



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



MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD

CURSO 2018/19

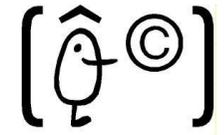
Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron a partir de los resultados de las encuestas, el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:

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
COORDINACIÓN DOCENTE								
2017/2018	Egresados	Aumentar la coordinación entre las asignaturas que se imparten en el máster	1. Análisis de los problemas concretos de falta de coordinación entre las asignaturas reuniéndonos con los estudiantes en las clases presenciales para conocer la problemática. 2. Si se detectara algún problema, reunión de la dirección del máster con los coordinadores/as de las asignaturas en las que se han detectado los problemas.	ALTA	Comisión de Coordinación Académica Directoras del Máster Coordinador/a de asignatura	2017	2020	X SI <input type="checkbox"/> NO - Justificación: se ha aumentado la coordinación entre las asignaturas y se han llevado a cabo acciones para consensuar los temarios. Sin embargo, se debe seguir trabajando para mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes.
TASAS								
2017/2018	Egresados	Aumentar la tasa de doctores en la titulación (acción de mejora que se propuso en 2016 y se continúa trabajando).	1. Incentivar la participación del profesorado asociado en la obtención del doctorado, enfatizando la importancia de estos estudios para pasar a TC. De hecho desde 2016 ha aumentado el número de doctores y doctoras. 2. Registrar de forma precisa la posesión del título de doctor/a en el profesorado asociado, ya que en las bases de datos de la UV no están suficientemente actualizadas. De hecho la mayor parte de nuestro profesorado (89%) tiene el título de Doctor/a.	BAJA	Comisión de Título Facultad Departamentos Profesorado Comisiones de Contratación Comisión de Profesorado de la UV	2018	Sin determinar	X SI <input type="checkbox"/> NO - Ha aumentado el número de profesorado con título de Doctor. No obstante, es conveniente seguir facilitando su obtención.



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



Facultat de Dret

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD

CURSO 2018/19

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
CONVENIOS CON EMPRESAS								
2017/2018	Egresados	Mayor número de convenios con empresas del sector de Criminología y Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> Después de analizar la inserción laboral del alumnado, hemos denotado que faltan empresas del sector en Criminología y Seguridad, siendo estas una de las salidas profesionales emergentes de nuestros estudiantes. Por ello, se ha realizado una nueva oferta de empresas donde los estudiantes pueden desarrollar prácticas. Ofertar al grupo de estudiantes las nuevas plazas, informándoles de sus características Evaluar el desarrollo de las prácticas, para analizar su nivel de adecuación a las necesidades de la titulación. 	Media	Comisión Coordinación Académica Comisión de Prácticas del Centro Director/a del Máster	2017	Sin determinar	X SI <input type="checkbox"/> NO - Justificación: A partir del curso 18-19 se viene realizando una relación de nuevas empresa que se ofertan al alumnado. En el curso 18/19 los y las estudiantes realizaron una valoración positiva (4,1). No obstante seguimos cada curso evaluando su adecuación.

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							
2015-16	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsables de calidad del centro. 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. Desde la Dirección del Centro s ha motivado al alumnado para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat- 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2018	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 han 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



MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>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=veps9gLOFic#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. 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	2018	Sin determinar	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



CURSO 2018/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

El título de Máster en Criminología y Seguridad se implantó en el curso 2012-13, y desde esa fecha se ha estado recogiendo información, pero en este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2018-19.

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 alumnado 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 el grupo estudiantil.
- 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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

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 equipo de dirección 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 29% trabajan durante la realización del máster, frente al 71% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que el 100% nos responden 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 las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 4,09 (en el curso 2017-18 se obtuvo una media de 1,76). Las puntuaciones de los estudiantes han mejorado en esta área de evaluación. 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 (4,4), las materias y contenidos (4,3) y la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada y contenidos realmente diferentes al grado (4).

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado por encima de la media de la universidad (que tiene un intervalo desde 2.67 a 3.68).

Organización de la enseñanza

En este bloque se obtiene una media de 4.1, muy superior a la puntuación obtenida el curso anterior (2.10) y superior a la media obtenida por la Universidad, 3,24. Todos los ítems han sido valorados con puntuaciones superiores 3, siendo la menor puntuación de 3.43, la gestión y la organización del máster ha sido adecuada, y el ítem mejor valorado de todo el bloque es la adecuación de los medios de comunicación para conocer los diferentes aspectos del máster (4.57).

Infraestructuras



CURSO 2018/19

La media de este ítem es de 4,47 siendo algo superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 3,7.

Las puntuaciones han aumentado ligeramente en todos los ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por el alumnado son infraestructura de biblioteca y salas de lectura (5), la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4,71) y las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4.29).

Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad (que tiene un intervalo desde 3,45 a 3.76).

Atención al estudiante

Observamos una evolución similar a la de las dos dimensiones anteriores. Las puntuaciones se mantuvieron estables en los cursos 15-16, 16-17 y 18-9. En el curso 17-18 bajaron ligeramente estando muy próximas a 3 y se solucionó en los siguientes cursos. Siendo la puntuación global del bloque de 4,58, por encima de la media de la universidad.

El ítem mejor valorado de este bloque es el profesorado ha cumplido con el horario de tutorías con un 4,67, estando por encima de las puntuaciones de la universidad (3.93).

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media 4,33 en el curso 18-19, en el curso anterior 2,4. Los aspectos mejor valorados asistencia presencial a clases y actividades (4.86) y nivel de exigencia en la evaluación (4,57).

Todos los ítems obtienen una puntuación superior a la media de la universidad, (que tiene un intervalo desde 3.12 a 4,76).

Actitud docente

La puntuación media en el curso 18-19 ha sido de 4,71, superior a la puntuación anterior que fue 3. Los aspectos mejor valorados son: la actitud del profesorado hacia los y las estudiantes fue positiva (4,86) y adecuados conocimientos del profesorado (4,7).



CURSO 2018/19

Todos los ítems obtienen una puntuación superior a la media de la universidad (que tiene un intervalo desde 3,92 a 4.09).

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 grupo de estudiantes 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 y compañeras es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

La media de este bloque ha sido de 4,11, estando en todos los ítems por encima de la universidad, tal como se puede apreciar en la tabla. Así mismo, la valoración de los anteriores aspectos ha mejorado significativamente con respecto a todos los cursos evaluados. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 4, superior a la del curso anterior (2,2). De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 4,3. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los y las estudiantes recomendarían este postgrado, obteniendo una media de 4, muy superior a la del curso anterior (1,2).

Evaluación General de la titulación

	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Satisfacción del Máster	3,8	2	1,59	4,33
Calidad del profesorado	4,5	4,17	2,94	4,5
Interés del Máster	4,3	2,67	2,18	4
Relación calidad/precio	3,5	1,83	1,47	3,67
Recomendación de este postgrado	3,5	1,33	1,18	4
Utilidad del curso	4,2	2	1,65	4,17

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 grupo de estudiantes están satisfechos con el máster.



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

Los y las estudiantes valoran positivamente la utilidad de este título.
Calidad del equipo docente.
Recomendación de este máster a futuros estudiantes.
Interés del máster.

Las puntuaciones ofrecidas por el alumnado que ha contestado la encuesta es satisfactoria y mejora la media obtenida por la Universidad. No obstante proponemos continuar con las siguientes acciones de mejora:

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Planificar una mayor atención al estudiante en especial en la segunda parte del máster.	Curso académico actual y siguientes	CCA y dirección
Mejorar la información publicada en la web, y en las aulas virtuales para facilitar el reconocimiento por el alumnado de la relación entre objetivos/competencias y evaluación.	Curso académico actual y siguientes	CCA y docentes
Secuenciar los horarios de asignaturas para organizar los temas consecutivos.	Curso académico actual y siguientes	CCA y dirección
Ampliar la participación del grupo de estudiantes en la organización y comunicación de problemas si los hubiera mediante la potenciación del delegado o delegada.	Curso académico actual y siguientes	CCA y dirección

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales. Y se encarga de la organización del pase anual.

El procedimiento de pase es on-line, enviando un correo electrónico a todo el profesorado implicado 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



CURSO 2018/19

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 del grupo estudiantil 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 2018/19, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la CCA.

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

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (en el último curso evaluado obtiene una media del bloque de 4,27 frente a la del curso pasado que fue de 4,25); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,46 frente a 4,2). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,14 frente a 4,1); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,08 frente a 4,1). En muchos de estos aspectos se está por encima de las puntuaciones de la UV (que van de 4,21 a 4,41). Para finalizar este bloque cabe destacar que los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura son congruentes con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir (4,38).

Organización de la Enseñanza.



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza que obtiene una media del bloque de 4.19 frente a la del curso pasado que fue de 4,37; en particular se han valorado por encima de la media de la universidad en 3 de los 8 indicadores de organización. Estando todos por encima de 3. Los mejor valorados son: organización del máster es adecuada (4,43) y respeto a la planificación (4,4), mejorando los valores de la edición anterior.

Se estima positivamente y por encima de la media de la universidad la coordinación entre los diferentes profesores (4,58, media UV 4,18) y entre las diferentes materias (4,17, media UV 4,10). Y en los aspectos de coordinación interdepartamental y mecanismos de coordinación y comunicación entre teoría y práctica el valor obtenido es de 4, frente a la media de la UV que es 4,06 y 4,32 respectivamente.

Instalaciones y Recursos.

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las instalaciones y recursos que obtienen una media del bloque de 4,19 frente a la del curso pasado que fue de 4,37; en particular se han valorado por encima de la media de la universidad la cantidad, cualidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y fondos documentales (4,5, media UV 4,4).

Desarrollo de la Enseñanza.

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza que obtiene una media del bloque de 4,18 frente a la del curso pasado que fue de 4,10; en particular se han valorado mejor el procedimiento de evaluación (4,5, media UV 4,32) con ligera mejora respecto a la edición anterior (4,2) y no el nivel del alumnado (4) que hemos mejorado con respecto al curso anterior (3,91).

Alumnado.

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado, obtiene una media del bloque de 4,18 frente a la media del curso pasado que fue de 4.

Los docentes estiman que el alumnado de este máster asiste a las clases (4) y que se consiguen los objetivos en este máster (4,31). En ambos casos se mejoran los resultados de la edición anterior (4,09 y 4,1 respectivamente). Valoran



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

en positivo la motivación del alumnado (4,23, el curso anterior 3,9) satisfacción de las expectativas de los estudiantes (4,15) con clara mejora respecto al curso anterior (3,89).

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
La coordinación entre los diferentes profesores y profesoras del máster.
Los objetivos del máster y el perfil del grupo de egresados y egresadas son adecuados, interesantes y están actualizados.
Las instalaciones en general son bien valoradas, destacando biblioteca y fondos documentales.
El profesorado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza y su evaluación
El equipo docente está satisfecho con el alumnado, su asistencia y ajuste a objetivos

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Continuar siendo sensibles a los intereses del grupo estudiantil y sus conocimientos previos, mejorando los mecanismos previstos para la nivelación de sus conocimientos, dado su origen multidisciplinar. Reforzar la difusión de estos mecanismos de nivelación.	Curso actual y posteriores.	Dirección, CCA y equipo docente.

Desde el inicio del master se ha estado trabajando en mejorar la coordinación docente dada la variedad y cantidad de departamentos implicados, y la diversidad de disciplinas, potenciando la coordinación horizontal y vertical. Esto ha dado buenos resultados en cuanto a los docentes, que han apreciado esos efectos de planificación, estructuración y coordinación. Y del mismo modo hemos ido obteniendo significativas mejoras en la valoración del alumnado, en el curso 18/19 su valoración es de 3,86, mejorando los datos de las ediciones anteriores, y de la media de la universidad que es 2,86.



CURSO 2018/19

**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 31,58% trabajan en los departamentos y el 57.89% son personal de la secretaría del centro.

Posteriormente vamos a obtener la media de cada uno de los bloques, indicándola en cada uno de ellos, pero antes de realizar el análisis es importante



CURSO 2018/19

destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** las puntuaciones oscilan entre el 3,29 y el 3,71. Destaca el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo se ajustan a las necesidades.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** cuya media es 3.89, se obtiene información de los ítems: comunicación con los responsables académicos (4,11) y comunicación con otras unidades administrativas (3,67). Ambas son consideradas adecuadas por estar por encima de 3.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3.73, estando todos los ítems por encima de la media de la Universidad. En este bloque destaca el ítem sobre las infraestructuras instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 4,06.

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 el caso del Máster en Criminología y Seguridad no se requiere la utilización de estas instalaciones.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,37. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3,38.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, con una media de 3.97, estando prácticamente todos los 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.	3,89
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro.	4,22
Satisfacción con la organización del título.	3,89
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación.	3,88



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

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 del Máster para el desarrollo de las tareas de gestión y administración.
- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.



CURSO 2018/19

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 Criminología y Seguridad se implantó en el curso 2012-13, 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.



CURSO 2018/19

8. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como: calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 71,43% son mujeres frente al 28,57% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 95,65% que han respondido que sí lo fue, frente a un 4,35% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 95,45% del grupo ha cursado el máster a tiempo completo, frente a un 4,55% que estaban a tiempo parcial.

De las y los estudiantes encuestados un 60,87% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 88,89% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 41,67% por Especialización, 8,33% por Inserción Laboral, y, por último, un 41,67% 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 adecuadas y positivas.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una puntuación acumulada de 2,75 (curso anterior 2,43). El ítem con mayor puntuación, 3,09 (curso anterior 3) ha sido considerar que el plan de estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y los prácticos, seguida de la puntuación de 2,7 (curso anterior 2,14), en el ítem creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal. La puntuación más baja ha sido de 2,48 (curso anterior 2,14) en pienso que las competencias desarrolladas en la titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional. Por lo tanto, progresivamente se están mejorando los valores.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster



CURSO 2018/19

En este bloque se ha obtenido una puntuación acumulada de 3,45 (curso anterior 3,33). La puntuación más alta ha sido obtenida por el ítem: en un caso concreto sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social, con un 3,83 (curso anterior 3,71). Puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems: sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica y me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo del máster, con un 3,65 y 3,48, respectivamente (curso anterior 3,71 y 3,29). La puntuación más baja se ha obtenido en soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, con un 3,17 (curso anterior 3).

Desarrollo de la Enseñanza

La puntuación acumulada de este bloque es de 2,76 (curso anterior 2,4). El ítem mejor valorado, con un 3,30 (curso anterior 2,43) la información publicada en la página web. Destacando también el ítem: considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación (3,26, curso anterior 3,29). El ítem peor valorado, he recibido suficiente información de las salidas profesionales relacionadas con mi titulación (2,13, curso anterior 2,14).

Prácticas Externas

De los y las estudiantes que han respondido la encuesta un 80,95% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Estos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con una puntuación media de 4,12 (curso anterior 4,07). En las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación han obtenido 4,29 (curso anterior 4,4) y, un 4,41 (curso anterior 4) en me han ayudado a mejorar mi formación. El ítem la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada, ha obtenido un 3,82 (curso anterior 3,8).

Respecto al grado de satisfacción con la tutora o tutor académico, ha obtenido un 3,41 (curso anterior 3,4); con el tutor/a de empresa o institución un 4,35 (curso anterior 4,4) y, por último, un 4,41 (cursos anterior 4,4) con las prácticas externas.



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

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, y de hecho no está contemplado en la titulación. No es por tanto un extremo que deba reclamar más atención.

Trabajo Fin de Máster (TFM)

El bloque relacionado con la satisfacción del TFM ha obtenido una media de 3,75 (curso anterior 3,76). La puntuación más alta ha sido de 4,20 (curso anterior 4,4), en el TFM desarrollado y en el grado de satisfacción con el tutor del TFM 3,90 (curso anterior 4). Respecto a si los objetivos del TFM estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo se ha valorado con un 3,29, (curso anterior 3,4) y un 3,71 (curso anterior 3,2), en los requisitos y criterios de evaluación del TFM son adecuados y se publicaron con antelación. La puntuación más baja se ha obtenido en los objetivos del TFM estaban clarificados desde el inicio del desarrollo (3,29, curso anterior 3,4).

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 47,62% trabajan durante la realización del máster. Estos han valorado con un 3,20 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 2,64 que han puntuado los 52,38% que no trabajaban durante la realización del máster. Respecto a esta situación, a la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV la respuesta ha sido de 2,86 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 2,81. Durante el curso anterior los estudiantes que trabajaban valoraron con un 2,6 la posibilidad que les ofrece el máster de encontrar un mejor trabajo, debido a la preparación en la titulación (3,2) y a las condiciones del mundo laboral (2).

Global



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

MÁSTER EN CRIMINOLOGÍA Y SEGURIDAD



CURSO 2018/19

La media de este bloque es de 3,54. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3,8 en la Calidad del profesorado, un 3,62 en la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València, un 3,81 en la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras y, por último, un 2,95 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
Satisfacción de los egresados con las prácticas externas
Satisfacción de los egresados con el resultado del TFM

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Planificar una mayor atención al estudiante en especial en la segunda parte del máster sobre inserción laboral	Curso académico 2019-20 y posteriores.	CCA, dirección y equipo docente.
Planificar una mejor información sobre las salidas profesionales, promocionando la asistencia del alumnado del máster a las jornadas sobre salidas profesionales que organiza la Facultat de Derecho. Y ofrecer mayor información sobre los recursos que ofrecen OPAL y ADEIT en este ámbito.	Curso académico 2019-20 y posteriores.	CCA, dirección y PAS.
Modificar el plan de estudios para conseguir una estructura más coherente y una mejor combinación de contenidos teóricos y prácticos.	Curso académico 2020-21 y posteriores.	CCA, Facultat de Derecho y Universitat de València.
Mejorar la coordinación de las unidades docentes para la elaboración de las guías y su revisión por parte de la dirección.	Curso académico 2019-20 y posteriores.	CCA, dirección y equipo docente.
Adecuar las metodologías utilizadas en los diferentes módulos a las competencias de la titulación y explicar al alumnado los objetivos de cada una de las metodologías utilizadas.	Curso académico 2020-21 y posteriores.	CCA, dirección y equipo docente.



CURSO 2018/19

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 22-4-2020, 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:

- Dra. Asunción Colás Turégano.
- Dra. Rosa María Trenado Santarén.
- Dr. Javier Guardiola García.
- Dr. José Ricardo Juan Sánchez.
- Dr. Francisco Montes Suay.
- Dña. Maica Molines Momparler.

Firma de la Dirección del Máster Universitario en Criminología y Seguridad.