



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



MÁSTER EN TÉCNICAS EXPERIMENTALES EN QUÍMICA

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 |
|--------------------------------|---------------------------|--|---|-----------|---|-----------------|-----------------------|--|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2014-15 | Egresados | Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales | 1. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes del máster, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 2. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes | Alta | CCA OPAL Profesorado implicado en el máster | 2016 | En proceso | X SI <input type="checkbox"/> NO- 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 | |
|--|--|---|-----------|--|-----------------|--|---|--|
| PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | | | | | | | | |
| 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 responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas. 3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado. 4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat- | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro | 2013 | Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación | |



RE2- PROCEDIMIENTO DE 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>qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#t=20) dicho video 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> | | | | | |
| ACCIONES FUTURAS | | | | | | | |
| 2015-16 | 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 orientación profesional.</p> <p>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.</p> | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro | 2016 | 2017 | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se encuentra en proceso de implementación durante este curso académico |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|



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 Técnicas Experimentales en Química se implantó en el curso 2009-10, hemos recogido desde ese momento información, pero en este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2017-18.

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.

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

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.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 6% trabaja durante la realización del máster, frente al 94% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 12% sí que han recibido ayudas y un 88% nos responde que no.



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 o se han mantenido estables las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,96 (en los cursos 2014-15, 2015-16, 2016-17 los valores medios fueron de fueron de 3,72, 3,59 y 4,03 respectivamente). Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido bastante estables. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este máster son: los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (4,47), y la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada (4,38).

Organización de la enseñanza

En este bloque fue valorado con un 3,77 en el curso 2017-18, que, al igual que el bloque anterior, se ha mantenido bastante estable (3,58, 3,60 y 4,07 para los cursos 2014-15, 2015-16, 2016-17 respectivamente). La disponibilidad de los programas o guías docentes antes de la matrícula fue el ítem mejor valorado (4,73), Sin embargo, se ha observado una disminución en el ítem 8, que corresponde a la gestión y organización del máster que ha sido valorada con un 2,69, frente a un 3,50 del curso 2016-17. Esto ha llevado a plantearse, desde la CCA la elaboración de una encuesta para conocer el motivo de dicha evaluación, con el fin de poder subsanar los defectos que hayan podido detectar los alumnos. Hemos considerado que algunos

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

hechos puntuales pueden ser los causantes de esta valoración. En primer lugar, la enfermedad de un profesor obligó a una redistribución de las prácticas, trastocando la distribución inicial, y provocando un movimiento temporal de algunas asignaturas. Por otro lado, no todas las empresas que aparecen en el ADEIT son las empresas colaboradoras e interesadas en colaborar en el máster. Además, alguna de las mismas, tras su elección por parte del alumnado, exigieron que estos dedicasen un tiempo mayor, casi el doble del considerado inicialmente en el contrato, lo que dio lugar a que los estudiantes implicados se viesen obligados a cambiar de empresa. Finalmente quisiéramos señalar que la mayoría de los ítems se encuentran por encima de la media de la Universidad.

Infraestructuras



La media de este bloque es de 4,29 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,07.

Las puntuaciones se mantienen estables, observándose ligeros incrementos en 4 de los 5 ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son adecuación de los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento a las necesidades del máster (4,44), la adecuación de los espacios destinados al trabajo y estudio al máster (4,31), así como la adecuación de las aulas y el relacionado con las infraestructura de biblioteca y zonas de lectura (ambos ítems valorados en 4,25), mientras que la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales fue valorada con un 4,15 sobre 5.

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

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La puntuación media obtenida en este bloque en el curso 2017-18 (4,12) es muy similar al obtenido en el curso pasado 2016-17 (4,13). Ambos cursos superiores a los cursos 2014-15 y 2015-16 donde la puntuación global fue de 3,67 y 3,77, respectivamente. Cabe destacar la valoración que realizan los estudiantes sobre la actitud del profesorado y la implicación de los mismos en su proceso de aprendizaje, ítem valorado con una puntuación de 4,25. La misma valoración (4,25) recibe la adecuación de los módulos de prácticas a la teoría impartida. Otro aspecto con una valoración elevada es la asistencia regular a las actividades presenciales (5,00).

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

Atención al estudiante

Observamos una evolución similar a la de las dos dimensiones anteriores. Las puntuaciones se mantuvieron dentro de la horquilla (3,73-4,58) desde el curso 2014-15 al curso 2017-18, siendo la puntuación alcanzada en este último curso de 4,20. Ambos ítems incluidos en este apartado han sido valorados con una puntuación casi idéntica 4,19 y 4,21. Cabe destacar la mejora en la puntuación recibida desde el curso 2015-16 donde se obtuvo su valor mínimo (3,73) en el periodo evaluado. En todos los casos, la media se encuentra por encima de la media de la Universidad.


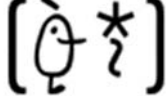
Actitud docente

Desde el curso académico 2014-15 la media de este bloque ha ido aumentando ligeramente año tras año, pasando de un 4,21 en el curso 2014-15 a un 4,35 en el curso 2017-2018. Dentro de este apartado cabe señalar la valoración que realizan los estudiantes sobre el grado de conocimientos que presenta el profesorado del máster (4,5). En general, todos los profesionales implicados en el desarrollo del máster imparten docencia en aquellas asignaturas que más están relacionadas con su labor científica, lo que ha enriquecido notablemente la calidad de este máster.

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 es aquí donde 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 el curso 2017-18 es de 4,36, valor muy superior a la media de la Universitat de València. Por otro lado, se observa un aumento paulatino del grado de satisfacción de los estudiantes a lo largo de estos 4 últimos años. En los años académicos 2014-15, 2015-16 y 2016-17 los valores promedio han sido 3,59, 3,68 y 4,11, respectivamente. Se ha de destacar que los estudiantes valoren con un 4,62 el interés del máster y con 4,50 la utilidad del curso, así como la posible recomendación a otros estudiantes de este máster de postgrado. Por otra

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

parte, quisiéramos señalar la puntuación asignada a la calidad del profesorado que imparte dicho máster (4,31), lo cual está en concordancia con lo comentado en el anterior bloque.

Evaluación General de la titulación



| | Curso 2014/2015 | Curso 2015/2016 | Curso 2016/17 | Curso 2017/18 |
|--|--------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Satisfacción del Máster | 3.82 | 3.73 | 4.17 | 4.19 |
| Calidad del profesorado | 3.91 | 3.75 | 4.33 | 4.31 |
| Interés del Máster | 3.64 | 3.75 | 4.17 | 4.62 |
| Relación calidad/precio | 3.73 | 3.50 | 3.67 | 4.06 |
| Recomendación de este postgrado | 2.55 | 3.42 | 4.00 | 4.50 |
| Utilidad del curso | 3.91 | 3.92 | 4.33 | 4.50 |

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



| PUNTOS FUERTES |
|---|
| Los estudiantes están satisfechos con el máster |
| Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros |
| Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas |
| La elevada calidad y los conocimientos del profesorado implicado en el desarrollo del máster |
| Una adecuada relación entre teoría y práctica |
| Disponibilidad, con la suficiente antelación de toda la información relacionada con el máster |
| La utilidad del máster para el futuro profesional de los estudiantes |

| ACCIÓN DE MEJORA | TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE |
|--|----------------------------|--------------------|
| Gestión y organización del máster | Curso académico 2017-18 | CCA |
| Fomentar la comunicación con los estudiantes para solventar los posibles problemas cuando surjan. Se propone su participación en el Consejo del Departamento | Curso académico 2017-18 | CCA |

Las mejoras propuestas en cursos anteriores que se han ido implantando paulatinamente, como la elaboración de un calendario de organización del Máster para facilitar los trámites a los estudiantes. En este calendario se han incluido todas las fechas importantes (Trabajo Fin de Máster, prácticas en empresa, etc.) junto con los trámites a realizar. Asimismo, se han elaborado de una rúbrica para la evaluación del trabajo fin de máster por parte del tutor académico y por parte del

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p> |  <p>Facultat de Química</p> |
|---|---|--|

Tribunal de trabajo fin máster que han sido valoradas muy positivamente por parte de los estudiantes tal y como queda reflejado en las encuestas de satisfacción de los estudiantes.

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

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 2017-18, 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 |  Facultat de Química |
|---|---|--|

Programa formativo



En términos generales, el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque en el curso 2017-18 de 4,34 frente a la del curso 2015-16 que fue de 4,43); en particular se han valorado los objetivos del máster y el perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,30). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,50); y por otro, una adecuada proporción entre teoría y práctica (4,10). En todos estos aspectos los valores se encuentran por encima de la media de la Universitat de València. Para finalizar este bloque, cabe destacar que el profesorado valora con un 4,50 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster.

Organización de la enseñanza

La media obtenida en el curso 2017-18 fue de 4,28, valor similar al obtenido en los años anteriores evaluados (2014-15 y 2015-16, 4,35 y 4,38, respectivamente). El ítem mejor valorado es el relacionado con el cumplimiento de la planificación programada y la organización del máster, ambos con una puntuación de 4,78. La mayoría de los resultados se sitúan por encima de la media de la Universitat de València.

Instalaciones y recursos

La media obtenida en el curso 2017-18 fue de 4,23, valor similar al obtenido en los años anteriores evaluados (2014-15 y 2015-16, 4,38 y 4,36, respectivamente), siendo los ítems mejor valorados los que hacen referencia a la adecuación a las necesidades del máster de la información disponible en la biblioteca y fondos documentales (4,40) y a las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4,30). Sin embargo, se ha observado una ligera disminución en el ítem relacionado con los laboratorios y espacios utilizados para llevar a cabo el trabajo experimental (4,00) frente a los dos valores de los cursos anteriores evaluados (4,33 en ambos casos). Esta disminución en la puntuación se puede atribuir a la necesidad, expuesta numerosas veces en los servicios centrales de la Universidad, de un mayor espacio con el fin de ubicar la nueva instrumentación adquirida, y la necesidad de disminuir la masificación de estudiantes en los laboratorios docentes. Si bien, por parte del Departamento de Química Analítica, se busca una adecuada distribución de las diferentes asignaturas de laboratorio tanto de los grados en los que imparte docencia el Departamento de Química Analítica,

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

como en los diferentes masters en los que participa, la masificación puntual es inevitable. La mayoría de las prácticas impartidas por el Departamento de Química Inorgánica se imparten en laboratorios de investigación de tamaño adecuado. Por otro lado, parte de las asignaturas se imparten en las instalaciones del Servicio Central de Soporte a la Investigación, las cuales no disponen del suficiente espacio para una atención a los estudiantes completamente perfecta.

Desarrollo de la enseñanza

La media obtenida en el curso 2017-18 fue de 4,23 (en los cursos 2014-15 y 2015-16 fueron de 4,20 y 4,36, respectivamente), siendo los ítems mejor valorados los que hacen referencia a la adecuación del contenido del programa de la asignatura y el periodo real para desarrollarlo (4,30) y la idoneidad de los procedimientos de evaluación más generalizados en el máster para evaluar el nivel de competencias (conocimientos, destrezas, actitudes...) adquirido por los estudiantes (4,30). A la vista de los resultados se puede deducir que la valoración por parte del profesorado dentro de este campo se mantiene con un valor constante y elevado durante todos los cursos evaluados.

Actitud de los estudiantes

La media obtenida en el curso 2017-18 fue de 4,44 (en el curso 2014-15 y 2015-16 fueron de 4,52 y 4,60 respectivamente), siendo los ítems mejor valorados los que hacen referencia a la asistencia de los estudiantes a las actividades programadas (4,90; este ítem también ha sido bien valorado por los estudiantes, 5,00).

Conclusiones

Los resultados de la encuesta ponen de manifiesto el grado de satisfacción por parte del profesorado del máster con el alumnado. La elevada satisfacción de los alumnos con el máster da lugar a una elevada implicación de los mismos con éste, lo que facilita la impartición de las clases y la interacción entre el profesorado y el alumnado. Las elevadas puntuaciones obtenidas en cada uno de los apartados hacen difícil que se puedan mejorar los resultados, siendo, por tanto, importante observar cómo las puntuaciones se mantienen estables y próximas a 5.



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



PUNTOS FUERTES

Los estudiantes están muy motivados y tienen el nivel adecuado para alcanzar todos los objetivos definidos por el máster

El desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje y la evaluación de las competencias adquiridas son adecuados

Las infraestructuras destinadas para el desarrollo del máster son adecuadas

Los objetivos generales y las competencias son adecuadas

Se respeta la planificación inicial y las actividades programadas

ACCIÓN DE MEJORA


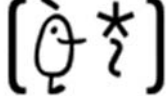
No se han detectado puntos débiles. La CCA continuará velando para mantener los niveles de aceptación alcanzados

TEMPORALIZACIÓN

Curso 2017-18

RESPONSABLE

CCA

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

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 el curso 2016-17 se desarrolló un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

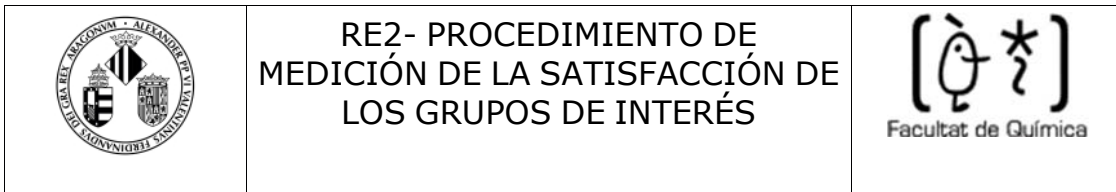
La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- 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 0 % son personal de conserjería, el 77,78 % trabajan en los departamentos, el 22,22



% con personal de la secretaría del centro y por último el 0 % otros puestos del centro.

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

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,90, destacando el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, obteniendo una media de 4,20

.En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,94, destacando el ítem sobre la comunicación con el alumnado del título es adecuada con un 3,88 y la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 4,00.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,47 estando todos los ítems por debajo de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre la adecuación de las herramientas informáticas para la gestión de los procesos derivados de las titulaciones.


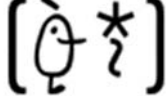
El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, en este caso no se ha obtenido una respuesta por parte del personal implicado. Por lo que dicho ítem no fue evaluado

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,30. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3,00.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,85, 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 | 3,78 |
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro | 4,11 |
| Satisfacción con la organización del título | 3,75 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación | 3,75 |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

Finalmente, 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 grado 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 |  Facultat de Química |
|---|---|--|



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 Técnicas Experimentales en Química se implantó en el curso 2009-10, vamos a analizar la información acumulada de los últimos cursos académicos.

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

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 61,90% son mujeres frente al 38,10% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 90,48 % que han respondido sí lo fue, frente a un 9,52 % que no.

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

De los estudiantes encuestados un 38,10 % piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 83,33 % selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 62,50 % por Especialización, 25,00 % por Inserción Laboral, y, por último, un 12,50 % 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 acumulada durante los últimos 4 años de 4,03. En el último año (curso 2017-18) la media del bloque ha sido de 4,44, lo que demuestra una mejora notable, especialmente si se compara con la obtenida en el curso 2016-17. El ítem con mayor puntuación, fue el correspondiente a la pregunta *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal* (4,67), en el curso 2016-17 este ítem fue valorado con 3,50. Los ítems *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional* y *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos* fueron valorados con la misma puntuación (4,33). En el curso 2016-17 ambos ítems fueron valorados con 3,83 y 4,50, respectivamente.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media acumulada de 3,97 (4,14 durante el curso 2017-18). La puntuación más alta en el curso 2017-18 se ha obtenido en,

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

he adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados, con un 4,67 (en el curso 2016-17, 4,17), una puntuación ligeramente inferior ha obtenido en los ítems *se comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica (4,33) y en soy capaz de resolver problemas en nuevos entornos y contextos multidisciplinares (4,33) (4,17 y 3,83 en el curso 2016-17, respectivamente)*. La puntuación más baja se ha obtenido en *en un caso concreto soy capaz de reflexionar sobre la responsabilidad social y ética*, con un 3,67 frente a un 3,50 del curso 2016-17. Como se puede apreciar, en todos los casos se han mejorado las valoraciones.

Desarrollo de la Enseñanza



La media de este bloque es de 3,70. Durante el curso 2017-18 la media fue de 4,18 y en el 2016-17 de 3,34. Los ítems mejor valorados, con un 4,33 ambos, han sido *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado como se había planificado y el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas durante la titulación (3,60 en ambos durante el curso 2016-17)*. El ítem peor valorado, si bien ha mejorado notablemente ha sido *me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios* que ha pasado de una valoración de 3,17 en el curso 2016-17 a un 3,67 en el curso 2017-18.

Prácticas Externas

De los estudiantes que han respondido la encuesta durante los últimos 4 cursos, un 95,24 % ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con medias acumuladas de 3,80 *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y, un 4,00 en me han ayudado a mejorar mi formación*. El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un valor medio de 3,70.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido una media acumulada de 4,21; con el tutor de empresa o institución un 4,25 y, por último, un 4,05 con las prácticas externas.

Durante el curso 2017-18 se ha observado una disminución en la valoración del apartado *la organización y la gestión de las prácticas ha sido adecuada*, pasando de un 4,00 en el curso 2016-17 a un valor de 3,00 en el curso 2017-18. Esto se puede atribuir a los problemas que surgieron con algunas empresas, lo que condujo a que la CCA cambiara la empresa asignada a algunos estudiantes. Esto también

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

justifica la valoración de 2,69 en la gestión y organización del máster. Por ello, si bien en este apartado la valoración fue baja, las valoraciones del grado de satisfacción tanto con el tutor académico, como con el tutor de prácticas, fueron elevadas.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta ninguno de ellos ha participado en programas de movilidad.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido un valor promedio durante los últimos 4 cursos de 4,16. La puntuación más alta ha sido de 4,35 *en el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster, los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación se ha valorado con un 4,30. Valores similares obtuvieron la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecúa a los requisitos establecidos y la satisfacción con el trabajo fin de máster desarrollado (4,25 y 4,20, respectivamente).* Respecto a si los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo se ha valorado con un 3,70, siendo la puntuación más baja otorgada. Se observó un incremento en la valoración del bloque, pasando de un 3,88 durante el curso 2016-17 a 4,73 durante el curso 2017-18. Durante el curso 2017-18 todos los ítems fueron valorados con un 4,67 excepto el ítem grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de master que obtuvo un 5,00.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 30% trabajaban durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,40 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*, frente a una media de 3,08 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster (un 70%). 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 2,89 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 4,00.

Durante el curso 2017-18 los egresados valoraron con un 4,00 sus expectativas de encontrar el tipo de trabajo para el cual se han estado preparando,



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



obteniéndose en el ítem que relaciona esta puntuación con la formación obtenida mediante el máster en un 4,33, mientras que las condiciones del mercado laboral fueron valoradas con un 3,67.

Recomendamos que se reformulen las preguntas en el apartado Expectativas y Ocupación. Una valoración con una media de 3,20 sobre las expectativas de trabajo o mejora de trabajo, indica dudas en la posibilidad de acceder al mercado laboral, por lo que una valoración baja, por debajo de 3 (2,89) en la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV no refleja que la titulación alcanzada sea la responsable de las posibles dificultades de encontrar o mejorar el empleo, sino el mercado laboral tal y como lo valoraron los estudiantes (4,00).


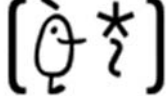
Global

La media de este bloque durante los últimos cuatro cursos es de 4,20. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3,85 en la *Calidad del profesorado*, un 4,50 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la *Universitat de València*, un 4,25 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 4,20 en *recomendarías la titulación*. Durante el curso 2017-18, nuevamente el grado de satisfacción fue superior, alcanzando un valor de 5,00 la valoración que dan los estudiantes sobre el ítem, 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 | | |
|--|--|--|
| Los estudiantes están satisfechos con el proceso de formación y el plan de estudios desarrollado en el máster | | |
| Los estudiantes están satisfechos con el desarrollo de las competencias durante los años del máster | | |
| Los estudiantes están satisfechos con las metodologías utilizadas en los diferentes módulos | | |
| Los estudiantes están satisfechos con la coordinación, in formación y desarrollo de las prácticas externas desarrolladas durante el máster | | |
| Los estudiantes están satisfechos con los tutores del trabajo fin de máster y los requisitos, criterios de evaluación y las calificaciones relacionados con el trabajo fin de máster | | |

| ACCIÓN DE MEJORA | TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE |
|--|-----------------|-------------|
| No se han detectado puntos débiles. La CCA continuará velando para mantener los niveles de aceptación alcanzados | 2017-18 | CCA |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Química |
|---|---|--|

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 21-12-2018, 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:

- Dña. María Lara García
- D. Francisco Estevan Estevan
- D. Javier Alarcón Navarro
- Dña. Carmen Molins Legua
- Dña. Yolanda Martín Biosca
- D. Ernesto Francisco Simó Alfonso



Firma del responsable:

D: Ernesto Fco. Simó Alfonso

Director del Máster.