



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



E.RE2.1 - Análisis de la satisfacción de los grupos de interés Máster en historia de la formación del mundo occidental CURSO 2019 - 2020

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
CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES								
2014-15	Estudiantes	Mejorar los índices de matrícula y estabilizar el número de inscritos en el Máster	1 Sesiones de información a los estudiantes de grado 2. Mejora de la información presente en la web. 3- Promoción internacional del máster. 4 Difusión del máster en redes sociales. de las salidas profesionales y el	ALTA	Equipo Decanal Comisión de Título	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado todas las acciones planeadas. El resultado de algunas es evidente por el incremento de la internacionalización del alumnado. Aun así, el número de alumnos sigue siendo inferior al deseado.
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	Estudiantes	Mejorar la orientación profesional ofrecida a los estudiantes, con especial hincapié en las salidas profesionales	1 Análisis de necesidades a partir de las encuestas de satisfacción de los estudiantes. 2 Planificación de un programa de orientación profesional junto con UV EMPLEO (servicio responsable de la orientación profesional) 3- Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes .de las salidas profesionales. de las salidas profesionales y el	MEDIA	Equipo Decanal Director del Máster Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo todas las iniciativas, y la Facultat ha desarrollado sesiones de Foro de empleo junto con la Universitat y la OPAL.



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
2017-18	Profesorado del Máster	Optimizar el tiempo que los estudiantes dedican a sus tareas de investigación y redacción de trabajos	1 Elección temprana de la temática del TFM y de su director 2 Adecuación, en la medida de lo posible, de los trabajos de las asignaturas al interés primordial del TFM	MEDIA	Director del Máster Comisión de Título Representantes de Estudiantes Profesorado del máster	2018	2020	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado considerablemente en este apartado. La mayoría de los profesores tienen en cuenta la orientación del TFM a la hora de asignar los trabajos por materia.

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
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 llevaron 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=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.</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	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



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 Historia de la formación del Mundo Occidental se implantó en el curso 2014-2015. Hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2019-2020.

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



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 50% trabajan durante la realización del máster, frente al 50% 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 50% sí que han recibido ayudas y un 50% nos responden que no.

El Máster en Historia de la formación del Mundo Occidental de la Universitat de València realiza cada año un control exhaustivo de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, con la realización de encuestas al alumnado, profesores y egresados, y la realización de un informe de evaluación y propuestas de mejora. En dicho informe del año correspondiente al curso 2018-2019, que en general fue muy satisfactorio, se propuso la mejora de los sistemas de coordinación del profesorado y de los medios de captación de alumnado.

Si comparamos los datos de años anteriores con el análisis de los del curso 2019-2020, que ha sido el curso en evaluación, hay que tener en cuenta la anomalía absoluta que supuso dicho año, ocasionada por la pandemia de COVID-19, que obligó a posponer las últimas clases y a realizarlas online, además del número de encuestas contestadas, ya de por sí bajo, se redujo mucho más, realizándola con frecuencia solo aquellos alumnos más en desacuerdo con la titulación. Por ello se ha comparado con los datos de años anteriores, más cercanos a la "normalidad" que se ha ido desarrollando durante el último cuatrienio.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 2,93, cuando en los años anteriores la media estuvo en un 3,80 sobre 5. Los aspectos que han sido mejor valorados por los estudiantes del Máster han sido: los contenidos impartidos han sido claramente diferentes de los estudiados durante los estudios de Grado (3,17); La proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada (3); y La



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



secuencia de las materias ha sido adecuada, ya que evita vacíos y discontinuidades (3). En todos los casos durante el curso anterior las medias fueron manifiestamente mejores, entre el 3,71 y el 3,86. Hasta ese momento las medias quedaban claramente por encima de las de la Universidad y las del conjunto de los másteres. Los puntos que aparecen destacados como más débiles son “Los objetivos del máster y el perfil de egreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos”, con un 2,67, y “las materias que has cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos del máster”, con un 2,83. Como acciones de mejora para ambas se proponen la inclusión en la página web del máster de un apartado exclusivo sobre los objetivos del máster y el mercado laboral relacionado con el mismo, y cada profesor dedicará en su asignatura un tiempo al inicio de sus clases para explicar la relación entre la materia que imparte y los objetivos finales del máster.

En lo relativo a la **Organización de la Enseñanza** también se ha observado un retroceso, descendiendo a una media del 2,67, cuando en el año anterior era de 3,75. En todos esos años, incluido el anómalo 2019-2020, se ha destacada la buena información que ofrecen los programas y las guías docentes (3,17 y 3,25), y la información ofrecida a los estudiantes sobre la gestión y la organización del Máster (3,6). Obviamente el mayor descenso se produce en el que era uno de nuestros puntos fuertes, el respeto a la planificación original (de 4 a 2,33), que no se pudo llevar a cabo por las condiciones de la pandemia, las cuales obligaron a cancelar clases prácticas, visitas a archivos, o realizar telemáticamente las clases de los profesores invitados. Para los cuatro ítems que han quedado por debajo de 3, a saber, “Los programas y las guías docentes han estado disponibles antes de la matrícula” (2,33), “La gestión y organización del máster ha sido adecuada” (2,17), “Los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster han sido adecuados” (2,83), “Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas” (2,33) y “La coordinación entre el profesorado ha sido adecuada” (2,83), se van a realizar las siguientes acciones de mejora, siempre esperando que la pandemia remita, que sin duda es la que ha ocasionado la mayor parte de estas bajas valoraciones. Sobre los programas, que han estado siempre expuestos, se estudiará con el Servicio de Informática la forma de hacerlos más visibles dentro de la web del Máster. Sobre la gestión y organización del máster se realizarán reuniones mensuales del director con los alumnos del Máster para detectar cualquier problema que pueda aparecer. Respecto a la planificación, en este año se han vuelto a tener que posponer las clases de los profesores invitados, pero se ha podido avisar de la



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



contingencia con tiempo a los alumnos. Las reuniones mensuales servirán también para cualquier reajuste. Y en cuanto a la coordinación del profesorado se resolverá con reuniones de los profesores con los responsables de sus respectivas áreas en la CCA.

En el capítulo de **Infraestructuras** es donde menos ha afectado la pandemia, ya que los alumnos siguen valorando muy positivamente el entorno en el que desarrollan su aprendizaje, tanto el aula destinada a ello, como la disposición de fondos bibliográficos y recursos de apoyo al mismo, en ambos casos con medias de 4,03. Desciende en cambio claramente el punto del entorno para el estudio, dado el confinamiento que los alumnos han sufrido, por lo que ha bajado de la máxima nota del curso anterior (5), cuando salas de estudio y bibliotecas de la Universidad estaban plenamente habilitadas para ofrecer sus servicios, y el siguiente, en el que ha bajado a 3,83. Todos los ítems de este bloque suelen sin embargo estar por encima de la media de la Universidad.

En **Atención al estudiante** se ha obtenido una media aceptable de 3,5 en los dos ítems que la integran (atención tutorial y cumplimiento de los profesores de la misma), pero alejada de lo que solía ser lo habitual en años precedentes, en los cuales siempre se sobrepasaba la media de 4 y en el curso anterior concretamente el 4,7. Se sigue de todas formas estando ligeramente por encima de la media de la Universidad.

El **Proceso de Enseñanza y Aprendizaje** se ha visto, y como es hasta cierto punto lógico, más afectado por las circunstancias adversas. La media es de un 3,22, ligeramente por encima por tanto del "aprobado", cuando en el año anterior fue de un 4,29, media por la que solía rondar en todo el quinquenio. Destaca especialmente la asistencia de los estudiantes, lo que resalta el interés que tienen los mismos por las materias impartidas, llegando al 4,6. De la misma manera se subraya la actualización de la bibliografía y lo adecuado de las metodologías de enseñanza-aprendizaje que fomentan el análisis y la síntesis. También como no podía ser de otra manera, se ha señalado como carencia el incumplimiento del calendario y la falta de adecuación entre el nivel impartido y exigido, percepción que es habitual en esta época, en que los alumnos se ven sometidos al estrés de la situación general.



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



Precisamente en este último era, durante el curso anterior, uno de los puntos más positivamente valorados.

En **Actitud Docente**, con una media en este año del 3,56, frente al 4,6 del año anterior, los alumnos siguen valorando muy positivamente el nivel de conocimientos del profesorado (4,33) y la actitud positiva del profesorado hacia ellos, de manera que el descenso en este apartado se imputa a que el "el profesorado no ha cumplido el horario previsto", imponderable que quedaba fuera de las capacidades de los docentes en este curso.

En el apartado **General** la media es de 2,97, y en él se resumen todos los problemas que se padecieron durante el curso anterior, pese a lo cual se sigue destacando la alta cualificación del profesorado (3,83, 5 en el curso anterior), y el interés y la utilidad de la titulación y de su programa (3 en ambos frente a 4,6 y 4,5 en el curso anterior). Es evidente que la calidad del máster no ha cambiado tanto en un solo curso, y que las circunstancias especiales y la tasa tan baja de respuestas, que ha magnificado las opiniones de los dos alumnos que se han mostrado más en desacuerdo, han dado unos resultados que no parecen corresponderse con la realidad. Si se analizan las medias de los últimos cinco años se observa en general un alto índice de satisfacción con el máster y una percepción muy positiva de su originalidad, las capacitaciones que ofrece y el nivel del profesorado. Aun así, y en referencia a las calificaciones más bajas, que son la "buena relación calidad/precio" con un 2,33, y la satisfacción general y la recomendación a otros compañeros con un 2,83, dado que no está en nuestras manos mejorar el precio del máster, se tratará de mejorar la calidad y la imagen del máster a través de las propuestas de mejora que ya se han señalado, y que se resumen en un control más continuo de los problemas a través de reuniones periódicas con los alumnos y de los coordinadores de área con los distintos profesores.

Evaluación General de la titulación



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



	Curso 2016/2017	Curso 2017/2018	Curso 2018/2019	Curso 2019/2020
Satisfacción del Máster	3,98	3,78	4,34	2,83
Calidad del profesorado	4,71	4,06	5	3,83
Interés del Máster	4,43	4	4,6	3
Relación calidad/precio	2,83	2,7	3	2,33
Recomendación de este postgrado	3,57	3,9	4,6	2,83
Utilidad del curso	4	3,8	4,5	3

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 mayoría de los estudiantes están muy satisfechos con el máster
- Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas
- La valoración del profesorado es siempre muy alta
- Las metodologías de enseñanza-aprendizaje se valoran muy positivamente

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Realización de planes de contingencia para docencia online cuando sea necesario	Curso académico 2020-21	CCA
Mejora en la coordinación en aquellas asignaturas con más de un profesor	Curso académico 2020- 2021	Profesores responsables
Inclusión en la página web del máster de un apartado exclusivo sobre los objetivos del máster y el mercado laboral relacionado con el mismo,	Curso académico 2021-2022	Director máster Servicio de Informática PAS al cargo de la web
Revisión de la web del Máster para hacer más visibles las Guías docentes	Curso académico 2021-2022	Director máster Servicio de Informática PAS al cargo de la web
Explicación de la relación entre cada materia y los objetivos finales del máster	Curso académico 2021-2022	Profesores
Reuniones mensuales del director con los alumnos del Máster para detectar problemas emergentes	Curso académico 2021-2022	Director del Máster Alumnado
Reuniones para coordinación del profesorado	Curso académico 2021-2022	Coordinadores de área representados en la CCA Profesorado



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



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



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 2019-2020, comparándolo con los 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.

En términos generales el profesorado encuestado valora muy positivamente el **Programa formativo**. Se obtiene una media del 4,33 en este apartado. Se valora especialmente la estructura y secuencia de las materias (4,7), en las que lo aprendido en una puede ser aplicado en la siguiente, y la originalidad de los estudios impartidos en el máster (4,7), como claramente diferentes a los propios del Grado. También obtiene un alto índice de aprobación la relación entre teoría y práctica, que se desarrolla en el seno de las mismas asignaturas (4,3), y la congruencia entre los objetivos y las habilidades y destrezas que se obtienen con la titulación (4.2).

En la **Organización de la Enseñanza**, en general los docentes la consideran muy adecuada, con una media del 4,29, tanto en los ítems relacionados con la estructura del máster (4,4) como también en los mecanismos de información o la planificación de las asignaturas, con iguales valoraciones. Los profesores parecen estar satisfechos también con los mecanismos de comunicación entre ellos, y solo cabría una pequeña mejora en la comunicación interdepartamental, en una titulación que engloba actualmente cuatro departamentos y cinco áreas de conocimiento. Aun así, una valoración de 3.9 se puede considerar muy positiva.

Lo mismo se podría decir de la percepción positiva de las **Instalaciones y recursos**. Con una media de un 4,74 sobre 5, los profesores parecen estar



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



especialmente satisfechos del aula destinada al máster y de su equipamiento. Hay que decir que en este año se ha cambiado dicha aula para cumplir los requisitos del protocolo anti-COVID, y se ha implementado la infraestructura para la emisión en streaming de las clases para aquellos alumnos que no pudieran acudir por aislamientos. También la accesibilidad a los recursos de la biblioteca ha sido valorada, y hay que destacar el esfuerzo que el personal de la Biblioteca de Humanidades ha llevado a cabo en estos tiempos. En todos los casos las valoraciones están cercanas al 5.

En cuanto al **Desarrollo de la enseñanza** las medias de satisfacción, con un 3,87, se encuentran en los mismos niveles que en años anteriores, con un ligero descenso en cuanto a la percepción del nivel de conocimientos de los alumnos, probablemente debido al incremento de estudiantes llegados del extranjero. Con todo, las medias siguen siendo altas, y los profesores se muestran especialmente de acuerdo con los sistemas de evaluación utilizados.

En general, parece que la relación con el **Alumnado** es fluida y provechosa. Los profesores destacan su alto grado de implicación, acudiendo prácticamente siempre a las clases (4,9) y alcanzando los objetivos que se plantean para ellos, tanto en cuanto a conocimientos como en habilidades y destrezas, algunas de ellas complejas en este máster, como la lectura de inscripciones y documentos antiguos o la comprensión del latín. La satisfacción con los resultados obtenidos del estudiantado se revela por tanto muy alta, en una media de 4,56.

En definitiva, los profesores del Máster en Historia de la Formación del Mundo Occidental se hallan altamente satisfechos de la estructura de la titulación, y parecen sentirse muy identificados con las metodologías aplicadas y los resultados obtenidos.

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
Profesorado implicado en la titulación
Altos índices de cooperación y coordinación
Percepción positiva de la implicación del alumnado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mayor implicación de los departamentos en la coordinación	Curso 2020-201	Departamentos y CCA



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



Refuerzos en las destrezas a desarrollar por los alumnos	Curso 2020-2021	Profesorado en general, especialmente de las asignaturas más prácticas.



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 2020-2021 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



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



funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 13,33% es personal de Conserjería, el 33,33% trabajan en los departamentos, y el 53,33% restante es personal de la secretaría de la Facultad de Geografía e Historia.

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 3,98, destacando el ítem de la gestión de los trámites de preinscripción, matriculación y becas, que ha obtenido un 4,17, y la disponibilidad de información para el desarrollo de las tareas de administración, con un 4,07. En general, las valoraciones en este apartado se sitúan por encima de la media de la universidad.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media aún más alta, de 4,16, destacando la valoración positiva de la relación con los responsables académicos del título (4,31), no siendo menor la buena sinergia con las otras secciones de la administración implicadas en el mismo.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,64. En este caso se valora especialmente el equipamiento del centro, y algo menos, pero sin dejar de ser una evaluación positiva, las herramientas informáticas al alcance del personal. La media obtenida en este apartado, un 3,64, se puede considerar satisfactoria en comparación con otras titulaciones.

No existen en nuestra titulación personas que trabajen en **aulas de informática o en los laboratorios del centro**, por lo que pasamos directamente a valorar el apartado de la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, que el Personal de Administración y Servicios ha valorado con un 3,62 de media, lo que demuestra que



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



consideran adecuado el sistema de comunicación con la dirección y los distintos órganos del máster.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, obtiene una alta media de un 4,02, estando todos los ítems por encima de la media de la Universidad, y destacando la buena relación con el alumnado, lo que indica que hay una buena percepción de la tarea realizada con los estudiantes. Presentamos una tabla que resume las puntuaciones obtenidas en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,73
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,27
Satisfacción con la organización del título	4,17
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,92

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 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



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 Historia de la Formación del Mundo Occidental se implantó en el curso 2014-2015, vamos a analizar la información acumulado 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



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 100% son hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido la totalidad, el 100%, ha contestado que sí lo fue.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 75% que estaban a tiempo completo, frente a un 25% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 75% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 100% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 66,67% por Especialización, y un 33'33% por "otros".

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones muy positivas en general, que parecen responder a un alto grado de satisfacción con los estudios cursados.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 4,08. El ítem con mayor puntuación, 4,25, se ha obtenido en *Creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y una buena distribución temporal*. El resto han sido también bien valorados, con un 4, en *Considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos* y *Pienso que las competencias desarrolladas en la titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*. La media supera la de años anteriores, excepto la del curso 2016-2017, que llegó a 4,33, y ha remontado considerablemente respecto a la del curso pasado.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 3,82, bastante satisfactoria. La puntuación más alta se ha obtenido en, *En un caso concreto, se reflexionar sobre la responsabilidad social y ética*, con un 4,25. Le sigue *He adquirido y aplicado*



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



conocimientos teórico-prácticos avanzados, con un 4, mientras que con un 3,75 han sido valorados los ítems: *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica*, *Soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares*, *Me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo de estudio del máster*, *Sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica*, y *He desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas*. El aspecto menos valorado, pero que aun así ha obtenido un 3,5, es *En el desarrollo de nuevas tecnologías de trabajo soy capaz de predecir situaciones complejas*. En general, Los graduados parecen estar especialmente contentos con las capacidades que han adquirido y con la mejora sensible en sus destrezas de comunicación, y se sigue en una línea positiva de Aumento de la valoración con respecto al curso anterior.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,79. Los ítems mejor valorados, con un 4, han sido en *Las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se ha adecuado a las competencias y al perfil del estudiantado*, y *En general, considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación*. Algo por detrás, con un 3,75, se sitúan *El contenido de las guías docentes se ha desarrollado como se había planificado*; *Me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios*, y *La información publicada en la página web me ha sido de utilidad*. El apartado menos valorado, con un 3,5, es *He recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación*. La valoración pues, incluso en este último ítem, ha sido positiva, y de nuevo mejora sensiblemente la valoración del año anterior, situándose en una de las medias más altas de los últimos años.

En este máster no se llevan a cabo **Prácticas Externas** ni **Estancias de Movilidad**, aunque a través de la Facultad y del SICUE se está intentado implementar esto último en cursos venideros.

Trabajo Fin de Máster



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



El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,87, en la media de la Universidad. La puntuación más alta ha sido de 4 en los objetivos del trabajo, que se han considerado que estaban claros desde el principio, también en los *requisitos y criterios de evaluación* y en el trabajo fin de máster desarrollado en sí mismo, todos con la misma puntuación. Algo por debajo se encuentra la tutorización de dicho trabajo (3,67) y la calificación otorgada al mismo, con la misma nota. Los estudiantes egresados perciben por tanto positivamente tanto lo que han obtenido con la realización del TFM como los criterios a partir de los cuales han sido evaluados

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta solo el 25% trabajan durante la realización del máster. Apenas uno ha contestado a *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*, y la ha valorado con un 1. Las medias están por debajo de las de años anteriores, y sobre todo echan la culpa a las condiciones actuales del mercado laboral.

Global

La media de este bloque es de 3,67. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4 en la *Calidad del profesorado*, un 3,67 a *Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y a *Recomendaría la titulación*, y las más baja, con un 3,33, es la *satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*. La percepción general del máster, por tanto, es destacablemente positiva, aunque en las expectativas de trabajo ha descendido, sobre todo por la situación laboral que atraviesa actualmente nuestra sociedad. A pesar de todo, en un máster orientado a la investigación se considera que las cifras son normales.

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
Percepción muy positiva del profesorado
Buena relación profesor-alumno
Los Trabajos de Fin de Máster son muy valorados



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



ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejora de las expectativas de salida laboral con mayor insistencia en foros de empleo en colaboración con la Facultat de Geografia i Història	Curso 2021-2022	Facultat - CCA del Màster



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



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 30-3-2021, 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:

- Joaquín Lacasta Calvo (secretario)
- María José Carbonell Boria
- María Amparo Mateo Donet
- Nuria Verdet Martínez
- Enrique Cruselles Gómez
- Juan Vicente García Marsilla (presidente)

Firma del responsable