



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



E.RE2.2- INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS. ACTA DE APROBACIÓN

Máster en estudios ingleses avanzados

CURSO 2022 - 2023

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
COORDINACIÓN								
2014-15	Estudiantes	Mejorar la coordinación entre los profesores del Título	1.Reuniones de coordinación periódicas de la CCAM con el profesorado que imparte docencia en el Título. 2. Limitación del número de profesores que participan en cada curso a un máximo de dos. 3. Revisión anual detallada del feedback del alumnado sobre este punto.	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título	2014	2023	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se ha confirmado su utilidad. Los resultados de las encuestas 2022/2023 son excelentes (punto 8: 4,26/5)

Uno de los problemas que se repite cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde la Unidad de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando estas mejoras:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN							
2015-16	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/la responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los/las responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica a los/las responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se han llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



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



Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado al estudiantado para que desarrolle las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado.</p> <p>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)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar al estudiantado para que cumplimente las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados/as.</p>					
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>1.Reunión con los/las 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/as. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados/as 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 del estudiantado, las prácticas externas y la orientación profesional.</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	---	Alta



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
		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.					



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al estudiantado que está realizando su máster.

El título MASTER IN ADVANCED ENGLISH STUDIES se implantó el curso 2014/2015; hemos recogido, desde ese momento, información, pero para este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2022/2023.

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 estudiantado que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiantado, se le pregunta 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 estudiantado 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 y las 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 otras personas 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 para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

Del estudiantado que ha respondido a la encuesta, el 27% trabajan durante la realización del máster, frente al 73% que nos indican que no lo hacen.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que solo un 7% sí que han recibido ayudas frente a un 93% que no han recibido ninguna.

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 el curso anterior, salvo la correspondiente a infraestructuras, que se mantiene en un rango similar (4,41 en 2022/2023 vs. 4,53 en 2021/2022). También cabe destacar que la media de cada bloque en 2022/2023 no solo es superior a la media de los últimos seis años, sino que, en casi todos, es la más alta obtenida en los últimos seis años y desde el principio del Título, con el dato adicional importante de que el 50% de los matriculados (15/30) han respondido a la encuesta, lo que supone una mejora sustancial de la muestra respecto a consultas anteriores.

En el bloque "**Programa formativo**" obtenemos una media de 4,27. En el curso 2021-2022 esta fue de 3,66 y la media de los últimos 6 años es de 3,72.

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 2,86 y 3,83 (vs. MAES 4,13 y 4,33).

En el bloque "**Organización de la enseñanza**" obtenemos una media de 4,38. En el curso 2021-2022 fue de 4,06 y la media de los últimos 6 años 3,97.



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



Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 2,92 y 3,87 (vs. MAES 4,27 y 4,53).

En el bloque **“Infraestructuras”** obtenemos una media de 4,41. En el curso 2021-2022 fue de 4,53 y la media de los últimos 6 años 4,3. Por tanto, las infraestructuras que son esencialmente las mismas o mejores que en años anteriores puntúan ligeramente por encima de la media siendo la diferencia de -0,12 puntos respecto del curso anterior irrelevante.

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 3,55 y 3,88 (vs. MAES 4,33 y 4,57).

En el bloque **“Atención al estudiante”** obtenemos una media de 4,50. En el curso 2021-2022 fue de 4,46 y la media de los últimos 6 años 4,54. Más de la mitad de los estudiantes han acudido a tutorías más de 8 horas y el 36% más de 10 horas.

Es importante destacar que en los dos ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 3,96 y 4,18 (vs. MAES 4,36 y 4,64).

En el bloque **“Proceso de enseñanza-aprendizaje”** obtenemos una media de 4,42. En el curso 2021-2022 fue de 4,00 y la media de los últimos 6 años 4,13.

Es importante destacar que todos los ítems del bloque (menos el 30, relativo a asistencia a clase y actividades) han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 3,24 y 4,71, con una media de 3,6 (vs. MAES 4,27 y 4,57, con media de 4,41).

En el bloque **“Actitud docente”** obtenemos una media de 4,63. En el curso 2021-2022 fue de 4,24 y la media de los últimos 6 años 4,37.

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 4 y 4,20 (vs. MAES 4,57 y 4,69).

Finalmente, a nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems del último bloque (**“General”**) son los más relevantes para el análisis de la percepción de los estudiantes sobre nuestras titulaciones, ya que aquí el estudiantado valora



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



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 otras personas, son ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que han elegido.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2017/2018	Curso 2018/2019	Curso 2019/2020	Curso 2020/2021	Curso 2021/2022	Curso 2022/2023
Satisfacción del Máster	3,21	4	4,33	4	3,57	4,53
Calidad del profesorado	3,79	3,75	4,78	4,57	3,93	4,6
Interés del Máster	3,22	4,25	4,22	4,43	3,71	4,53
Relación calidad/precio	2,61	3	4,22	3,14	3,5	4,27
Recomendación de este postgrado	2,63	4	4,11	4	3,43	4,57
Utilidad del título	2,78	4	4	4	3,5	4,6
Puntuación media	3,04	3,83	4,28	4,02	3,61	4,52

Como puede apreciarse en la documentación justificativa, en el bloque **"General"** obtenemos, en el curso 2022/2023, una media de 4,52 (vs. 3,42 de la media de másteres UVEG). En el curso 2021-2022 fue de 3,61 y la media de los últimos 6 años en el MAES es de 3,88. Se observa una tendencia al aumento de puntuación en el transcurso de los últimos 6 cursos académicos y la del 2022/2023 ha sido la máxima histórica hasta la fecha. Todos los ítems puntúan por encima de 4,5 salvo el correspondiente a la 'buena relación calidad-precio' que se queda en un 4,27. Por otra parte, la máxima puntuación (4,6) la otorgan los encuestados a la calidad del profesorado y a la utilidad del Máster.

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de las medias de la universidad, que oscilan entre 3,17 y 3,77 (vs. MAES 4,27 y 4,60).

También es interesante el hecho de que, en este bloque, el MAES recibe en 2022/2023 la máxima puntuación de los últimos 6 años en los apartados de satisfacción con el máster, interés y utilidad de la titulación, relación calidad/precio y recomendación a otros para que lo cursen.



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



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

PUNTOS FUERTES
El estudiantado está muy satisfecho con el máster.
El estudiantado recomienda cursar este máster.
El estudiantado está muy satisfecho con la calidad del profesorado.
El estudiantado considera que el MAES es un Título de máster muy útil.
El estudiantado considera que el MAES es un Título de máster muy interesante

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
N.A.		



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.
- Estudiantado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los y las 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 2022-2023, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

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



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



Han contestado la encuesta 17 de 29 profesores, un 58,62% del profesorado que tiene asignada docencia en el POD, lo que incluye a profesores que, aunque no imparten docencia en el Título, sí tutorizan TFM.

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora muy positivamente el programa formativo, al que puntúan con un 4,53 de media (vs. 4,54 en 2021/2022) algo más alto que la media UVEG (4,46). Cabe destacar que todos los ítems reciben una puntuación media superior a 4,5, salvo el perfil de ingreso de los estudiantes (4,18) que refleja la opinión de quienes consideran que debería acotarse más este, limitando el acceso a los estudiantes de filología y traducción.

Organización de la enseñanza

La puntuación de este bloque es muy alta (4,71) y ha aumentado desde el curso 2021/2022 (4,57), manteniéndose por encima de la media UVEG (4,43). Además, se observa una evolución a partir de 4 puntos a lo largo de estos 6 últimos cursos. Cabe destacar también que todos los ítems puntúan por encima de 4,5, salvo la coordinación interdepartamental (4,5), que es una pregunta de difícil de interpretar en el contexto del MAES, que es impartido en su totalidad por profesorado de Filología Inglesa (Dpto. de Filología Inglesa y Alemana).

Instalaciones y recursos

Este bloque es valorado con un promedio de 4,53, ligeramente superior a la media UVEG (4,46) y también superior a la del curso pasado (4,21). Se trata de una valoración estable en el tiempo, entre 4 y 4,5.

Desarrollo de la enseñanza

La valoración de 4,43 (más que en 2021/2022, cuando fue 4,23) es ligeramente superior a la de la UVEG (4,38) y refleja un alto grado de satisfacción con la impartición de los programas previstos, así como con los sistemas de evaluación (4,82 y 4,88 respectivamente) y un grado de satisfacción suficiente, aunque sustantivamente menor (3,59) con el nivel de los estudiantes para seguir los contenidos de las materias. Esta respuesta al ítem 15 se relaciona con la ya



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



mencionada al ítem 2 y parece estar muy extendida tanto en los Grados como en los Postgrados. De hecho, también es el ítem de este bloque que puntúa más bajo en la media UVEG. Se trata de una situación inevitable, al menos por tres razones: A) la normativa actual permite la preinscripción y matrícula, si existen vacantes, de estudiantes con independencia de su titulación de acceso. B) Dada la demanda del máster profesionalizante de "Formación de Profesorado de Enseñanza Secundaria, FP y EOI", y la multiplicación de títulos de máster de estudios ingleses, suele haber disponibilidad de plazas. C) La presencia de numerosos estudiantes extranjeros, de muy diversos países y tradiciones académicas (una docena de nacionalidades en 2022/2023), si bien supone un gran enriquecimiento para el MAES, también trae consigo algunos retos, como plantear mecanismos de homogeneización de conocimientos de base.

Estudiantado

La valoración de 4,61 (4,45 en 2021/2022) es ligeramente superior a la de la UVEG (4,41) y ha venido siendo estable a lo largo de los últimos años (media de 4,5 de entre los seis cursos seleccionados en el informe). Por tanto, el profesorado considera que los estudiantes acuden regularmente a clase, están suficientemente motivados, consiguen los objetivos del MAES y este satisface sus expectativas.

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 objetivos del MAES y el perfil que consiguen los egresados son interesantes
Muy buena organización, difusión del MAES y coordinación
Instalaciones y recursos materiales muy adecuados
Alumnado motivado, que acude a clase regularmente y que consigue los objetivos formativos. El profesorado está convencido de que el MAES cumple sus expectativas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Desarrollo de mecanismos de homogeneización de conocimientos de base. Selección de lecturas básicas disponibles en AV a partir de la matrícula.	2023-2026	Comisión Académica del Máster



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, 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 al estudiantado 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 el personal administrador 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, 14 de 50 a los que se les remitió la encuesta, el 42,86% (6) eran miembros del PAS



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



destinados en Departamentos de la Facultad de Filología, Traducción y Comunicación y el 57,14% restante en la Secretaría de dicho Centro.

Analizaremos los bloques de la encuesta, pero una valoración general sugiere que la tasa de respuesta es muy baja (solo contestan el 28%) y que su nivel de satisfacción es inferior al de estudiantes y profesorado. Además, en los bloques "Comunicación" y "Aula de informática", al recibirse menos de 3 respuestas, no se calculan medias. También cabe destacar que la percepción del PAS de la Facultad de Filología, Traducción y Comunicación no difiere sustancialmente de la global de la UVEG, aunque es generalmente algo peor. Aunque solo contesta el 28% de quienes reciben la encuesta, este porcentaje es más alto que el de cualquiera de los cursos académicos anteriores, lo que parece un indicativo de tendencia positivo. En todo caso, los resultados pueden calificarse de satisfactorios dado que ningún ítem puntúa por debajo de 3 puntos.

Finalmente, del análisis de la evolución de las respuestas en los últimos 6 años (para los que se dispone de 3 encuestas, cursos 2018/2019, 2020/2021 y 2022/2023) se advierte una esencial estabilidad de la puntuación, salvo en el bloque de quejas y reclamaciones en que se ha producido un aumento de puntuación, desde el mínimo de 2,67 en 2018/2019 a 3,7 en 2022/2023.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,89 puntos (vs. 4,05 en UVEG) ligeramente más baja que el curso 2021/2022 (4,03). El ítem peor valorado es el nº 1 ("La información que he recibido sobre los aspectos de las titulaciones - preinscripción, matrícula, horarios, espacios...- para el desarrollo de las tareas de gestión y administrativas son suficientes") con un 3,6. Por el contrario, valoran que sus trámites de preinscripción, matriculación y becas es adecuada (4,29).

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,00, algo inferior a la de la UVEG (4,13); esta es mejor valorada con los responsables académicos de los másteres (4,31) que con el PAS de otras unidades administrativas de gestión de los posgrados.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,86, muy similar a la media UVEG (3,92) siendo los espacios el ítem que puntúa más bajo (3,58). La adecuación de las herramientas informáticas para el desarrollo de las funciones (3,7) es similar a la de la UVEG (3,62).



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



El próximo bloque de la encuesta únicamente ha sido completado por una o dos personas, puede que las que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, por lo que el informe no ofrece las medias, pero, en todo caso, esta sería de 3,5 frente a 3,72 de la media UVEG.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,59 vs. 3,83 de la media UVEG. El 2021/2022 fue de 3,86 y en 2018/2019 de 3,18.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más relevante, presenta una media de 3,84 (vs. 4,1 de la UVEG) que puede calificarse de satisfactorio. Además, presenta una tendencia de mejora (3,67-3,81-3,84).

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,73
Adecuada atención al estudiantado que acude a los puntos de información del centro	4,18
Satisfacción con la organización del título	3,73
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,73

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacable, todas las puntuaciones se sitúan en la zona positiva de la escala de Lickert, aunque se pueden plantear **mejoras** en las siguientes áreas:

- 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 comunicación entre unidades administrativas.
- La mejora del procedimiento de atención a sugerencias y reclamaciones y, en general, a las comunicaciones electrónicas que reciben, aunque esto siempre depende, en alguna medida, de la financiación disponible y de las políticas de RRHH de la Universidad.



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL GRADUADO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al cuerpo de egresados de la titulación, cuando realizan el depósito del título.

El título de *Master in Advanced English Studies* se implantó en el curso 2014/2015; correspondería, por tanto, analizar la información de los tres cursos cuya información está a disposición en el correspondiente informe: 2019/2020 y 2021/2022. Sin embargo, la CCA del MAES entiende que, con esta baja tasa de respuesta (4 de 20 en 2021/2022), no es posible sacar conclusiones válidas. No tenemos un conjunto de datos fiable para formular conclusiones relevantes o tomar decisiones sobre posibles actuaciones de mejora, en caso de que fuera necesario. Esta opinión de la CCAM está fundamentada en la convención de que un margen de error aceptable se sitúa entre el 3% y el 8% para un nivel de confianza del 95%. Una muestra de 4 respecto a una población de 20 supone un margen de error del 44,97%. Se trata de un margen de error muy alto con una población muy pequeña y un tamaño muestral muy reducido. Con una muestra de tamaño tan reducido, 4 respuestas, cualquier variación en una única respuesta desvía la media de forma considerable.

La encuesta consta de 47 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



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



5. Estancias de Movilidad: Erasmus, Sicue/Seneca, Programa Internacional u otras, informa del nivel académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiantado.
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.

Las cuatro respuestas corresponden a alumnas que eligieron el MAES como primera opción; tres estudiaron a tiempo completo y una a tiempo parcial; tres pensaban continuar sus estudios (una en otro máster y otra en un programa de doctorado). Respecto al motivo principal de cursar el MAES, solo contestan tres y, para dos de ellas, su objetivo era mejorar su empleabilidad, mientras que una informante reportaba que era por otras razones no especificadas.

No existen datos de prácticas externas (0%) ni de movilidad (0%) porque la primera no forma parte del plan de estudios del MAES y, por lo que se refiere a la segunda, aunque recibimos con frecuencia estudiantes *incoming* (de másteres europeos de 2 años), dado que la docencia del nuestro ocupa de octubre a abril resulta difícil que se produzca movilidad en esa dirección (*outgoing*), aunque puntualmente algunos estudiantes del MAES han pasado un semestre en una Universidad europea, si bien no en los cursos que incluye este informe.

Con independencia de que no parece razonable articular un análisis pormenorizado sobre una muestra de tan escasa representatividad, estos no parecen sugerir la necesidad de actuaciones de mejora, pues todos los bloques muestran puntuaciones por encima de 3, en una horquilla entre 3,33 y 4,5 (media de 3,95) y en todos los casos estas son superiores a las medias UVEG, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:



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



	MAES	UVEG
Proceso de formación	3,33	3,02
Competencias	4,04	3,52
Desarrollo de enseñanza	3,58	3,24
TFM	4,50	3,9
GENERAL	4,31	3,37

En el apartado "General" puede apreciarse el diferencial de casi un punto con la media UVEG y, si atendemos al desglose, la calidad del profesorado es puntuada con un 4,25, las instalaciones e infraestructuras con un 4,5, la satisfacción global con la experiencia vivida con un 4,5 y la recomendación del MAES a otros con un 4.

Sin embargo, dado que, en dos de los cuarenta y siete ítems, la calificación ha sido inferior a 3 (la estructura y planificación temporal, 2,5 y la información sobre salidas profesionales, con un 2,75) conviene plantear alguna reflexión a este respecto:

- a) Sobre la baja puntuación, en 2021/2022 de la estructura y temporización del plan de estudios (ítem nº 1), se da la circunstancia de que, en la encuesta del curso 2019/2020, la puntuación obtenida en ese mismo ítem fue 4,4; siendo así que el plan y la temporización no cambiaron en absoluto entre ambos años, carece de sentido dar mayor importancia a estas cuatro respuestas del curso 2021/2022.
- b) Sobre la percepción de que no han recibido información suficiente sobre salidas profesionales (2,75 en 2021/2022, aunque 3,4 en 2022/2023) ha de hacerse constar también que, en ambos cursos, tuvieron las mismas oportunidades: se han llevado a cabo sesiones formativas para los estudiantes de los másteres de la Facultad de Filología, Traducción y Comunicación, el estudiantado del MAES ha podido participar en los foros de empleo, que incluían hasta la pandemia talleres de CV, marca personal, etc. Además, han tenido oportunidad de asistir al programa "Conéixer els màsters", que incluía, hasta el año 2019, talleres impartidos por la entonces denominada OPAL, sobre salidas profesionales, becas europeas, etc. Desde la pandemia, el programa "Conéixer els màsters" se limita a la presentación online de las titulaciones.



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



La participación de estudiantes del MAES en estas actividades (preparadas por la Facultad, en coordinación con las Direcciones de los másteres que se imparten en ella) ha venido siendo muy discreta, quizá por el solapamiento con otras actividades laborales en horario de mañana. Precisamente el 30 de marzo de 2021 desde la CCA coordinamos una mesa redonda, dentro de la jornada del Foro de empleo y emprendimiento, en la Facultad de Filología, Traducción y Comunicación, en la que se detallaron numerosas oportunidades de trabajo dentro y fuera de España. No obstante, este año 2023, se añade al programa un seminario específico para los estudiantes del MAES, en horario de tarde y asistencia obligatoria, salvo dispensa por razones justificadas, seminario impartido el pasado 14/11/2023, de 18 a 20:30 h.

Para completar el análisis de los resultados de la encuesta de egresados, dado que la muestra (4 respuestas) es muy escasa, vamos a proceder a revisar los resultados de la misma, a partir del acumulado disponible de varios cursos académicos, que ofrece una horquilla, según ítems, entre 6 y 17 respuestas.

El primer bloque ("Proceso de formación y plan de estudios") arroja una media de 3,41 puntos: 3,12 en el ítem 1 (coherencia de la estructura y temporalización del plan de estudios); 3,52 en el ítem 2 (combinación de teoría y práctica en el plan de estudios) y 3,59 en el ítem 3 (utilidad de las competencias para el futuro desarrollo profesional). En todos los casos son superiores a 3 puntos y están por encima de la media de la UVEG.

El segundo bloque ("Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster"), presenta una puntuación media de 3,88 puntos: 3,76 en el ítem 4 (adquisición de conocimientos teóricos y prácticos avanzados); 3,71 en el ítem 5 (capacidad de resolución de problemas complejos en entornos nuevos y contextos multidisciplinares); 3,76 en el ítem 6 (capacidad de evaluar y seleccionar la teoría y práctica y metodología científica en el campo de estudio del máster); 4,47 en el ítem 7 (reflexión sobre la responsabilidad social y ética en casos concretos); 3,62 en el ítem 8 (desarrollo de nuevas metodologías de trabajo para predecir situaciones complejas); 3,81 en el ítem 9 (capacidad para comunicar de forma clara los resultados de la investigación científica) y 4,07 en el ítem 10 (desarrollo de suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación y actividades científicas).



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



También en este bloque, encontramos puntuaciones medias muy positivas, siempre por encima de 3,5 y con un promedio del bloque también superior al de la UVEG (3,88 vs. 3,52).

Del tercer bloque (“Desarrollo de la enseñanza”), solo tenemos 16 encuestas, en lugar de 17. La puntuación media del MAES en este bloque es de 3,58: 3,94 en el ítem 11 (desarrollo de las guías docentes según lo planificado); 3,44 en el ítem 12 (adecuación de las metodologías a las competencias y a los estudiantes); 3,81 en el ítem 13 (adecuación del proceso de evaluación a las competencias impartidas en la titulación); 2,88 en el ítem 14 (recepción de información suficiente sobre salidas laborales del máster); 3,59 en el ítem 15 (percepción de estar siendo asesorado y orientado durante los estudios de máster) y 3,82 en el ítem 16 (utilidad de la información publicada en la web). Si bien la media del bloque es superior a 3,5 y también superior a la media de la UVEG (3,24), hay que reparar en que existe un ítem por debajo de 3, el relacionado con la percepción de los que responden la encuesta sobre la información de salidas profesionales disponible. Con independencia de las numerosas actividades programadas y de la escasa asistencia a las mismas, la CCAM ha considerado oportuno introducir una propuesta de mejora consistente en la celebración anual de una sesión informativa, en turno de tarde, sobre empleabilidad y salidas profesionales de los egresados del MAES. Como se ha mencionado más arriba, el pasado 14 de noviembre tuvo lugar la primera sesión de este tipo.

Del cuarto bloque (“TFM”) -el MAES no tiene prácticas externas ni ha habido movilidad *outgoing* en el periodo de reacreditación objeto de estos informes- tenemos entre 16 y 17 encuestas. La puntuación media del MAES es 4,42; la de la UVEG 3,77. En el ítem 34 (objetivos claros del TFM desde el principio) el MAES obtiene una puntuación de 4,38; en el ítem 35 (requisitos y criterios de evaluación adecuados y publicados con antelación) 4,35; en el ítem 36 (la calificación otorgada al TFM se adecúa a los requisitos establecidos); en el ítem 37 (satisfacción con el tutor del TFM) 4,59 y en el 38 (satisfacción con el TFM) 4,53.

Del quinto bloque (“Expectativas y empleo”) solo disponemos de 9 encuestas que respondan a estas preguntas del cuestionario en el acumulado. Las preguntas 40 y 41 tienen el siguiente tenor literal: “Considera que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UVEG me permitió o me permitirá (si trabajas,



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



ítem 40) encontrar un trabajo mejor que el que tenías o tienes ahora". En este ítem la puntuación obtenida es 2,33, inferior al 3,68 del promedio UVEG. El ítem 41 plantea lo siguiente: "Considera que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UVEG me permitirá encontrar el tipo de trabajo para el cual me he preparado". En este ítem (41) la puntuación obtenida es de 2,67. El ítem 42 (la causa está en la preparación obtenida en el máster), que se plantea en expresa relación con los ítems 40 y 41, obtiene un 2,64, mientras que el ítem 43 (la causa está en las condiciones del mercado laboral) obtiene un 3,06. Se trata de un número de encuestas muy escaso, con frecuencia inferior a dos respuestas. Los ítems 40 a 43 pretenden recabar la opinión sobre hipótesis de futuro que parecen apuntar a que quienes contestan consideran que son las circunstancias del mercado laboral, no sus estudios del MAES, los que motivan su pesimismo sobre el futuro laboral. Por otra parte, ha de tenerse en cuenta que los cursos analizados se corresponden con la pandemia Covid19 (enero 2020 a mayo 2023) lo que pudo influir en las respuestas a estas preguntas, especialmente en una titulación de la rama de humanidades, que parte, en general, con menores tasas de empleo. Tan acentuado pesimismo sobre el futuro (2,33 y 2,67) no parece confirmarse si se examinan los perfiles públicos de LinkedIn de los egresados.

El último apartado ("General") otorga una media de 4 puntos a la calidad del profesorado, 4,12 a las instalaciones e infraestructuras, 3,88 a la experiencia vivida en la UVEG y 3,88 a la recomendación del título. Todos estos ítems se sitúan por encima de la media UVEG.

Del análisis de los resultados de esta encuesta de egresados, tanto de los correspondientes al curso 2022/2023 como al acumulado, concluimos que los resultados globales son muy positivos y que la tendencia que muestran (curso 22/23) es a la mejora. La percepción subjetiva de no disponer de suficiente información sobre salidas laborales ha sido ya abordada por la CCA mediante la organización anual de una sesión informativa específica.



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



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
Adquisición de competencias previstas durante los estudios
Aprecian especialmente la labor de los tutores de TFM, la evaluación del mismo, etc.
Calidad del profesorado
Buenas instalaciones e infraestructuras
Alto grado de satisfacción con la experiencia vivida y recomendación del Título a otros estudiantes.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Incremento de las oportunidades de obtener información sobre salidas laborales. Seminario específico.	2022-2024	CCA
Incentivar la respuesta de este colectivo en las encuestas de satisfacción	2023-2024	CCA



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



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 20-11-2023, 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:

- Miguel Martínez López (Presidente)
- Rosa Giménez Moreno (Secretaria)
- Purificación Ribes Traver (Vocal)
- Patricia Bou Franch (Vocal)
- Juan José Martínez Sierra (Vocal)
- Francisca Antonia Suau Jiménez (Vocal)

Firma del responsable