



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



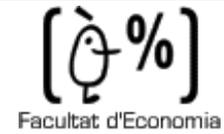
**MÁSTER EN GESTIÓN DE CALIDAD**  
**Curso 2017-18**

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

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2014-15	Egresados	Obtener un mayor número de encuestas por parte de los egresados	1.- Mantener las acciones realizadas desde la Unidad de Calidad y desde los centros. 2.- Recordar a los estudiantes la importancia de estas encuestas al finalizar el Máster. 3.- Enviar e-mails recordatorios desde la lista de distribución	ALTA	CCA y Unitat de Qualitat	2014	2019	Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. El número de encuestas no ha aumentado sustancialmente pero consideramos que todavía tiene que mejorar por lo que las acciones todavía están abiertas.
2013-2014	Encuesta de estudiantes	Protocolo de monitorización de las prácticas		Alta	ADEIT	2014	2016	Adeit ha desarrollado un sistema <i>on line</i> de control de las prácticas y de la información generada de



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
		Mejora comunicació n UV UJI		Alta	CCA	2014	2017	las mismas para el tutor académico.  Alto grado alcanzado, dado que la información entre las secretarías de ambas universidades es más fluida. Además, existe participación proactiva del coordinado de la UJI que es miembro de la CCA.
2013-2014		Evitar duplicidade s de contenidos	Reunión específic a de coordina ción entre los profesore s	Alta	CCA	2014	2019	Hemos alcanzado un alto grado de consecución dado que todos los años realizamos una reunión específica de coordinación entre los profesores para actualizar contenidos y evitar duplicidades.



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

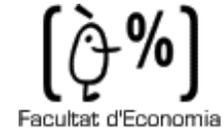
El título de Máster de Postgrado Oficial en Gestión de Calidad se implantó en el curso 2007-2008 y hemos recogiendo desde ese momento información. En este análisis nos vamos a centrar en los datos del curso 2017-2018 haciendo énfasis también en su evolución desde el curso 2015-16.

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 27% trabaja durante la realización del máster, frente al 73% 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 27% sí que han recibido ayudas y un 73% 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.

### **Programa formativo**

En el bloque de Programa Formativo se ha obtenido una media de 3.59 (sobre 5 puntos), este valor es superior a los dos cursos anteriores, 3.54 y 3.22, respectivamente. El ítem en el que se ha obtenido una mejor puntuación (4.2) es que se refiere al que los objetivos del máster y el perfil de ingreso se detalla con claridad siendo públicos y accesibles.

Solo hay un ítem con una puntuación algo más baja, 3 (sobre 5), que hace referencia a la adecuada proporción entre la teoría y la práctica. Se ha trabajado en este aspecto y es de destacar que es superior a los dos cursos anteriores.

### **Organización de la enseñanza**

En este bloque se obtiene una media de 3.68 (sobre 5 puntos). Este valor es superior a los dos cursos anteriores. El ítem mejor valorado ha sido el de se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas, con una puntuación de 4.40. Este ítem también es superior a años anteriores. El ítem que hace referencia a la información de las guías docentes también obtiene una buena puntuación de 3.93, y también superior a años anteriores. Solo hay un ítem con una baja puntuación y es "la gestión y organización del máster ha sido adecuada



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



(2.60). Este valor es superior al curso 15-16 pero inferior al curso 16-17. Es difícil encontrar la causa de este resultado ya que el ítem es muy genérico. Desde la CCA y la Dirección se tratará de ajustar las relaciones administrativas entre la UV y la UJI, ya que a nivel de profesorado y contenidos se lleva una adecuada coordinación a través de la CCA del Máster y no detectan puntos débiles tal y como demuestran el resto de ítems de la encuesta.

### **Infraestructuras**

Este bloque es uno de los mejor valorados por los estudiantes (4.34 sobre 5). La mejora es muy sustancial respecto a los dos cursos anteriores (3.76 y 3.67, respectivamente). Todos los ítems presentan valores superiores a 4. El mejor valor, con un 4.47, es el que se refiere a la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y de los fondos documentales. Es superior a los dos cursos anteriores.

### **Atención al estudiante**

Observamos una evolución similar a la de las dos dimensiones anteriores. La puntuación media del bloque ha sido de 3.97 (sobre 5 puntos) y es superior a los dos cursos anteriores. El ítem sobre la adecuada atención tutorial tiene una media de 3.8 y el ítem sobre si los profesores han cumplido el horario tutorial una puntuación de 4.14. En ambos casos, es superior a años anteriores.

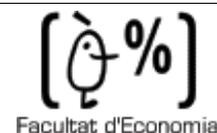
### **Proceso de enseñanza-aprendizaje**

De nuevo en este bloque, todos los ítems tienen una puntuación superior a 3 (en algunos casos incluso se supera el valor de 4) y prácticamente en todos se mejora respecto a años anteriores.

El ítem mejor valorado, con un 4.87, es el ítem que pregunta sobre si los profesores han acudido regularmente a clases presenciales y actividades. Es superior a los dos años anteriores. Otro ítem bien valorado con un 4.20, es el que hace referencia a que el calendario de trabajo inicial se ha cumplido adecuadamente respecto a los contenidos que se han impartido. Este valor es superior al de los dos años anteriores. El resto de ítems todos superan cómodamente el valor de 3.



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



### Actitud docente

El bloque de actitud docente está formado por tres ítems y en todos se obtiene un valor superior a 4 y, además, con una importante mejora respecto a los dos años anteriores. La media del bloque es de 4.38.

### General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiante valora globalmente la satisfacción e interés del máster, la calidad del profesorado, y la utilidad del curso. Además de lo anterior, la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

Este bloque de cuestiones generales obtiene muy buenas puntuaciones. La media del bloque es de 3.90 y es superior a los dos cursos anteriores (que fueron de 3.75 y 3.32, respectivamente). Con una puntuación de 4, aparecen los ítems de calidad de profesorado, buena relación calidad/precio y utilidad del curso. Todos ellos reflejan mejoras de cursos anteriores. En el resto de ítems la puntuación es cercana a 4.

Merece la pena destacar que el ítem sobre la recomendación del Máster ha pasado de 2.77 a 3.6. Una mejora realmente importante.

	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18
<b>Satisfacción del Máster</b>	3	3.71	3.87
<b>Calidad del profesorado</b>	3.31	3.86	4
<b>Interés del Máster</b>	3.92	3.71	3.93
<b>Relación calidad/precio</b>	3.46	3.93	4
<b>Recomendación de este postgrado</b>	2.77	3.31	3.6
<b>Utilidad del curso</b>	3.5	3.93	4

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes. Solo hay un ítem con la puntuación algo baja que es el que hace referencia a la gestión y organización del Máster para el que haremos una propuesta de mejora.

### PUNTOS FUERTES

Los estudiantes están satisfechos con el contenido del Máster y la organización de la enseñanza

Los estudiantes valoran muy positivamente las infraestructuras



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



La atención al estudiante por parte de tutores y profesores es óptima

El aprendizaje que se ofrece es adecuado

Los alumnos están, en general, satisfechos con el Máster, la calidad del profesorado es buena, les es útil, la relación calidad/precio es adecuada, y lo recomendarían a otros estudiantes

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Establecer mecanismos para mejorar la gestión y organización del Máster	Curso 18-19	Directores del Máster y CCA
Ajustar las relaciones administrativas entre la UV y la UJI.	Curso 18-19	Directores del Máster y CCA



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales.

Esta encuesta se pasa anualmente, organizándose desde la Unitat de Qualitat. El procedimiento de pase es *on-line*, enviándoles un correo electrónico a todos los profesores implicados y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta.

La encuesta consta de 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis bloques:

- Programa formativo, en el que señala la adecuación del plan de estudios con los objetivos que se pretende conseguir, así como el interés de la titulación.
- Organización de la enseñanza. Este bloque tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados.
- Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 17-18 comparándolo con ediciones anteriores y presentando, a continuación, el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

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



### **Programa formativo**

En términos generales, el profesorado encuestado valora muy positivamente el programa formativo. En todos los ítems se obtienen valores superiores a 4, incluso en cuatro de ellos, valores superiores a 4.5. La media del bloque es 4.53 y es superior al curso 16-17. Respecto a años anteriores se ha bajado un poco en algunos ítems pero, a nuestro juicio, no un aspecto muy significativo, ya que el intervalo en que se mueven los resultados varía solo del 4.5 al 5. Globalmente, 4.53 es un valor intermedio entre el alcanzado en el curso 16-17 (4.45) y en el curso 15-16 (4.79).

### **Organización de la enseñanza**

De nuevo en este bloque encontramos resultados similares al anterior. La media del bloque es de 4.32. Es superior al año 16-17 que era de 4.20; y algo inferior al curso 15-16 que fue de 4.58. Este resultado no parece significativo ya que, al igual que el bloque anterior, nos movemos alrededor del 4.5 que consideramos buena puntuación.

Observando con detalle los ítems del curso 17-18, todos superan el valor de 4. El valor más alto con 4.64 corresponde al ítem que hace referencia a que se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas. En las encuestas de los alumnos también se obtenía un valor alto en este ítem.

### **Instalaciones y recursos**

La media de este bloque es de 4.31 (sobre 5 puntos). En términos generales, es un valor algo anterior a los dos cursos anteriores (4.61 y 4.92, respectivamente). No creemos que este dato sea significativo al tratarse de valores elevados.

El ítem que pregunta sobre los laboratorios, talleres y espacios y su equipo se adecua al número de alumnos y a las actividades programadas, obtiene un valor de 4.71. Los otros dos ítems arrojan un valor superior a 4.

### **Desarrollo de la enseñanza**

La media del bloque es de 4.50 y todos los ítems ofrecen valores superiores a 4. Este valor es superior al del curso 15-16 que obtuvo un valor de 4.36. El ítem mejor valorado en el curso 17-18 es el que afirma que "el nivel del alumno es suficiente para seguir los contenidos de mi materia", con un valor de 4.62.

### **Alumnado**

Este bloque es el que mejor valora el profesorado con un valor medio de 4.63. Es un valor superior al del curso 2015-16. Todos los ítems ofrecen un valor un poco superior al 4.6.

Estos resultados indican que el profesorado está muy satisfecho con el Máster. El resultado en todos los bloques es superior a 4. El bloque mejor valorado es el que hace referencia al alumnado con un valor medio de 4.63.



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



Por todo ello consideramos que en lo que se refiere a los resultados del Máster en el apartado del profesorado no se requiere ninguna acción de mejora.

Para finalizar el estudio de la encuesta, señalamos los puntos fuertes.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
Según los profesores, el programa formativo es adecuado
La organización y el desarrollo de la enseñanza es oportuno
Los profesores están satisfechos con las instalaciones y recursos del Máster
La valoración del alumnado, por parte de los profesores, es óptima



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 el curso 2016-17 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 la administradora del centro 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 27.27% es personal del departamento y el 72.73% es de la secretaría del centro.



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



Vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que, salvo 4 ítems, todos tienen una media superior al valor 4 (y estos 4 ítems superan el valor de 3.5 en todos los casos).

En el bloque de **Gestión Académica**, todos los ítems tienen un valor superior a 4. Tres de los ítems obtienen un valor cercano a 4.2 y solo uno es de 4.05 (“considera de la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web es accesible y adecuada)

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** consta de dos ítems y en ambos se obtiene la misma puntuación, 4.1 (sobre 5).

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido buenos resultados. Tres ítems superan cómodamente del valor de 4, y solo uno (el que corresponde a “las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones son las adecuadas”), ofrece un valor de 3.75.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se han obtenido también unos buenos resultados. Este bloque consta de dos ítems y, en ambos casos, se supera el valor de 3.6.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene muy buenos resultados. Hay tres ítems que superan el valor de 4 y solo uno es algo inferior aunque con una buena puntuación de 3.89. La tabla siguiente resume las puntuaciones obtenidas en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	4
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4.45
Satisfacción con la organización del título	4.05
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3.89

Por último, queremos destacar que la Comisión de coordinación Académica ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables.



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



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las egresados/as de la titulación, cuando realizan el depósito del título.

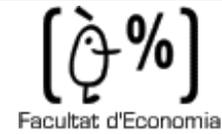
El título de Máster en Gestión de Calidad se implantó en el curso 2007-2008. Vamos a analizar la información acumulada de los últimos cursos académicos 2017-18, 2016-17 y 2015-16

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 52,63% son hombres y el 47.37% son mujeres.

Respecto a la pregunta de si la titulación cursada fue su primera opción, el 78.95% ha respondido que sí, frente a un 21.05% que respondió que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 94.74% que era estudiante a tiempo completo y un 5.26% a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados, el 73.68% piensa realizar otros estudios, frente a un 26.32% que afirma que no. De los que desean realizar otros estudios, un 30% afirma que desearía realizar un Máster, y un 70% un doctorado. El motivo fundamental para realizar este Máster fue la especialización (opción mayoritaria), según un 53.85%; la promoción profesional, un 38.46%; y otros, un 7.69%.

Vamos a proceder a realizar un análisis detallado de la encuesta, pero antes de realizar dicho análisis es importante destacar que la encuesta ofrece unos muy buenos resultados. No hay ningún valor por debajo de 3 (sobre 5) y, en muchos de ellos, los valores son cercanos a 4.

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

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3.46. El ítem con mayor puntuación, 3.63, ha sido el de "pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional. Le sigue el ítem "creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal, con un valor de 3.58. Por último, el ítem "considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos",



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



ha ofrecido un valor de 3.16. En resumen, todos los ítems tienen un valor superior a 3.

En los cursos 2015-16 y 2016-17, los resultados van en la misma línea con valores de 3.67 y 3.22, respectivamente.

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

En este bloque tiene muy buenos resultados, se ha obtenido una media de 3,75 (sobre 5 puntos). Todos los valores oscilan alrededor de esa puntuación. La puntuación más alta se ha obtenido en el ítem que dice "sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica", con un 3,95. Puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems "sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social" y "he adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados", con un 3,89 y 3,84, respectivamente. La puntuación más baja se ha obtenido en el ítem "en el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo soy capaz de resolver situaciones complejas", con un valor de 3.58.

Estos resultados han mejorado un poco respecto a las encuestas del año 2015-16 (tenía un valor medio de 3.68), y se han mantenido prácticamente igual respecto al 2016-17 (3.76 de media).

### **Desarrollo de la Enseñanza**

Este bloque consta de un total de 7 ítems, los resultados son muy satisfactorios ya que todos los valores son superiores a 3 (la media es de 3.64). El ítem con la mejor puntuación dice que "el contenido de las guías docentes se ha desarrollado como se había planificado", con un 4.11. El ítem con menor puntuación es el que dice "he recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación", con un valor de 3.17.

A pesar de estos buenos resultados, se ha bajado un poco respecto a los dos cursos anteriores. El curso 2015-16 obtuvo un resultado de 3.70; y el cursos 2016-17 obtuvo un resultado de 4. Consideramos que el resultado global sigue en la misma línea.

### **Prácticas Externas**

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 94.44% ha realizado prácticas externas durante los estudios del Máster.



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



Respecto a los resultados de la encuesta, este bloque consta de seis ítems. Los resultados son, de nuevo, muy satisfactorios con una media del 3.77. Con relación a los tres primeros ítems, todos los valores son superiores a 3. El mayor valor corresponde al ítem “considero que las prácticas me han ayudado a mejorar mi formación”, con un valor de 3.94.

Los tres últimos ítems, hacen referencia al grado de satisfacción de los graduados con el tutor académico, el tutor de la empresa y las prácticas externas. Todos los valores son superiores a 3.8, lo que indica los buenos resultados. La mejor puntuación, con un 4, se obtiene, en la satisfacción del graduado con el tutor de la empresa.

Con relación a los cursos anteriores, se ha mejorado respecto al curso 2016-17.

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

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

### **Trabajo Fin de Máster**

Este bloque está relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster, y es uno de los mejor valorados. La media del bloque es de 4.06 (sobre 5 puntos).

Respecto a los tres primeros ítems, el ítem que tiene un valor más alto es el que dice “la calificación otorgada a mi Trabajo Fin de Máster se adecua a los requisitos establecidos”, con un 4.28.

Los dos últimos ítems valoran el grado de satisfacción del graduado con el tutor y el Trabajo Fin de Máster desarrollado. Ambos ítems arrojan valores muy buenos con un 4.06 y un 4.44, respectivamente.

En este bloque se ha mejorado respecto a cursos anteriores. En el curso 2015-16, la media era de 4; y en el curso 2016-17, la media era de 3.60.

### **Expectativas y Ocupación**

De los estudiantes que han respondido a la encuesta, el 33.33% trabajan durante la realización del Máster. Éstos han valorado con un 4.33 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”. De los



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



estudiantes que no trabajan (un 66.67%) han respondido con un 3.44 que el Máster les permitió o les permitirá encontrar el tipo de trabajo para el cual se ha preparado. 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 3,76 y “a las condiciones actuales del mundo laboral” es de 4.06.

Los dos cursos anteriores siguen la misma línea. Hay una pequeña mejora respecto al curso 2015-16, que obtuvo un valor de 3.75. Sin embargo, se ha bajado un poco respecto al curso 2016-17 que tenía un valor muy alto de 4.67.

### Global

La media de este bloque es muy positiva con un valor medio de 3,92. Podemos destacar las puntuaciones de 3,89 en la “Calidad del profesorado”; un 4.33 en “la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica”, en la UV; y un 3,78 en “la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras”. Por último, se obtiene un valor de 3,67 a la pregunta de si recomendarías la titulación.

En los dos cursos anteriores se obtuvieron valores de 4 puntos. Consideramos que la bajada no es significativa (3.92 en el curso 16-17).

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes. No se propone ninguna acción de mejora debido a los buenos resultados

### PUNTOS FUERTES

Los graduados están satisfechos con el proceso de formación/plan de estudios, con el desarrollo de las competencias durante los estudios del Máster y con el desarrollo de la enseñanza

La valoración de las prácticas externas y del Trabajo Fin de Máster es muy positiva para los graduados del Máster

Los graduados que trabajan consideran que el Máster cursado les permitió o les permitirá encontrar un trabajo mejor.

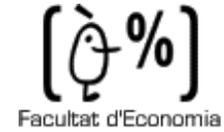
Los graduados que no trabajan consideran que el Máster les permitió o les permitirá encontrar el tipo de trabajo para el cual se han preparado

La valoración general del Máster es muy buena y los graduados están satisfechos con la calidad del profesorado, las instalaciones e infraestructuras, y la experiencia vivida tanto académica como extraacadémica en la UV

Los graduados recomendarían el Máster de Calidad a otros estudiantes



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



## ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 11 de diciembre de 2018, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

**Convocados:** Juan Francisco Martínez; María Moreno-Luzón; Francisco Balbastre; Gloria Berenguer; M. Begoña Lloria; Juan Carlos Bou; María A. Escribá; Milenia Haro

**Excusan su asistencia:** Francisco Balbastre; Juan Carlos Bou; Juan Francisco Martínez

**Asistentes:** M. Begoña Lloria; Marian Escriba; Gloria Berenguer; María Moreno-Luzón

### **Punto 2.- Aprobación del Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés**

Las Directoras muestran las encuestas realizadas por los estudiantes, graduados, PAS y profesorado del Máster. Se comentan los puntos fuertes y débiles de cada una de ellas. Se plantean propuestas de mejora para los puntos débiles.

Se aprueban los informes.

Firma de las Directoras

M<sup>a</sup> Ángeles Escribá y M. Begoña Lloria