



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

MÁSTER EN ECONOMÍA SOCIAL (COOPERATIVAS Y ENTIDADES NO LUCRATIVAS)

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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PROGRAMA FORMATIVO								
2013-14	Estudiantes	<p>Revisar la secuencia de las materias</p> <p>(En el 2013-14 se obtiene un 2,87 de puntuación, este año un 3,5.)</p> <p>Revisar la proporción entre teoría y práctica.</p> <p>(En el 2013-14 se obtiene un 3 de puntuación, este año un 3,14.)</p>	<p>1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en las asignaturas del primer semestre que son las que tienen un contenido más teórico.</p> <p>2. Limitar los plazos para entrega de ejercicios una vez finalizadas las clases de cada asignatura.</p> <p>2. Establecer un tiempo común para todas las asignaturas que se tenga que dedicar exclusivamente a prácticas.</p>	MEDIA	CCA máster	2014	2017	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La secuencia de las materias ha mejorado notablemente.</p> <p>También ha mejorado la puntuación en relación con la proporción entre teoría y práctica, pero consideramos que debemos continuar aplicando acciones para mejorar.</p>
PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE								
2013-14	Estudiantes	<p>Plantear medidas para fomentar la implicación de los Estudiantes.</p> <p>(En el 2013-14 se obtiene un 3,4 de puntuación, este año un 3,38.)</p>	<p>1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en las asignaturas del primer semestre que son las que tienen un contenido más teórico y donde la participación de los estudiantes es más reducida</p>	MEDIA	CCA máster	2014	2017	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mantenido la puntuación en los siguientes años, pero consideramos que debemos continuar aplicando acciones para mejorar</p>
ALUMNADO								
2013-14	Profesorado	<p>Incentivar a los alumnos a asistir a las clases y otras actividades</p> <p>(En el 2013-14 se obtiene un</p>	<p>1. Análisis del problema.</p> <p>2. Las faltas de asistencia tenían lugar en sesiones no evaluables. Ahora se recoge la asistencia a clase (hoja de firmas)</p>	MEDIA	CCA máster	2014	2017	<p>X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado la puntuación, y se considera que una puntuación superior al 4 es buena</p>



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
		4,06 de puntuación, este año un 4,18.)						
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA								
2013-14	Profesorado	Adaptar los contenidos al nivel de los alumnos (En el 2013-14 se obtiene un 4,24 de puntuación, este año un 4,05.)	1. En Contabilidad: se ha incorporado un nuevo profesor para impartir una sesión de introducción. 2. Se ha reactivado el complemento formativo en Contabilidad, que puede realizarse desde el inicio de Máster. 3. Se ha realizado un taller de Contabilidad específico sobre supuestos prácticos. 3. Se ha facilitado un complemento formativo introductorio para las asignaturas de régimen jurídico y de Fiscalidad.	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mantenido la puntuación, pero el nivel del estudiante ha mejorado. No obstante vamos a seguir analizando la evolución de las medidas aplicadas.
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA								
2013-14	Profesorado	Mejorar los sistemas de coordinación entre el profesorado. (En el 2013-14 se obtiene un 4,55 de puntuación, este año un 4,25.)	Reuniones en el contexto del grupo de innovación educativa para mejorar la coordinación entre asignaturas y profesores.	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mantenido la puntuación, se considera que una puntuación superior al 4 es buena, pero se va a seguir trabajando para mejorar la coordinación entre materias y profesores.
GESTIÓN ACADÉMICA								
2013-14	PAS	La información que el personal de administración y servicio tiene de las titulaciones para el desarrollo de las tareas de gestión y administración. (No tenemos la puntuación de años anteriores, este año un 4,2.)	Se ha mejorado el contenido de la web del máster, actualizando su contenido y trasladando a la misma la información relativa a muchas de las actividades realizadas, como talleres, seminarios, conferencias, etc., lo que ha favorecido la información del PAS y de los interesados en general	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: En este curso tiene una puntuación de 4,2 y se considera que una puntuación superior al 4 es buena
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES								
2013-14	PAS	La adecuación del sistema	Se ha incorporado un buzón de sugerencias en la web propia del	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:



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
		existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones. (No tenemos la puntuación de años anteriores, este año un 3,67.)	máster.					En este curso tiene una puntuación por encima del 3 y consideramos que con la medida adoptada se consigue solucionar la mejora detectada.
PROCESO DE FORMACIÓN								
2013-14	Egresados	Ajustar mejor el plan de estudios del máster a las competencias y habilidades prácticas. (En el 2013-14 se obtiene un 3 de puntuación, este año un 3,11.)	1. Reuniones en el contexto del grupo de innovación educativa para mejorar el plan de estudios en materia de competencias y habilidades prácticas. 2. Hemos creado un Taller de emprendimiento para mejorar las habilidades necesarias. 3. Hemos seleccionado mejor los profesionales invitados para que aportan una visión práctica de su ejercicio.	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha mejorado la valoración, pero tenemos que seguir implementando más medidas.
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA								
2013-14	Egresados	Crear nuevas herramientas para la orientación y asesoramiento del estudiante. (En el 2013-14 se obtiene un 3,33 de puntuación, este año un 3,74.)	1. Mejora de la información a través de la web. 2. Información a través de la página "Alumnado Máster Economía Social UV" de Facebook de las ofertas de empleo de que tenemos conocimiento	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La valoración ha mejorado por lo que consideramos que el objetivo se ha conseguido.
2013-14	Egresados	Insistir en las capacidades del estudiante necesarias para la inserción. (En el 2013-14 se obtiene un 3 de puntuación, este año un 3,58.)	1. Se han asignado las prácticas a los estudiantes en atención a sus intereses profesionales. 2. Se han evaluado sus capacidades y donde se ha visto más déficit se ha intentado corregir. Por ejemplo: Taller de contabilidad o Taller de emprendimiento.	MEDIA	CCA máster	2014	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Consideramos que el objetivo se ha conseguido pero debemos seguir aplicando estas buenas prácticas.



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

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							
2012-13	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/la 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 s 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 cumplimenten las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFic#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados. 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas	1.Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de	ALTA	Unidad de Calidad	2016	2017	No se ha desarrollado, es una acción para este curso



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
	titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios.</p> <p>Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>		Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro			académico



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES (2017/18)

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

El título **Máster en Economía Social** se implantó en el curso 2010-11 y desde ese momento hemos recogido información, pero este análisis lo vamos a centrar en los datos del 2017-18.

La encuesta consta de 40 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.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 36% trabajan durante la realización del máster, frente al 64% 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 14% sí que han recibido ayudas y un 86% nos responden que no.

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 han mejorado las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,51 (en el curso 2016-17 se obtuvo una media de 3,53). Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido bastante estables e, incluso, mejoraron ligeramente en 3 de los 5 ítems de esta área de evaluación. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Máster son: los objetivos del máster y el perfil del egresado que se detallan con claridad y son accesibles y públicos (4,1), la secuencia de las materias que ha evitado vacíos y duplicidades (3,5) y los contenidos impartidos por el máster que son realmente diferentes de los estudiados durante los estudios de grado (3,4).

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado muy por encima de la media de la universidad, sin excepción.

En el bloque de **Organización de la enseñanza** se obtiene una puntuación media de 3,99, superior a la del curso anterior (3,66) y supone una mejora en todos los ítems excepto el relativo a si los programas o guías docentes han estado disponibles antes de la matricula (3,77), a pesar de haber cumplido los plazos de revisión, aprobación y publicación en las fechas indicadas por la universidad. Los ítems mejor valorados en este bloque son: la coordinación entre el profesorado (4,15), el respeto a la planificación inicial y las actividades programadas (4,14) y la amplia y detallada información que contienen los programas y guías docentes (4,14). Todos los ítems de este bloque están muy por encima de la media en la universidad.



En cuanto a las **Infraestructuras** la media de este bloque es de 4,41 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,23. Las puntuaciones han mejorado en todos los ítems que componen esta dimensión, excepto en el relativo a la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales que ha descendido ligeramente de 4,47 a 4,41. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4,57), los espacios dedicados al trabajo y estudio y su equipamiento (4,50) y las infraestructuras de biblioteca y salas de lectura (4.43), y la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4.36). Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

En cuanto a la **Atención al estudiante** la media del bloque también ha mejorado (4,08) respecto de la de año anterior (3,95); sin embargo, la valoración de los dos ítems resulta sorprendente, mejora el cumplimiento por parte de los profesores del horario de atención tutorial (de 3,73 a 4,17), pero se reduce la valoración de la atención tutorial recibida (de 4,18 a 4). En todo caso, la valoración de ambos ítems está por encima de la media de la universidad.

En el bloque **Proceso de enseñanza y aprendizaje** se ha obtenido una puntuación media de 3,76, superior a la obtenida el curso pasado (3,63). Los ítems mejor valorados han sido la asistencia regular a las clases presenciales y demás actividades programadas (4,64); que se ha cumplido adecuadamente con el calendario de trabajo y los contenidos impartidos (4,0), que los materiales recomendados se han adaptado a las exigencias de la docencia (3,86) o que los procedimientos y criterios de evaluación se han ajustado a los objetivos (3,79). Sin embargo, se observan algunos ítems en los que la puntuación ha descendido, estos son los relativos a si las metodologías docentes utilizadas han favorecido la implicación de los estudiantes en la materia (3,38) o si han fomentado el análisis y la síntesis (3,21). Por otra parte, todos los ítems superan la media de la universidad.

El bloque relativo a la **Actitud docente** ha obtenido una puntuación de 3,98 ligeramente inferior de la obtenida el curso pasado (4,3) y esa reducción se observa en todos sus ítems. En cuanto a si el profesorado ha cumplido con el



horario previsto se pasa de 4,67 a 4,29, posiblemente por alguna falta de puntualidad de una profesora, de la que tuvimos conocimiento en su momento y se habló con la persona en cuestión para evitarlo en el futuro. También se reduce la valoración relativa a si el profesorado tiene un adecuado conocimiento de los temas tratados, que pasa de 4.2 a 3,86. Realmente, el profesorado del máster es estable por lo que no tiene sentido este cambio de valoración, salvo que se deba a la incorporación de un nuevo profesor y a su adaptación al nivel del máster y a las expectativas de los estudiantes. Por último, también se redujo la valoración en relación con la actitud del profesorado hacia los estudiantes de 4,13 a 3,79. Ello puede deberse a la actitud de algunos concretos profesores como los estudiantes reflejan en la encuesta. Hemos hablado con los profesores en cuestión para que mejore esta valoración y la profesora que recibió más críticas ya no ha continuado en el máster. No obstante, y a pesar de todo, la valoración global de este bloque supera a la media de la universidad.

Por último, haremos referencia al bloque **General**, considerado el más importante de todos, porque sus ítems son clave 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.

La media de este bloque es de 3,88, superando la valoración obtenida en el curso anterior (3,73). Todos sus ítems han mejorado excepto el relativo a la utilidad del curso que ha pasado de 3,80 a 3,71. No encontramos una explicación a esta reducción cuando por el contrario hemos observado como las oportunidades de empleo para nuestros egresados han mejorado notablemente en el último curso. Los ítems más valorados son el interés del máster (4,23), la cualidad de su profesorado (4) o la buena relación calidad precio (3,86). También elevada la valoración que se hace de la satisfacción del máster (3,79) de su utilidad (3,71) y su recomendación a otros estudiantes (3,71). La valoración global de este bloque y de cada uno de sus ítems también es superior a la media de la universidad.

Evaluación General de la titulación



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

	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/16	Curso 2016/17	Curso 2017/18
Satisfacción del Máster	3.75	3.42	3.50	3.60	3.79
Calidad del profesorado	4.25	4.25	3.80	3.87	4.00
Interés del Máster	3.75	3.17	4.00	3.87	4.23
Relación calidad/precio	4.31	3.58	3.20	3.60	3.86
Recomendación de este postgrado	3.31	3.00	3.22	3.67	3.71
Utilidad del curso	3.87	3.58	3.50	3.80	3.71

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
Interés del máster
Cualificación del profesorado
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas
Coordinación entre el profesorado
Se respeta la planificación y las actividades programadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la proporción entre teoría y práctica	Curso académico 2018-19	CCA
Mejorar las metodologías docentes para fomentar el análisis y la síntesis.	Curso académico 2018-19	CCA
Mejorar las metodologías docentes para favorecer la implicación de los estudiantes con la materia.	Curso académico 2018-19	CCA

El Máster ha implementado importantes mejoras en el último año, ha mejorado el contenido de su web, actualizando su contenido y trasladando a la misma la información relativa a muchas de las actividades realizadas, como talleres, seminarios, conferencias, etc. Hemos actualizado los contenidos de las



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



guías docentes y los hemos revisado para evitar duplicidades y ausencias. Hemos avanzado los contenidos teóricos del curso para dar más tiempo a los estudiantes a realizar los trabajos de fin de máster, y hemos avanzado también la elección de las prácticas en empresa para favorecer su realización a lo largo del curso y evitar la concentración de trabajo que antes tenía el estudiante y que le impedía realizar con tiempo suficiente el TFM.



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, 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 alumnado.

Programa formativo



En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,42 similar a años anteriores, aunque inferior al año 2015-16 que fue el mejor valorado con 4,68); en particular se han valorado los objetivos del máster y el perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,52). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,45); y, por otro lado, que los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura son congruentes con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir (4,35). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,60 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 también valora positivamente la organización de la enseñanza, donde obtiene una media del bloque de 4,25 sobre 5, ligeramente inferior al del último año que fue de 4,49, y en general similar a la valoración que obtiene como media la UV en este apartado. El profesorado en particular ha valorado sobre todo que se haya respetado la planificación inicial y las actividades programadas (4,60); la organización del máster (4,36) y los mecanismos utilizados para difundir la información del máster (objetivos, perfil de ingreso, guías docentes). Pero valoración tiene el grado de satisfacción de los diferentes mecanismos de coordinación-comunicación y en particular entre las diferentes materias (4), por lo que habrá que tomar medidas al respecto.

Instalaciones y Recursos

La satisfacción del profesorado con las instalaciones y recursos que ofrece el máster es elevada (4,49) y supera a la media de la UV (4,3). Sorprende en cambio que la puntuación dada por el profesorado del máster sea inferior a la de los últimos años (4,73 y 4,70), siendo las instalaciones las mismas pero mejoradas. El profesorado valora especialmente la cantidad, calidad y accesibilidad de la información y fondos documentales existentes para los estudiantes y profesores (4,58). Debe tenerse en cuenta que el máster pone a disposición de éstos, además de los recursos generales de la UV, el Centro de



Documentación en Economía Social de la UV y los fondos bibliográficos y revistas de alto impacto del CIRIEC-España. También valoran muy positivamente las aulas y el equipamiento utilizado en las clases (4,50).

Desarrollo de la enseñanza

El profesorado evalúa positivamente el desarrollo de la enseñanza (4,19) en términos similares a la media de la UV, destacando en particular que el contenido del programa previsto y el periodo real para su desarrollo son adecuados (4,32), y que los procedimientos de evaluación más generalizados en el máster valoran adecuadamente el nivel de competencias que han adquirido los estudiantes (4,21). Peor valoración se da a la cuestión sobre si el nivel del alumnado es suficiente para seguir los contenidos de las materias (4,05), aunque supera a la media de la UV. El nivel del alumnado no es homogéneo, y ello se debe a las diversas orientaciones que ofrece nuestro máster (por una parte, profesional e investigador, y por otra orientado a las empresas cooperativas o a las entidades no lucrativas), y a la diversa procedencia de nuestros estudiantes, tanto por nacionalidad como por formación académica. La economía social es una materia transversal, interesa tanto a economistas, como juristas, sociólogos, politólogos, trabajadores sociales, psicólogos. Es normal que nuestros estudiantes no compartan la misma formación previa ni los mismos intereses; no obstante, analizamos el perfil del estudiante candidato y le entrevistamos para conocer mejor sus capacidades y ofrecemos diversos complementos formativos a los estudiantes que lo necesitan para que puedan seguir el nivel exigido por el profesor. A pesar de todo, esta diversidad consustancial con el máster, nos obliga a incorporar mejoras cada curso en atención al perfil de los estudiantes matriculados.

Alumnado

La percepción que el profesorado tiene de los alumnos del máster es positiva, consideran que éstos están motivados para realizar el máster (4,38) y que el mismo satisface sus expectativas (4,30). Cuestión distinta es la opinión que se tiene sobre la asistencia regular a clase de los estudiantes, cuya valoración (4,18) está por debajo de la media de la UV. Ello puede justificarse porque nuestros estudiantes, sobre todo los residentes en Valencia, suelen



compaginar el estudio con el trabajo y en ocasiones faltan a clase, lo que por lo general justifican al iniciar el curso y con posterioridad a la falta. No consideramos que este sea realmente un problema para el máster, porque el grado de asistencias a clase es suficiente y los profesores a través del aula virtual dan cumplida información de los materiales utilizados (temarios, presentaciones, etc.) y ejercicios que se realizan durante el curso. Por último, el profesorado considera que los estudiantes consiguen los objetivos definidos en el máster (4,18). Consideramos que esta valoración podría ser superior, pero debe tenerse en cuenta que el máster tiene varios objetivos y las expectativas de los estudiantes también son diversas, como justificamos anteriormente (en Organización de la enseñanza). Cabe recordar en este punto que la valoración que los estudiantes hacen del máster en su conjunto (3,88) y de su interés (4,23) es muy superior a 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
El programa formativo está muy bien valorado por los profesores y en particular los contenidos (diferentes a los impartidos en grado), los objetivos del máster y la estructura y secuencia de las materias
La organización de la enseñanza también se valora muy positivamente y en particular la organización del máster, la planificación y actividades programadas y los mecanismos de difusión del máster.
Los recursos e instalaciones del máster son muy valorados, principalmente la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y fondos bibliográficos, y las aulas destinadas a docencia.
Del desarrollo de la enseñanza el profesora destaca principalmente el contenido de los programas de las asignaturas y la adecuación del periodo de tiempo para su impartición.
El profesorado valora mucho la motivación de los estudiantes para realizar el máster y que éste satisfaga sus expectativas.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Grado de satisfacción de los mecanismos de coordinación-comunicación	2018-2019	CCA CCA
Adaptar los contenidos al nivel de los estudiantes.	2018-2019	CCA CCA



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



El incremento del número de estudiantes procedentes de otras regiones y naciones, plantea el problema de la falta de homogeneidad entre los estudiantes matriculados en los másteres y en particular en el presente. A ello hay que añadir los problemas de falta de dominio suficiente de la lengua (castellano o valenciano) por varios alumnos. Ello dificulta un mejor aprovechamiento de las clases y una menor participación de estos. En el último año se han revisado con más atención los certificados de idiomas presentados y se ha entrevistado a los estudiantes sobre sus conocimientos previos, sus expectativas, etc. ello ha permitido mejorar la selección, pero sigue siendo insuficiente. No descartamos por ello implementar otras medidas complementarias, al margen de los complementos formativos que ofrecemos y que siguen siendo de gran utilidad.



RE2-PROCESO 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 esta anualidad (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 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 27,27% trabajan en los departamentos y el 72,73% son 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 todos los ítems están por encima de la media de la universidad.



En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,17, destacando el ítem que pregunta a quienes trabajan con trámites administrativos de alumnos (preinscripción, matriculación, becas, ...) si valora que la gestión de estos trámites es la adecuada, obteniendo una media de 4,23.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,1, destacando por igual (4,1) que la comunicación con el alumnado del título es adecuada y la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad, es fluida.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4,17 estando todos 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 4,38.

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, en nuestro caso, no se ha recogido información alguna.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,76, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3,86.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4,09, estando todos ítems por encima de la media de la universidad y destacando el que señala que todos los estudiantes están bien atendidos cuando acuden a los puntos de información del centro o servicio donde trabaja el encuestado (4,45).

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	4,2
--	-----



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

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA 
Escola Tècnica
Superior
d'Enginyeria

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

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 Economía Social se implantó en el curso 2010-11, actualmente hemos recogido la información de los titulados de las cuatro últimas anualidades (desde 2014).

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 58,82% son mujeres frente al 41,18% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta sobre si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 94,74% que han respondido que sí lo fue, frente a un 5,26% que ha respondido que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 72,22% que estaban a tiempo completo, frente a un 27,78% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 42,11% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 62,5% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 50% por Especialización, 25% por Inserción Laboral, y, por último, otro 25% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones positivas.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,33. Los egresados consideran que el plan de estudios tiene una estructura coherente y una buena distribución temporal (3,58) y que combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos (3,32). En cuanto a si las competencias desarrolladas en la titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional, la puntuación ha sido algo más baja (3,11), lo cual se justifica si tenemos en cuenta las diversas orientaciones que ofrece el máster y el alto porcentaje de estudiantes que se orientan al doctorado (42,11%) y en particular al Doctorado en Economía Social. En todo caso la valoración realizada en todos los ítems supera la media de la UV.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se han obtenido las mejores puntuaciones, con una media de 4,08. En cuanto a las competencias desarrolladas por los estudiantes egresados las más valoradas son, la capacidad para reflexionar sobre la responsabilidad social y ética con un 4,42, y con un 4,26, tanto la capacidad para *comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica* y



tecnológica, como el haber desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas. Todas ellas competencias necesarias para proseguir estudios de doctorado. Los demás ítems han recibido menor puntuación, pero sigue siendo muy elevada, sobre todo las competencias para resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares y las capacidades para evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo de estudio del máster, ambas puntuadas con 4,05.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,69. El ítem mejor valorado, con un 4,11 ha sido que *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado.* Destacan también los ítems relativos a que el proceso de evaluación ha sido adecuado a las competencias impartidas en la titulación (3,78) y que *el estudiante se ha sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de sus estudios* (3,74). El ítem menor valorado, con un 3,32 alude a la información recibida sobre salidas profesionales relacionadas con su titulación. No obstante, hay que decir que los estudiantes sí reciben información sobre salidas profesionales e incluso se les traslada con regularidad las ofertas de empleo que recibimos y que, o bien van dirigidas a los estudiantes del máster, o bien consideramos que pueden ser de su interés.

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 68,42% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3,54 tanto *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación, como en, en me han ayudado a mejorar mi formación.* El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada,* ha obtenido un 3,31.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,54; con el tutor de empresa o institución un 4,31 y, por último, un 3,77 con las prácticas externas.



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

El bloque relacionado con el Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,82. El grado de satisfacción con el Trabajo Fin de Máster realizado ha sido de 4,05, y con el tutor del trabajo de 3,79. La cualificación otorgada al Trabajo se considera adecuada a los requisitos establecidos (3,84) y también se ha valorado muy positivamente que los objetivos del Trabajo de Fin de Máster estuvieran claros desde el comienzo de su desarrollo (3,74). El ítem relativo a si los requisitos y criterios de evaluación del Trabajo Fin de Máster son adecuados y se van a publicar con antelación ha recibido la puntuación más baja (3,68) y ello fue debido a que buena parte de la información sobre la realización del Trabajo Fin de Máster se había incorporado en un video en la web del máster y no era visualizado por los estudiantes. Más tarde se integró toda la información relativa al Trabajo Fin de Máster en su Guía Docente.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta, el 68,42% trabajaban durante la realización del máster. Estos consideraron con un 3,31, que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV les permitiría, o les permitió, encontrar un trabajo mejor al que tenían. Los estudiantes que no trabajaban durante la realización del máster (un 31,58%) consideraron en un 3,25, que la titulación cursada en la UV les permitiría encontrar el tipo de trabajo para el que se habían preparado. En la respuesta dada en ambos casos ha pesado más las condiciones actuales del mercado laboral (3,82) que la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV (3,17). Estas valoraciones guardan relación con la difícil coyuntura económica del país en ese periodo, el elevado nivel de paro, particularmente de los jóvenes, y con el elevado interés mostrado por los estudiantes del máster por la investigación.

Global



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



La media de este bloque es de 3,79. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,17 en satisfacción *con las instalaciones e infraestructuras*; un 3,89 *en la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica en la Universitat de València*; un 3,63 en la *Calidad del profesorado* y, por último, un 3,47 en *recomendarías la titulación*.

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

PUNTOS FUERTES
Un plan de estudios coherente y una buena distribución temporal
En cuanto a las competencias desarrolladas durante los estudios de máster destaca la capacidad para reflexionar sobre la responsabilidad social y ética; para comunicar de forma clara los resultados de la investigación y para participar en proyectos de investigación y colaboraciones científicas.
En el desarrollo de la enseñanza se ha destacado el desarrollo de los contenidos de la guía docente tal y como estaba previsto; el proceso de evaluación, adecuado a las competencias impartidas y la orientación y asesoramiento recibido durante sus estudios.
Las prácticas externas se han valorado positivamente porque han sido coherentes con el perfil profesional de la titulación del estudiante y le han ayudado a mejorar su formación, aunque lo más valorado ha sido la satisfacción con los tutores de las prácticas.
La satisfacción con el Trabajo Fin de Máster ha sido muy elevada, así como con el tutor y con la cualificación otorgada.
El máster ha sido importante para aquellos estudiantes que trabajaban porque les ha permitido encontrar un trabajo mejor, y a los que no trabajaban porque les ha permitido encontrar un trabajo adecuado a su preparación.
Con carácter general los estudiantes egresados valoran sobre todo las instalaciones e infraestructuras de la UV y la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Ajustar mejor el plan de estudios del máster a las competencias y habilidades prácticas	Curso 2018-2019	CCA

Las acciones de mejora propuestas ya están contempladas en cursos anteriores y se están realizando, pero debe insistirse porque, además, el mercado de trabajo va cambiando y las capacidades exigidas también van



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



variando, así como las áreas de especialización dentro de la economía social, lo que exige una constante adaptación.



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

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA 
Escola Tècnica
Superior
d'Enginyeria

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 18-01-2019, 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:

- Isabel-Gemma Fajardo García
- Teresa Savall Morera
- Rafael Chaves Ávila
- María José Vañó Vañó
- Miguel Angel García Calavia
- Manuel Monreal Garrido
- Ana María Martínez Benlliure

Firma del responsable