



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



MÁSTER EN CIENCIA DE DATOS

CURSO 2018/19

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

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							
2017-18	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-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html) 5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que complimenten 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	2018	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							
2019-2020	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto. 2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro	2019	2020	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



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



MÁSTER EN CIENCIA DE DATOS

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
	mejorado sustancialmente.	egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios. Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional. 3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.		Responsable de Calidad del centro			



CURSO 2018/19

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 de Máster en Ciencia de Datos se implantó en el curso 2016-17 hemos recogido desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2018-19 y 2017-18 a modo de comparación.

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.



CURSO 2018/19

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.

Vamos a ir analizando los diferentes bloques de la encuesta.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,75 (en el curso 2017-18 se obtuvo una media de 4,36). Las puntuaciones de los estudiantes se presentan una tendencia decreciente al compararlas con el año 2017/18. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Master son: contenidos (4,88 el año pasado un 4,6) y los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y púbcos (4 frente al 4,4 del año anterior) y la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada (4 frente al 4,2 del año anterior). Los aspectos peor valorados han sido la adecuación de los materiales (3,22 frente al 4,4 del año pasado) y la secuenciación de las materias (2,78 frente el 4,2 del año pasado). Se tiene una puntuación superior en todos los ítems a la Universidad aunque dado el resultado de la secuenciación de las materias se ha insistido a los profesores que respeten las guías docentes.

Infraestructuras

La media de este ítem es de 3,8 siendo inferior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,25.

Las puntuaciones se mantienen estables en todos los ítems salvo en los ítems relacionados con la biblioteca. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4.56, el año pasado la puntuación fue de 4,6). Los ítems peor valorados fueron la infraestructura de la biblioteca (2,5 frente a 4 del año pasado) y los fondos documentales (3 sobre 3,5 del año pasado). Tras analizar la situación se llegó a la conclusión que esta baja puntuación procedía de dos características de la ETSE; a) la capacidad de la sala de estudio se queda pequeña en épocas de exámenes por la cantidad de grados/máster impartidos y b) los libros son todos en formato *on-line*; los alumnos siguen prefiriendo libros en papel frente a los electrónicos que se tienen en la ETSE. Este



CURSO 2018/19

año académico se plantea dar a conocer a los alumnos las bibliotecas que se tienen en las cercanías así como concienciar en el uso de recursos *on-line*. Además se piensa que puede ser un "fenómeno local" si se analizan estos dos ítems en el curso 2016/17 se tiene una puntuación de 4,27. Destacar que la puntuación es superior a la Universidad en todos los ítems salvo en estos dos últimos.

Atención al estudiante

Las puntuaciones obtenidas en los dos periodos analizados han sido parecidas, 4,27 para este curso académica y 4,80 para el curso pasado. Destacar la alta puntuación, obtenida en la atención ofertada por los profesores (4,29 y 5 el curso anterior) lo que indica el compromiso del profesorado en este Máster.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media de este ítem es de 3,72 que es inferior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,21.

Las mayores puntuaciones obtenidas este año se han correspondido con los ítems sobre la asistencia a las clases (4,78 frente a 4,2 del año anterior); fomento del análisis y síntesis (4 frente a 4,2 del curso anterior) y sobre el calendario de trabajo (4 frente a 4,4 del curso anterior). Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems salvo en dos (desarrollo de las guías docentes y sobre la recomendación de materiales docentes) se obtiene una media superior a la de la universidad y se tiene un valor igual superior al 3 en todos los ítems.

Actitud docente

La media de este ítem es de 4 siendo inferior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,67.

Las puntuaciones se mantienen estables, salvo en la relativa a los conocimientos del profesorado que pasa de 4,6 a 3,22 siendo este ítem inferior a la media de la Universidad (la media es de 3,92). En los otros dos ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

GLOBAL



MÁSTER EN CIENCIA DE DATOS

CURSO 2018/19

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

La media de este bloque es de 3,85 inferior a la del curso 2017-2018 que se situaba en 4,52. estando todos los ítems por encima de la universidad salvo en el de calidad del profesorado. En las encuestas de este año han aparecido nombres propios de profesorado con los que se ha hablado para que tengan en cuenta estas opiniones. Esta puntuación es un acicate para la CCA para seguir trabajando y mejorando el Máster.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2016/17	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Satisfacción del Máster	4,08	4,6	3,88
Calidad del profesorado	4,08	4,4	3,25
Interés del Máster	4,83	4,5	4,25
Relación calidad/precio	4	4,4	4
Recomendación de este postgrado	4,25	4,6	3,38
Utilidad del curso	4,58	4,6	4,38

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 ven mucha utilidad al máster
Los estudiantes ven una buena relación calidad/precio en el máster
Las aulas docentes/laboratorios destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Promover otras salas de lectura y fomentar el uso de recursos on-line	Curso académico 2019/20	ETSE



CURSO 2018/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desenvolupa una enquesta de satisfacció del professorat que imparte docència en les diferents titulacions oficials.

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.
- 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, donde 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.

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,81 frente a la del curso



CURSO 2018/19

pasado que fue de 4,7); en particular se han valorado muy alto (4,89) los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,92 el curso 2017/18). Destacar la adecuación entre teoría y práctica (4,75 siendo de 4,69 el curso anterior) y la secuenciación y estructura de las materias (4,75 también y 4,67 el curso anterior). 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 4,89 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster (4,46 el curso 2017/18).

Organización de la enseñanza

El profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,65 frente a la del curso pasado que fue de 4,54). En particular se ha valorado que la planificación del master ha tenido en cuenta los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos (4,83 este curso y 4,58 en el curso 2017/18). En el mismo sentido se valora, por un lado, que se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas (también 4,83 este año y 4,75 el curso académico 2017/18). Por otro lado se tiene la satisfacción de los diferentes mecanismos de coordinación y comunicación entre la teoría y la práctica de las materias (se tiene un valor mínimo de 4,25 para este curso académico y de 4,15 el año anterior). 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 4,86 que la organización del master es la adecuada (4,54 el curso académico 2017/18).

Instalaciones y recursos

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las instalaciones y los recursos (obtiene una media del bloque de 4,69 frente a la del curso pasado que fue de 4,74); en particular se han valorado con una alta puntuación las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuados para el desarrollo del máster (4,67 frente a un 4,92 del curso anterior). En el mismo sentido se valora, que los laboratorios, talleres y espacios experimentales así como su equipamiento se adecúan al número de alumnos y a las actividades programadas (4,78 frente a un 4,85 del curso anterior). La valoración de la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales es de 4,63 frente a 4,46 del



CURSO 2018/19

curso académico anterior. En todos los items las puntuaciones conseguidas están por encima de la media de la universidad.

Desarrollo de la enseñanza

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,59 frente a la del curso pasado que fue de 4,71). En particular se han valorado más positivamente tanto los procedimientos de evaluación para valorar adecuadamente el nivel de competencias que han querido los estudiantes (4,67 este curso y 4,83 el curso anterior), como que los contenidos de los programas previstos de las asignaturas que cada profesor imparte y su periodo de desarrollo es el adecuado (4,56 frente a 4,85 del curso anterior). El ítem relacionado con el nivel del alumnado para seguir los contenidos de la materia de cada profesor, ha sido valorado con la misma puntuación (4,46 el curso anterior), En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

Alumnado

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado y (obtiene una media del bloque de 4,86 frente a la del curso pasado que fue de 4,83). La máxima puntuación se consigue en la motivación del alumnado (5, máximo que se puede conseguir, el año pasado fue de 4,83). Además se ha valorado positivamente que los alumnos acuden regularmente a clase y a todas las actividades organizadas (4,67 siendo de 4,92 el curso anterior). En el mismo sentido se valora, que el master satisface las expectativas de los alumnos (4,89 frente a 4,83 del año pasado). 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 4,89 que los estudiantes consiguen los objetivos definidos en el master (4,75 el curso académico anterior).

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



CURSO 2018/19

PUNTOS FUERTES

- Los profesores están muy de acuerdo con el programa formativo
- Los profesores están de acuerdo con la organización del master y con su desarrollo
- Los profesores valoran positivamente al alumnado

ACCIÓN DE MEJORA

Incrementar el número de fondos bibliográficos.

TEMPORALIZACIÓN

Curso académico
2019/20

RESPONSABLE

ETSE

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS (PAS)**

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, por ello hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

La encuesta consta de 19 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

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



CURSO 2018/19

funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

De las 11 personas del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta (nos centramos en el año 18-19) el 54,55% trabajan en los departamentos y el 45,45% son personal que trabajan en la secretaría del centro. Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica**, destacando el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, obteniendo una media de 3,89.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación**, destacando la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 4; superior a la media de la universidad.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones**. 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 4,3 y el equipamiento y las instalaciones de las titulaciones del centro, que es el ítem mejor valorado de la encuesta (4,33). Sin embargo esta muy poco valorado las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones, que sólo tiene 3.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** no obteniéndose ninguna respuesta.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, estando los dos ítems por encima de la media de la universidad.



MÁSTER EN CIENCIA DE DATOS

CURSO 2018/19

Por último el bloque denominado **general**. El ítem mejor valorado de este bloque es que la implantación de las titulaciones están siendo adecuadas y coherentes, que tiene una media de 4,12. También se valora muy adecuadamente la atención a los estudiantes cuando acuden a los puntos de información del centro (3,89). Presentamos una tabla que resume las puntuaciones obtenidas en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,9
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	3,89
Satisfacción con la organización del título	3,75
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	4,12

Por último queremos destacar que la Comisión de Coordinación Académica ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables, aunque se quieren desarrollar **mejoras** en:

- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.