



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



MÁSTER EN MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

CURSO 2018-19

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
<b>ORIENTACIÓN ACADÉMICA</b>								
2017-2018	ESTUDIANTES	Mejorar la orientación académica que reciben los estudiantes cuando acceden a la titulación	Tras el análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes y de la evaluación continua, se han detectado cuestiones que pueden mejorarse como: a) Información más detallada de las asignaturas que componen los módulos. b) Adaptar la sesión de bienvenida con contenidos más específicos y abrir un turno de palabras más largo. c) Explicar y/o recordar en diferentes ocasiones durante el curso la dinámica académica y el hilo argumental del contenido del master. d) Evaluación continua de las propuestas que se han llevado a cabo. e) Aumentar la coordinación académica entre los profesores y evitar solapamientos. f) Eliminar trabajos repetidos de profesores que imparten la misma asignatura.	MEDIA	Comisión Académica del Master Equipo Decanal	Octubre 2017	Julio 2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado todas las acciones y se ha evaluado su desarrollo



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



MÁSTER EN MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

CURSO 2018-19

INFORMACIÓN WEB								
2016-2017 2017-2018	ESTUDIANTES EGRESADOS	Creación de la página web.  Mejorar la información de la web del máster para que sea más accesible para los estudiantes.	1. Análisis y adecuación de la página web a las necesidades actuales del master, desarrollando una página web propia que permita una gestión más ágil de la información. 2- Velar por una mayor transparencia y visibilidad de los contenidos de la titulación que se imparten 3. Adecuar la información a las	MEDIA	Equipo Rectoral Unidad web de la universidad Equipo Directivo	2016	En proceso	<input type="checkbox"/> SI X NO- Justificación: Actualmente se está mejorando la nueva web del master, siempre cuidando su cohesión con la página web general. Es importante destacar que la Universidad de València es la primera de España y la 18 de Europa en el ranking CSIC sobre impacto y



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



MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

CURSO 2018-19

Curso detección	Encuesta -GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
			necesidades de los grupos de interés, enfatizando la información a los estudiantes y a la sociedad en general 4. Trabajar para conseguir un mayor impacto de los contenidos de la web, analizando los indicadores de actividad y visibilidad.					visibilidad de la web
2017-2018		Completar toda la información de las asignaturas	Se ha completado y publicado toda la información de las asignaturas. Incluyendo las guías docentes.	ALTA	Comisión de Título Responsable de la titulación Equipo de Dirección Unidad web de la Universidad	2016	2018	Toda la información de las materias está disponible en el apartado PLAN DE ESTUDIOS- VER FICHA y en la web propia del master.

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, se están desarrollando estas mejoras:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>							
2017-18	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsable de calidad del centro.	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del	2017	Todos los años se comunica a los responsables	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se



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



MÁSTER EN MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

CURSO 2018-19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (<a href="http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html">http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html</a>)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20">https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20</a>) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.</p>		Centro Responsable de Calidad del centro		la periodicidad de las encuestas	llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2016-17	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>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.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	2017	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 MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

CURSO 2018-19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>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>					



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



## 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 Máster En Migraciones/International Master In Migration Studies se implantó en el curso 2016-17, y estamos recogiendo desde ese momento información, pero en 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.

De los/las estudiantes que han respondido la encuesta intermedia: el 36% (n=4) trabaja y el 64% (n=7) no lo hace. También el 45% (n=5) ha recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, frente al 55% (n=6) que no cuenta con ello.

Por su parte, de los/las estudiantes que han respondido la encuesta final: el 17% (n=1) trabaja y el 83% (n=5) no lo hace. También el 50% (n=3) ha recibido



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



#### CURSO 2018-19

alguna Beca/ayuda para la realización del máster, frente al otro 50% (n=3) que no recibe ayudas.

A continuación realizaremos un análisis pormenorizado de los ítems de las encuestas. Con respecto a las puntuaciones medias obtenidas en la anualidad anterior, hemos observado que algunas han mejorado, otras se han mantenido y otras han bajado ligeramente, por tanto iremos comentándolas en cada bloque.

#### Programa Formativo

En el bloque de "Programa Formativo": alcanzamos un promedio de 3,24 (Encuesta Intermedia: EI) y 3,60 (Encuesta Final: EF), mientras que la media de la UVEG es de 3,11 para este apartado. El rango en las respuestas va desde: 2,22 a 4,18 (EI) y desde 3,17 a 4,00 (EF).

Los aspectos mejor y peor valorados por los/las estudiantes de este máster son:

(EI).- los requisitos de acceso son públicos y accesibles (4,18), las horas impartidas se han cubierto en su totalidad (3,90) y se respeta la planificación inicial (3,80). Las medias más bajas se refieren a si la información de las guías docentes es amplia y detallada (2,22), a la publicación de las guías docentes antes de la matrícula (2,44) y la proporción entre la teoría y la práctica es adecuada (2,55). Son seis aspectos que se mantienen como los mejores y los peores desde el curso anterior. Queremos señalar que la baja puntuación en los ítems sobre las guías docentes se debe a que ha habido una incidencia durante este curso y las guías no aparecían como accesibles en la web. La directora informó de este error al servicio de estudios pero se le dijo que la aplicación ya estaba cerrada. De todos modos se envió la información por correo a los estudiantes. En cuanto a la proporción entre la teoría y la práctica, hacemos hincapié en que las actividades más aplicadas y las prácticas profesionales se desarrollan en el segundo curso del master. De hecho, en la encuesta final la puntuación de este ítem mejora (3,17). Además, por todo lo apenas señalado, las puntuaciones de los ítems bajan con respecto a los de la anualidad anterior.

(EF).- los objetivos del máster y el perfil de acceso son accesibles y públicos (4,00) y los contenidos son diferentes a los estudiados en el grado (3,83) son los aspectos mejor valorados. El ítem que tiene una valoración más baja, es el que trata la distribución entre la teoría y la práctica, aunque su media es de 3,17. En esta encuesta, las puntuaciones bajan ligeramente con respecto al curso anterior. Pero todas las puntuaciones de los ítems de este apartado, están por encima de las medias de la UVEG.

En conclusión, se puede afirmar que las medias de este bloque están por encima de la media de la universidad en ambas encuestas.



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



#### CURSO 2018-19

##### Infraestructuras

Las medias para este bloque son de: 3,84 (EI); 4,17 (EF) y 3,59 (UVEG). El rango de puntuaciones medias va desde: 3,18-4,27 (EI); 4,00-4,50 (EF).

Las cuestiones mejor valoradas en la encuesta intermedia (EI) son: la biblioteca (4,27) y el acceso a la información (4,20). Las peores son: las aulas y el equipamiento (3,18) y los espacios de estudio (3,73).

Con respecto a la encuesta final (EF), los aspectos mejor valorados son los concernientes a la infraestructura de la biblioteca, salas de lectura (4,50) y los espacios de estudio (4,33). Cabe señalar que se ha incrementado ampliamente la media del curso anterior para la valoración de los fondos y la accesibilidad de la información en la biblioteca, que a pasado de ser el ítem peor valorado a ser el mejor. Las demás infraestructuras son valoradas con un 4,00.

En general, las puntuaciones con respecto al curso anterior o se incrementan o se igualan. Mejorando significativamente en el aspecto que fue motivo de acción de mejora.

Para concluir es importante destacar que en la valoración promedio de este bloque, en ambas encuestas, se obtiene una media superior a la de la universidad. Con respecto a los ítems de ambas encuestas, también se supera a la puntuación de la UVEG (sólo con respecto a las aulas y el equipamiento en la EI es ligeramente inferior (3,18 frente 3,48 de la UVEG)).

##### Atención al estudiante

La puntuación media global del bloque es de 3,75 (EI) y 3,75 (EF) frente al 3,93 de la universidad.

El ítem mejor valorado de este bloque es: "el profesorado ha cumplido con el horario de tutorías" con un 4 (EF) y un 3,88 (EI). La atención tutorial se considera la adecuada (3,62 (EI) y 3,50 (EF)) en ambas encuestas. Aunque no son puntuaciones alarmantes, en este apartado, las medias están ligeramente por debajo de la media de la universidad y de las puntuaciones del curso anterior.

##### Proceso de enseñanza y aprendizaje

Para este módulo, los promedios son de: 3,74 (EI) y 4,05 (EF), mientras que el promedio de la universidad es de 3,49. Se mantienen las medias del curso anterior. El rango de puntuaciones es: 3,20-4,91 (EI) y 3,50-5,00 (EF).



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



#### CURSO 2018-19

Los aspectos mejor valorados en la EI son: el calendario se adecua a los contenidos impartidos (4,00) y la adecuación de la bibliografía (4,09). Los menos son: la distribución práctica-teoría (3,20) y los procedimientos y el nivel de exigencia de la evaluación (3,36).

En cuanto a la EF, obtenemos que: las cuestiones mejor valoradas son las concernientes a la metodología (4,17), la bibliografía (4,40) y la adecuación de los materiales (4,33). Lo peor valorado es la distribución práctica-teoría (3,50) y la adecuación de los procedimientos de evaluación a los objetivos (3,50).

En las puntuaciones de los ítems de este módulo en ambas encuestas, se supera o iguala a la media de la UVEG.

Las puntuaciones se igualan o disminuyen ligeramente con respecto a las del curso anterior.

#### Actitud docente

Al observar los resultados de ambas encuestas en lo que respecta a la actitud de los docentes del master, se puede afirmar que es muy buena. La media del bloque en la EI es de 4,61 (rango: 4,36-4,73), la de la EF es de 4,61 (rango:4,50-4,67). La media de la UVEG es de 3,98. Por tanto nuestros docentes superan la media de la UVEG.

Como indica el rango de puntuaciones medias, no hay mucha desviación a la media en los ítems del bloque.

Con respecto al curso anterior, se incrementan las puntuaciones para la EI y disminuyen un poco las de la EF (el año pasado la media era de 5.00 y por tanto difícil de superar).

#### GLOBAL

Este bloque sirve como resumen y conclusión sobre la satisfacción de los/las estudiantes con el master. Cabe señalar que las medias de este módulo en ambas encuestas (EI: 3,65 y EF: 3,77) superan al promedio de la UVEG (3,28) aunque el curso pasado eran superiores a 4.

También todas las puntuaciones de los ítems en ambas encuestas son superiores a las de la UVEG. La satisfacción, la utilidad percibida y por tanto la recomendación del máster, bajan ligeramente con respecto al curso anterior, aunque se mantienen por encima de las puntuaciones de la UVEG (3,10, 3,35 y 3,02, respectivamente).



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

MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER  
IN MIGRATION STUDIES



Evaluación General de la titulación

CURSO 2018-19

	Curso 2017/18		Curso 2018/19	
	EI	EF	EI	EF
Satisfacción del Máster	4,22	5,00	3,36	3,60
Calidad del profesorado	4,33	4,67	4,45	4,40
Interés del Máster	4,33	5,00	4,00	4,20
Relación calidad/precio	4,00	----	3,00	3,20
Recomendación de este postgrado	3,89	5,00	3,36	3,40
Utilidad del curso	4,33	4,67	3,73	3,80

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		
La calidad del profesorado es reconocida por los/las estudiantes.		
El programa formativo es innovador y de calidad.		
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.		
La metodología, la bibliografía, los procedimientos y el nivel de exigencia de la evaluación son adecuados.		
Los/as estudiantes están satisfechos con el máster.		
Los/as estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros.		
Los/as estudiantes reconocen la utilidad del máster.		
ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Seguir actualizando la información publicada en la web	Curso académico 2019-20	CCA y Directora del máster
Seguir insistiendo en la participación en las encuestas de satisfacción	Curso académico 2019-20	CCA y Directora del máster
Comprobar que las guías son accesibles en la web a toda la comunidad universitaria	Curso académico 2019-20 (Ya están publicadas en la actualidad)	CCA y Directora del máster



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



## CURSO 2018-19

### 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 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

El profesorado encuestado valora muy positivamente el programa formativo, con una media de 4,61. De hecho la puntuación más baja es de 4,56 (la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades). En los demás aspectos el rango de puntuaciones va desde 4,56 a 4,76 (Rango de la UVEG: 4,21-4,41).

Por tanto, los objetivos del máster y del perfil de egreso, se consideran muy adecuados, interesantes y actualizados (4,76) (UVEG: 4,37); los contenidos impartidos en el máster son diferentes a los del grado (4,65) (UVEG: 4,41); el perfil de ingreso está claramente delimitado (4,65) (UVEG: 4,25); los objetivos y



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



### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

#### CURSO 2018-19

competencias de cada asignatura son congruentes con los objetivos y el perfil deseado (4,59) (UVEG: 4,34); la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,56) (UVEG: 4,21) y la proporción entre teoría y práctica es adecuada (4,47) (UVEG: 4,23). Las puntuaciones son ligeramente inferiores a las del año anterior curso 2017-18: media: 4,96 rango: 4,75-5,00, pero siempre son superiores a las de la UVEG.

#### Organización de la enseñanza

En lo concerniente a la organización de la enseñanza, el profesorado del máster considera que merece una media de 4,62 con un rango de puntuaciones entre 4,33 y 4,93 (Rango de la UVEG: 4,06-4,54).

Los aspectos mejor valorados son: el cumplimiento de las actividades programadas (4,93) (UVEG: 4,54), los mecanismos para la difusión del máster (4,75) (UVEG: 4,33) y la planificación basada en los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos (4,71) (UVEG: 4,21) y los valorados más bajo: la coordinación entre profesores (4,44) (UVEG: 4,18) y la comunicación entre departamentos/centros (4,33) (UVEG: 4,06).

Aunque las puntuaciones son un poco menores de las del curso anterior, cabe resaltar que ninguna puntuación baja de 4 y todas están por encima de las de la UVEG.

#### Instalaciones y recursos

En cuanto a las instalaciones y recursos, el profesorado opina que son adecuados con una media de 4,21 con un rango que va de 4,15 a 4,31 (Rango de la UVEG: 4,29-4,40).

Los aspectos relacionados con el equipamiento de las aulas (4,18) (UVEG: 4,32) y la adecuación de las infraestructuras al número de alumnos (4,15) (UVEG: 4,29), son las puntuaciones más bajas, mientras que los aspectos relacionados con el equipamiento de las aulas y los fondos de la biblioteca alcanza una puntuación de 4,31 (UVEG: 4,40).

En esta área el resultado de la encuesta es muy similar al del curso anterior y las puntuaciones son ligeramente menores a las de la UVEG.

#### Desarrollo de la enseñanza

Los y las profesores-as, opinan con una media de 4,54 que el desarrollo de la enseñanza ha sido muy adecuado. Las puntuaciones son muy próximas entre sí y todas superiores a 4, con un rango que va de 4,47 a 4,67 (Rango de la UVEG: 4,02-4,32).

Así: el nivel previo del alumno (4,47) (UVEG: 4,02) y la relación entre el

#### CURSO 2018-19



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



### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

contenido del programa (nivel y extensión) y el tiempo previsto (4,50) (UVEG: 4,27) son las puntuaciones menores y los aspectos relacionados con la evaluación se valoran con la puntuación más alta: 4,67 (UVEG: 4,32).

Las diferencias con el curso anterior son muy pequeñas (media 4.75 rango: 4,50-5,00) y las medias son todas mayores que las de la UVEG.

#### Alumnado

Los docentes del máster consideran que el alumnado es disciplinado (4,76) (UVEG: 4,47), motivado (4,76) (UVEG: 4,26) y alcanzará los objetivos del máster (4,53) (UVEG: 4,34). Además opinan que los las alumnos/as se sienten satisfechos con sus expectativas con una media de 4,71 (UVEG: 4,22). Por tanto el promedio de este módulo es de 4,69 (rango: 4,53-4,76) (Rango de la UVEG: 4,22-4,47).

Las medias bajan ligeramente con respecto al curso precedente, donde la media era de 5,00, pero son todas superiores a las de la UVEG.

Con respecto a los cursos anteriores (2016-17 y 2017-18), se puede afirmar que en casi todas las medias de los bloques la valoración del profesorado ha bajado un poco la puntuación. Aunque se consideran aceptables, puesto que ninguna baja de 4.

	Curso 2016/17	Curso 2017/18	Curso 2018/19
Programa formativo	4,89	4,96	4,61
Organización de la enseñanza	4,79	4,94	4,62
Instalaciones y recursos	4,67	4,33	4,21
Desarrollo de la enseñanza	4,56	4,75	4,54
Alumnado	5,00	5,00	4,69

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 es muy valorado por los las docentes del máster.
La organización de la enseñanza es muy buena.
El desarrollo de la enseñanza es muy bueno.
Las instalaciones son adecuadas al desarrollo de la enseñanza.
El alumnado es competente y motivado.



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

**MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER  
IN MIGRATION STUDIES**



**CURSO 2018-19**

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE



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

### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES



#### CURSO 2018-19

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

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios (anualidad 2018-2019).

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 41,18% (n=7) trabajan en los departamentos y el 58,82% son personal de la secretaría del centro (n=10). El 35,29% (n=6) son hombres y el 64,71% (n=11) son mujeres.

(No hay datos sobre la UVEG)

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,18 (rango: 3,88-4,5). Parece que la gestión de los trámites administrativos de los alumnos (preinscripción, matriculación, becas...) se valora como bastante adecuada (4,5). Sin embargo, la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web se considera ligeramente menos accesible y



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



### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

#### CURSO 2018-19

adecuada por parte del personal que responde a la encuesta (3,88), aunque la media no es baja. Estos datos son idénticos a los de la anualidad 2016-17 (2017-18 no hay datos).

Con respecto a la **comunicación** se obtiene una media de 4,60 (rango: 4,53-4,67) destaca la valoración del ítem: "La comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de las titulaciones (Decano/a, Administrador/a, Director/a del Departamento, Director/a del Máster...) es fluida" con 4,67. Estos datos son ligeramente superiores a los de la anualidad 2016-17 (2017-18 no hay datos).

El apartado que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4,01 (rango: 3,73-4,35). En este aspecto destacan como ítems mejor valorados: "Las infraestructuras e instalaciones físicas del centro donde desempeño mi trabajo son adecuadas (secretaría, equipos decanales, departamentos, servicios...)" (4,35) y "El equipamiento de las instalaciones de las titulaciones (aulas, laboratorios, despachos,...) del centro en el que realizo mi trabajo es adecuado" (4,20). Las medias bajan ligeramente para los otros dos aspectos evaluados: "Los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de las titulaciones son adecuados (aplicaciones informáticas, ordenadores, impresoras)" (4,06) y "Las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones son las adecuadas" (3,73). Estos datos son ligeramente superiores a los de la anualidad 2016-17 (2017-18 no hay datos).

El área de la encuesta que completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación no presenta datos por ausencia de respuestas.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,47 (rango:3,25-3,69). Destaca el resultado de la valoración positiva del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones (3,69), pero la media sobre si la respuesta que se ha dado a las reclamaciones es adecuada, es más baja (3,25). Estos datos son ligeramente inferiores a los de la anualidad 2016-17 (2017-18 no hay datos).

Por último el bloque denominado **general**, pero no por ello poco importante, ofrece una media de 4,31 (rango: 4,14-4,57). El PAS del centro destaca que la atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro es bastante adecuada (4,57) y que están formados e informados para desarrollar sus tareas (4,31). También señalan su satisfacción con la organización de las titulaciones (4,21) y la su implantación (4,14). Estos datos son superiores a los de la anualidad 2016-17 (2017-18 no hay datos).



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

**MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER  
IN MIGRATION STUDIES**



**CURSO 2018-19**

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

	<b>Curso 2016-17</b>	<b>Curso 2018-19</b>
Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,91	4,31
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,30	4,57
Satisfacción con la organización del título	3,60	4,21
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,56	4,14

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título 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.



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



### MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER IN MIGRATION STUDIES

#### CURSO 2018-19

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

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

El título de Máster En Migraciones/International Master In Migration Studies se implantó en el curso 2016-2017.

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.

No existen datos para esta encuesta de egresados, Dado que el título tiene 120 créditos, únicamente tenemos una promoción finalizada, por ello, no existe de momento suficiente datos para realizar el informe de satisfacción de egresados.



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

**MÁSTER EN MIGRACIONES/INTERNATIONAL MASTER  
IN MIGRATION STUDIES**



**CURSO 2018-19**

**ACTA DE APROBACIÓN**

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 15/06/2018, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes:

- Claudio Bolzman (UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES OF WESTERN SWITZERLAND)
- Emmanuel Jovelin (UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LILLE) y (UNIVERSITÉ DE LORRAINE)
- Anna Elia (UNIVERSITÀ DELLA CALABRIA)
- Luca Marin (REPRESENTANTE DE LOS CENTROS ASOCIADOS)
- Aldo Skoda (REPRESENTANTE DE LOS CENTROS ASOCIADOS)
- Ana Paula Beja Horta (REPRESENTANTE DE LOS CENTROS ASOCIADOS)
- Edelia Villarroya Soler (UNIVERSITAT DE VALÈNCIA-EG)

Disculpa su asistencia:

- Piero Galloro (UNIVERSITÉ DE LORRAINE)

Firma del responsable

**EDELIA VILLARROYA**