



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018



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, en cursos anteriores 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
2014-15	Alumnado	Que todos los programas y guías docentes estén disponibles antes de la matrícula en la página web del servicio de posgrado de la Universitat de València	Mejorar en la planificación y desarrollo del Máster para una mejor coordinación de las áreas que posibiliten que los alumnos tengan fijado el temario a estudiar antes del comienzo de las clases.	MEDIA	Docentes del Máster, CCA y PAS	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado sustancialmente en esta cuestión, pero se seguirá trabajando en ello para que el índice de satisfacción sea todavía mayor.
2014-15	Alumnado	Al principio de cada asignatura los profesores matizarán, especificarán y explicarán los criterios de evaluación contenidos en la guía docente.	Por medio de la CCA se ha indicado al conjunto del profesorado que había que continuar en la mejora de esta cuestión, por lo que se les pedía una especial consideración en esta cuestión.	MEDIA	Docentes del Máster	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado sustancialmente en esta cuestión, pero se seguirá trabajando en ello para que el índice de satisfacción sea todavía mayor.
2014-15	Alumnado	Mejora en la metodología docente al objeto de recuperar (o incluso superar) las	Por medio de la CCA se ha indicado al conjunto del profesorado que había que continuar en la	MEDIA	Docentes del Máster	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018



Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		elevadas puntuaciones de ediciones anteriores en el bloque de metodología.	mejora de esta cuestión, por lo que se les pedía una especial consideración en esta cuestión.					Se ha mejorado en esta cuestión y para muestra la valoración global del profesorado y de sus acciones se encuentra por encima de la media de la Universitat. Se seguirá trabajando en ello para que el índice de satisfacción sea todavía mayor.
2014-15	Alumnado	Al principio de cada asignatura, los profesores aclararán la metodología teórico-práctica que se sigue en las asignaturas del Máster y que consta en las guías docentes.	Por medio de la CCA se ha indicado al conjunto del profesorado que había que continuar en la mejora de esta cuestión, por lo que se les pedía una especial consideración en esta cuestión.	MEDIA	Docentes del Máster	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado sustancialmente en esta cuestión, pero se seguirá trabajando en ello para que el índice de satisfacción sea todavía mayor.



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018



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							
2014-15	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none">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-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que complimenten las encuestas de	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2014	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
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=v eps9gLOFIc#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. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.					
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	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. 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. 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.	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



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 el máster.

El título de "Derechos Humanos, Paz y Desarrollo Sostenible" se implantó en el curso 2009-2010, se ha ido recogiendo desde ese momento información, pero 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.

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 20% trabajan durante la realización del máster, frente al 80% que nos indica que no.



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 20% sí que han recibido ayudas y 80 XX% nos responden que no.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta.

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 2,68. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Master son: los objetivos y el perfil de egreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (3,27) y los contenidos impartidos en el máster han sido realmente diferentes de los estudiados durante el grado (3,20).

No obstante, la media del bloque **Programa Formativo** no alcanzó en el curso 2017-2018 una puntuación tan elevada como en las tres ediciones anteriores (3.38, 4.12 y 4.04, respectivamente).

El descenso en las puntuaciones de los ítems 2 (las materias que has cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos del máster) y 3 (la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada) en relación con la alcanzada en los tres cursos anteriores (3.83, 4.08 y 4.05, en ítem 2; y 3.5, 3.77 y 3.6 en el ítem 3) puede deberse a un déficit de comunicación en la explicitación a las/os estudiantes de la conexión entre cada una de las materias cursadas y los objetivos del máster, así como de la metodología teórico-práctica que se sigue en las asignaturas del máster y que consta en las guías docentes. Por ello la CCA ha aprobado una propuesta de mejora consistente en ampliar y detallar aún más en las guías docentes la información sobre estas cuestiones, especificando la conexión de los contenidos tratados en cada asignatura con los distintos objetivos del máster; y estableciendo el porcentaje de sesiones dedicadas respectivamente a teoría y actividades prácticas y concretando sus contenidos.

La puntuación obtenida (2.47) en el ítem relativo a si la secuencia de las materias es adecuada, ya que evita vacíos y duplicidades, puede deberse a razones coyunturales, pues fue mucho más elevada y ascendente en las tres ediciones anteriores (3, 3.85 y 3.95, respectivamente).

Organización de la enseñanza

La media de este bloque es de 3,15. Destacan por encima de todas las otras cuestiones las relativas a si la información a los estudiantes para la gestión/organización del máster ha sido adecuada (3,80) y a si los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster han sido adecuados (3,40), encontrándose ambas cuestiones valoradas mejor que la media de la Universitat de València.

No obstante, la media de este bloque fue más elevada en las tres ediciones inmediatamente anteriores (4.05, 4.33 y 3.82, respectivamente).



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

Todas las asignaturas del máster disponen de guías docentes detalladas ajustadas al modelo de la Universitat de València y en las que figuran cumplimentados todos los apartados (resumen, competencias, resultados del aprendizaje, descripción de los contenidos de la asignatura, metodología, evaluación, referencias bibliográficas, etc.). Dichas guías docentes están publicadas y pueden consultarse en la web del servicio de posgrado de la Universitat de València. Además, como antes hemos dicho, la CCA ha aprobado una propuesta de mejora consistente en la revisión de las guías docentes, para asegurarse de que la información contenida en las mismas sea amplia y precisa.

La UV garantiza a través de la web del servicio de posgrado la disponibilidad de las guías docentes antes del inicio del período de matrícula. Y de hecho, en el curso 2017-2018, las guías docentes fueron publicadas, al igual que los años anteriores, en las fechas establecidas por la universidad previas a la matrícula.

La puntuación del ítem relativo a si la gestión y organización del máster ha sido adecuada ha sido de 2,53 coincidiendo prácticamente con la media de la universidad, aunque inferior a la obtenida en este máster en ediciones anteriores (4, 4.46 y 3.5, respectivamente). La CCA estima que ello ha podido deberse a las dificultades que comporta la planificación, gestión y coordinación de los desplazamientos de un elevado número de profesores externos, contando para ello con menos personal de apoyo que en ediciones anteriores.

El ítem relativo a si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas ha recibido una puntuación de 3,2, ligeramente por debajo de la media de la universidad y de las puntuaciones de ediciones anteriores (4.7, 4.23 y 3.35, respectivamente). Ello probablemente sea debido a que en el curso 2017-2018 las dificultades sobrevenidas para el desplazamiento de algún profesor externo obligaron a hacer reajustes en la planificación inicial.

El ítem relativo a la coordinación del profesorado ha obtenido una puntuación de 2.8, ligeramente por debajo de la media de la universidad, mientras que las puntuaciones de años anteriores fueron de 3.83, 4.38 y 3.8, respectivamente. Por ello la CCA ha acordado una propuesta de mejora consistente en convocar al inicio de cada cuatrimestre una reunión de las/os profesoras/es que imparten docencia en el mismo al objeto de coordinar sus actividades.

Infraestructuras

La media de este ítem es de 4,16. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son la infraestructura de biblioteca y zonas de lectura (4,60), la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4,27), así como los espacios para el trabajo y estudio y su equipamiento que son considerados muy adecuados a las necesidades del máster (4,20).

Atención al estudiante



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

La puntuación global del bloque es de 3.78.

El ítem mejor valorado de este bloque es el relativo a la adecuada atención tutorial, alcanzando un 3.79, coincidiendo con la media de la universidad, mientras que las puntuaciones de años anteriores fueron de 4.2, 4.5 y 4.53, respectivamente.

El ítem relativo a si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial ha alcanzado una puntuación de 3,77, siendo las puntuaciones de ediciones anteriores de 3.8, 4.75 y 4.7, respectivamente.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media del bloque es de 3.03, mientras que las de los tres cursos anteriores fueron de 4.25, 4.43 y 4.23, respectivamente.

El descenso en las puntuaciones del bloque **proceso de enseñanza-aprendizaje** contrasta con las elevadas puntuaciones alcanzadas en los diversos ítems de este bloque en las tres ediciones anteriores (todas ellas por encima del 4). Estos últimos datos acreditan que la calidad de la enseñanza-aprendizaje es en este máster una constante mantenida en el tiempo, de donde se desprende que el descenso en las puntuaciones del curso 2017-2018, durante el cual el equipo docente y las metodologías aplicadas fueron, en líneas generales, los mismos que en ediciones anteriores, es coyuntural.

No obstante, la CCA continuará promoviendo la permanente mejora en la metodología docente al objeto de recuperar (o incluso superar) las elevadas puntuaciones de ediciones anteriores en este bloque.

Actitud docente

La media del bloque **actitud docente** es de 3,38. El profesorado ha cumplido con el horario previsto alcanza el 3,82, siendo el ítem más valorado de este bloque.

Respecto de los bloques **atención al estudiante**, **proceso de enseñanza-aprendizaje** y **actitud docente** y, hay que llamar la atención sobre los resultados de las encuestas de evaluación del profesorado del máster, en las que muchos de los ítems coinciden con los de estos tres bloques, y en las que la media de las puntuaciones obtenidas por los profesores del máster se sitúa en todos y cada uno de los ítems y en todos y cada uno de los bloques por encima del 4 y por encima de la media de la universidad (Solo en el ítem relativo al cumplimiento de la guía docente la media de los profesores del máster coincide con la media de la universidad. En todos los demás está por encima).



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

GLOBAL

La media de este bloque es de 3,02, estando varios de los ítems por encima de la universidad. El interés de la titulación para los estudiantes y la utilidad del curso alcanzan una valoración de 3,30.

No obstante, la media global de este bloque general no es tan elevada como en las tres ediciones precedentes (3.92, 4.57 y 4.31, respectivamente), lo que puede deberse a las razones puntuales expuestas al comentar los bloques anteriores, como lo evidencia el hecho del incremento del número de estudiantes matriculados en el presente curso académico 2018-2019.

Junto a ello conviene destacar los resultados de la evaluación de la docencia con una media de la titulación de 4. 29, por encima de la media de la universidad.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18
Satisfacción del Máster	4,17	4,31	4,25	2,60
Calidad del profesorado	4	4,75	4,4	3,1
Interés del Máster	4,5	4,58	4,25	3,3
Relación calidad/precio	3,17	4,77	4,45	3,1
Recomendación de este postgrado	4	4,25	4,25	2,7
Utilidad del curso	3,67	4,77	4,25	3,3

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
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Revisar las guías docentes: especificando la conexión de los contenidos tratados en cada asignatura con los distintos objetivos del máster; y estableciendo el porcentaje de sesiones dedicadas respectivamente a teoría y actividades prácticas y concretando sus contenidos.	2019	Profesorado máster y CCA
Convocar al inicio de cada cuatrimestre una reunión de las/os profesoras/es que imparten docencia en el mismo al objeto de coordinar sus actividades.	2019	Dirección del máster y CCA



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

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, 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.

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,32); en particular se han valorado los objetivos del



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,38). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,20); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,29). En todos estos aspectos se está por alrededor de la media de la UV. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,56 que los contenidos que se imparten en el máster son realmente diferentes de los impartidos en el grado.

Organización de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,46); en particular se han valorado muy positivamente que la organización del máster es adecuada alcanzando un 4,50, por encima de la media de la UV. También cabe destacar que los profesores consideran que se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas, llegando también al 4,50 sobre 5. Y donde se muestra una clara mejora con respecto a la media de la Universitat es en el ítem relativo a la satisfacción de los diferentes mecanismos de coordinación-comunicación entre: Los diferentes profesores del máster (4,46), la teoría y la práctica de las materias (4,75), las diferentes materias del máster (4,46) y la coordinación/comunicación interdepartamental (4,50).

Hay que subrayar que en casi todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

Instalaciones y recursos

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las instalaciones y recursos relativos al máster (obtiene una media del bloque de 4,32); en particular se ha valorado que las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuados para el desarrollo del máster (4,31), que los espacios y su equipamiento se adecuan al número de alumnos y a las actividades programadas (4,14) y, por encima de todo, que la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales se adecuan a las necesidades del máster (4,43). En todos estos aspectos se está alrededor de la media de la UV.

Desarrollo de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,23); en particular se ha valorado que el nivel del alumno es suficiente para seguir los contenidos de mi materia (4,06), que el contenido del programa previsto (nivel y extensión) de las asignaturas que imparto y el periodo real para desarrollarlo es adecuado (4,31) y, con la nota más alta, que los procedimientos de evaluación



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

más generalizados en el máster valoran adecuadamente el nivel de competencias (conocimientos, destrezas, actitudes...) que han adquirido los estudiantes (4,33). En todos estos aspectos se está alrededor de la media de la UV.

Alumnado

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado (obtiene una media del bloque de 4,52); en particular se ha valorado que el alumno acude regularmente a las clases y actividades organizadas (4,44), que los estudiantes consiguen los objetivos definidos en el máster (4,43), que, en general, los alumnos se encuentran motivados respecto a la realización del máster y que el máster satisface las expectativas de los alumnos.

Cabe destacar que en todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

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 contenidos del máster son diferentes a los del grado
La organización del máster adecuada
Se respeta la planificación inicial
La comunicación

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Potenciar los mecanismos utilizados para difundir la información del máster	2018-2019	CCA del Máster



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

**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 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 47,37% trabajan en los departamentos y el 42,11% con personal de la secretaría 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 alrededor de la media de la universidad.



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,45, 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 3,71.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,68, destacando el ítem sobre si la comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de las titulaciones es adecuada con un 3,71.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,64 estando varios de los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 3,88.

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 por lo que no disponemos de datos.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,42, estando prácticamente todos los ítems en la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es sobre el adecuado sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones que tiene una media de 3,5.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,65, estando todos ítems alrededor de la media de la universidad.

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,61
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4
Satisfacción con la organización del título	3,57
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,42

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 desarrollo 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
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

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 "Derechos Humanos, Paz y Desarrollo Sostenible" se implantó en el curso 2009-2010, hemos recogiendo desde ese momento información, 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 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 53,33% son mujeres frente al 46,67% que representan los hombres.



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

MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE

CURSO 2017-2018

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 93,33% que han respondido sí lo fue, frente a un 6,67% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 96,67% que estaban a tiempo completo, frente a un 3,33% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 83,33% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 100% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 45,83% por Promoción profesional, por Especialización un 33,33% y, por último, un 20,83% por Inserción Laboral.

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 todos los ítems preguntados.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,75. El ítem con mayor puntuación, 3,79 en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*, seguida de la puntuación de 3,72 tanto en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional* como en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 4,06. La puntuación más alta se ha obtenido en *sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social* con un 4,38. Todos los ítems o bien superan el 4 o se encuentran muy próximos a esas cifras ya que la puntuación más baja es 3,80 en *he adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados*, siendo una puntuación de por sí muy elevada.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,67. El ítem mejor valorado, con un 3,93 ha sido en *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado*. Destacando también los ítems *Las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias de la titulación* y *En general, considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación*, con 3,83 y 3,79, respectivamente.

Prácticas Externas



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 58,62% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas con una media del bloque de 3,98 sobre 5. Destacan puntuaciones muy positivas como la de 4,25 con las prácticas externas, el 4,06 en que *las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación* y el 3,94 en que *me han ayudado a mejorar mi formación*. El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un 3,71.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,94 y con el tutor de empresa o institución un 4.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta ninguno ha participado en ningún programa de movilidad

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 4,32. La puntuación más alta ha sido de 4,54 *en el grado de satisfacción del trabajo fin de máster desarrollado*. Y también es alta la puntuación relativa a la satisfacción de la labor del tutor, que alcanza el 4,41. Todos los ítems superan holgadamente el 4 de manera que este aspecto produce conclusiones positivas en la valoración de los graduados en el máster.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 41,38% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 4,36 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 3,79 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster (un 58,62%). Respecto a esta situación, a la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV es de 3,57 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,62.

Global

La media de este bloque es de 4,21. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,45 *en la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*, un 4,38 *en la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 3,97 *en recomendarías la titulación*.



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

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
Desarrollo de la capacidad de reflexión sobre la responsabilidad social y ética
Satisfacción con el Trabajo de Fin de Máster

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE



RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 04-02-2019, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes:

- BALLESTEROS LLOMPART, Jesús (Titular)
- BEA PÉREZ, Emilia (Titular)
- FERNÁNDEZ RUIZ-GÁLVEZ, Encarnación (Titular)
- FERNÁNDEZ TARANCÓN, José Manuel (Titular)
- PUCHADES NAVARRO, Miguel (Titular)
- TALAVERA FERNÁNDEZ, Pedro (Suplente)

Firma del responsable

Encarnación Fernández
Directora del Máster



DEPT. DE FILOSOFIA DEL
DRET, MORAL I POLITICA

Derechos Humanos, Paz y Desarrollo Sostenible



**RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
GRUPOS DE INTERÉS
MÁSTER EN DERECHOS HUMANOS, PAZ Y DESARROLLO SOSTENIBLE
CURSO 2017-2018**