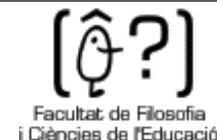




RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



MÁSTER EN POLÍTICA, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

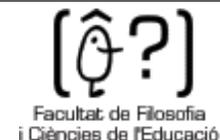
CURSO 2018/19

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-15	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsable de calidad del centro.2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado.4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2014	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" 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, que pasa en gran medida por la motivación al alumnado.



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



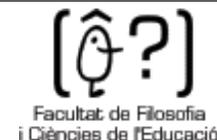
MÁSTER EN POLÍTICA, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>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.</p>					
2014-15	Evitar solapamientos de contenidos con las asignaturas de los Grados	Se revisarán los contenidos de las asignaturas para que no se repitan los de Grado.	ALTA	CCA Profesorado del Máster	2015	Seguimiento anual	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La revisión de las guías docentes por parte del profesorado y con la coordinación de la CCA presta especial atención a este aspecto
2014-15	Garantizar la disponibilidad de las guías docentes	Revisión y actualización de las guías docentes en la web	ALTA	CCA Profesorado del Máster	2015	Seguimiento anual	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: las guías de las asignaturas se revisan y actualizan en la web todos los cursos.
2014-15	Equilibrar la carga de trabajo	Se revisarán los horarios y se organizarán mejor las asignaturas en	MEDIA	CCA Profesorado del Máster	2015	Seguimiento anual	<input type="checkbox"/> SI X NO- Justificación: Se ha conseguido equilibrar la carga de trabajo en la conformación



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



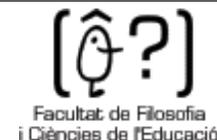
MÁSTER EN POLÍTICA, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		función de la carga de trabajo que se demanda en ellas.					del horario, se está trabajando para conseguirlo al interior de las distintas asignaturas
2014-15	Mejorar el tiempo de formalización de los contratos de prácticas	Se intentará que desde ADEIT los contratos de prácticas no se demoren tanto, para poder realizar las prácticas en su tiempo correspondiente	MEDIA	CCA ADEIT	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Los contratos llegan en tiempo y no demoran el comienzo de las prácticas
2014-15	Mejorar la coordinación del profesorado	Realizar reunión de profesores a principio de curso	MEDIA	CCA Profesorado del Máster	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: se realiza reunión a principio de curso y se mantiene comunicación fluida con el profesorado
2014-15	Motivar más al alumnado para una mayor participación en los procesos de reflexión y mejora.	Supervisar todas las mejoras propuestas y llevarlas a cabo para un mejor funcionamiento del máster.	MEDIA	CCA Profesorado del Máster	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: se anima al estudiantado a sugerir mejoras en el funcionamiento del máster a la CCA, a través de la dirección. Las y los estudiantes eligen delegado/a para vehicular esa comunicación, que



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



MÁSTER EN POLÍTICA, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
							igualmente se da en las clases y tutorías
2014-15	Proporcionalidad en la relación teoría-práctica en las asignaturas	Revisar los contenidos de las asignaturas para que éstas repartan mejor la carga entre teórico y práctico, concienciar a los profesores que aunque tengan sólo 21 horas para impartir los contenidos, los alumnos agradecen un poco más de práctica en el aula.	MEDIA	CCA Profesorado del Máster	2015	Seguimiento anual	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: se ha mejorado en el reparto de la carga teórico-práctica en el trabajo en el aula, pero se ha de seguir mejorando
2014-15	Coordinar los criterios de evaluación de los Trabajos Fin de Máster	Revisar e intentar homogeneizar los criterios de evaluación que se vienen utilizando en el trabajo fin de máster	MEDIA	CCA Profesorado del Máster	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: se han unificado criterios de evaluación en el documento de Directrices para la elaboración y evaluación del TFM
2014-15	Mejorar las expectativas del alumnado que trabaja:	Realizar unas jornadas de salidas profesionales del máster	ALTA	CCA y Comisión de Prácticas Externas	2015	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: la mejora de las expectativas ha llegado, no tanto por la realización de las jornadas como por la convalidación de los cursos para la formación para dirección y la computación del máster en el baremo de las



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



MÁSTER EN POLÍTICA, GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
							oposiciones de la enseñanza.
2017-18	Salidas profesionales: Fortalecer el impacto de la titulación en los ámbitos profesionales	Reunión con la directora general d'Universitat, Investigació i Ciència, Josefina Bueno, y el subdirector general de Formació del Professorat, Pedro Sigler.	ALTA	CCA y Dirección del Máster	Octubre 2018	Diciembre 2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- El título del Máster convalida el curso de formación sobre el desarrollo de la función directiva (a excepción del Módulo VI del Proyecto de dirección) regulado por la Conselleria d'Educació



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

El título 2216 se implantó en el curso 2012-13, hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2018-19.

La encuesta consta de 39 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en siete bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.
- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
- General, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación calidad/precio, si recomendarían este postgrado a otros compañeros y compañeras y por último, utilidad del curso.

En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el director del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

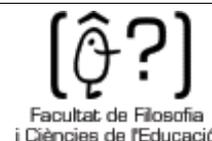
De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 44% trabajan durante la realización del máster, frente al 56% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 44% sí que han recibido ayudas y un 56% 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



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



puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior, en muchos casos de manera notable.

En el bloque **PROGRAMA FORMATIVO**, la puntuación media es de 3,45, destacando ítems cerca o por encima del 4: *Los objetivos del máster y el perfil de egreso se detallan con claridad, siendo accesibles y públicos* (3,89 frente al 2,89 del curso anterior); *Las materias que has cursado y sus contenidos, se han adecuado a los objetivos del máster* (3,56, respecto del 2,44 del curso anterior) o *Los contenidos impartidos en el máster han sido realmente diferentes de los estudiados durante los estudios de grado* (4,38, frente al 3,44 del curso anterior), superan la media de la Universitat. La puntuación media del bloque el curso anterior era de 2,49, e incluso un ítem como *La secuencia de las materias es adecuada, puesto que evita vacíos y duplicidades*, que obtiene una puntuación de 3, supone una mejora sustancial respecto del 1,78 del curso anterior. En el ítem *La proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada*, la puntuación obtenida es un 2,56, una mejora notable respecto del 1,89 del curso anterior, pero es un aspecto a seguir trabajando.

En el bloque **ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA**, la puntuación media es 3,64, mejorando notablemente los 2,18 del curso anterior. Destacan ítems como *La información que contienen los programas o guías docentes de las asignaturas ha sido amplia y detallada* y *La gestión y organización del máster ha sido adecuada* (3,56 en ambos casos, frente al 3,22 y 1,62, respectivamente, del curso anterior); *La coordinación entre el profesorado ha sido adecuada* (3,67, respecto del 1,89 del curso anterior); *Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas* (3,89 frente a 2 del curso anterior); o *La información que se proporciona a los estudiantes para la gestión/organización del máster ha sido adecuada* (4,11 respecto del 2,22 del curso anterior). En gran parte del bloque se supera la media de la Universitat, salvo en el ítem *Los programas o guías docentes han estado disponibles antes de la matrícula*, aunque la puntuación es de 3,12, una mejora notable respecto del 2,22 del curso anterior.

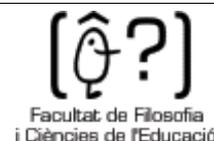
En el bloque **INFRAESTRUCTURAS**, la puntuación media es 3,98, mejorando sustancialmente el 3,07 del curso anterior. Cuatro de los cinco ítems están por encima de los 4 puntos: *Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento han sido adecuadas* (4,11, frente al 3,22 del curso anterior); *Los espacios destinados al trabajo y estudio y su equipamiento se han adecuado a las necesidades del máster* (4,11, frente a 3); *Los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento han sido adecuados* (4, frente al 2,62); y *Las infraestructuras de la biblioteca y las salas de lectura han sido adecuadas* (4,22 frente al 3,38). Todos ellos se sitúan, además, por encima de la media de la Universitat.

En el bloque **ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**, la puntuación media es 4 (3,22 el curso anterior). Los ítems *La atención tutorial ha sido adecuada* y *Los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial* se sitúan ambos en 4 puntos (3,11 y 3,33 el curso anterior), levemente por encima y al nivel, respectivamente, de la media de la Universitat.

En el bloque **PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE** la puntuación media es de 3,56 (2,82 el curso anterior). Destacan las puntuaciones de ítems como *Las metodologías de enseñanza-aprendizaje utilizadas han fomentado el análisis y la*



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



síntesis (3,56, frente al 2,44 del curso anterior); Los materiales recomendados se han adaptado a las exigencias de la docencia (3,56 frente al 2,67); La bibliografía de los diferentes módulos ha sido adecuada y actualizada (3,62 frente al 3); Los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente (3,75 frente al 2,89); El calendario de trabajo inicial se ha cumplido adecuadamente respecto a los contenidos que se han impartido (3,78 frente al 2,11); o He acudido regularmente en las clases presenciales y al resto de actividades programadas en el máster (4,78, casi al nivel del 4,88 del curso anterior). En general, los diferentes ítems se sitúan al nivel o por encima de las medias de la Universidad, salvo en el caso del nivel de exigencia en la evaluación se ha adecuado a la docencia impartida (2,89), que mejora algo el 2,69 del curso anterior, pero está por debajo de 3 y de la media de la institución. Respecto de este punto, en diciembre de 2018, la dirección del máster hizo una recomendación al profesorado en el sentido de ajustar la carga de trabajo de cada una de las asignaturas, respetando las modalidades de evaluación recogidas en las guías docentes pero sin multiplicar los trabajos o las pruebas, ni su frecuencia.

En el bloque **ACTITUD DOCENTE**, la puntuación media es 4,33, mejorando de manera importante el 3 del curso anterior, mejora que se aprecia en todos los ítems: *El profesorado ha cumplido con el horario previsto (de 3,11 a 4,5); El profesorado que imparte docencia ha demostrado tener un adecuado conocimiento de los temas tratados (de 3 a 4,12); La actitud del profesorado hacia los estudiantes ha sido positiva (de 2,89 a 4,38), en todos los casos por encima de la media de la Universitat.*

Todos los ítems del bloque **GENERAL** se sitúan por encima de la media de la Universitat, y todos ellos han mejorado de manera importante respecto de cursos anteriores, como se puede apreciar en la tabla, de entre un punto y punto y medio respecto del curso anterior, y dibujando una tendencia positiva de conjunto. Es especialmente destacable que la utilidad del Máster se sitúe en 4,12 puntos, algo en lo que puede haber tenido impacto la mejora realizada (recogida al comienzo de este informe). De orden más cualitativo, pero igualmente importante, es que el interés del Máster se valore en 4 puntos, y en 3,88 tanto la satisfacción como la calidad del profesorado. De todo ello puede ser fruto una valoración de 3,62 a la hora de recomendar el máster, que muestra una tendencia consistente de mejora en el histórico reflejado en la tabla.



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



Evaluación General de la titulación

	Curso 2014/2015	Curso 2016/2017	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Satisfacción del Máster	3	2,14	2,33	3,88
Calidad del profesorado	3	3,14	2,67	3,88
Interés del Máster	2,75	2,43	3,11	4
Relación calidad/precio	3,25	1,86	2,11	3,43
Recomendación de este postgrado	1,25	2	2,33	3,62
Utilidad del curso	2,5	2,57	2,44	4,12

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 estudiantes están satisfechos con el máster.
Los estudiantes están satisfechos con la calidad del profesorado
Los estudiantes valoran muy positivamente el interés y la utilidad del Máster
Los estudiantes recomendarían el Máster
Los estudiantes valoran muy positivamente las infraestructuras
Los estudiantes valoran de manera destacada la atención al estudiante y la actitud docente

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Adecuación del nivel de exigencia de la evaluación a la docencia impartida: -ajuste del volumen de trabajo exigido en cada asignatura -ajuste en el calendario de evaluación de las asignaturas	2019-2021	-CCA -Dirección del Máster -Profesorado del Máster
Equilibrar la proporción teoría-práctica en el programa formativo -revisión de las guías docentes	2019-2022	-CCA -Profesorado del Máster
Aumentar los índices de participación de los estudiantes en los procesos de evaluación del Máster. Motivar al alumnado a responder a las encuestas de satisfacción.	2019-2021	-CCA -Dirección del Máster



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.

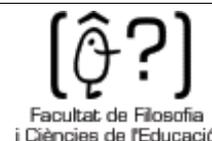
Vamos a analizar el curso 2018-19, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título. En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta: programa formativo, organización del proceso de enseñanza, instalaciones y recursos, desarrollo de las enseñanzas y alumnado.

En el bloque **PROGRAMA FORMATIVO**, la puntuación media es de 4,31 (4,18 el curso anterior). Todos los ítems se sitúan en o por encima de 4 puntos, superando en la mayor parte de los casos la media de la Universitat. Destacan los 4,36 de *La proporción entre teoría y práctica del máster es adecuada* (4,17 lo curso anterior), los 4,40 de *Los contenidos que se imparten en el máster son realmente diferentes de los impartidos en el grado* (busca del 4,5 del curso anterior) o los 4,57 de *Los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura son congruentes con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir* (mejorando los 4,4 del curso anterior), cuando, además, el número de encuestas respondidas se ha triplicado (igualando el número de asignaturas).

En el bloque **ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA**, la puntuación media es de 4,26, frente al 3,81 del curso anterior. Salvo uno de los ítems, que está próximo a, el resto supera los 4 puntos. *La organización del máster es adecuada* se sitúa en 4,47 (4 lo curso anterior) y *Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas* en 4,60 (4,5 el curso anterior). *La Satisfacción de los diferentes*



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



mecanismos de coordinación-comunicación alcanza los 4,13 y 4,21, cuando se refiere, respectivamente, a los diferentes profesores y materias del Máster (3,4 y 3,25 el curso anterior), y hasta 4,54 cuando hace a la relación teoría-práctica en las materias (4, el curso anterior). Todos los ítems están prácticamente en la media de la Universitat o por encima de ella, salvo *En la planificación del máster se han tenido en cuenta los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos*, algo por debajo pero en una puntuación satisfactoria (3,87) y superior a la del curso anterior.

En el bloque **INSTALACIONES Y RECURSOS**, la puntuación media es de 4,14 (3,94 el curso anterior), destacando los 4,47 puntos de *La cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales se adecuan a las necesidades del máster* (4 el curso anterior). Las aulas y su equipamiento (3,93) y otros espacios y equipamientos (4), se mantienen prácticamente en las puntuaciones del curso anterior (4 y 3,8, respectivamente), algo por debajo de la media de la Universitat, pero en cifras notables.

En el bloque **DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**, la puntuación media es de 4,09, prácticamente en el mismo nivel que el curso anterior (4,06). Destaca la mejora del apartado *Los procedimientos de evaluación más generalizados en el máster valoran adecuadamente el nivel de competencias (conocimientos, destrezas, actitudes...) que han adquirido los estudiantes* (de 4,17 a 4,40, levemente por encima de la media de la Universitat).

En el bloque **ALUMNADO**, se aprecia una subida en la puntuación media, desde el 4,29 del curso anterior al 4,48 de éste, apreciable especialmente en *Los estudiantes consiguen los objetivos definidos en el máster* (4,40 respecto del 4 del curso anterior) y *Los alumnos se encuentran motivados respecto a la realización del máster* (4,67 frente a 4 el curso anterior). En todos los casos se supera ligeramente la media de la Universitat.

La valoración **GLOBAL** apunta a una consolidación de tendencias positivas en todos los ítems, con puntuaciones que superan en todos los casos los cuatro puntos, como puede apreciarse en el cuadro siguiente:

	Curso 2012/2013	Curso 2015/2016	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Programa formativo	4,33	4,41	4,18	4,31
Organización de la enseñanza	4,22	4,18	3,81	4,26
Instalaciones y recursos	4,15	4,43	3,94	4,14
Desarrollo de la enseñanza	4,27	4,07	4,06	4,09
Alumnado	4,42	4,40	4,29	4,48

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



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



PUNTOS FUERTES

Adecuación entre perfil de egreso y los objetivos, contenidos y secuencia de las asignaturas del Máster

Satisfacción con la organización del Máster y, en particular, con los mecanismos de coordinación y comunicación

Adecuación de espacios, recursos y equipamientos

Los procedimientos de evaluación valoran adecuadamente el nivel de competencias adquirido

Asistencia, motivación y consecución de los objetivos del máster por parte de los estudiantes.

Ninguna de las valoraciones requiere, en principio, de una acción de mejora específica. La puntuación es superior a 4 en todos los apartados, por lo que las sesiones de coordinación de la CCA han resultado positivas.



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 2018-19 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. Hay que recordar que la Dirección del Máster no tiene personal administrativo propio, que únicamente cuenta con el soporte (totalmente satisfactorio) de un miembro del PAS de la Secretaría del centro y muy ocasionalmente ha de comunicarse con las personas del PAS de los Departamentos implicados en el Máster (comunicación de las OCAs de la titulación a los departamentos y de los PODs de los departamentos a la dirección del máster).

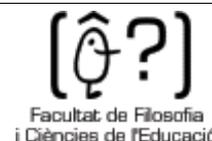
Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta en la Facultat el 50% trabajan en los departamentos, y el otro 50% son personal de la secretaría del centro.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante señalar que gran parte de los ítems están por debajo de la media de la Universitat, aunque por encima de los 3 puntos.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,50, destacando el ítem sobre la adecuación de gestión de los trámites administrativos de los alumnos (preinscripción, matriculación, becas...), que obtiene una media de 4.



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



En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,65, destacando la comunicación con otras unidades administrativas (3,81) y con los responsables académicos de las titulaciones (3,5).

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,10 estando todos los ítems por debajo de la media de la Universitat. En este bloque los ítems mejor valorados son las infraestructuras e instalaciones físicas del Título (3,5) y el equipamiento de éstas últimas (3,47).

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,27, estando a un mismo nivel prácticamente la valoración del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones y de la respuesta a las sugerencias (3,25 y 3,39, respectivamente).

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,52, destacando los ítems sobre la información disponible para desarrollar sus funciones (3,44) y, especialmente, el relacionado con la valoración de la atención a los y las estudiantes (4,12).

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,44
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,12
Satisfacción con la organización del título	3,66
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,17

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título ha estudiado los resultados de la encuesta y considera la comunicación y colaboración con la persona del PAS de la secretaría del centro es fluida y satisfactoria en los aspectos de gestión académica, y lo mismo puede decirse de los momentos de comunicación con el PAS de los departamentos. Queremos destacar como punto débil, a nuestro juicio, uno de los ítems peor valorados por el PAS en la encuesta, la adecuación de las herramientas informáticas para la gestión de los procesos, en el que se requerirían mejoras que facilitaran esa gestión.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

El título de Máster en Política, Gestión y Dirección de Organizaciones Educativas se implantó en el curso 2010-11. No obstante, en este análisis nos centraremos en los datos correspondientes al curso académico 2018-19.

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 71,43% son mujeres frente al 28,57% que representan los hombres.

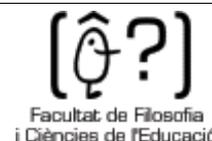
Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, el 100% han respondido sí lo fue.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 42,86% que estaban a tiempo completo, frente a un 57,14% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 71,43% piensa en realizar otros estudios, Doctorado en el 100% de los casos; el motivo principal es un 60% la



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



Inserción Laboral, en un 20% la Promoción profesional y el 20% restante por Especialización.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 2,52. El ítem con mayor puntuación (3,00 puntos) es *Creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y una buena distribución temporal*, seguido de los 2,86 puntos en *Pienso que las competencias desarrolladas en la titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*. No siendo puntuaciones destacables, están prácticamente la media de la Universidad. La puntuación más baja ha sido de 1,71 en *Considero que el plan de estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y los prácticos*, más de un punto por debajo de la media de la Universitat, y apuntando claramente un área de mejora, en coherencia con lo expresado en el análisis de las encuestas a estudiantes.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

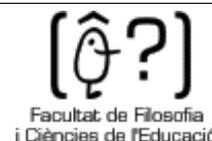
En este bloque se ha obtenido una media de 3,73. La puntuación más alta se ha obtenido en *En un caso concreto, sé reflexionar sobre la responsabilidad social y ética* (4,29). Otros ítems destacados son *En el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo soy capaz de predecir ... situaciones complejas* (3,86), *He adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados* (3,71) –ambos, como el anteriormente mencionado, por encima de la media de la Universitat–. Este último, por cierto, viene a matizar algo el ítem sobre la relación teoría-práctica en los conocimientos del plan de estudios del apartado anterior. *Soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares*, *Me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo de estudio del máster*, *Sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica* y *He desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas* se sitúan todos ellos en 3,57 puntos, siendo la puntuación más baja del apartado.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,10. El ítem mejor valorado, con un 3,57, ha sido en *Las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias...y al perfil de los estudiantes*. Destacan también los ítems *Considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación* (3,43) y *Me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios*. Este último, curiosamente, contrasta con el peor valorado, *He recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación* (2,57 puntos), medio punto por debajo de la media de la institución. Cabe destacar, a este respecto, las gestiones realizadas por la Dirección del Máster en relación a la convalidación de los cursos de formación para la dirección, que ha fortalecido el impacto de los estudios en las salidas profesionales –así como su cómputo en el baremos de las oposiciones- y de las que se informó debidamente a los estudiantes,



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



en diciembre de 2018. Algo similar ocurre con *La información publicada en la página web ha sido de utilidad* (2,86). Sobre este particular, hay que destacar que la CCA está emprendiendo desde comienzo del presente curso, 2010-20 una acción de mejora, actualizando los contenidos de la página web específica del máster.

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 57,14% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster (4 estudiantes). Éstos han valorado globalmente las prácticas con un 3,25 de media en el apartado. El ítem *Tutor/a de empresa o institución* es el mejor valorado (4,5); *Las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación* y *Considero que las prácticas me han ayudado a mejorar mi formación* han sido valoradas satisfactoriamente (3,50); *La organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada* y *Prácticas externas* están en 3,00 puntos. El aspecto menos valorado es el *Tutor/a académico/a* (2,00). La baja tasa de respuesta a la encuesta anima a poner en suspenso algunas puntuaciones y analizarlas más ampliamente como tendencias. El histórico de cursos pasados apunta a una mejora notable de las puntuaciones cuando el número de encuestas aumenta, y en otros, con número reducido de respuestas, las puntuaciones fueron excelentes. Apunta, en todo caso, a una mejora en la dirección de mejorar las respuestas a las encuestas

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

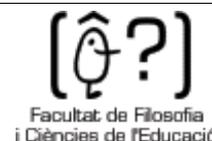
De los estudiantes que han respondido la encuesta, ninguno/a ha participado en ningún programa de movilidad.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,26. La puntuación más alta ha sido de 3,86 el *Trabajo fin de máster desarrollado*. La calificación otorgada a *mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos* y el *Tutor/a de el trabajo fin de máster* obtienen una puntuación de 3,43. Los ítems peor valorados son *Los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* (2,86) y *Los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación* (2,71), algo en lo que ya se está trabajando, porque, a comienzo de curso, la CCA del Máster desarrolló un documento de directrices para la elaboración del TFM donde se abordaban ambos aspectos. Aprobado y publicado el 4 de Diciembre de 2018, fue puesto a disposición de los y las estudiantes en el Aula Virtual y discutido en clase con ellos. Estas directrices están publicadas en la página web del Máster. Conviene seguir trabajando en esta dirección y añadir otras mejoras relacionadas, como la que se está poniendo en práctica ya en el curso 2019-20 para



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



ayudar al estudiantado a enfrentarse a sus TFM: el ajuste del calendario para mejorar la tasa de presentación en primera matrícula.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 57,14% trabajan durante la realización del máster. El resto, puntúa con 3,00 *Considero que en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar el tipo de trabajo para el cual me he preparado*. No disponiendo del dato sobre los y las estudiantes que sí trabajan (aunque se sitúa miedo encima de la media de la Universitat), y si los estudios del Máster las ha permitido *Encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora*, en ambos casos, se valora como un 3,40 el impacto de *La preparación conseguida con la titulación cursada a la UV*, en esa mejora de oportunidades, algo mejor que la media de la institución.

Global

La media de este bloque se de 3,61. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,29 en *Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y de 4.14 en *Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la Universitat de València, superando la media de la Universidad. Algo por debajo, en cambio, quedan la *Calidad del profesorado* (3,14) y *Recomendaría la titulación* (2,86).

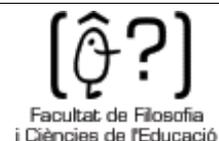
Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
El desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster
Adecuación de las metodologías a las competencias y al perfil de los estudiantes
Adecuación de la evaluación a las competencias impartidas en la titulación
Satisfacción con el tutor o la tutora de prácticas de la empresa o institución
Coherencia de las prácticas externas con los perfiles profesionales e impacto en la mejora de la formación
El trabajo fin de máster, la satisfacción con el/la tutor/a y la adecuación de la calificación a los requisitos establecidos
El impacto de la preparación conseguida en el Máster en las oportunidades de mejora profesional

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Integración de aspectos teórico-prácticos en las programaciones de las asignaturas	2019-2022	CCA del Máster Profesorado del Máster
Actualización de la página web e información sobre salidas profesionales del Máster	2019-2020	CCA del Máster



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



Coordinación entre tutores/as académicos de prácticas externas y con tutores/as de centros de prácticas	2019-2021	CCA y Dirección del Máster
Desarrollo de directrices para los TFM -Ajuste del calendario para facilitar la defensa de los TFM en primera matrícula.	2018-2020	CCA y Dirección del Máster Profesorado del Máster



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 25 de Octubre de 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: Petra M^a Pérez, Luis Miguel Lázaro, Amparo Calatayud, Isabel Díaz y Luis Aguilar

Firma del responsable:

Luis Aguilar