, 5,35), destacando los ítems: “Mi trabajo me permite conciliar mi actividad laboral con mi vida familiar y personal” (6,09), “En este puesto tengo suficientes periodos de descanso, vacaciones, permisos y licencias” (5,91), “Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, recursos humanos, etc.) para desarrollar mi trabajo” (5,91), y “No existen riesgos físicos en mi puesto de trabajo” (5,64).

En este bloque (B.-) hubo tres ítems con una valoración por debajo de 4,50 (puntuación): “Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado” (3,36), “Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada” (3,36), y “En este servicio o unidad existen oportunidades de promoción” (3,45); todos ellos (asuntos) han sido trasladados al Equipo Decanal del Centro, para que se implementen las medidas de mejora que se consideren más adecuadas.

En el Bloque C.- Dirección y Relaciones Humanas se valoran cuestiones como: “El/la jefe/a o la persona responsable del servicio o unidad sabe cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz”, “El/la jefe/a o la persona responsable del servicio o unidad mantiene buenas relaciones con el resto del personal”, “Tengo buenas relaciones con mis compañeros/as de trabajo”, “Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimientos”, y “Recibo ayuda y apoyo de mi jefe/a o responsable inmediato/a”.

En éste área se obtuvo una media de 5,75 (en enero de 2016, 5,83), destacando los ítems: “Tengo buenas relaciones con mis compañeros/as de trabajo” (6,45), y “Recibo ayuda y apoyo de mi jefe/a o responsable inmediato/a.” (6,09). La gran mayoría de los ítems estuvieron por encima de la media de la universidad, y no hay ninguna valoración baja a considerar.

En cuanto al Bloque final de D.- Satisfacción General (Único ítem: “En general, me encuentro satisfecho/a con mi trabajo”), se obtuvo



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



una media de 5,73 (en enero de 2016, 5,88), por encima de la media de la universidad.

Queremos destacar que la Comisión Académica ha estudiado los resultados de esta encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables; excepto los tres ítems indicados (arriba), en el bloque B.- Condiciones laborales.

Para finalizar el análisis de la satisfacción del PAS, es importante mencionar que en la gestión y organización del Máster, de una forma u otra, también participan otras unidades, entre las que destacamos: la Secretaría Técnica del Máster en la UA (una persona), la Secretaría del Departamento de Análisis Económico Aplicado (dos personas), el Centro de Formación Continua (ContinUA: Unidad de la UA con competencias en el acceso del alumnado a los Másteres Universitarios), y la Subdirección de Cooperación Universitaria al Desarrollo (UA); de las cuales no disponemos de datos ni resultados para su estudio.

### **INFORME DE INSERCIÓN LABORAL DEL ALUMNADO EGRESADO DE LOS MÁSTERES OFICIALES DE LA FACULTAD DE ECONÓMICAS (UA):**

En el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad de Alicante (UA) se contempla la realización de estudios que nos permitan hacer un seguimiento de las trayectorias laborales y formativas del alumnado que ha realizado sus estudios en la universidad. El objetivo es el de conocer su inserción en el ámbito laboral, así como la satisfacción con la formación recibida. Los estudios de inserción laboral tienen la finalidad de obtener información para orientar las acciones y propuestas de mejora que se incorporarán en los diferentes programas formativos que la UA ofrece.

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la UA, a través del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), desarrolla, cada dos años aprox., un INFORME DE INSERCIÓN LABORAL DEL ALUMNADO EGRESADO DE LOS MÁSTERES OFICIALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UA. Analizaremos, en el presente Informe, el elaborado en 2018, aunque haremos alguna referencia al anterior (de 2016). Además, se trata de los dos Informes de Inserción laboral disponibles (con datos del MCAD-UA) de mayor significatividad y relevancia desde la implantación del Máster:

- INFORME DE INSERCIÓN LABORAL, TRAYECTORIAS PROFESIONALES Y EMPLEABILIDAD DEL ALUMNADO EGRESADO DE MÁSTERES OFICIALES DE LA UA (2018), referente a cuatro cursos: de 2013-14 a 2016-17, último disponible para el MCAD-UA (con n=14, de los/as 35



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



egresados/as en dichos cursos).

- INFORME DE INSERCIÓN LABORAL DEL ALUMNADO EGRESADO DE MÁSTERES OFICIALES DE LA UA (2016), referente a tres cursos: de 2012-13 a 2014-15 (n=17, de los/as 35 egresados/as en los cursos citados).

El Informe (de 2018) estaba dividido en 5 apartados: 1. Introducción, 2. Objetivos, 3. Metodología, 4. Análisis de los Resultados (por Centro) y 5. Resumen de Indicadores (de Empleabilidad). El formato de Informe era muy similar al de 2016.

El estudio se va a centrar en los siguientes epígrafes del Informe (aunque posteriormente expondremos algunos datos y resultados del resto de puntos), ya que nuestro objetivo principal es analizar la opinión de los/as egresados/as sobre la formación recibida y su trayectoria formativa:

- 4.2. "Valoración de los estudios y competencias adquiridas".

- 4.3. "Actividades formativas y de emprendimiento".

Previamente a analizar estos epígrafes, presentamos algunos datos y elementos de interés (2018):

- En el periodo objeto de estudio hubo 35 egresados/as del MCAD-UA. Respondieron a la encuesta 14 de los/as 35 (el 40,0% de los/as egresados/as, en dicho periodo). Error muestral: 20,4%. De estos 14 egresados/as encuestados/as, el 71,4% eran mujeres (10) y el 28,6% eran hombres (4). El 50,0% (7) tenían más de 30 años de edad, el 35,7% (5) tenían entre 27 y 30 años, y el 14,3% (2) hasta 26 años.

- El 50,0% realizó el Máster a tiempo completo, el 28,6% realizó el Máster compaginándolo con algún trabajo intermitente, el 14,3% realizó el Máster trabajando a tiempo parcial, y el 7,1% realizó el Máster trabajando a tiempo completo.

- En cuanto al Informe de 2016, en el periodo objeto de estudio hubo 35 egresados/as. Respondieron a la encuesta 17 de los/as 35 (el 48,57% de los/as egresados/as, en dicho periodo). Error-submuestra: 17,3%. De estos 17 egresados/as encuestados/as, el 70,6% eran mujeres y el 29,4% eran hombres. El 58,8% tenían más de 30 años de edad, el 29,4% tenían entre 27 y 30 años, y el 11,8% entre 24 y 26.

Análisis del 4.2. "Valoración de los estudios y competencias adquiridas" (2018):

> La valoración de los estudios cursados (por parte de los egresados/as del MCAD-UA) fue bastante positiva, con una media de 7,70, en



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



una escala de 0 a 10 (por encima del promedio de la Facultad -7,08- y del de la UA -7,11-). Los diferentes ítems fueron valorados como sigue: *Docencia* (8,07), *Asignaturas y contenidos* (7,64), *Materiales y equipamientos* (7,50), y *Plan de estudios* (7,57); todos ellos con puntuación superior a la media de la Facultad y a la de la UA.

Escala 0 (mínima satisfacción)-10 (máxima)

Titulación	Asignaturas y contenidos	Materiales y equipamientos	Docencia	Plan de estudios	PROMEDIO
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	7,18	7,11	7,42	6,87	7,15
COMUNICACIÓN E INDUSTRIAS CREATIVAS	6,25	6,33	6,97	6,22	6,44
COOPERACIÓN AL DESARROLLO	7,64	7,50	8,07	7,57	7,70
ECONOMÍA APLICADA	6,79	6,74	7,16	6,63	6,83
ECONOMÍA CUANTITATIVA	8,42	7,53	8,32	7,79	8,01
Facultad de Económicas	7,08	6,95	7,44	6,85	7,08
UA	7,07	7,02	7,51	6,84	7,11

- La valoración de los estudios cursados (por parte de los egresados/as MCAD-UA) en el Informe de 2016 fue similar, con una media de 7,78 (por encima del promedio de la Facultad y del de la UA). Los diferentes ítems fueron valorados como sigue: *Docencia* (7,94), *Asignaturas y contenidos* (8,00), *Materiales y equipamientos* (7,65), y *Plan de estudios* (7,53); todos ellos con puntuación superior a la de la Facultad y a la de la UA.

> Valoración de competencias y habilidades (2018, MCAD-UA):

- Escala de 1 a 5 ("Importancia para el trabajo": 1 nada importante, 5 muy importante; "Desarrollo en el MCAD-UA": 1 nada desarrollado, 5 muy desarrollado).

- Valoraciones respecto a la "Importancia de competencias y habilidades para el desempeño de un trabajo". Las más valoradas: *Capacidad de análisis crítico* (4,64), *Toma de decisiones* (4,64), *Planificar y gestionar recursos* (4,79), *Capacidad para relacionarse* (4,62), *Manejar herramientas informáticas* (4,54), *Trabajar en equipo* (4,64), y *Aprendizaje autónomo* (4,57). Menos valoradas: *Análisis y síntesis* (4,29), *Presentar en público* (4,36), *Escribir y hablar lenguas* (4,36), *Iniciativa y espíritu emprendedor* (4,14), y *Liderazgo* (3,93). La mayoría (9): están por encima (4), o con puntuaciones similares (5), de la media de la Facultad y de la UA.



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



- Valoraciones respecto al "Desarrollo de competencias y habilidades durante los estudios del Máster". Las más valoradas: *Análisis y síntesis* (4,00), *Aprendizaje autónomo* (4,07), *Trabajar en equipo* (4,43), *Presentar en público* (4,07), *Capacidad para relacionarse* (4,23), y *Capacidad de análisis crítico* (4,57). Menos valoradas: *Escribir y hablar lenguas* (2,07), *Manejar herramientas informáticas* (3,46), *Iniciativa y espíritu emprendedor* (3,14), *Liderazgo* (3,23), *Planificar y gestionar recursos* (3,71), y *Toma de decisiones* (3,79). La mayoría (9): están por encima (6), o con puntuaciones similares (3), de la media de la Facultad y de la UA.

### > Recomendación de estudiar el Máster en la UA (2018, MCAD-UA):

- Para finalizar el apartado relativo a la satisfacción con los estudios realizados, se preguntó al alumnado egresado si recomendaría cursar el MCAD-UA, obteniendo así una valoración resumen de la percepción del Máster por parte de los/as egresados/as tras su experiencia.

- El 92,9% de los y las estudiantes egresadas respondió que SÍ recomendaría cursar el Máster (un porcentaje superior a la media de la Facultad -81,8%- y a la de la UA -82,1%-). El 7,1% contestó que NO (Facultad: 18,2%, y UA: 17,9%).

### Análisis del 4.3. "Actividades formativas y de emprendimiento" (2018):

> En relación a las actividades de formación y movilidad: un 28,6% del alumnado egresado ha realizado algún Máster fuera de la UA, un 35,7% ha participado en Programas de intercambio (Erasmus, SICUE...), mientras que un 50,0% ha cursado idiomas en el extranjero, y un 64,3% ha trabajado fuera de España. Todos los ítems muy por encima del promedio de la Facultad y de la UA (Informe de 2018).

> En cuanto a las prácticas en entidades realizadas por los y las estudiantes egresadas durante el Máster: Un 85,7% (12) realizaron prácticas en entidades (% superior a la media Facultad y UA), un 14,3% (2), no. Del alumnado que sí hizo prácticas, un 83,3% fueron curriculares, y un 16,7% fueron no curriculares. Un 91,7% fueron no remuneradas, y un 8,3% sí lo fueron.

- En lo referente al nivel de satisfacción con las prácticas realizadas: un 50,0% se encontraba muy satisfecho/a (% superior al promedio Facultad y UA), un 33,3% bastante satisfecho/a, un 16,7% poco satisfecho/a y un 0,0% nada satisfecho/a. El Índice de Satisfacción se situó en un 3,3 (el valor 1 corresponde a la mínima satisfacción, y 4 a la máxima), por encima de la media de la Facultad y de la UA.

- Un 78,6% consideraba que las prácticas son *Muy importantes* para encontrar empleo, y un 21,4% las consideraba *bastante importantes* para tal fin. Índice de importancia: 3,8 (cuyo valor oscila entre 1-mínima importancia y 4-máxima importancia).





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



### Otros datos y resultados relevantes del Informe de Inserción Laboral (2018):

- Sólo un 7,1% del alumnado egresado del MCAD-UA, en el período 2014-17, no ha tenido ningún empleo desde la finalización de éste (por debajo de la media Facultad y UA), un 42,9% ha tenido un sólo trabajo, un 21,4% ha tenido dos empleos, y un 28,6% ha tenido 3 o más. Un 84,6% de los/as que han tenido algún empleo, en éste no se requería el nivel de estudios obtenido (Máster), un 7,7% han tenido un empleo en el que sí se requería, y un 7,7% han tenido 2 empleos donde el nivel logrado era solicitado.

- Respecto al tiempo trabajado desde la finalización del Máster, hay que destacar que quienes han tenido algún empleo: tardaron una media de 1,3 meses (inferior al promedio Facultad y UA) en encontrar su primer empleo (tras terminar), han trabajado un promedio de 27,9 meses desde la finalización de la titulación (superior a la media Facultad y UA), pero sólo 2,1 meses de media en un puesto acorde a ésta (con Máster requerido).

- En relación al nivel de estudios requerido en el primer empleo tras obtener el título, en el 46,2% de los casos se requería una titulación universitaria (en el 53,8%, no); en el 38,5% titulación universitaria inferior a Máster, y en 7,7% se requería Máster o superior. Por lo que respecta al tipo de contrato en el primer empleo tras el Máster, la mayoría tenía un contrato temporal o era funcionario interino (38,5%), y un 30,8% contrato en prácticas (o becas). Los contratos indefinidos o funcionarios de carrera representaban el 30,8% (por encima de la media de la Facultad y de la UA).

- En cuanto al tipo de jornada laboral en ese primer empleo, vemos que en un 53,8% de los casos era jornada completa y un 46,2% parcial; mientras que al preguntar por las preferencias, un 84,6% hubiese preferido jornada completa, por tan sólo un 15,4% jornada parcial. Por lo tanto hay un desajuste entre el tipo de jornada preferido y la que le ofrece el mercado de trabajo.

- En relación a la categoría profesional en el primer empleo tras el Máster, un 33,3% ocuparon puestos de técnico superior, un 16,7% de técnico medio (o de apoyo), y un 50,0% ocupaciones de menor categoría profesional. Por lo que respecta al sueldo neto medio mensual en ese primer empleo, la media salarial se situó en los 997,5 €.

### Situación laboral actual del alumnado egresado:

> En la fecha de realización de la encuesta (mayo/junio/julio de 2018), el 64,3% del alumnado egresado del MCAD-UA estaba ocupado





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



por cuenta ajena (o asalariado), un 7,1% se encontraba desempleado y buscando empleo (por debajo de la media UA), y un 28,6% estaba inactivo (sin buscar empleo).

> En cuanto al nivel de estudios requerido en el empleo actual: en un 44,4% no se requería titulación universitaria, en un 44,4% sí se requería (pero inferior a máster), y en un 11,1% se requería título de máster o superior. En este último caso (requerido Máster), el 100% era requerido tener el Máster en Cooperación.

> Respecto al tipo de contrato en el empleo actual, un 44,4% tiene un contrato temporal o es funcionario interino, un 11,1% tiene un contrato en prácticas (o becas), y hay un 44,4% de contratos indefinidos o funcionarios/as de carrera (% superior a la media de la UA).

> En lo referente al tipo de jornada en el empleo actual, un 66,7% tiene jornada completa frente al 33,3% que tiene parcial. Si lo comparamos con el tipo de jornada que se preferiría, nos encontramos que un 77,8% preferirían una completa y un 22,2% parcial.

> En relación a la categoría profesional en el empleo actual, un 55,6% ocupa puestos de técnico superior en su empleo actual, y un 44,44% otras ocupaciones de menor categoría profesional (menor a técnico medio/de apoyo).

> Por lo que respecta al sueldo neto mensual en el empleo actual, la media salarial se sitúa en los 1.030 € (en el primer empleo tras finalizar el Máster la media era de 997,5 €).

> Un 88,9% de los egresados/as, que trabaja actualmente, lo hace en el sector privado, mientras que el restante lo hace en el sector público (11,1%).

> En cuanto a la actividad económica: un 11,1% ejercen su actividad en el área de Educación y Formación; mientras que el 11,1% en Construcción; el 11,1% en Sanidad, asistencia y servicios sociales; un 11,1% en Publicidad, Comunicación, Marketing y Gestión empresarial; el 33,3% en Comercio; un 11,1% en Servicios Financieros y jurídicos; y el 11,1% en Otros.

> En relación al grado de satisfacción con su empleo actual, la puntuación media obtenida fue de 3,22, en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 5 (máxima).

> Si analizamos los distintos componentes que pueden influir en ese grado de satisfacción con el trabajo actual, vemos como la puntuación más alta corresponde a la satisfacción con el equipo de trabajo, 4,00; la más baja, la satisfacción con las tareas, 3,00; la



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



satisfacción con el horario y conciliación es de 3,63, con el sueldo 3,33, mientras que el grado de satisfacción con la empresa u organización es de 3,50.

> En la fecha de realización de la encuesta, el 7,1% (1) del alumnado egresado estaba en situación de desempleo, y el 28,6% (4) en inactividad.

> Entre los/as que no buscan empleo "en la actualidad", y por tanto no entrarían en la categoría de desempleados/as, los motivos están relacionados con la continuidad de estudios (50,0%) y con la preparación de oposiciones (50,0%).

### Resumen de indicadores básicos (Informe de 2018):

	CÓDIGO	ESTUDIOS DE MÁSTER	Índice de ocupación: Alumnado egresado que actualmente trabaja por cuenta propia o ajena %	Índice de desempleo: Alumnado egresado que actualmente está en situación de desempleo buscando empleo %	Índice de tiempo medio hasta encontrar el primer empleo: Número medio de meses hasta encontrar el primer empleo desde la finalización del máster cursado	Índice de adecuación del nivel de estudios: Alumnado egresado ocupando un puesto donde se requería titulación universitaria %	Índice de adecuación del nivel de estudios: Alumnado egresado ocupando un puesto donde se requería titulación de máster o superior %	Índice de adecuación del título de máster específico en el empleo actual: Alumnado egresado ocupando un puesto acorde a su título específico de máster %	Índice de ocupación en puestos técnicos o profesionales: Alumnado egresado ocupando un puesto con categoría profesional de dirección o técnico superior %	Salario medio mensual en el empleo actual €	Índice de satisfacción con los estudios cursados: Valoración media (de 0- mínima a 10- máxima)	Índice de realización de prácticas en empresa %	Índice de recomendación del máster cursado: Porcentaje de alumnado egresado que recomendaría estudiar en la UA el máster cursado %
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	D078	ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	87,3%	5,5%	2,6	64,9%	27,0%	100,0%	48,6%	1336,0	7,15	40,0%	83,6%
	D069	COMUNICACIÓN E INDUSTRIAS CREATIVAS	91,7%	2,0%	5,7	63,3%	26,7%	87,5%	46,7%	1251,7	6,44	94,4%	72,2%
	D043	COOPERACIÓN AL DESARROLLO	64,3%	7,1%	1,3	44,4%	11,1%	100,0%	55,6%	1030,0	7,70	85,7%	92,9%
	D048	ECONOMÍA APLICADA	89,5%	10,5%	1,8	56,3%	37,5%	50,0%	68,8%	1400,0	6,83	10,5%	68,4%
	D049	ECONOMÍA CUANTITATIVA	84,2%	5,3%	3,1	25,0%	75,0%	100,0%	87,5%	1140,8	8,01	10,5%	100,0%
<i>Total ponderado Facultad CC. Económicas y Empresariales</i>			85,4%	5,6%	3,2	57,0%	31,8%	91,2%	56,1%	1270,8	7,08	53,5%	81,8%
UA			80,6%	9,4%	3,5	54,3%	33,8%	83,2%	72,5%	1326,7	7,11	60,9%	82,1%



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



### PUNTOS FUERTES

Alta valoración hacia la titulación por los egresados, por encima de la valoración que se tiene hacia los estudios de la Facultad y de la propia UA, por su utilidad y contenidos formativos
Alta valoración hacia las capacidades y habilidades adquiridas por los egresados para su posterior desempeño profesional
Muy altos indicadores en la recomendación de la titulación por los egresados a terceras personas
Alto número de alumnos del Máster en la UA participando en actividades de movilidad y prácticas profesionales, con un elevado grado de satisfacción
Altos niveles de empleabilidad

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aumento en las tasas de participación y cumplimentación de las encuestas y estudios de empleabilidad por parte de los egresados	Cursos 2018 - 2020	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa Equipo decanal de la Facultad Vicerrectorado de Posgrado Comisión Académica Coordinador Equipo Técnico



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



### ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster Interuniversitario en Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alicante, en fecha 29-03-2019, 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:

- Moisés Hidalgo Moratal
- Carlos Gómez Gil
- Israel Morales Benito

Moisés Hidalgo

Firma del responsable:



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



UNIVERSIDAD JAUME I



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



**MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN COOPERACIÓN AL DESARROLLO (MCAD) - Curso 2017/18**  
**UNIVERSITAT JAUME I**  
**INSTITUTO INTERUNIVERSITARIO DE DESARROLLO LOCAL**

**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>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2014-15	Egresados y estudiantes de segundo curso	<p>Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales</p> <p>Dar a conocer entre los estudiantes los servicios de la UJI que tienen funciones específicas en materia de orientación laboral y profesional.</p>	<p>1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes del último curso y los graduados</p> <p>2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con la Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP)</p> <p>2. Difusión periódica de ofertas y vacantes laborales que llegan hasta el Máster o que son conocidas por los profesores, creándose un mecanismo de información y difusión fluido.</p> <p>3. Contacto periódico con entidades y agentes responsables de orientación y apoyo laboral y profesional, dentro y fuera de la Universidad, además de con los supervisores/as de las entidades de prácticas.</p> <p>4. Trabajo personalizado con instituciones y entidades con las</p>	ALTA	<p>Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP)</p> <p>Comisión Académica del Máster Comisión Gestora del Máster Dirección del máster Secretaría técnica Oficina de Cooperación y Solidaridad (OCDS)</p>	2014	2016	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:</p> <p>Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad.</p> <p>Las actuaciones previstas se han llevado a cabo y se han incorporado al trabajo habitual que se lleva a cabo desde el Máster.</p> <p>El perfil de estudiante del máster está actualizado a la realidad profesional y adquiere las competencias necesarias para el desarrollo y mejora de su ejercicio profesional, así como para poder acceder o mejorar su participación en el mundo laboral con garantías.</p>



## RE2- PROCEDIMIENTO DE 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
			que se mantienen relaciones continuadas sobre las necesidades laborales para poder ser difundidas entre alumnos del Máster y estudiantes egresados					
2016-17	Estudiantes MCAD	NOT2713119 - Mejorar el tamaño de la muestra de la encuesta de satisfacción de estudiantes de máster con la gestión académica a final de curso 2016/17	NOT2713119 -evidencia					

Uno de los problemas que se repite cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde Vicerrectorado de Planificación, Coordinación y Comunicación, en colaboración la Oficina de la Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ) y 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>							
	NOT2722430 - Baja tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción con la gestión académica en los másteres al final de curso	NOT2722430 - evidencia					<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
	NOT2722430 - Baja tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción con la gestión académica en los másteres al final de curso	NOT2722430 - evidencia					



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS ESTUDIANTES

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una Encuesta de satisfacción a los estudiantes que están cursando el Máster. El análisis que aquí se expone se realiza a partir de los datos disponibles facilitados por la Oficina de la Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ).

El Máster Interuniversitario en Cooperación al Desarrollo se implantó en el curso 2011-12 en la Universitat Jaume I; hemos recogido desde ese momento información, pero en este análisis nos vamos a centrar en los datos del curso 2017-18.

### **Encuesta de Satisfacción del Estudiante de final de curso con la gestión académica del Máster**

La encuesta consta de 24 ítems, tal y como se muestra a continuación.

La información de la página web del máster
La información en el SIA
La información en el aula virtual de las asignaturas
La información recibida por otros canales de comunicación utilizados por el máster (SMS, correo electrónico, etc)
La información sobre la oferta de asignaturas
La información de las guías docentes de las asignaturas
La información sobre becas, ayudas y ofertas de trabajo
La información sobre los horarios de clase de las asignaturas
El número de estudiantes por grupo, en las clases teóricas
El número de estudiantes por grupo, en las clases prácticas
La organización del plan de estudios (tiempo, carga, prácticas, etc)
La distribución de las asignaturas en el plan de estudios
La coordinación en aspectos docentes (entre asignaturas, entre profesorado, etc)





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

La atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, orientación, tutorización, etc)
El sistema de evaluación de las asignaturas
Los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas en este máster
Los trámites para el reconocimiento de créditos, independientemente de su resolución
El sistema para la asignación de tutores o tutoras
La consulta y recepción de las notas oficiales
Los recursos tecnológicos disponibles
Las aulas utilizadas
Los laboratorios utilizados
Las aulas de informática utilizadas
El sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado

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 muestra (nº de cuestionarios respondidos) no es muy significativa: n=7 (de un total de 50 personas matriculadas en 2017-18; el 14%). Aunque hay una baja participación del estudiantado en responder el cuestionario, se destaca que se han enviado un alto número de avisos desde la Universidad y la Secretaría Técnica del Máster para que la encuesta fuera respondida por parte del estudiantado, a través del correo electrónico y el Aula Virtual "EVAI". NOT2722430 – evidencia.

A continuación se analizan las valoraciones obtenidas en el curso 2017-18 en los siguientes ítems: La información de la página web del máster (4,16); La información en el SIA (4,16); La información en el aula virtual de las asignaturas (4,42); La información recibida por otros canales de comunicación utilizados por el máster (SMS, correo electrónico, etc) (4,57); La información sobre la oferta de asignaturas (4,28); La información de las guías docentes de las asignaturas (4,42); La información sobre becas, ayudas y ofertas de trabajo (4,14); La información sobre los



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

horarios de clase de las asignaturas (4,42); El número de estudiantes por grupo, en las clases teóricas (4,42);

El número de estudiantes por grupo, en las clases prácticas (4,16); La organización del plan de estudios (tiempo, carga, prácticas, etc.) (3,85); La distribución de las asignaturas en el plan de estudios (4,14); La coordinación en aspectos docentes (entre asignaturas, entre profesorado, etc.) (4,28); La atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, orientación, tutorización, etc.) (4,66); El sistema de evaluación de las asignaturas (4,42); Los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas en este máster (4,28); Los trámites para el reconocimiento de créditos, independientemente de su resolución (4); El sistema para la asignación de tutores o tutoras (4); La consulta y recepción de las notas oficiales (4); Los recursos tecnológicos disponibles (4,28); Las aulas utilizadas (4,33); Los laboratorios utilizados (4,5); Las aulas de informática utilizadas (4,33); y El sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado (4).

Como se puede observar en la siguiente tabla se aprecia un aumento de la mayoría de ítem respecto a los cursos anteriores 2015-16 y 2016-17, lo que muestra una mejora en el Máster y un aumento de la satisfacción del estudiantado.

	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
La información de la página web del máster	4	4,5	4,16
La información en el SIA			4,16
La información en el aula virtual de las asignaturas	4,33	3,75	4,42
La información recibida por otros canales de comunicación utilizados por el máster (SMS, correo electrónico, etc)	3,33	4	4,57
La información sobre la oferta de asignaturas	3,67	4	4,28
La información de las guías docentes de las asignaturas	3,67	4,25	4,42
La información sobre becas, ayudas y ofertas de trabajo	3,33	4,5	4,14
La información sobre los horarios de clase de las asignaturas	3,33	4,25	4,42
El número de estudiantes por grupo, en las clases teóricas	3,67	4	4,42
El número de estudiantes por grupo, en las clases prácticas	3	4	4,16
La organización del plan de estudios (tiempo, carga, prácticas, etc)	4	3	3,85
La distribución de las asignaturas en el plan de estudios	4	3	4,14
La coordinación en aspectos docentes (entre asignaturas, entre profesorado, etc)	3,67	3,25	4,28



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

La atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, orientación, tutorización, etc)	3,67	4,67	4,66
El sistema de evaluación de las asignaturas	4	4	4,42
Los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas en este máster	4,33	4,25	4,42
Los trámites para el reconocimiento de créditos, independientemente de su resolución	3	3	4,28
El sistema para la asignación de tutores o tutoras	3,35	4	4
La consulta y recepción de las notas oficiales	3,67	4,5	4
Los recursos tecnológicos disponibles	3,67	4,5	4,28
Las aulas utilizadas	3,33	4,5	4,33
Los laboratorios utilizados	3	3	4,5
Las aulas de informática utilizadas	3,33	4,5	4,33
El sistema de evaluación de la actividad docente del profesorado	3,67	3,75	4

A continuación se destaca la evolución de los ítems más destacados respecto los cursos 2015-16 y 2016-17:

En cuanto a la página web del Máster (4,16), se aprecia un aumento respecto al curso 2015-16 (4) y un ligero descenso en el curso 2016-17 (4,50). Este ligero descenso fue debido a que el Máster contaba con la página Web del Máster Institucional de la Universidad y una Web propia. Por ese motivo, a partir del curso 2018-19, se optó como mejora en el Máster, el unificar las dos páginas Web y en la Universitat Jaume I la Web está dentro de la información de Másteres oficiales que ofrece la UJI ([www.mastercooperacion.uji.es](http://www.mastercooperacion.uji.es)), lo que ha llevado a una mejora en la información de la página Web y su actualización anualmente para ajustarse a las nuevas demandas y actualización de la información con cada curso académico.

La mayor puntuación en el curso 2017-18 ha sido en el ítem relacionado con la atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, orientación, tutorización, etc.) (4,66). Se aprecia una evolución positiva en el curso 2015-16 (3,67) y curso 2016-17 (4,67). Esto es debido a la satisfacción que tiene el estudiantado en la atención que reciben a lo largo de sus estudios tanto por el personal técnico del Máster, como de la dirección del Máster, docentes y tutores/as de Prácticas y Trabajo Final de Máster, lo que demuestra un acompañamiento y seguimiento continuo a lo largo de curso, través de tutorías tanto presenciales como virtuales.

Si analizamos el evolutivo de los diferentes años, se puede apreciar un aumento en el ítem "información en el aula virtual de las asignaturas" ya que en el 2015-16 fue de 4,33, en el 2016-17 de 3,75 y en el curso 2017-18 de 4,42. Lo que demuestra el aumento en la satisfacción del



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

estudiantado con el Aula Virtual del Máster "EVAI", como recurso para impartir la docencia Online del Máster.

### **Encuesta de satisfacción del estudiantado de 1ª Matricula con la gestión académica del Máster**

La encuesta consta de 6 ítems, tal y como se muestra a continuación.

La información sobre el Máster que vas a cursar
La información en la página web del Máster
La información sobre los horarios de clase
El proceso de preinscripción
El proceso de admisión del estudiantado al Máster
El proceso de formalización de la matricula

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 muestra (nº de cuestionarios respondidos) ha sido de n=6 (de un total de 8 personas matriculadas a fecha de 29 de septiembre de 2017, fecha en la que se cerró la encuesta en la UJI; el 75%). Sin embargo, la matrícula final de estudiantes de primer curso 2017/18 fue de 24 estudiantes.

A continuación se analizan las valoraciones obtenidas en el curso 2017-18 en los siguientes ítems:

La información sobre el Máster que vas a cursar (4,5); La información en la página web del Máster (4,5); La información sobre los horarios de clase (4,16); El proceso de preinscripción (4,33); El proceso de admisión del estudiantado al Máster (4,5) y El proceso de formalización de la matricula (4).



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

Como se puede observar en la siguiente tabla se aprecia un aumento de la mayoría de ítem respecto a los cursos anteriores 2015-16 y 2016-17, lo que muestra una mejora en el Máster y un aumento de la satisfacción del estudiantado respecto a la gestión de la primera matrícula en la UJI.

	Curso 2015-16	Curso 2016-17	Curso 2017-18
La información sobre el Máster que vas a cursar	4,35	4,08	4,5
La información en la página web del Máster	4,27	4,08	4,5
La información sobre los horarios de clase	3,89	3,85	4,16
El proceso de preinscripción	3,91	4,08	4,33
El proceso de admisión del estudiantado al Máster	4,55	4,15	4,5
El proceso de formalización de la matrícula	4	4,08	4

### Como evaluación general de la Titulación:

La satisfacción del estudiantado con la gestión académica del Máster es muy positiva. En los resultados de la **encuesta de Satisfacción del Estudiante de final de curso con la gestión académica del Máster**, el estudiantado ha respondido con una valoración muy favorable (4,42 sobre 5), ha aumentado respecto al curso 2015-16 (4) y 2016-17 (4) y es también superior a la satisfacción de todos los estudios de la UJI en el curso 2017-18 (3,9).

En cuanto, a la **encuesta de satisfacción del estudiantado de 1ª Matrícula con la gestión académica del Máster** también se valora como muy positiva. En los resultados de la encuesta de matrícula se puede apreciar que en los aspectos específicos relativos a la satisfacción, el estudiantado ha respondido con un valoración favorable (4,4 sobre 5), ha aumentado respecto al curso 2015-16 (4,22) y 2016-17 (3,73), y es superior respecto a la satisfacción de todos los estudios de la UJI en el curso 2017-18 (4,02).

Este hecho muestra y concluye un resultado positivo y satisfactorio sobre la gestión académica del Máster en la UJI.

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



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

<b>PUNTOS FUERTES</b>
El estudiantado recomendarían cursar el Máster en la Universitat Jaume I
Alta satisfacción del estudiantado con el Máster
Recursos materiales y las infraestructuras son adecuadas
Satisfacción con el Aula virtual del Máster "EVAI" (iidl.evai.net)
Métodos de enseñanza y aprendizaje satisfactorios
Satisfacción con el profesorado que imparte docencia el Máster
Información detallada y de calidad sobre el Máster en la página web de la UJI (plan de estudios, guías docentes, etc.)
Satisfacción con el apoyo tanto recibido por parte de la técnica del Máster tanto en la gestión docente como con el Aula Virtual "EVAI".

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Seguir mejorando la coordinación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del Máster	Curso académico 2018-19 en adelante	Comisión Académica, Dirección del Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Aumentar la participación (nº de cuestionarios respondidos) del alumnado en las encuestas de satisfacción con el Máster	Curso académico 2018-19 en adelante	OPAQ Comisión Académica del Máster Comisión Gestora del Máster Dirección del máster Secretaria



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

		técnica
Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales.	Curso académico 2018-19 en adelante	Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP) Comisión Académica del Máster Comisión Gestora del Máster Dirección del máster Secretaría técnica Oficina de Cooperación y Solidaridad (OCDS)

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La OPAQ desarrolla bienalmente una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales. El procedimiento de pase es on-line, enviando un correo electrónico a todo el profesorado implicado y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta. Desde el master también se informa al profesorado del envío de la encuesta y de la importancia que tiene para el título que la cumplimenten.

La encuesta consta de 14 ítems, tal y como se muestra a continuación.

La organización del plan de estudios

La coordinación docente entre el profesorado

La información publicada en la página web del título



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

La organización de la enseñanza
Las acciones de actualización y mejora llevadas a cabo por la Universidad en relación con este título
El personal de apoyo a la docencia
Los recursos materiales disponibles para el desarrollo de su actividad docente
Los resultados conseguidos por los estudiantes (conocimientos, competencias, notas ...)
Los canales de comunicación empleados
El contenido de la información facilitada por el desarrollo de su actividad docente
Las instalaciones y la infraestructura utilizadas para el desarrollo de su actividad docente en este título (aulas de docencia, laboratorios, talleres y / o espacios experimentales, espacios para el trabajo autónomo del estudiante, biblioteca, centros colaboradores y asistenciales, etc.)
La atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, tutorías, etc.)
La tasa de graduación del título
La tasa de abandono del título

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 muestra (nº de cuestionarios respondidos) ha sido de n=16 (de un total de 23 docentes), el 69,57%. A continuación se analizan las valoraciones obtenidas en el curso 2017-18 en los siguientes ítems:

La organización del plan de estudios (4,68); La coordinación docente entre el profesorado (4,81); La información publicada en la página web del título (5); La organización de la enseñanza (4,8); Las acciones de actualización y mejora llevadas a cabo por la Universidad en relación con este título (4,91); El personal de apoyo a la docencia (5); Los recursos materiales disponibles para el desarrollo de su actividad docente (4,93); Los resultados conseguidos por los estudiantes (conocimientos, competencias, notas ...) (4,86); Los canales de comunicación empleados (4,87); El contenido de la información facilitada por el desarrollo de su actividad docente (4,87); Las instalaciones y la infraestructura utilizadas para el desarrollo de su actividad docente en este





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

título (aulas de docencia, laboratorios, talleres y / o espacios experimentales, espacios para el trabajo autónomo del estudiante, biblioteca, centros colaboradores y asistenciales, etc.) (5); La atención que recibe el estudiantado (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, tutorías, etc.) (4,83).

La satisfacción general del profesorado con la actividad docente durante el curso 2017/18 ha sido de 4.68 sobre 5, lo que es un claro indicador del funcionamiento de la docencia y del funcionamiento de sistema de e-learning. Además, ha sido superior al valor de todos los estudios (de grado y master conjuntamente) de l'UJI (4,35). Por último, se destaca con un 5 la valoración de los siguientes ítems del informe:

- La información publicada en la página Web del título.
- El personal de apoyo a la docencia.
- Las instalaciones y la infraestructura utilizadas para el desarrollo de vuestra actividad docente en este título.

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>
Profesorado implicado y con experiencia docente en cooperación al Desarrollo y formación a distancia
El profesorado está satisfecho con el plan de estudios del Máster y con el desarrollo del curso
Alta valoración de la satisfacción del profesorado con los resultados académicos, y con los conocimientos y competencias adquiridas por las/os estudiantes.
El profesorado está satisfecho con los recursos para impartir la docencia (Aula Virtual "EVAI")
El profesorado se encuentra satisfecho con la organización de la enseñanza y el personal de apoyo al Máster

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Seguir mejorando la coordinación y la comunicación entre el profesorado de las diferentes asignaturas del	Curso 2018/19 y siguientes	Comisión Académica, Dirección del



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

Máster		Máster, Coordinadores de Asignatura y Profesorado
Fomentar el uso de tutorías presenciales y no presenciales por parte del alumnado	Curso 2018/19 y siguientes	Dirección del Máster Profesorado Secretaria técnica



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

En cumplimiento del procedimiento AUD20 – Medición de la satisfacción y la calidad de servicio, se ha medido la satisfacción laboral del PDI y PAS, así como la satisfacción de los/as usuarios/as con la calidad de los servicios ofrecidos (Buzón de sugerencias, Biblioteca, Oficina para la Cooperación en Investigación y Desarrollo Tecnológico, Servicio de Deportes, etc.). Destacar que las encuestas de satisfacción laboral del PDI y PAS, de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca y del Servicio de Deportes, de satisfacción de los distintos servicios con los proveedores, de satisfacción con el buzón de sugerencias y de satisfacción de los estudiantes con los principales procesos de gestión administrativa, forman parte de los distintos Sistemas de Gestión de la Calidad de la universidad certificados según la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y, por tanto, son auditados periódicamente.

La encuesta de satisfacción laboral del personal de la UJI, al tener carácter bianual se realizó en el curso 2016/17 y los principales resultados fueron los siguientes:

La SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL del PAS de la UJI es de 3,84 sobre 5, por tanto se aprecia un ligero aumento respecto al curso 2014-15 (3,75).

Desgranando la satisfacción laboral en diversos ASPECTOS ESPECÍFICOS vemos que los aspectos mejor valorados por el PAS hacen referencia, en general, a temas ambientales y a temas intrínsecos y sociales; por ejemplo la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo (4,16 sobre 5). Las condiciones de supervisión y las condiciones de organización han tenido una puntuación respectivamente, de 3,94 y 3,28.

A modo Global, la satisfacción laboral general del personal de la UJI (se incluye PAS Y PDI) es alta (3,90 sobre 5) y se mantiene estable respecto a la última evaluación realizada durante el curso 2014-15 (media 3,89 sobre 5), sin que se aprecien diferencias significativas.

- La satisfacción laboral mostrada por el PDI (media 3,95) es más alta que la presentada por el PAS (media 3,84) sin que se presenten diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos. Por otra parte, las valoraciones realizadas por el PDI y el PAS, por separado, no presentan diferencias significativas respecto a las valoraciones realizadas durante el curso 2014-15.
- La satisfacción laboral entre los hombres (media 3,89) es más baja que entre las mujeres (media 3,91) sin que se presenten diferencias estadísticamente significativas. Esta situación se repite dentro del PDI, donde la satisfacción de los hombres es más baja que en las mujeres, pero



no así entre el PAS, donde la satisfacción de los hombres es más alta que en las mujeres, sin que en ningún caso se presentan diferencias significativas.

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS**

La recogida de información sobre la satisfacción de los egresados y el análisis de los resultados sobre inserción laboral, se realiza según el procedimiento AUD19 – Inserción laboral. En este procedimiento, se describen las tareas a llevar a cabo con el objetivo de generar información útil sobre las trayectorias de inserción laboral de los titulados, para la toma de decisiones y para las acciones de orientación laboral. El Observatorio Ocupacional de la Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP) se ocupa del seguimiento de los egresados a través de encuestas periódicas.

Por lo que se refiere a los egresados los resultados de la encuesta de Inserción laboral 2018 (Promoción 2016-17) muestran niveles de satisfacción altos en cuanto a la adecuación al plan de estudios del Trabajo de Fin de Máster que he realizado (5), y los canales de comunicación y el contenido de la información recibida (5), un 4,67 respectivamente, en la coordinación y secuenciación de asignaturas en el plan de estudios, el nivel de conocimientos y competencias alcanzados, y la calidad de la docencia, un 4,50 en las instalaciones e infraestructuras de la Universidad (aulas, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo, etc.), y un 4,33 en la tutorización y seguimiento por parte del profesorado.

Además, el procedimiento AUD19 anteriormente citado también facilita la evaluación de la inserción laboral que se mejora, entre otros, con los procesos de orientación y mejora profesional (AUD09 – Orientación profesional individualizada y AUD10 – Acciones de mejora profesional), implantados en la titulación (E16.09.17 y E13.03.17\_Memoria de Orientación Profesional 2017-2018 y E16.08.17 y E13.02.17\_Informe sobre acciones de mejora para el empleo 2017).

En cuanto a las competencias profesionales adquiridas en el momento de finalizar el título, los estudiantes que han respondido a la encuesta han adquirido: competencias interpersonales (4,66 sobre 5), competencias instrumentales (4,50 sobre 5), y competencias sistémicas (4,16 sobre 5). Se destaca en las competencias MECES en el momento de finalizar el título, un 5 respectivamente, la capacidad para comunicarse con personas que no son expertas en la materia y la capacidad de aprender.



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

Por último, El grado de satisfacción global de los egresados con la titulación ha sido de 4,67 y el grado de satisfacción global con la UJI de 4,33.

En cuanto a la **satisfacción Global de las PRÁCTICAS EXTERNAS**, la recogida de información sobre la evaluación y satisfacción con las prácticas externas realizadas en entidades y empresas, se realiza según el procedimiento AUD05 – Gestión de prácticas externas curriculares. En este procedimiento, se describen las tareas a llevar a cabo desde la captación de entidades y la gestión de las prácticas externas curriculares, hasta la satisfacción de todos los agentes implicados en el proceso.

En cuanto al **grado de satisfacción global con la estancia de prácticas realizadas la totalidad del estudiantado** en el curso 2017/18, el estudiantado ha respondido que se encuentra satisfecho/a con su estancia de prácticas. En particular un 60% se encuentran satisfecho/a. Por tanto, la valoración positiva se mantiene respecto al curso 2016-17 donde la totalidad del estudiantado que ha respondido la encuesta también se encontraba satisfecho/a con su estancia. En concreto el 50% se encuentra totalmente satisfecho.

[Grau de satisfacció global amb la vostra estada en pràctiques] Valoreu el grau de satisfacció global amb les pràctiques realitzades Curs 2017/18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Terme mitjà 3	1	20,0	20,0	20,0
	Satisfet o satisfeta 4	3	60,0	60,0	80,0
	Totalment satisfet o satisfeta 5	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

En cuanto a los **resultados de satisfacción global y fidelización de los supervisores de prácticas externas**, en el curso 2017/18 en relación con el Máster Universitario en Cooperación al Desarrollo de la UJI, el 85,7% volvería a acoger estudiantes de prácticas del Máster en su entidad.

En cuanto al grado de satisfacción global con las prácticas realizadas del estudiante o la estudiante, la totalidad de los/as supervisores/as se encuentran satisfechos/as. En particular, un 71,4% se encuentran totalmente satisfechos/as.



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

Tornaríeu a acollir estudiantat en pràctiques d'aquesta titulació el pròxim curs? Curs 2017/18					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	
a. CODI_MEC = 4311725					
[Grau de satisfacció global amb les pràctiques d'aquest estudiant o estudianta] Indiqueu el grau de satisfacció global amb les pràctiques d'aquest estudiant o estudianta:a. Curs 2017/18					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Terme mitjà 3	1	14,3	14,3	14,3
	Satisfet o satisfeta 4	1	14,3	14,3	28,6
	Totalment satisfet o satisfeta 5	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

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>
Alta valoración hacia las capacidades y habilidades adquiridas por los egresados para su posterior desempeño profesional
Altos niveles de empleabilidad
Alta satisfacción con la estancia de prácticas tanto por parte del estudiantado como de los/as supervisores/as

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Aumento en las tasas de participación y cumplimentación de las encuestas y	Cursos 2018 -2020	Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP)



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

estudios de empleabilidad por parte de los egresados		Comisión Académica del Máster Comisión Gestora del Máster Dirección del máster Secretaría técnica
Mayor seguimiento de la empleabilidad del estudiando una vez finalizado el máster.	Cursos 2018 -2020	Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP) Comisión Académica del Máster Comisión Gestora del Máster Dirección del máster Secretaría técnica



## ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster en la Universitat Jaume I, en fecha 20-03-2019, 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:

- Universitat Jaume I, M<sup>a</sup> Raquel Agost
- Universitat Jaume I, Iluminada Fuertes Fuertes
- Universitat Jaume I, Antonio Grandio Botella

Disculpa su asistencia:

- Universitat Jaume I, Rosana Peris Pichastor

Fdo.: M<sup>a</sup> Raquel Agost Felip  
Firma del responsable





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



# UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



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



### MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN COOPERACIÓN AL DESARROLLO (MCAD) - Curso 2017/18 -UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ (UMH)-

#### 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>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2014-15	Egresados y estudiantes de 2º Curso	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales  Dar a conocer entre los estudiantes los servicios de la UMH que tienen funciones específicas en materia de orientación laboral y profesional.	1. Difusión periódica de ofertas y vacantes laborales que llegan hasta el Máster o que son conocidas por los profesores, creándose un mecanismo de información y difusión fluido. 2. Visibilizar las funciones y servicios a través de la web del MCAD-UMH y potenciar la implicación del profesorado. 3. Contacto periódico con entidades y agentes responsables de orientación y apoyo laboral y profesional, dentro y fuera de la Universidad. 4. Trabajo personalizado con instituciones, organizaciones y ONG con las que se mantienen relaciones continuadas sobre las necesidades laborales para poder ser difundidas entre alumnos del Máster egresados.	ALTA	Comisión Académica. Profesorado del Máster.	2014	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Las actuaciones previstas se han llevado a cabo y se han incorporado al trabajo habitual que se lleva a cabo desde el Máster. Los resultados se evalúan con periodicidad y el avance en el trabajo se evidencia por la mejora en los indicadores de inserción laboral.

Uno de los problemas que se repite cada año es **el bajo índice de participación en las encuestas de satisfacción docente**, por ello desde el Vicerrectorado de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando las siguientes 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>							
2014-2015	Aumentar la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción docente	Desde la coordinación del Máster UMH se incentiva al alumnado a participar en las encuestas.	ALTA	Servicio de Calidad de la UMH. Comisión	2014	Se continua en el presente curso.	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando en este



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
				Académica Profesorado			apartado, con el diseño de encuestas adaptadas a los ítems requeridos.
2017-2018	Adecuación de las encuestas de calidad a los ítems requerido	Diseño de cuestionario adaptado a los ítems requeridos por el modelo de evaluación.	ALTA	Coordinación Académica	2016	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Diseño de modelo de cuestionario que recoja todos los ítems necesarios para evidenciar este objetivo
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2018-2019	Seguir trabajando para lograr una mayor implicación e interés en la cumplimentación de cuestionarios de encuestas.	Adaptación del cuestionario. Envío de avisos a los alumnos motivándoles a contestar las encuestas.	ALTA	Coordinación Académica, Secretaría y Profesorado	2018	2019	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Diseño de modelo de cuestionario que recoja todos los ítems necesarios para evidenciar este objetivo, en coordinación con las demás universidades participantes.



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



### **INFORME DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES, PROFESORES/AS Y PAS DEL MÀSTER INTERUNIVERSITARIO DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO 2017-2018**

Desde los distintos servicios de la universidad se realizan de forma estandarizada diferentes encuestas de opinión dirigidas a los diferentes grupos de interés implicados en los títulos, como son los estudiantes, profesores, PAS, egresados, etc.

Esta información se pone a disposición del Máster en la aplicación de seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad interno de la universidad (<http://gestionmasters.umh.es>) para que sean analizados anualmente.

#### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA LABOR DEL PROFESORADO**

El Servicio de Calidad tiene asignado el análisis y seguimiento del Plan de Calidad UMH, desde este servicio se realizan las encuestas y el análisis de las mismas a distintos colectivos relacionados con el Máster de Cooperación al Desarrollo que se imparte en la UMH desde el curso 2013/2014. El título del Máster de Cooperación al Desarrollo contó en el curso 2017-18, con 3 alumnos matriculados

Se ha realizado una encuesta a los alumnos del Máster de Cooperación al Desarrollo en la UMH sobre el profesorado que impartió docencia en el curso 2017/2018. La encuesta consta de 10 ítems, englobados en 5 dimensiones, que se evalúan empleando escala tipo Likert del 1 al 5. Se muestran a continuación tanto los ítems como las dimensiones.

Sobre éstas se analizarán los datos obtenidos para el curso 2017-2018, sobre un total de 18 profesores/as evaluados

#### **DIMENSIONES**

Dim1: CONOCIMIENTO DE LA MATERIA Dim2: ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN Dim3: DESARROLLO/METODOLOGÍA DOCENTE Dim4: MOTIVACIÓN/INTERACCIÓN/AYUDA Dim5: SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LABOR DEL PROFESOR

Se analizan 8 ítems con respecto a la docencia impartida por el profesor:

1. El profesor/a proporciona información clara sobre la asignatura al inicio del curso: objetivos, programa y criterios de evaluación
2. El profesor explica de forma clara y organizada.
3. La forma de impartir la clase del profesor consigue motivarme y despertar el interés por la asignatura.



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



4. La metodología empleada en la asignatura me ayuda a aprender los contenidos previstos en el programa.
5. Las prácticas ayudan a comprender mejor los contenidos teóricos.
6. Los recursos que utiliza el profesor (bibliografía, recursos didácticos, etc.) favorecen mi aprendizaje.
7. El profesor ha resuelto adecuadamente las dudas que se han planteado en clase.
8. He sido atendido adecuadamente cuando he acudido a las horas de tutorías.

Grado de satisfacción con:

1. La labor del profesor
2. Satisfacción global con la asignatura

- Por favor, escriba aquí las sugerencias o comentarios que desee realizar:

### Resultados:

En el curso 2017/18 hubo solo 3 alumnos matriculados en el MCAD de la UMH. No se ha obtenido masa crítica para realizar la valoración de las encuestas enviadas a los alumnos del Master. Sin embargo, hubo sesiones de evaluación de calidad con los alumnos por parte de la directora del master, que de forma directa los alumnos podían expresar sus opiniones sobre las clases, las instalaciones y la programación académica del máster y dar sugerencias para su mejora.

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO**

#### **Resultados encuesta a Docentes 2017-2018**

La encuesta ha sido realizada a los profesores que impartieron durante el curso 2017/18 en el Máster. Se incluyen los ítems que se tienen en cuenta en el proceso de acreditación de los títulos.

La recogida de datos se realizó mediante un cuestionario que incluía 8 ítems relacionados con la docencia y los servicios. Se hizo llegar a los profesores a través de correo electrónico. En dicho cuestionario se pedía a los profesores su grado de acuerdo con los ítems:

- 1.-La organización del máster es adecuada.
- 2.-En la planificación del máster se han tenido en cuenta los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos.
- 3.-El alumnado acude regularmente a las clases y a las actividades organizadas."



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



- 4.-Los mecanismos utilizados para difundir la información del máster (objetivos, perfil de ingreso, guías docentes, etc.) han sido adecuados.
- 5.-En general, los estudiantes se encuentran motivados respecto a la realización del máster.
- 6.Se encuentra satisfecho con la rapidez y calidad percibida del servicio administrativo.
- 7.- Valore los recursos materiales con los que ha contado (aula, equipamiento, etc.)"
- 8.-¿Cree que los recursos personales y materiales con los que cuenta el máster se adecuan al número de estudiantes y sus actividades programadas?"

La escala de respuesta estaba compuesta por: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

### Resultados:

Los descriptivos globales del cuestionario se presentan en la siguiente tabla.

ITEM	MEDIA
1.-La organización del máster es adecuada.	4.8
2.-En la planificación del máster se han tenido en cuenta los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos.	4.6
3.-El alumnado acude regularmente a las clases y a las actividades organizadas.	4.5
4.-Los mecanismos utilizados para difundir la información del máster (objetivos, perfil de ingreso, guías docentes, etc.) han sido adecuados.	5.0
5.-En general, los estudiantes se encuentran motivados respecto a la realización del máster.	4.9
6.Se encuentra satisfecho con la rapidez y calidad percibida del servicio administrativo.	5.0
7.-Valore los recursos materiales con los que ha contado (aula, equipamiento, etc)	4.5
8.-¿Cree que los recursos personales y materiales con los que cuenta el máster se adecuan al número de estudiantes y sus actividades programadas?	5.0

Los comentarios recibidos son:

*"Es conveniente tener mesas móviles permite el trabajo en grupo"*

*"El acceso a internet en el aula podría ser mejorable, aunque el equipo funciona correctamente y estaba preparado al inicio de cada clase."*

*"En el aula hace mucho ruido debido a los conductos de aire/calefacción"*

Las valoraciones son altas, encontrándose todas las puntuaciones cercanas al "Totalmente de acuerdo (5)", siendo la más baja un 4,5. El alumnado acude regularmente a l



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

#### Resultados encuesta 2017-2018 a PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS -Campus Sant Joan

La recogida de datos se realizó en los meses de julio y septiembre de 2018 mediante un cuestionario que incluía 8 ítems. Los dos primeros hacen referencia a la información sobre títulos oficiales en la web, seguidos de dos sobre gestión, una sobre recursos y medios, una sobre formación del personal y una abierta sobre propuestas de mejora.

La encuesta está dirigida al personal de administración y de servicios de la Universidad Miguel Hernández de los Centros, CEGECA (Centro de Gestión del Campus), bibliotecas y Servicio de gestión de estudios.

La recogida de datos se realiza en el mes de julio mediante un cuestionario que incluye 6 ítems.

		2015/16	2016/17	2017/18
P1	La información que se dispone de los estudios oficiales en la web de la Universidad está completa y actualizada	4.71	4.71	4.5
P2	La información sobre los estudios oficiales en la web de la Universidad es accesible para la comunidad universitaria	4.86	4.86	4.29
P3	Los procedimientos de gestión: reserva de aulas, horarios, fechas de exámenes, etc. son adecuados	4.29	4.57	4.29
P4	La coordinación de la gestión con los Centros (Facultades y Escuelas) es satisfactoria	3.86	4.43	4.29
P5	Los recursos y medios materiales son suficientes para el correcto funcionamiento de la gestión de los estudios	4	4.14	4.17
P6	La formación del personal de administración y servicios responde a las necesidades de la gestión del Título.	4.14	4.57	4.43

La escala de respuesta para los ítems estaba compuesta por: Muy en desacuerdo/ Totalmente insatisfecho (1); En desacuerdo/Insatisfecho (2); Ni en desacuerdo ni acuerdo/Ni satisfecho ni insatisfecho (3); De acuerdo/Satisfecho (4) y Totalmente de acuerdo/Totalmente satisfecho (5).



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



La media del curso 2017/18 fue 4,33 que es comparable con los cursos anteriores (4,55 en 2016/17, y 4,31 en 2015/16). En todos los casos es superior a 4 (satisfecho). Como punto fuerte se destaca la información disponible de los estudios oficiales en la web de la Universidad y la formación del personal de administración y servicios.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

El Observatorio Ocupacional realiza anualmente una encuesta a los alumnos que se encuentran realizando su 2º año académico y a los egresados. Para el curso 2017/18 el informe está en proceso de elaboración.

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

Alta satisfacción de los profesores del Máster y del PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aumento en las tasas de participación y cumplimentación de las encuestas y estudios de empleabilidad por parte de los egresados	Cursos 2018 -2020	Observatorio Ocupacional UMH Comisión Académica del Máster Dirección del máster Secretaría técnica
Mayor seguimiento de la empleabilidad del estudiando una vez finalizado el máster.	Cursos 2018 -2020	Observatorio Ocupacional UMH Comisión Académica del Máster Dirección del máster Secretaría técnica





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



### ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster de Cooperación al Desarrollo de la UMH, en fecha 22-03-2019, 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:

- Lucy Anne Parker
- Fernando Bornay Llinares
- Antonio Miguel Nogues Pedregal
- Irene Belmonte Martin
- Joaquín García Aldeguer
- Lucrecia Acosta Soto

#### Disculpa su asistencia:

- Maite Martín-Aragón
- Elisa Mas Pastor

Fdo.: Lucy Anne Parker  
Firma del responsable



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



# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA



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



**MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN COOPERACIÓN AL DESARROLLO (MCAD) - Curso 2017/18**  
**UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA**  
**DEPARTAMENTO DE PROYECTOS DE INGENIERÍA**

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

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>SALIDAS PROFESIONALES</b>							
2017-2018	Conocer la situación laboral de egresados y egresadas del máster y generar una red de contactos y de conexión entre profesionales	<ol style="list-style-type: none"> <li>Creación de una comunidad LinkedIn específica:  <a href="https://www.linkedin.com/school/mastercooperacionupv/">https://www.linkedin.com/school/mastercooperacionupv/</a></li> <li>Contactos a la comunidad de personas egresadas vía email y el Facebook del máster para conocer su situación.</li> </ol>	ALTA	Dirección del Máster Comisión Académica del máster	2018	2018 para la acción 1 y de forma permanente para la 2	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han dado ambas medidas, siendo que se espera todavía un curso académico entero para visualizar la ampliación de la red de contactos a través de LinkedIn
<b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>							
2014-2015	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> <li>Desde el servicio de calidad de la UPV se ha dado aviso puntualmente de la activación de la encuesta de gestión.</li> <li>Desde el curso 2017-2018, el alumnado que deposita su TFM ha cumplimentado la encuesta a los egresados (voluntaria), pues ésta aparece en la aplicación cuando sube la documentación.</li> <li>La Dirección del Máster ha motivado a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas, mediante correo electrónico y de manera presencial en aula.</li> <li>Desde la Dirección del Máster se ha motivado al profesorado para que cumplimente las encuestas, mediante correo electrónico.</li> <li>Desde el Servicio Integrado de Empleo se ha lanzado la encuesta de satisfacción a titulados 5 años después de egresar.</li> </ol>	ALTA	Servicio de calidad de la UPV Dirección del máster Servicio Integrado de Empleo	2015	Todos los años se comunica a los implicados la activación de las encuestas y desde el máster se toman dichas acciones	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se sigue trabajando este aspecto, que ha mejorado la tasa de respuesta a tenor de los resultados. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2018-2019	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes desde el Servicio Integrado de Empleo, tanto a nivel de información sobre el tipo de salidas profesionales del sector, como en asesoramiento y oferta laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar el contacto y el trabajo existente con entidades del sector del desarrollo y la cooperación del entorno, para valoración de las demandas y necesidades de las organizaciones. Trabajo específico con las entidades que pertenecen al Consejo Asesor del máster, como la CVONGD.</li> <li>2. Reuniones entre el Servicio Integrado de Empleo (SIE) de la UPV y el Máster, para definir el campo de acción del sector o sectores con salidas profesionales relacionadas con la formación del máster.</li> <li>3. Dos charlas explicativas anuales desde el SIE, sobre los servicios específicos de apoyo y orientación laboral que tiene la UPV, una a principio de curso y otra a final.</li> <li>4. Charla explicativa anual sobre salidas profesionales al alumnado, con participación de entidades externas.</li> <li>5. Continuar y aumentar la difusión a alumnado y egresado de ofertas laborales vía email.</li> <li>6. Continuar desarrollando la comunidad LinkedIn que se ha creado.</li> <li>7. Búsqueda de entidades/empresas del sector y conexión con portales de oferta de empleo.</li> <li>8. Incorporación de entidades del sector en el Foro de Empleo anual que realiza la UPV (en el año 2020)</li> </ol>	ALTA	Dirección académica del máster Comisión académica del máster Vicerrectorado de Empleo (Servicio Integrado de Empleo) Consejo Asesor del máster	2019	2020 para la primera fase. Se trata de una acción con vocación de continuidad.	Se está comenzando a desarrollar en conversaciones máster-Vicerrectorado de Empleo y Emprendimiento.
2018-2019	Conseguir un aula más versátil, especialmente para determinadas asignaturas con metodologías activas, que permita mover el mobiliario con facilidad y generar espacios diáfanos.	Valoración con la ETSII, escuela donde actualmente se imparte el título, de la posibilidad de generar un aula con estas condiciones (ver valoraciones más adelante sobre este aspecto)	MEDIA-ALTA	Dirección académica del máster Comisión académica del máster ETSII	2019	2020	Este objetivo no es de fácil consecución, dado que no existen apenas aulas que dispongan en la UPV de mesas modulares uni o bipersonales y que permitan máxima movilidad. Aunque ya había habido valoraciones años anteriores sobre el equipamiento actual, ha sido



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
							en 2018-2019 cuando se ha decidido explorar la posibilidad de lograr un aula versátil



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

El Máster Universitario de Cooperación al Desarrollo se implantó de manera oficial (antes era título propio) en el curso 2011-2012 en su actual formato. Hemos ido recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-2018.

La **encuesta** que la UPV realiza **sobre la gestión** de títulos oficiales de máster aborda actualmente 7 ítems, comunes tanto para estudiantes como para profesorado:

1. La **organización del programa** facilita la adquisición de las competencias establecidas en el título
2. La **coordinación docente** permite una adecuada carga de trabajo y planificación temporal de actividades
3. La **información publicada sobre las características del programa formativo**, su desarrollo y sus resultados es adecuada
4. La **información necesaria para mi toma de decisiones** me ha sido fácilmente accesible.
5. La **gestión administrativa** del título es eficiente
6. Los **recursos materiales** (aulas, laboratorios, talleres y otros espacios, así como su equipamiento) son adecuados
7. De manera global, la **gestión del título es satisfactoria**.

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

### RESULTADOS ENCUESTA SOBRE GESTIÓN A ESTUDIANTES



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



En todos los ítems las valoraciones son superiores a la media de los másteres y de los títulos de la UPV. Sin embargo, es importante señalar que las tasas de respuesta a este tipo de encuestas entre el estudiantado suelen ser bajas, por lo que los resultados no pueden tomarse como plenamente representativos, debido al sesgo que se introduce.

La encuesta de satisfacción sobre la gestión del máster de 2017-2018 fue respondida por un 38% del alumnado (19 estudiantes sobre 50 posibles). Para el caso de 2014-2015, la tasa en cambio fue de 3 sobre 51 posibles (un 5.88%). Podemos decir que la tasa de respuesta del alumnado, a tenor de los resultados expuestos, ha ido aumentando desde entonces fruto de los esfuerzos desde la Dirección del máster, animando encarecidamente a su cumplimentación para recabar sus opiniones. Ello ha favorecido mayor representatividad de la respuesta (ver tabla adjunta).

No se dispone de datos complementarios que permitan saber si el alumnado que cumplimenta la encuesta trabaja durante la realización del máster, o si ha recibido alguna beca/ayuda para la realización del máster, ya que la encuesta diseñada para todos los títulos de la UPV no lo incorpora.

A continuación, vamos a ir analizando los ítems de la encuesta. Pero, antes de realizar el análisis, es importante destacar que todos los ítems han mejorado sus puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

### **C1. Organización del programa**

Este ítem ha sido habitualmente muy bien valorado, con una puntuación en el curso 2017-2018 excelente (9,34) que mejora la del curso anterior. Ello invita a reflexionar sobre la idoneidad de los contenidos planteados, su ubicación en el plan de estudios en diferentes materias y cómo se van trabajando a lo largo de cada curso.

### **C2. Coordinación docente**

Este es el segundo criterio menos valorado en el curso 2017-2018 (7,9) y en años previos (valores siempre por encima de 6,5). Su evolución sin embargo es positiva, fruto de los mecanismos internos de diálogo y seguimiento de que dispone el máster (ver más adelante epígrafe específico). Es por ello que, de forma progresiva, se han ido tomando medidas, como la reducción en el nº de trabajos que cada estudiante debía realizar por asignatura (la evaluación estaba muy atomizada a inicio, con excesivos actos de evaluación) o la



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



realización de un único ejercicio en equipo por asignatura. Debe tenerse en cuenta que en alguna asignatura imparten docencia hasta 5 profesores diferentes.

### **C3. Información publicada**

Este ítem ha ido mejorando y en 2017-2018 ha sido muy bien valorado, con una puntuación excelente de 9,21. La razón radica en que durante estos años se ha hecho el esfuerzo de complementar la información de la página web de la UPV sobre el máster con la de la web propia del mismo, que contiene información más fácilmente actualizable y que personaliza el máster. Ello ha permitido ganar en coherencia. También se ha activado la cuenta propia de Facebook, permitiendo publicar/compartir de forma muy ágil y continua, tanto información propia como de eventos sobre las temáticas del máster que puedan ser de interés. Así mismo, el profesorado ha ido mejorando el repositorio de documentación necesaria para cada asignatura en la plataforma para la docencia denominada PoliformaT.

### **C4. Información para la toma de decisiones**

Este ítem tiene gran relación con el anterior y ha sido también valorado de forma sobresaliente (un 9,08) para el curso 2017-2018. Las valoraciones de este ítem no han seguido una pauta constante de ascenso a lo largo de cada curso, sino que han ido fluctuando en el entorno del notable. Este ítem ha tenido este aumento en parte motivado por el ascenso del ítem C3, pero también por el esfuerzo que desde la Dirección del máster se realiza de forma continuada a lo largo del curso, por mejorar la transparencia y facilitar la información que se precisa para cada consulta.

### **C5. Gestión administrativa**

Este es el ítem mejor valorado en 2017-2018 (9,47 puntos) y el que suele también tener mejores valoraciones en los cursos previos. Ello es sin duda debido a la gran implicación que se realiza desde la secretaría del máster, de manera coordinada con la dirección del máster y los servicios administrativos del Departamento de Proyectos de Ingeniería, ERT del título en la UPV. Se trata de una atención personalizada y eficaz con las diversas situaciones que se le presentan al alumnado.

### **C6. Recursos materiales**

El ítem peor valorado en el curso 2017-2018 y que reiterativamente recibe baja puntuación, es el relativo a los recursos materiales, aunque en el curso mencionado obtuvo una calificación de notable. Es importante señalar que el aula asignada por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales (ETSII), que es el centro que cede los espacios al máster, tiene un tamaño adecuado (50 puestos de





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



trabajo) y está dotada de todo lo necesario para la impartición de clases (mobiliario, pizarra, ordenador en aula y cañón, megafonía, climatización). La baja puntuación, motivada por el espíritu crítico del alumnado, obedece a que en muchas materias se introducen metodologías activas que requieren de espacios diáfanos, posibilidad de agrupar mesas, etc. Sin embargo, la UPV todavía no ha evolucionado hacia una concepción de un mobiliario versátil y movable que permita esto. Solo existe este tipo de aulas en unos pocos lugares de la UPV. Por tanto, las condiciones del aula son adecuadas para las clases de lección magistral participativa, pero dificultan por lo pesado de las mesas, crear otros espacios.

### Evaluación General de la titulación por parte de ESTUDIANTES

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17 (*)	Curso 2017/18 (**)
<b>C1. Organización del programa</b>	9,17	8,5	7,92	9,34
<b>C2. Coordinación docente</b>	7,50	6,5	6,67	7,9
<b>C3. Información publicada</b>	8,33	7,75	7,5	9,21
<b>C4. Información para toma de decisiones</b>	7,50	8	7,08	9,08
<b>C5. Gestión administrativa</b>	8,33	7,75	8,75	9,47
<b>C6. Recursos materiales</b>	5,83	5	5	7,64
<b>C7. Valoración global</b>	<b>9,17</b>	<b>7,75</b>	<b>8,33</b>	<b>9,21</b>
	Nº matriculados: 51 Nº Respuestas: 3 Tasa de respuesta: 5,88%	Nº matriculados: 49 Nº Respuestas: 10 Tasa de respuesta: 20,41%	Nº matriculados: 48 Nº Respuestas: 12 Tasa de respuesta: 25,41%	Nº matriculados: 50 Nº Respuestas: 19 Tasa de respuesta: 38 %
<b>Criterio C7 Media UPV</b>	5,67	6,05	6,16	6,38



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



(\*) Comentario cualitativo recogido en las encuestas: *"Debido a que el Máster de Cooperación implica la interacción con personas y actores propios del sistema, es importante saber cómo gestionar las dificultades de estas relaciones, por lo que considero se debe tener en cuenta impartir talleres sobre metodología de resolución de conflictos".*

(\*\*) Comentarios cualitativos recogidos en las encuestas:

- *"Deberíamos encontrar un aula que permitiera crear espacios más horizontales, ya que la tarima y filas de mesas dificultan el aprendizaje.*
- *Sin dudarlo, MI MEJOR ELECCIÓN UNIVERSITARIA de la vida (4ta vez en la universidad) algunxs de lxs docentes deberían impartir clases de sensibilización y de metodologías docentes aparte del profesorado de la universidad.*
- *Los contenidos y el personal docente de la edición 2017/2018 mantienen una coherencia en la forma y fondo de los conocimientos impartidos.*
- *Excelente programa académico, excelente gestión tanto por parte de la Directora como de los docentes, excelentes conferencistas"*

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

<b>PUNTOS FUERTES</b>
El alumnado está satisfecho con el máster.
Organización del programa adecuada, conectando diferentes materias de forma coherente
Una gestión administrativa personalizada y eficaz que permite atender y resolver las diferentes casuísticas
La información ha mejorado y facilita además la toma de decisiones

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Conseguir un aula más versátil, especialmente para determinadas asignaturas con metodologías activas	Curso académico 2018-2019	CCA
Mantener el nivel alcanzado y, si cabe,	Curso académico	Dirección



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



mejorar la comunicación a lo largo del curso por diferentes medios (email, Facebook, presencial), detectando y procedimentando momentos clave.	2018-2019 siguientes	y	Académica
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	---	-----------



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



Al ser el máster interuniversitario, existe una encuesta común a las 5 universidades, en la que se puede profundizar sobre otros aspectos que son comentados en diferentes informes del proceso de reacreditación para evitar redundancias. Dicha encuesta consta de 34 ítems y sus resultados globales son comentados por la UV, universidad coordinadora del título.

A efectos del presente informe, estos han sido los resultados globales obtenidos de las respuestas en 2017-2018 del alumnado de primer y segundo curso (encuesta intermedia y final respectivamente). Aunque los resultados se consideran satisfactorios, salvo el valor de 3.8 en el ítem sobre la relación calidad/precio de estudiantes de primer curso, a la encuesta respondieron solamente 6 de 25 posibles (de primer año) y 5 de 26 posibles (de segundo año).

Alumnos primer curso, en una escala del 1 al 5:

GENERAL	MITJANA
Satisfacció del màster	4,50
Qualitat del professorat	4,50
Interès del màster	4,67
Bona relació qualitat/preu	3,80
Recomanaria aquest postgrau a altres companys	4,33
Utilitat del curs	4,50

Alumnos segundo curso, en una escala del 1 al 5:



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



GENERAL	MITJANA
Satisfacció del màster	4,60
Qualitat del professorat	4,40
Interès del màster	4,80
Bona relació qualitat/preu	4,20
Recomanaria aquest postgrau a altres companys	4,60
Utilitat del curs	4,80

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

En el Sistema de Garantía de Calidad de la UPV se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al profesorado que imparte docencia en los másters.

Como se expuso para el caso del alumnado, el Máster Universitario de Cooperación al Desarrollo ha ido recogiendo información de la encuesta de gestión al profesorado desde 2011-2012, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-2018. Los ítems, como también se mencionó anteriormente, son los mismos que para la encuesta al alumnado.

### RESULTADOS ENCUESTA SOBRE GESTIÓN A PROFESORADO

En todos los ítems las valoraciones son superiores a la media de los másteres y de los títulos de la UPV (ver tabla adjunta). Para el caso del profesorado, la tasa de respuesta a este tipo de encuestas es mayor que la realizada por el estudiantado, por lo que los resultados pueden tomarse como plenamente representativos.



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



La encuesta de satisfacción sobre la gestión del máster de 2017-2018 fue respondida por un 61,54% del profesorado (8 profesores sobre 13 posibles). Para el caso de 2014-2015 la tasa en cambio fue ligeramente superior pues, aunque respondieron también 8 profesores, la base era menor (11 profesores). Podemos decir que la tasa de respuesta del profesorado, a tenor de los resultados expuestos, siempre se mantiene por encima del 60%. El aspecto que habrá que analizar es porqué ha descendido en 2017-2018 la tasa de respuesta. Ello podría atribuirse a la sobrecarga de trabajo que suele tener el profesorado y a insuficientes acciones de motivación o recordatorio desde el máster (o a que, simplemente, ha habido profesorado que en su pleno derecho ha ejercido libremente no responder).

A continuación, vamos a ir analizando los ítems de la encuesta. Pero, antes de realizar el análisis, es importante destacar que todos los ítems han mejorado sus puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

### **C1. Organización del programa**

Este ítem ha sido ha obtenido una puntuación excelente (10) en el curso 2017-2018 que mejora la del curso anterior y previos, que ya eran superiores al 9. Por tanto, el profesorado considera más que adecuada la actual organización del programa.

### **C2. Coordinación docente**

Al contrario que respecto al alumnado, puesto que este era el segundo criterio menos valorado en el curso 2017-2018 y en años previos, el profesorado considera excelente la coordinación previa (un 10 tanto en 2017-2018 como en 2016-2017). Su evolución es positiva, fruto de los mecanismos internos de diálogo y seguimiento de que dispone el máster (ver más adelante epígrafe específico).

### **C3. Información publicada**

El profesorado también ha considerado habitualmente que la información publicada es más que suficiente, alcanzando una puntuación de 10 en 2017-2018. Se considera que esta valoración obedece a las mejoras introducidas en el máster (ver comentarios anteriores en encuesta al alumnado), pero también a que el profesorado no requiere de tanta información como el alumnado, dado que suele conocer por su experiencia como docente, mucho más el máster y su funcionamiento.

### **C4. Información para la toma de decisiones**



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



Este ítem tiene gran relación con el anterior y ha sido también valorado de forma sobresaliente (un 9,69) para el curso 2017-2018. Las valoraciones de este ítem no han seguido una pauta constante de ascenso a lo largo de cada curso, sino que han ido fluctuando en el entorno del sobresaliente siempre. Los resultados, aunque excelentes, animan a la Dirección del máster a mejorar aún más la transparencia e informar con mayor precisión en sus comunicaciones al profesorado.

### **C5. Gestión administrativa**

Este ítem es también de los mejor valorados en 2017-2018 (10 puntos) y que sí ha tenido una tendencia constante al alza durante los últimos años. Ello es sin duda debido a la gran implicación que se realiza desde la secretaría del máster, de manera coordinada con la dirección del máster y los servicios administrativos del Departamento de Proyectos de Ingeniería, como se expuso anteriormente. Se trata de una atención personalizada y eficaz con las diversas situaciones que se le presentan al profesorado en su tarea docente.

### **C6. Recursos materiales**

El ítem peor valorado en el curso 2017-2018 (con un valor de 8,13) y que reiterativamente recibe menor puntuación, es el relativo a los recursos materiales, aunque siempre ha obtenido una calificación mayor de 8. Se ha señalado ya que el aula cedida es plenamente garante de todo lo necesario para impartir docencia, pero no si se aplican metodologías que implican trabajos en equipo, espacios diáfanos para la interacción, etc. De ser así, el aula es limitada. Los comentarios cualitativos del profesorado en los dos últimos años de la encuesta, como hemos incluido en este informe, van en esta línea.

### **Evaluación General de la titulación por parte de PROFESORADO**

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17 (*)	Curso 2017/18 (**)
<b>C1. Organización del programa</b>	9,38	9,25	9,75	10
<b>C2. Coordinación docente</b>	9,06	9	10	10
<b>C3. Información publicada</b>	9,69	9	9,5	10



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



<b>C4. Información para toma de decisiones</b>	9,06	9	9,75	9,69
<b>C5. Gestión administrativa</b>	8,75	9	9,25	10
<b>C6. Recursos materiales</b>	8,75	8,75	8,75	8,13
<b>C7. Valoración global</b>	<b>9,69</b>	<b>8,5</b>	<b>9,75</b>	<b>10</b>
	Nº PDI docente: 11 Nº Respuestas: 8 Tasa de respuesta: 72,73%	Nº PDI docente: 11 Nº Respuestas: 10 Tasa de respuesta: 90,91%	Nº PDI docente: 12 Nº Respuestas: 10 Tasa de respuesta: 83,83%	Nº PDI docente: 13 Nº Respuestas: 8 Tasa de respuesta: 61,54%
<b>Criterio C7 Media UPV</b>	<b>7,80</b>	<b>7,86</b>	<b>7,79</b>	<b>7,84</b>

(\*) Comentario cualitativo recogido en las encuestas: *El Máster de Cooperación necesitaría aulas con mesas y sillas que permitan dinámicas grupales. Actualmente se imparte en el aula 111 de ETSII, cuyas mesas pesan mucho y no queda espacio para realizar talleres.*

(\*\*) Comentario cualitativo recogido en las encuestas: *Las aulas de la ETSII no facilitan el trabajo en equipo. Para cada sesión perdemos tiempo moviendo las (pesadas) mesas y sillas. ¿Para cuándo un mobiliario adaptado al trabajo en equipo y las dinámicas participativas?*

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		
El profesorado está plenamente satisfecho con el máster		
La información publicada cubre las necesidades del profesorado		
La gestión administrativa es personalizada y eficiente		
La coordinación académica es muy bien valorada, así como la organización del programa		
ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Identificar qué asignaturas requieren de mayores necesidades de aula versátil, y si es de forma continua	Curso académico 2018-2019	Dirección académica





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



<i>(conexión con la acción de mejora en el apdo de alumnado)</i>		
Mejorar la comunicación al profesorado a lo largo del curso, facilitando la transparencia y toma de decisiones	Curso académico 2018-2019 y siguientes	Dirección académica



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



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

La UPV no tiene desarrollado ningún cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad de la UPV se especifica la realización de una **encuesta voluntaria de egresados del máster cuando depositan su TFM**.

La **encuesta** que la UPV realiza a **egresados justo cuando se van a graduarse** aborda actualmente 9 ítems, que serán comentados y en relación a los datos cuantitativos obtenidos en 2017-2018 (relativos a quienes cumplieron la encuesta entre el 01/10/2016 y el 01/10/2017). Respondieron 11 personas de una población total de 16 posibles (tasa de respuesta de un 68.75%, consideramos fiables los resultados).

No se dispone de histórico de años previos, sino que es la primera vez que se cuenta con estos datos en este máster. La escala de valoración era de 5 tramos tipo Likert: nada de acuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, bastante de acuerdo y muy de acuerdo, con un apartado de "sin elementos de juicio"

No hay una comparación con datos generales de la UPV sino solo con datos de la ERT del máster. Las puntuaciones del máster están por encima de la media de la ERT en todos los casos. El último criterio, que nos da una valoración global respecto a la satisfacción con la formación recibida, recibió una puntuación de 8.75, cercana al sobresaliente, lo cual es considerado desde el máster como muy buena valoración.

Curso 2017/18	Media del título	Media ERT
C1. Considero que he recibido un nivel de preparación adecuado para lo que se demanda en el mercado laboral	8,33	7,74
C2. Creo que la formación ha sido adecuada en Teoría	8,75	8,38



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



C3. Creo que la formación ha sido adecuada en Práctica	7,25	6,85
C4. Las principales competencias definidas en el título se han alcanzado satisfactoriamente	8,75	8,32
C5. Estoy satisfecho con la oferta formativa recibida	8,25	7,99
C6. Estoy satisfecho con las metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas en el título	9,25	7,57
C7. Estoy satisfecho con los procesos de evaluación del aprendizaje	7,75	7,60
C8. Estoy satisfecho con el personal académico y el personal de apoyo a la docencia	9,50	8,40
C9. En términos generales, estoy satisfecho con la formación recibida	8,75	8,38

Los datos muestran que los criterios más valorados son el C8 y el C6, lo cual afirma la apuesta que desde el máster se hace por metodologías de enseñanza-aprendizaje activas y diferentes a la enseñanza tradicional. A ello se une un cuadro de profesorado y PAS comprometido con la docencia y su gestión.

Los criterios peor valorados son el C3 y el C7. En primer lugar, y aunque el máster tiene un porcentaje importante de ECTS de prácticas, es necesario seguir reflexionando sobre la aplicación práctica durante la docencia del máster, apostando aún más por los trabajos en aula y fuera de ella, que conecten la teoría con experiencias tanto de organizaciones del sector, como mediante métodos y técnicas que favorezcan el desarrollo de habilidades y actitudes. Respecto a los procesos de evaluación del aprendizaje, las asignaturas de tronco común mantienen cierta rigidez, al ser los métodos de evaluación (en porcentaje de cada uno de ellos) rígidos por la memoria de verificación y comunes a las diversas especialidades de las 5 universidades. El alumnado, fruto del pensamiento crítico que fomenta el máster, ha considerado de manera habitual que el examen final es un tipo de prueba que no satisface por su planteamiento. Todas estas percepciones y opiniones han sido recogidas y valoradas habitualmente desde los comités de seguimiento. En general en el máster se emplean métodos diversos de evaluación. Si se dispusiera de mayor trayectoria histórica en esta encuesta, podría conocerse si esta opinión es particular de esta promoción, o se repite de forma recurrente.

Finalmente, si atendemos a las valoraciones parciales en la encuesta, observamos que la valoración "nada de acuerdo" no ha sido empleada, y apenas la de "poco de acuerdo", lo cual indica que en general el alumnado tiene valoraciones positivas hacia los ítems. Los criterios que más puntuación han recibido en "Muy de acuerdo" corresponden a los más valorados y que se comentaron previamente (criterios C6 y C8, con un 72.73% en ambos casos), seguidos del último criterio de satisfacción general (un 63.64%). El criterio C5 de satisfacción con la oferta formativa, que recogería los primeros



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



ítems, recibe una puntuación de 89.89% entre “baste de acuerdo” y “muy de acuerdo”, es decir, casi un 90%, lo cual supone muy buena valoración de conjunto.

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>
Las personas egresadas están satisfechas con la oferta formativa recibida y con la formación recibida en su conjunto
Las metodologías de enseñanza-aprendizaje activas constituyen un elemento valioso del máster
El personal académico y de apoyo a la docencia es considerado excelente
La formación teórica recibida es de calidad y acorde a la vanguardia en el estado del arte actual

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Seguir revisando los métodos de evaluación empleados y su acción conjunta respecto a la adquisición de competencias.	Curso académico 2019-2020 y siguientes	Comisión Académica
Estudiar de forma más profunda y en diálogo con el profesorado los elementos de aplicación práctica durante la docencia presencial y su coherencia con la carga docente destinada a créditos de prácticas.	Curso académico 2018-2019	Dirección académica y Comisión Académica



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TITULADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad de la UPV se ha introducido recientemente una encuesta para llevar a cabo el seguimiento de personas tituladas, impulsada desde el Vicerrectorado de Empleo y Emprendimiento, concretamente desde el Observatorio del empleo.

La **encuesta** que la UPV realiza a **titulados cinco años después de que finalizaron sus estudios** aborda actualmente diversos ítems que serán comentados individualmente y que corresponden, a los efectos de este máster, a datos cuantitativos obtenidos en 2017-2018, pero relativos a aquellos titulados que egresaron de la UPV en el curso 2013-2014. Se trata de la primera vez que este máster dispone de estos datos, que se espera recibir de forma progresiva; los titulados en 2013-2014 corresponden a la segunda promoción del máster. La encuesta se realizó sobre una población de 16 personas, con una muestra de 12 personas y una tasa de respuesta de un 75%, lo cual consideramos fiable.

Los resultados de esta encuesta, aunque corresponden a una promoción que pudo "sufrir" los errores de un título que iniciaba como oficial por aquel entonces y el cual ha ido evolucionando y mejorando, muestran valoraciones de corte similar a las que se obtuvieron en algunos ítems cuando los titulados eran estudiantes todavía, por lo que se podría intuir que, un grado de satisfacción en promociones posteriores, podría traducirse en mejores valoraciones en ítems relativos a la formación recibida. Sin embargo, hay elementos de gran importancia que reciben una calificación de suficiente y que deben llevarnos a la reflexión, al análisis y a la toma de medidas junto con los servicios de orientación al empleo de que dispone la UPV. Dada su extensión, se dispone del informe completo para su consulta.

Algunos de los indicadores y valores a destacar serán:

#### **BLOQUE 1 Indicadores**

- La gran mayoría de las personas que respondieron trabajaba: un 75% trabajaba y un 16.7% estudiaba (estudios de doctorad) y trabajaba. El 8.3% restante no está desempleado sino realizando prácticas.
- La Satisfacción con la formación recibida es de 6.67 puntos y la autoeficacia ("Creo que soy capaz de encontrar el trabajo que deseo") recibe un valor de 6.04%



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



### **BLOQUE 2 Situación laboral**

- Un 80% trabaja en la Administración Pública y un 20% en empresa privada, principalmente en la ciudad donde reside y con un 40% de estas personas en instituciones de más de 250 trabajadores.
- Predominan los mandos intermedios y técnicos, con un 40% de las respuestas
- A pesar de ser puestos de trabajos acordes en un 60% a estudios de postgrado y máster, sin embargo, la Valoración del grado de relación del puesto de trabajo con la titulación universitaria arroja un preocupante 5.05 puntos de valoración.
- Podemos afirmar que, para esa promoción y cuando se pasó la encuesta, si no todos, la gran mayoría trabajaba, pero en actividades no relacionadas con su titulación universitaria de máster (e incluso podría ser que la previa).
- Un 50% de las personas recibe un salario anual de entre 20.000 y 24.000 euros brutos.
- Los factores que más han influido en la contratación son la Características personales y la experiencia previa, con un valor de 7.5 cada uno, lo cual supone que, para personas que se gradúan y acceden directamente al máster, esto se dificulta al no contar muchas veces con trayectoria profesional previa. Tras estos dos factores, le siguen la Formación recibida en la UPV y el conocimiento de idiomas, con 7 puntos ambos. El prestigio de la UPV es el menor valorado, con 4.75.

### **BLOQUE 3 Valoración de los estudios realizados**

- En cuanto al indicador de satisfacción con la UPV, la mayor puntuación (7.08) la ha recibido el ítem "Estoy satisfecho con los recursos que tuve disponibles durante los estudios (instalaciones, laboratorios, bibliotecas...)", seguido (6.88) de "Las competencias transversales del título han sido útiles para mi desarrollo profesional" y de "Estoy satisfecho con el personal académico" (6.46). Lo que es inquietante es que los ítems "Nivel de preparación adecuado para lo que demanda el mercado laboral" y "Las competencias específicas del título han sido útiles para el desarrollo profesional" obtengan valores de 4.79 y 5.83 respectivamente. Una primera lectura es que el mercado laboral no está adaptado a la formación de nuestros estudiantes, preparando incluso más de lo demandado o en enfoques aún no practicados en el sector. La segunda lectura es que el máster no está aportando lo que el mercado espera, lo cual sí es más preocupante.
- Respecto al ítem "Si volviera atrás en el tiempo...", un 91.7% volvería a cursar estudios universitarios, un 90.9% volvería a estudiar en la UPV y un 63.6% volvería a estudiar la misma titulación, con una satisfacción general de 6.67 como se comentó previamente.

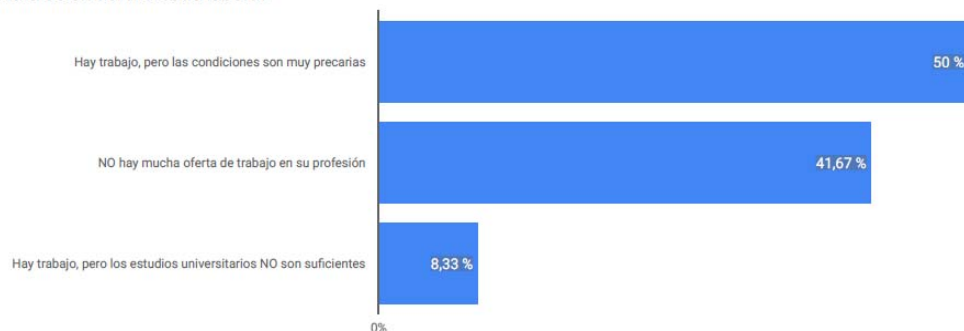
### **BLOQUE 4 Valores y orientaciones**



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



### Valoración del mercado laboral



Es pronto para valorar si los resultados anteriores, atribuidos a una sola promoción y la segunda desde que el máster se inicia, corresponden a una tendencia a futuro y si las promociones siguientes darán valoraciones similares. Esta respuesta se entiende mejor con los datos del bloque 4, relativos a la precariedad del mercado laboral y a que el sector de la cooperación ha sufrido una profunda crisis de la cual está empezando ahora a remontar.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ALUMNADO SOBRE PRÁCTICAS EXTERNAS

La Universitat Politècnica de València (UPV) realiza encuestas a los estudiantes que han realizado prácticas externas a través del Servicio Integrado de Empleo (SIE). Esta encuesta forma parte también del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones Oficiales de la UPV.

**El curso 2017-2018 ha sido el primero del que se tiene información respecto a esta encuesta, al ser el primer curso en el que el Máster ha gestionado de forma completa la totalidad de prácticas externas de su alumnado** (anteriormente se realizaba a través el Servicio de Alumnado y no quedaba registro). No se dispone de histórico al respecto.



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



Los siguientes datos sintetizan la información facilitada por el SIE a través del "Estudio sobre los Niveles de Satisfacción, en relación con las Prácticas en Empresa realizadas, de los Estudiantes del Máster Universitario en Cooperación al Desarrollo". Por empresa entenderemos cualquier tipo de organización, sea lucrativa o no, pública o privada.

Se recogieron 33 respuestas al cuestionario de los estudiantes, referidas a cada una de las prácticas en empresa correspondientes al curso académico 2017-2018. Es decir, una tasa de respuesta a la encuesta del 100%. El cuestionario consta de dos partes: la primera analiza la relación entre las Prácticas y realizadas las condiciones acordadas previamente en el Convenio de Cooperación Educativa que las regula; la segunda indaga en la percepción de los estudiantes al concluir las Prácticas, sobre los aspectos relacionados con su desarrollo. A modo de valoración de conjunto, se añade al final una pregunta sobre la satisfacción global con las Prácticas realizadas.

Se presentan a continuación los datos más relevantes:

	Baja	Media-baja	Media	Alta	Muy alta
¿La actividad que desarrollas es acorde con el Proyecto formativo presentado?	0%	3%	21.2%	39.4%	36.4%
Relación de las prácticas desarrolladas con los conocimientos propios del máster	3%	6.1%	18.2%	33.3%	39.4%
¿Has realizado alguna consulta a tu tutor UPV?	SÍ 84.8%	No 15.2%			
De ser así, indica el grado de implicación de tu tutor UPV	3.6%	7.1%	7.1%	28.6%	53.6%
¿Se cumplen las condiciones estipuladas en el convenio de prácticas? (nº de horas)	Sí 100%				
Indica el grado de satisfacción una vez finalizadas las prácticas	6.1%	12.1%	0%	51.5%	30.3%





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



Podemos decir que el alumnado está satisfecho con las prácticas realizadas (un 81.5% con respuesta entre valoración alta y muy alta), siendo éstas acordes con el proyecto planificado previamente (un 75% con respuesta entre valoración alta y muy alta) y con los contenidos propios del máster (un 72,7% con respuesta entre valoración alta y muy alta).

El grado de satisfacción con la tutorización desde la UPV es en general muy bueno (un 82.2% con respuesta entre valoración alta y muy alta), pero la existencia de un 10% de valores bajos anima a revisar el proceso y detectar el porqué de una implicación baja en algunos casos.

En relación a otros datos, un 57.6% ha recibido formación en la entidad de acogida. Respecto al grado de integración del alumnado en la entidad, es de un 81.8% a nivel humano y un 72.7% a nivel técnico con respuesta entre valoración alta y muy alta.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EN LAS ENTIDADES SOBRE PRÁCTICAS EXTERNAS

Al igual que con el alumnado, la UPV realiza encuestas a través del Servicio Integrado de Empleo (SIE) a las personas que han tutorizado prácticas externas desde las entidades de acogida (el SIE las denomina de forma genérica "empresas"). Esta encuesta forma parte también del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones Oficiales de la UPV.

**El curso 2017-2018 ha sido el primero del que se tiene información respecto a esta encuesta, al ser el primer curso en el que el Máster ha gestionado de forma completa la totalidad de prácticas externas de su alumnado** (ídem situación que con el alumnado como se expuso antes)

Los siguientes datos sintetizan la información facilitada por el SIE a través del "Estudio sobre los Niveles de Satisfacción, en relación con las Prácticas en Empresa realizadas por los Estudiantes del Máster Universitario en Cooperación al Desarrollo, de los tutores en empresas".

El trabajo de campo se realizó mediante encuestas a los tutores designados por las empresas que han acogido prácticas de los estudiantes del Máster Universitario en Cooperación al Desarrollo. Se han recogido 33 respuestas al cuestionario de los tutores de empresa, referidas a cada una de las prácticas en empresa correspondientes al curso académico 2017-2018 (tasa de respuesta del



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



100%). El cuestionario tiene dos partes: una que analiza la percepción del tutor/a de la empresa respecto de la actividad del estudiante en prácticas, y otra que se centra en el servicio prestado por la Universidad. A modo de valoración de conjunto, se añade al final una pregunta sobre la satisfacción global con la práctica tutorizada.

Se presentan a continuación los datos más relevantes:

		Baja	Media-baja	Media	Alta	Muy alta
Indique el tiempo empleado semanalmente en la tutorización del estudiante		8.3 horas				
Valore la dedicación del estudiante según el tipo de actividad:	Iniciativa personal	0%	6.1%	3%	33.3%	57.6%
	Trabajo dirigido	0%	0%	21.2%	57.6%	15.2%
Evalúe la formación inicial del estudiante para cumplir con las actividades que le han sido asignadas en la empresa:	Conocimientos técnicos	0%	0%	9.1%	54.5%	36.4%
	Habilidades personales	0%	0%	6.1%	36.4%	57.6%
Grado de integración del estudiante en la empresa desde el punto de vista técnico		0%	6.1%	9.1%	33.3%	51.5%
Grado de integración del estudiante en la empresa desde el punto de vista humano		0%	6.1%	3%	24.2%	63.7%
Evalúe la consecución de objetivos en el trabajo realizado por el estudiante		0%	3%	6.1%	30.3%	60.6%
¿Contrataría al estudiante?		Sí 90.9%	No 9.1%			
¿Volvería a tener un estudiante en prácticas?		Sí 100%	No 0%			
Indica el grado de satisfacción general con esta práctica realizada		0%	6.1%	3%	30.3%	60.6%

Podemos decir que las entidades de acogida (los tutores realmente), valoran especialmente la iniciativa personal del/la estudiante durante su proceso de prácticas (un 91% entre valoración alta y muy alta). Casi al mismo nivel que el trabajo dirigido, aunque ello depende especialmente del tipo de entidad y plan de trabajo establecido. Las entidades valoran a la par las habilidades personales y los conocimientos técnicos (entre un 91 y un 94% entre valoración alta y muy alta), aunque en mayor medida las habilidades personales



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



(57.6 frente a 36.4% en la valoración de muy alta), aspecto que refuerza la apuesta que hace el máster por trabajar diversas competencias transversales, más allá de los contenidos (valorando incluso los aspectos emocionales).

En un 90% de los casos el alumnado ha alcanzado los objetivos planteados con las prácticas realizadas, lo cual supone motivo de satisfacción, ya que, posteriormente, un 90.9% de las entidades contrataría a dicho estudiante si pudiera hacerlo.

El grado de satisfacción con la práctica externa es muy bueno (un 90.9% con respuesta entre valoración alta y muy alta), pero la existencia de un 9.1% de valores entre medio y medio-bajo anima a revisar el proceso y detectar el porqué de estos casos, que para el curso 2017-2018 han sido casi identificados gracias al diálogo tutores-alumnado-profesora coordinadora de prácticas.

Finalmente, que el 100% de los tutores valoren que volvería a tener un estudiante en prácticas, permite afirmar que la experiencia ha sido positiva en su conjunto y que las entidades de acogida comparten con el máster la dimensión de aprendizaje que supone para el alumnado las prácticas, más allá del apoyo que éste realiza en las organizaciones aportando sus conocimientos y habilidades.

### **OTROS MECANISMOS DE EVALUACIÓN INTERNA DEL MÁSTER**

El máster en la UPV cuenta con otros espacios de interacción y participación del alumnado y profesorado (en concreto, reuniones internas de coordinación y evaluación del profesorado; un Comité de Seguimiento en cada asignatura formado por todos los profesores de la asignatura y una representación – o la totalidad- del alumnado; evaluación interna con los estudiantes realizada por el profesorado tras cada módulo impartido; y la propia Comisión Académica).

Estos mecanismos permiten disponer de valiosa información sobre el grado de satisfacción de los estudiantes y han permitido introducir numerosas mejoras en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Las principales evidencias se discuten en la Comisión Académica a la finalización de cada cuatrimestre de docencia y se incorporan al curso siguiente como mejoras en cada asignatura. No se dispone de indicadores (cuantitativos) al respecto, al no pasarse como tal encuestas de valoración. En algunos casos se dispone de evidencias por escrito, tanto de las valoraciones dadas por los estudiantes, como de las mejoras que se plantea introducir (por ejemplo, en varias asignaturas se dispone de las respuestas por escrito; en actas de Comités de Seguimiento se dispone de las evidencias y se incluyen las propuestas de mejora; y en actas de Comisión Académica se indican aquellos aspectos más relevantes que han sido elevados a comisión).



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



Toda la información anterior, disponible en la unidad de red con que cuenta el máster y a disposición para su consulta). Elementos que han sido mejorados fruto de estas evaluaciones, son la coordinación interna entre asignaturas, la disminución de la atomización de trabajos/actos de evaluación, la incorporación de nuevos contenidos o el aumento de la presencia de la materia género a lo largo del primer semestre (transversalmente y con aumento de horas de docencia).

En cuanto a las prácticas externas, y dado que el máster apuesta por enfoques de enseñanza-aprendizaje participativos y orientados al aprendizaje crítico, cada estudiante debe realizar una memoria de prácticas al final de éstas que incorpora información cualitativa de lo que le ha supuesto la experiencia en su desarrollo personal. Como se ha expuesto, se trata de memorias de corte cualitativo, pero que permiten evidenciar si las prácticas han favorecido el aprendizaje, qué lo ha potenciado, etc. El propio cierre de las prácticas, con la implicación de la entidad (tutor) de acogida, el profesorado de la UPV que las acompaña y el propio/a estudiante, es otro de los mecanismos que ayuda a valorar en qué medida el/la estudiante se ha sentido satisfecho con la experiencia, detectando problemas comunes a solucionar.



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



### ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 25 de marzo de 2019, 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:

- M<sup>a</sup> Carmen González Cruz
- Carola Calabuig Tormo
- Rosario Viñoles Cebolla
- Pedro Rubio Bellón
- Alejandra Boni Aristizábal
- Jordi Peris Blanes
- Guillermo Palau Salvador
- Cristóbal Miralles Insa
- Bruno Tarazón Soler
- Ana Muñoz Llorca

Carola Calabuig

Firma del responsable