



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



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

Grado en Ingeniería Multimedia

CURSO 2020 - 2021



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



Para analizar la satisfacción de los grupos de interés con los diferentes aspectos del grado, vamos a ir analizando los resultados de las encuestas teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés. Los resultados de las encuestas para el curso 2020-2021, junto con un resumen de la evolución de los indicadores, están disponibles en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de calidad y, dentro de éste, en el que hace referencia a los resultados de las encuestas.

Las encuestas consisten en cuestionarios en línea con preguntas de escala likert de 5 categorías etiquetadas de “muy en desacuerdo” (1) a “muy de acuerdo” (5). Debemos tener en cuenta que la cantidad de encuestas recogidas no es elevada, a pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años según se discute a continuación. Esto implica que la muestra puede no ser representativa. Además, los participantes pueden elegir la realización o no del cuestionario. En el caso del estudiantado, los coordinadores acuden al aula para motivar la realización de las encuestas y se dedican unos minutos para que puedan contestarlas. Aun así, se ha observado que el número de respuestas obtenidas es, a menudo, claramente inferior al número de estudiantes presentes, lo que indica que hay un porcentaje importante que decide dedicar esos minutos a otras tareas. Esto da lugar a una muestra posiblemente sujeta a sesgo de auto-selección que es especialmente relevante en las encuestas de escala likert. Por todo lo anterior, debemos tomar los resultados con las reservas necesarias. No obstante, desde la CAT entendemos que las respuestas recogidas pueden ser útiles igualmente, al menos, para detectar incidencias a través de las valoraciones negativas que se recojan.

Dado que las preguntas expresan objetivos a alcanzar, en el análisis siguiente consideraremos las respuestas con valor 1 y 2 como negativas, las respuestas con valor 3 como neutras y las respuestas con valor 4 y 5 como positivas. El criterio que se ha seguido es identificar los ítems que tienen moda menor que tres o que, presentando una moda de tres, tienen muchas valoraciones negativas que puedan indicar la existencia de un problema.



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



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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso de detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS								
2016-2017	Estudiantes de tercero	Continuar reforzando las actividades académicas complementarias y su difusión.	Se ha reforzado enormemente la oferta de Actividades Formativas Complementarias https://links.uv.es/catinfmult/afc	MEDIA	Equipo directivo, CAT	2017	2020	SI - Justificación: https://links.uv.es/catinfmult/afc
FONDOS DOCUMENTALES								
2016-2017	Estudiantes de tercero y profesorado	Continuar insistiendo en la conveniencia de biblioteca en Campus	1. El servicio de bibliotecas y documentación ha adquirido un gran número de material bibliográfico online	MEDIA	Equipo directivo, CAT	2017	2020	SI - Justificación: Aunque no tenemos biblioteca física cercana, se ha ampliado mucho el número de libros online.
GESTIÓN ACADÉMICA								
2016-2017	Estudiantes de tercero y profesorado	Informar a los estudiantes de la	1. Se les ha informado a los estudiantes del motivo en los	MEDIA	Coordinador de titulación y	2017	actualidad	SI - Justificación: Este ítem ya no se



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



Curso de detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		potencial necesidad de cerrar grupos y de las implicaciones de los cierres sobre su matrícula.	cambios de grupos		coordinador de curso			marca como mejorable en la última encuesta desarrollada

Curso de detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
INSTALACIONES DEL CENTRO							
2016-17	Renovación de equipos y Mejora de la cobertura de la red inalámbrica	1. Se han añadido repetidores de la señal wifi en pasillos donde no llegaba bien a señal de Eduroam de manera provisional, mientras se actualiza la red Eduroam. 2. Se han renovado los equipos de las aulas de laboratorio con ordenadores más antiguos	MEDIA	Equipo directivo ETSE-UV Dirección del Departamento de Informática	2018	2021	SI Justificación: Se han añadido repetidores wifi y se han actualizado equipos
2015-16	Mejora de la red WiFi en todo el edificio	Se ha solicitado a SIUV la actualización de la red, y se ha informado de los puntos sin cobertura de eduroam	MEDIA	Servicios centrales Servei d'Informàtica UV	2018	2018	SI La infraestructura se actualizó en 2018
2015-2016	Mejora de la red WiFi en zonas de baja cobertura de la red Eduroam	La ETSE ha implantado una infraestructura de respaldo que ha permitido cubrir los espacios de la ETSE en los que la cobertura de la red eduroam no era adecuada	ALTA	Equipo directivo ETSE-UV Dirección del Departamento de Informática	2016	2016	SI Los puntos de acceso a red desplegados han mejorado considerablemente la cobertura
SOFTWARE							
2016-17	Potenciar la integración de las herramientas de gestión	Se ha implementado una aplicación que integra horarios y	MEDIA	Escuela	2021	2022	SI Justificación:



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



	del PAS	reservas de aulas entre coordinadores de titulación y PAS					Actualmente la aplicación se ha puesto en marcha en el curso 2022-23
2015-16	Potenciar la integración de las herramientas de gestión del PAS	El Servicio de Informática ha ido incorporando procedimientos para una ágil explotación de datos en relación con distintas tareas de gestión de estudiantes	MEDIA	Servicios centrales. Administración ETSE-UV	2016	2017	NO Justificación: Se ha realizado un avance considerable, y así parece reflejarse en las encuestas. Algunas acciones están aún en ejecución. Se vigilará, porque la valoración del PAS de las herramientas disponibles sigue siendo mejorable
FONDOS DOCUMENTALES							
2016-17	Facilitar el acceso del estudiantado y profesorado a los fondos situados fuera del campus	<ul style="list-style-type: none"> -Ampliación del plazo de préstamo de manuales en formato papel (hasta 42 días para el estudiantado) - Promoción de la Biblioteca Virtual de la ETSE-UV, en la que todos los estudiantes tienen acceso a la bibliografía electrónica desde cualquier punto de la Universitat de València y desde cualquier otro, incluido su domicilio, mediante conexión VPN. - Incremento de la dotación de bibliografía electrónica; recomendación al profesorado para que seleccione bibliografía en sus asignaturas que se encuentre disponible en formato electrónico. - Catálogo de Ebooks de la ETSE-UV y por titulación - Banner de acceso a la Biblioteca Virtual en la Web del Grado - Cartelería informativa del acceso a la Biblioteca Virtual situada en la Sala de lectura -Carátulas de los manuales principales con código QR ubicadas en la Sala de lectura - Refuerzo de la conexión WiFi en todos los puntos de la ETSE-UV y en especial en la Sala de lectura 	MEDIA	Escuela	2017	2018	SI Justificación: Todas las acciones anteriormente mencionadas se han llevado a cabo y se pueden corroborar en el Servicio de Bibliotecas y Documentación



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



2015-16	Potenciar el conocimiento de los estudiantes de la biblioteca digital	<p>1. Se ha puesto en marcha la biblioteca virtual de la ETSE-UV, que consiste en un buscador específico de los títulos impartidos en la ETSE.</p> <p>2. Se ha realizado una campaña de información por medio de carteles para dar a conocer los recursos existentes, y la forma de acceder a ellos. preparado</p> <p>3. Se han puesto en marcha las iniciativas "Ebooks al teu grau" y "Guies temàtiques" para dar a conocer colecciones de materiales en línea.</p>	ALTA	Servicio de bibliotecas. Equipo directivo ETSE-UV	2015	2017	SI Las acciones propuestas se han finalizado Se realizará un seguimiento de esta incidencia a través de las encuestas y de los representantes de los estudiantes en la CAT
---------	---	---	------	--	------	------	---

Curso de detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ORIENTACIÓN ACADÉMICA							
2015-2016	Mejorar la coordinación de los profesores de primer curso	<p>1. Análisis de necesidades y de los problemas de coordinación detectados</p> <p>2- Revisar las guías docentes para detectar posibles solapamientos de contenidos y la organización de las actividades del curso académico</p> <p>3- Reunión con el profesorado para coordinar las asignaturas y estudiar las soluciones ante las problemáticas detectadas</p> <p>4. Análisis de los resultados académicos de las asignaturas y valoración de los estudiantes en las encuestas de satisfacción.</p>	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título Representantes de Estudiantes Coordinador de primero	Septiembre 2016	Curso 2017-18	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han modificado las guías docentes de las asignaturas para secuenciar mejor los contenidos y los resultados de aprendizaje
2015-2016	Optimizar los contenidos de las asignaturas para	1. Analizar las guías docentes para establecer las asignaturas que pueden existir solapamientos de contenidos	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título Representantes	Septiembre 2016	Curso 2017-18	X SI NO- Justificación: Se han modificado las guías docentes y se ha comprobado la ausencia de



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



	evitar duplicidades posibles	<p>2. Reunión con los estudiantes para conocer en qué aspectos pueden existir solapamientos</p> <p>3. Reunión con los profesores para analizar la problemática y establecer posibles soluciones</p> <p>4. Cambio de las guías docentes</p> <p>5. Análisis de los resultados académicos y de las encuestas de satisfacción de los estudiantes.</p>		de Estudiantes Coordinador de primero			<p>duplicidades innecesarias</p> <p>Se ha modificado el plan de estudios</p>
2016-2017	Mejorar los procesos de orientación en los últimos cursos	<p>Intensificar las charlas sobre orientación profesional.</p> <p>Mejorar la difusión de las ofertas de prácticas en empresa y de trabajo a través del SIL.</p> <p>Fomentar la participación de los estudiantes en el Foro de empleo/TalentFest.</p> <p>Fomentar la búsqueda activa de orientación a través del servicio proporcionado por UVempleo.</p> <p>Incrementar el uso de las redes sociales como canal de difusión de información de inserción laboral.</p>	ALTA	<p>Dirección de la ETSE-UV.</p> <p>Coordinadores de título y cursos.</p> <p>UVempleo</p> <p>Responsables SIL</p>	2019	2021	<p>X SI</p> <p>Justificación:</p> <p>Los indicadores recogidos han mejorado respecto a los cursos anteriores</p>



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



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

Curso de detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN							
2012-13	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con las personas responsables de las titulaciones y la persona responsable de calidad del centro.2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a las personas 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 al estudiantado para que desarrolle las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado e implicada.4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de respuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)	ALTA	Unidad de Calidad del Centro Responsable de calidad del centro	2013	2014-2015	X NO - Justificación: Durante los últimos años se han llevado a cabo toda una serie de acciones para mejorar participación, basadas en la concienciación del estudiantado. No obstante, la cantidad de encuestas recogidas sigue sin aumentar de forma estable. Tampoco se consiguen números de encuestas altos en



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



Curso de detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>5. Elaboración de un video para motivar a al estudiantado para que cumplimenten las encuestas de satisfacción, https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFic#t=20 dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participe el personal implicado.</p>					los otros grupos de interés. Se propone como acción de mejora recuperar las encuestas en papel.
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación.	<p>1.Reunión con el personal responsable 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 del personal egresado. Se incluye dentro del ENTREU y el colectivo de 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 del estudiantado, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para</p>	ALTA	Unidad de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	Abierta	<p><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO-</p> <p>Justificación: Durante los últimos años se han llevado a cabo toda una serie de acciones para mejorar participación, basadas en la concienciación del estudiantado. No obstante, la cantidad de encuestas recogidas sigue sin aumentar de forma estable. Tampoco se</p>



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



Curso de detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		comunicar y sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.					consiguen números de encuestas altos en los otros grupos de interés. Se propone como acción de mejora recuperar las encuestas en papel.



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO DE PRIMER CURSO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al estudiantado de primero.

El título de Graduado en Ingeniería Multimedia se implantó en el curso 2010-11, por ello actualmente disponemos de la información de diez anualidades. En este informe nos vamos a centrar en los datos del curso 2020-21. La encuesta que se realiza al estudiantado de primer curso consta de 18 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la Enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Orientación a las y los estudiantes. En la medida que la encuesta va destinada al estudiantado de primer curso, se insiste en el bloque de orientación e información que reciben sobre los servicios que ofrece la Universidad y la titulación.
3. Planificación de la Enseñanza, se hace referencia a la utilidad de las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
4. Infraestructuras, se le solicita al cuerpo de estudiantes que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y al estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera que tiene suficiente información.
8. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otras personas y por último, satisfacción con la 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.

La encuesta va dirigida al estudiantado que se encuentra en 2º curso, con preguntas sobre su experiencia en el curso anterior, y se realiza a través de Internet, utilizando la Secretaría Virtual. Una vez la encuesta está disponible, durante el primer mes de



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



curso, la Unitat de Qualitat se pone en contacto con la persona responsable de la titulación y se realiza una campaña de difusión para motivar la realización de la misma. El coordinador de 2º curso utiliza una de sus sesiones de clase de teoría para que se rellene la encuesta con el fin de obtener una participación significativa. A pesar de ello, de una población de 64 estudiantes se recogieron 9 encuestas (5 mujeres y 4 hombres). A continuación, analizamos la información recogida en los diferentes bloques de la encuesta.

Organización de la enseñanza

En bloque sobre la organización de la enseñanza se pregunta, en primer lugar, por la existencia de **incidencias, no habiendo constancia de que se haya producido ninguna**. A continuación, la encuesta recoge la valoración de la **información recibida respecto al proceso de matriculación, preinscripción, becas...** en la que no se recibe ninguna valoración negativa. La valoración de esta pregunta parece haber mejorado respecto a la edición anterior de las encuestas, en la que se recogieron 4 de 13 valoraciones negativas, y recupera valores comparables a los de las ediciones del curso 2018-2019 y anteriores.

Orientación del estudiantado para facilitar su integración

En este bloque se pregunta por la **información recibida con anterioridad al acceso a la universidad** y por las **actividades y cursos de orientación** para la incorporación a la misma.

De las 9 respuestas, 4 indicaron que habían participado en alguna actividad informativa previa a la incorporación a la universidad y 7 habían tenido acceso a algún tipo de guía, publicación o página web sobre la oferta de la UV. Valoramos muy positivamente que, de los 7 encuestados que habían recibido información por estas vías, 5 afirmaron que estas actividades e informaciones habían tenido influencia en su elección de titulación.

las encuestas recogidas apuntan a que la valoración de las actividades de orientación para facilitar la integración académica (**utilización biblioteca, aula virtual, página web...**) son también adecuadas, con una moda de 4 y una mayoría de valoraciones positivas

Planificación de la enseñanza



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



Por lo que se refiere a la planificación de la enseñanza, al ser preguntados sobre si **se respeta la planificación y las actividades programadas**, el 90% de las valoraciones recogidas es superior o igual a 3, con una moda de 4.

Este apartado ha sido observado con especial cuidado por la CAT debido a la excepcional situación vivida a causa de la pandemia y no se ha detectado ninguna incidencia que no fuera derivada de la misma, habiéndose tratado todas ellas durante el curso.

Infraestructuras

La **valoración de las infraestructuras** del centro por parte del estudiantado de primero ha sido siempre **muy buena** y en este curso se mantiene con una amplia mayoría de valoraciones positivas y una moda de 4 en las dos preguntas del bloque. Damos especial valor al resultado de este apartado (con las reservas oportunas por el número de encuestas) por la excepcional situación derivada de la docencia híbrida -con clases en las que parte del estudiantado recibía clases en remoto (por videoconferencia) mientras el resto asistía presencialmente- y lo interpretamos como un indicador de que el esfuerzo realizado por el centro durante la pandemia permitió garantizar una docencia adecuada.

Coordinación

La valoración de la coordinación, tanto **en las asignaturas con más de un profesor** como **entre profesores del curso** se percibe muy positivamente, sin encontrarse ninguna valoración inferior a 3 y con una moda de 4 en las dos preguntas del apartado. En este sentido, cabe destacar el esfuerzo que se realiza desde la CAT y por parte del equipo de coordinadores del grado por visibilizar las actividades que se llevan a cabo entre el estudiantado. Este bloque es de especial interés para la CAT, porque en el curso 2015-2016 se había detectado una percepción negativa de este aspecto entre el estudiantado de primero que fue abordada y que, a la vista de los datos recogidos, ha quedado superada.

Desarrollo de la enseñanza

En este bloque se pregunta al estudiantado por las metodologías y materiales docentes y por la carga de trabajo en 1º. Las respuestas indican que, para los encuestados, los **materiales de estudio disponibles son adecuados** y que **se cumple la carga de trabajo de 25h por crédito ECTS**. También se refleja la



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



ausencia total de incidencias en cuanto a la asistencia a clase y el cumplimiento de horarios por parte del profesorado.

Consideramos **mejorable** la percepción respecto a si **las metodologías docentes favorecen su implicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje**. Sólo hay una respuesta negativa, con un 2, pero la moda es 3, que es el valor central. Debemos observar con cautela estos resultados por dos motivos. En primer lugar, esta pregunta ha recibido respuestas mayoritariamente positivas en años anteriores y los datos analizados corresponden a un curso con una gran excepcionalidad debido a la pandemia. En segundo lugar, porque el número de encuestas recogidas es muy bajo (9 de 64 estudiantes) y sería necesario identificar hasta qué punto responde a la percepción mayoritaria del estudiantado. No obstante, consideramos oportuno hacer un seguimiento de este indicador en cursos posteriores con el fin de confirmar si es necesario tomar medidas.

Información pública

Consideramos satisfactoria la evaluación sobre si **la información proporcionada por la página web de la titulación es útil**, ya que no encontramos ninguna valoración negativa entre las respuestas y la pregunta tiene una moda de 4. Este resultado podría estar reflejando el esfuerzo que ha hecho la escuela para mantener la información pública actualizada y con todo el contenido relevante para el alumnado.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque es muy relevante para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiantado valora globalmente el interés del grado, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título.

Consideramos que los resultados son adecuados y que no indican la existencia de ningún problema en lo que respecta a la valoración del grado. La **satisfacción con el profesorado y con la titulación es clara** entre los encuestados que, mayoritariamente, recomendarían el grado a otros compañeros, con 7 valoraciones de 4 o 5 entre las 9 recogidas y una moda de 4. Igualmente, el **interés de la titulación** y la **satisfacción con la titulación** presentan una moda de 4 y una mayoría de respuestas positivas.

Valoración final y acciones de mejora



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



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

PUNTOS FUERTES
El estudiantado valora positivamente la información recibida en el proceso de acceso a la universidad y durante su incorporación
El estudiantado considera que se respeta la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes o programas de las diferentes asignaturas
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de esta titulación son muy bien valoradas
El estudiantado asegura que el profesorado asiste a clase y a las actividades presenciales previstas en el calendario y que se respeta el horario establecido
El estudiantado asegura que la información de la página web de la titulación es útil
La satisfacción con la titulación y el profesorado es muy alta

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Vigilar la percepción respecto a si las metodologías docentes favorecen su implicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Curso académico 2022-23	Coordinador de titulación y coordinadores de curso



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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS Y LAS ESTUDIANTES DE TERCERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción al estudiantado de tercer curso.

El título de Graduado en Ingeniería Multimedia se implantó en el curso 2010-11, por ello actualmente hemos recogido la información de diez anualidades, aunque en este informe nos vamos a centrar en los datos del 2020-21.

La encuesta consta de 24 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la Enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Planificación de la Enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
3. Programa formativo, hace referencia al análisis de si las asignaturas que se han cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos de la titulación.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiantado que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y al estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Evaluación, se incluye un ítem sobre si el nivel de exigencias de la evaluación se adecua a la docencia impartida.
8. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera si la información de la web le es de utilidad.
9. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación, como interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación otras personas y, por último, satisfacción con la titulación.

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

La encuesta va dirigida al estudiantado que se encuentra en 4º curso, con preguntas sobre su experiencia en el curso anterior y se realiza en línea a través de la Secretaría Virtual. Una vez la encuesta está disponible, durante el primer mes de curso, la Unitat



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



de Qualitat se pone en contacto con la persona responsable de la titulación y se realiza una campaña de difusión para motivar la realización de la misma. El coordinador de 4º curso utiliza una sesión de clase de teoría para acudir al aula y que se rellene la encuesta con el fin de obtener una participación significativa. De una población de 59 estudiantes se recogieron 18 encuestas (6 mujeres y 11 hombres). A continuación, analizamos la información recogida en los diferentes bloques de la encuesta.

Organización de la enseñanza

Como en la encuesta anterior, en bloque sobre la organización de la enseñanza se pregunta, en primer lugar, por la existencia de incidencias. Dos estudiantes afirman haber tenido **incidencias**; en un caso relacionadas con **cambios en los horarios** y en otro con **docencia no impartida**. Las incidencias relacionadas con cambios en los horarios se derivan de apertura y cierre de grupos tras la matrícula y se gestionan durante los días previos al inicio del cuatrimestre, siempre garantizando la compatibilidad de horarios del estudiantado afectado. Se ha consultado sobre la incidencia relativa a docencia no impartida pero no consta queja concreta y tras consultar al estudiantado no se ha recibido mayor concreción. Además, en las preguntas 15 y 16 se observa una **total ausencia de respuestas negativas al preguntar por el correcto cumplimiento de horarios y calendario de clases**. Por este motivo, esta incidencia se achaca a alguna situación puntual que no ha afectado a la docencia. Las dos personas que responden afirmativamente a esta parte de la encuesta informan también de incidencias de otro tipo sin especificar.

Debemos tener en cuenta que la encuesta recoge la existencia de incidencias durante el periodo de docencia híbrida, por lo que podría estar reflejando situaciones derivadas de esta situación excepcional y que fueron abordadas en su momento.

A continuación, en la encuesta se recoge la valoración de la **información recibida respecto al proceso de matriculación, preinscripción, becas...** en la que la gran mayoría de respuestas presentan una valoración neutra o positiva (las respuestas siguen una **distribución con bimodal con modas en 3 y 4**). Aun así, aparecen 4 valoraciones negativas. Para mejorar la información al estudiantado, se ha implantado una campaña de información que se lleva a cabo a través del coordinador del grado durante las semanas previas a la matrícula, facilitando la información por medio de aula virtual en lo que hemos denominado el **sobre de matrícula virtual**.

Planificación de la enseñanza



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



En lo que se refiere a la planificación de la enseñanza, la encuesta pregunta por el nivel de **cumplimiento de la planificación** establecida y por el adecuado **desarrollo de las guías docentes**. Salvo una de las valoraciones recogidas (con un 2) todas son neutras o positivas, con **clara mayoría de respuestas positivas y una moda de 4** en ambas preguntas.

Este apartado ha sido observado con especial cuidado por la CAT debido a la excepcional situación vivida a causa de la pandemia y no se ha detectado ninguna incidencia que no fuera derivada de la misma, habiéndose tratado todas ellas durante el curso.

Se observan 4 respuestas negativas (dos con 1 y otras dos con 2) en la pregunta sobre la **posible repetición innecesaria de contenidos en diferentes asignaturas**. Aun así, **la moda de esta pregunta es 4 y más del 50% de las respuestas recogidas es superior a 3**. Este punto es de interés para la CAT porque en el pasado fue objeto de seguimiento y motivó ajustes en el plan de estudios. En la revisión anual de las guías docentes se analiza siempre esta posibilidad y no se ha detectado ninguna coincidencia que no esté justificada por la necesidad de profundizar en un tema o repasar contenidos relevantes.

Se valoran los resultados de este apartado como satisfactorios y no se considera necesario tomar ninguna acción más allá de mantener el proceso de revisión continua que ya existe.

Programa formativo

Este bloque solo tiene un ítem referente a si **las asignaturas cursadas y sus contenidos se adecuan a los objetivos de la titulación** obteniendo una valoración favorable con una amplia mayoría de respuestas con valor mayor a 3 (11 de 18) y una moda de 4.

Infraestructuras

Al igual que en el caso de las encuestas al estudiantado de primer curso, este apartado recibe una muy buena valoración, con **modas de 5 (espacios destinados a la docencia)** y de **4 y 5 (distribución bimodal en los espacios destinados al estudio)**. Como en aquel caso, interpretamos este resultado como un indicador de que el esfuerzo realizado por el centro durante la pandemia permitió garantizar una docencia adecuada.

Coordinación



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



La valoración de la coordinación, tanto **en las asignaturas con más de un profesor** como **entre profesores del curso** se valora muy positivamente, con muy pocas valoraciones inferiores a 3 y una **moda de 4 en las dos preguntas** del bloque. En este sentido, cabe destacar el esfuerzo que se realiza desde la CAT y por parte del equipo de coordinadores del grado por hacer partícipe al estudiantado de las actividades de coordinación que se llevan a cabo.

Desarrollo de la enseñanza

En este bloque se pregunta al estudiantado por las metodologías y materiales docentes y por la carga de trabajo en 3º. Las respuestas indican una buena valoración sobre cómo **las metodologías empleadas favorecen su participación** en el proceso de aprendizaje y sobre la **adecuación de los materiales de estudio** disponibles, con una moda de 4 en todos los apartados. También se refleja la **ausencia total de incidencias** en cuanto a la asistencia a clase y el cumplimiento de horarios por parte del profesorado, con moda de 5 en las dos preguntas relacionadas, sólo dos valoraciones inferiores a 4 y ninguna inferior a 3.

En los dos últimos cursos se ha observado un **ligero empeoramiento** en la valoración sobre el **cumplimiento de las 25h de trabajo por ECTS**. A pesar de que **la moda de este apartado también es 4**, aparecen 6 opiniones por debajo de 3 de 17 respuestas. Además de las opiniones reflejadas en las encuestas, se tenía constancia de esta percepción a través de la comunicación directa con el estudiantado. Las consultas realizadas indican que el principal motivo ha sido la cantidad de material para el trabajo autónomo facilitado al estudiantado durante la pandemia. Una vez normalizada la docencia presencial, esta percepción se ha reducido claramente. En cualquier caso, se mantendrá una vigilancia sobre los indicadores en los próximos cursos y se valorará si se ha tratado de una situación transitoria o si es necesario tomar algún tipo de acción.

De este apartado queremos destacar también una mejora en la **valoración de las actividades académicas complementarias ofertadas** por el centro. Todos los años se llevan a cabo diferentes eventos (Masterclasses, Talent Fest, Oktober TFGest) además de incluirse charlas y seminarios en numerosas asignaturas con participación de profesionales del sector. Desde la Dirección de la ETSE-UV y el equipo de coordinación se ha hecho un esfuerzo para facilitar y promocionar la asistencia a estos eventos por parte del estudiantado.

Evaluación



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



También es favorable la información recogida en la encuesta en lo que respecta a la evaluación. La gran mayoría de estudiantes que contestaron indican, con valoraciones iguales o superiores a 3 y una moda de 4, que **las metodologías de evaluación se adecúan a las metodologías de aprendizaje**. En lo que respecta a si **el nivel de exigencia es adecuado y acorde a la docencia impartida**, la moda es 3 pero 8 de 17 respuestas son positivas, por lo que consideramos la valoración como adecuada.

Información pública

De acuerdo con las encuestas recogidas entre el estudiantado de tercero, **la información proporcionada por la página web de la titulación es mejorable**; se recogen 4 respuestas negativas (con un 2) y la moda es 3. En este sentido, desde la Escuela se viene realizando un esfuerzo durante los últimos años para mantener la información pública actualizada y con todo el contenido relevante para el alumnado.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque es muy relevante para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiantado valora globalmente el **interés del grado**, la **calidad del profesorado** y la **satisfacción con el título**.

Los resultados obtenidos se consideran favorables, ya que, en todas las preguntas, más de la mitad de las respuestas son valoraciones positivas (4 o 5) y presentan una moda de 4. En comparación con años anteriores, el número de respuestas negativas es similar o ligeramente superior, aunque no es posible determinar si esta variación es significativa.



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



Valoración final y acciones de mejora

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 alumnado está satisfecho con la planificación de la enseñanza
El alumnado está satisfecho con el programa formativo
El alumnado está satisfecho con las infraestructuras
El alumnado está satisfecho con la coordinación de la titulación
El alumnado está satisfecho con el desarrollo de la enseñanza
El alumnado considera interesante la titulación, la recomendaría y está satisfecho con el grado
El alumnado está satisfecho con la calidad del profesorado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Hacer un seguimiento sobre la percepción del adecuado cumplimiento de 25h por ECTS	Curso 2022-2023	CAT y coordinación del grado
Continuar mejorando la información disponible en la web del grado	Curso 2022-2023	Dirección, CAT y coordinación del grado

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 cada dos años, organizándose desde la Unitat de Qualitat. La encuesta se recoge a través de un formulario en línea, tras enviar un correo electrónico a todo el profesorado implicado. Desde coordinación del título se envían recordatorios en los que se recalca la importancia de que se cumplimente.

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en cinco bloques:

1. 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.
2. 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 e implicadas.
3. 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.
4. Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
5. Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.

Vamos a analizar la información correspondiente al último curso disponible, el curso 2019-20, recogida a lo largo de junio de 2020, presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título. Ese curso se recogieron 20 encuestas de un total de 105 profesores. La mayor parte de las respuestas (13) corresponden a profesorado que impartió docencia tanto de teoría como de prácticas.

En general, las opiniones recogidas son muy positivas, con más de la mitad de las respuestas otorgando una valoración de 5 en casi todas las preguntas y una **moda de 5 en todas ellas**. En este sentido, constatamos una mejoría respecto a la anterior edición de la encuesta, referente al curso 2017-2018, en el que una parte de las preguntas presentaban una moda de 4. Veamos la valoración por bloques temáticos. La valoración sobre el **programa formativo** hace referencia a los **objetivos del grado**, la **coordinación entre objetivos de las asignaturas y objetivos**



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



globales del grado y la **estructura de asignaturas**. La gran mayoría de las respuestas son positivas en todas las preguntas (**entre el 80% y el 90% de valoraciones por encima de 3**). Únicamente encontramos tres valoraciones negativas en todo el bloque, una haciendo referencia a los objetivos y perfil de egreso (con un 2), otra que se refiere a si los objetivos de las asignaturas son congruentes con los objetivos globales (también con un 2) y otra que valora con un 1 el perfil de ingreso. La pregunta relativa a la estructura de asignaturas del grado no recibe ninguna valoración negativa, frente a las tres valoraciones negativas recogidas en la edición anterior de las encuestas.

Destaca positivamente el bloque correspondiente a la **organización de la enseñanza**, en el que se pregunta por la **organización y planificación** del grado, la **coordinación a diferentes niveles** y los **mecanismos para difundir la información** del mismo. En este bloque, el **75% de las respuestas fueron de 4 o de 5 en todas las preguntas** y únicamente encontramos una valoración negativa, que valora con 2 la satisfacción de los mecanismos de coordinación entre los profesores del grado. Cabe destacar una **mejora de las valoraciones** en la pregunta sobre **coordinación** respecto a la anterior encuesta, relativa al curso 2017-2018.

Recibe también una muy buena valoración el apartado de **instalaciones y recursos**, con unos datos similares a los del anterior apartado, con modas de 5 y más del 75% de respuestas positivas en lo que respecta a los **espacios para la docencia** y a la **adecuación de los laboratorios al número de alumnos**. En lo que respecta al número de alumnos en los laboratorios, se da la circunstancia de que ese curso la docencia se impartió con restricciones de distancia interpersonal, lo que obligó a reorganizar la disposición del equipamiento y del mobiliario. Estos datos indican que las acciones adoptadas permitieron conseguir una docencia de calidad a pesar de las circunstancias. En la pregunta sobre la **accesibilidad de fondos bibliográficos** encontramos de nuevo una **moda de 5** y más de la mitad de las valoraciones positivas. Siendo los resultados muy positivos, esta pregunta es la peor valorada de las tres, lo que podría venir motivado por una incidencia que tuvo lugar durante el curso; el acceso a los fondos bibliográficos se vio afectado por la quiebra de uno de los proveedores de bases de datos de libros en línea, haciendo que algunas monografías de referencia de varias asignaturas dejaran de estar disponibles al inicio de curso. Tan pronto como se detectó, se coordinó con la biblioteca la búsqueda de proveedores alternativos para la mayoría de los títulos afectados.

El apartado que trata sobre el **desarrollo de la enseñanza** pregunta por el **nivel del alumnado**, el **cumplimiento del programa** de las asignaturas y los



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



procedimientos de evaluación. El 80% de las respuestas son positivas (4 o 5) en los dos primeros aspectos y el 100% de las respuestas valoran positivamente el cumplimiento del programa.

Por último, las valoraciones respecto al perfil del **alumnado** son también muy favorables. En este caso, hablamos de un **90% de valoraciones positivas** en todas las preguntas, que hacen referencia a si el **alumnado asiste a clase**, respecto a su **motivación** y respecto a si **los estudiantes consiguen los objetivos del grado**.

Valoración final y acciones de mejora

En general, la valoración de esta encuesta es muy positiva; las opiniones recogidas son muy favorables e incluso mejoran la valoración recibida en la anterior edición de la encuesta.

PUNTOS FUERTES
El profesorado valora muy positivamente la estructura del grado y su programa formativo
La enseñanza se desarrolla de forma satisfactoria, con un buen cumplimiento de los temarios en el periodo asignado
El profesorado considera que la organización de la enseñanza es adecuada y los mecanismos de coordinación son correctos
Las instalaciones para la docencia, especialmente en lo que respecta a las aulas y su equipamiento
El alumnado acude regularmente a clase y está motivado en una titulación que satisface sus expectativas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
No procede		



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



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

En el Sistema de Garantía de Calidad incluye 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 de la que dispone para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta al estudiantado y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que estamos evaluando.

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

Para la realización de la encuesta, la Unitat de Qualitat se pone en contacto con el personal administrador de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación. Se han recogido 9 encuestas de una población de 39 personas.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 55,56% (5 personas) trabajan en los departamentos y el 44,44% (4 personas) son personal de la secretaría del centro. No se han recibido encuestas de los otros grupos de interés.

En el bloque de **Gestión Académica**, el personal valora adecuadamente la **información disponible para el desarrollo de las labores de gestión**, aunque



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



dos opiniones (de 8) valoraron negativamente la **información existente sobre las titulaciones en la página web**. La valoración sobre la capacitación para el puesto de trabajo también es mayoritariamente positiva. En lo que respecta a los trámites administrativos con estudiantes, 3 personas contestaron a esta pregunta (que estaba restringida al personal que realiza estos trámites) con una valoración de 2, una valoración de 3 y una valoración de 4. Desde hace varios cursos se ha llevado a cabo un progresivo **avance para mejorar la calidad de las herramientas informáticas** involucradas en coordinación con el Servei d'Informàtica de la UV, que es quien tiene la competencia en este tema. Además, desde la dirección del centro se ha puesto en marcha un plan de automatización de procesos, con el desarrollo de herramientas propias. Por otro lado, la UVEG está actualmente actualizando la mayoría de las aplicaciones de gestión. Una vez concluyan estos trabajos de actualización se valorará el impacto que tenga en la gestión de los trámites relativos al estudiantado.

En el bloque de **comunicación**, la valoración de la comunicación **con los responsables académicos** (dirección, coordinación de títulos...) sólo recibe una valoración negativa y el resto son neutras o positivas. La valoración de la comunicación **con otras unidades administrativas** recibe seis valoraciones positivas de las 9 respuestas recogidas.

La valoración de las **instalaciones** físicas en las que se desarrolla el trabajo de administración es positiva, con modas de 3 y de 4 en las tres preguntas relacionadas con este aspecto, sobre el **equipamiento de los espacios**, sobre las **infraestructuras** y sobre los **recursos materiales para las tareas encomendadas**. Las **herramientas informáticas de gestión**, sin embargo, tienen una moda de 1 (tres respuestas de 9). En estos momentos las aplicaciones de gestión están siendo sustituidas por un nuevo sistema más integrado y el centro está también



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



desarrollando herramientas para la automatización de ciertas tareas. Por tanto, este ítem deberá ser valorado de nuevo una vez concluya el proceso.

Únicamente se recogió una encuesta relativa a las **aulas de informática y los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, por lo que no pueden considerarse los resultados como significativos.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, que incluye el **sistema disponible para gestionarlas** y la **respuesta recibida** cuando se han producido, encontramos que en el primer caso la moda es 1, aunque 5 respuestas son mayores o iguales a 3, y en el segundo caso la distribución tiene dos modas, en 1 y 5. Se plantea como acción de mejora analizar el origen de esta valoración negativa y establecer un protocolo que garantice la atención adecuada de las sugerencias y reclamaciones si finalmente se confirma que no es el caso.

Por último, el PAS valora, en un último bloque de información **general**, que la **organización y desarrollo de las titulaciones es adecuado**, que los **estudiantes están correctamente atendidos**, y que el PAS tiene la información necesaria para desarrollar sus funciones, con modas de 4 o distribuciones multimodales que incluyen el 4 o el 5 en las modas.

PUNTOS FUERTES

El PAS considera que el estudiantado está adecuadamente atendido

El PAS valora positivamente las instalaciones y los recursos materiales disponibles para desempeñar su trabajo

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar las herramientas informáticas de gestión académica. Va a realizarse una actualización integral del sistema	Curso 2022-2023	Servei d'Informàtica
Identificar el origen de la mala percepción en lo que respecta a los mecanismos para atender sugerencias y reclamaciones.	Curso 2022-2023	Equipo de coordinación del grado y equipo de



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



Establecer, si fuera necesario, un protocolo de actuación que garantice un tratamiento adecuado de las mismas.

dirección de la
ETSE-UV



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EGRESADAS

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la recogida de una encuesta de satisfacción a las personas egresadas de la titulación cuando realizan el depósito del título.

La encuesta consta de 46 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 grado, 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 estudiantado.
6. Trabajo Fin de Grado, se solicita al estudiantado que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo.
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.

Del estudiantado que finalizó sus estudios en el curso 2020-2021, 15 personas contestaron a la encuesta, de los cuales 8 eran hombres y 7 mujeres. Preguntados por si la titulación cursada fue su primera opción, se han obtenido 11 respuestas afirmativas y 12 dicen haber realizado la carrera a tiempo completo, frente a 3 que la realizaron a tiempo parcial. 10 de las personas encuestadas tienen intención de continuar sus estudios, todas ellas realizando un máster, principalmente para su



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



especialización o inserción laboral. A continuación, analizaremos la información recogida en las encuestas.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

En este bloque se pide la opinión sobre la **estructura y distribución temporal del grado**, sobre la **preparación en competencias para el ejercicio profesional** y sobre la **distribución de teoría y prácticas**. En todos los casos, la **mayoría de las valoraciones son positivas** y únicamente encontramos tres valoraciones negativas en lo que respecta a la estructura del plan de estudios y dos valoraciones negativas en lo que respecta a la formación para el ejercicio profesional. Ambas preguntas tienen una **moda de 4**. La correcta combinación de teoría y prácticas sólo recibe 1 valoración negativa frente a 11 valoraciones positivas con una **moda de 5**. Todos estos ítems han obtenido una mayor proporción de respuestas positivas que en la encuesta de los dos cursos anteriores.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios

Los resultados de este bloque son muy adecuados, ya que sólo dos de las 6 preguntas que lo forman recibieron una respuesta negativa, frente a una **mayoría de respuestas positivas** (11 de 15 en la pregunta con menos valoraciones positivas) y **modas de 4 y 5** en todas las preguntas. En su mayoría, los encuestados consideran que **han adquirido los conocimientos y la comprensión teórico-práctica** de su campo de estudio y creen que **saben aplicar los conocimientos en el ámbito profesional**. Se consideran **capaces de resolver problemas y comunicarse de forma clara y precisa** en el contexto de los estudios. Además, valoran muy positivamente su **capacidad para recopilar datos e información** y para **identificar sus necesidades formativas y organizar su aprendizaje**, esta última pregunta con una distribución bimodal con modas 4 y 5.

Desarrollo de la Enseñanza

En este bloque se pregunta a las personas encuestadas por aspectos relacionados con el desarrollo de la docencia durante el grado. La **valoración es muy positiva** en lo que respecta al **cumplimiento de las guías docentes**, a la **orientación y asesoramiento recibidos** durante el desarrollo de los estudios, todas ellas con una mayoría de valoraciones positivas y una moda de 4. La valoración de la **información recibida sobre las salidas profesionales** tiene un comportamiento similar, también con una moda de 4 y una mayoría de valoraciones positivas. Este indicador ha mejorado considerablemente respecto al curso anterior, en el que presentaba tres



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



valoraciones negativas, tres positivas y tres neutras. Para mejorar la información sobre las salidas profesionales se ha puesto en marcha la página web <https://www.uv.es/yosoyetseuv/> que se conforma como una orla virtual en la que aparecen titulados y tituladas del centro con su actual empleo. Además, cada año se lleva a cabo una feria de empleo en el centro, dirigida al estudiantado de 3º y 4º, en el que empresas del sector informan sobre los perfiles profesionales que demandan. Los egresados consideran que tanto las metodologías docentes como el proceso de evaluación son adecuados para las competencias y el perfil de egreso de la titulación, con un comportamiento similar: mayoría de respuestas positivas y moda de 4.

La **utilidad de la información publicada en la web** también presenta una moda de 4 pero, sin embargo, recibe 5 valoraciones negativas. Desde el centro se está haciendo un especial esfuerzo por dotar de contenido actualizado y útil a la web. Se ha actualizado el formato para hacerlo más actual y facilitar la accesibilidad a los elementos más relevantes.

Prácticas Externas

En este bloque se ofrecen preguntas relacionadas con el desarrollo de las prácticas externas, que son obligatorias en el Grado en Ingeniería Multimedia. Las valoraciones de este bloque son positivas, ya que la gran mayoría de quienes contestaron a la encuesta consideran que **las prácticas son coherentes con los perfiles profesionales de la titulación** y que **ayudan a mejorar la formación** (moda de 4 en ambas preguntas). Encontramos 4 respuestas negativas (con 1) en lo que respecta a la **organización y gestión de las prácticas**, aunque también se reciben 9 respuestas positivas y la **moda es 5**. En los cursos anteriores la valoración de este apartado venía siendo muy positiva. Estas respuestas negativas podrían derivarse de las incidencias que se produjeron a lo largo del curso académico como consecuencia de la pandemia, que obligó a realizar parte de las prácticas en modalidad de teletrabajo. Todas estas incidencias fueron atendidas y resueltas desde el equipo de coordinación.

Las personas que contestaron a las encuestas valoran muy positivamente el grado de satisfacción con la tutela tanto en la empresa como en la universidad, así como con las prácticas en su conjunto (moda de 5, con más del 70% de respuestas por encima de 3).

Por todo lo anterior, no consideramos que sea necesaria ninguna acción concreta, más allá de mantener el seguimiento de los indicadores, especialmente de los que se han destacado en este análisis por presentar respuestas negativas.



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



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

Sólo una persona de entre quienes contestaron a la encuesta había participado en programas de movilidad, por lo que no se dispone de datos en este apartado.

Trabajo Fin de Grado

Las respuestas del bloque sobre el Trabajo Fin de Grado muestran una **valoración muy positiva** de este aspecto por parte de los egresados. Una mayoría muy amplia de respuestas otorgan puntuaciones positivas y únicamente se reciben una o dos valoraciones negativas en algunas de las preguntas. **La moda es 5 en todas las preguntas** de este bloque. De acuerdo con las respuestas, durante la realización del trabajo, **se definen adecuadamente los objetivos de los TFG** desde su inicio, **los criterios de evaluación están claros y la calificación obtenida es adecuada a los requisitos establecidos**. Las personas egresadas **valoran también de forma muy positiva la tutela y el trabajo desarrollado** durante el TFG.

Expectativas y Ocupación

En este apartado se pregunta a las personas encuestadas hasta qué punto creen que la titulación cursada les permitirá encontrar trabajo o mejorar el que tienen. Tres de los encuestados trabajaban y, de forma unánime, consideraron que **la titulación iba a suponer una mejora en su situación laboral** (valoraciones por encima de 3). De los otros 12 encuestados, 8 contestaron la pregunta, y 6 de ellos coincidieron en la percepción de que **la carrera los había preparado para encontrar un empleo relacionado con ésta**. Entendemos, por tanto, que la percepción que tienen las personas egresadas que contestaron a esta encuesta es que **la titulación mejora su empleabilidad en el sector y les permite progresar en su carrera profesional**. Estos resultados son coherentes con la información recabada a través del estudio de empleabilidad que lleva a cabo UVempleo y que se discute detalladamente en el procedimiento E.PF1.1.

General

Este bloque pide a quienes contestan la encuesta que den una valoración global del grado, preguntando por la **calidad del profesorado**, por la satisfacción con las **instalaciones**, con la **experiencia vivida** durante los estudios y por su disposición



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



a **recomendar la carrera** a otras personas. De nuevo, la valoración es muy positiva, con 12 o más respuestas por encima de 3 en todas las preguntas y modas de 4 o 5.

Valoración final y acciones de mejora

De acuerdo con los resultados recogidos en la encuesta la percepción que tienen las personas que han acabado el grado sobre la titulación es positiva y las respuestas no indican la existencia de ninguna deficiencia o problema grave a abordar. La evolución de los diferentes indicadores es buena, con resultados muy similares a los de encuestas anteriores. Cabe destacar que no se observa una variación significativa de ningún indicador que sea achacable a la situación excepcional derivada de la pandemia.

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 estructura del grado y el desarrollo de competencias recibe muy buena valoración
El alumnado considera que el grado mejora su empleabilidad y les permite progresar en su situación laboral
Están muy satisfechos con los diferentes aspectos relacionados con las prácticas externas
Están muy satisfechos con los diferentes aspectos relacionados con el trabajo de fin de grado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Continuar mejorando la información disponible en la web del grado	Curso 2022-2023	Dirección, CAT y coordinación del grado