



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



MÁSTER EN MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RRHH

CURSO 2017-18

INFORME SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El presente informe pretende evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción presentadas a los diferentes grupos de interés del máster. Partiremos del análisis del plan de mejoras desarrollado en cursos anteriores.

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ACCIONES DE MEJORA RESPECTO AL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE, CONTENIDOS FORMATIVOS Y GESTIÓN DEL MÁSTER							
2015-16	Acciones para mejorar la comunicación con los estudiantes, tanto de la dirección al estudiante como de los profesores a los estudiantes	Establecimiento de reuniones periódicas con los estudiantes Estimulación a los estudiantes para dirigirse a la dirección Uso de las comunicaciones a través del aula virtual y la herramienta de pregón	MEDIA	Dirección del máster CCA Profesorado	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones en alguna medida.
2015-16	Mejorar el contenido de las prácticas de los diferentes módulos, intentando incrementar la orientación práctica del postgrado en general	Revisión de las guías docentes Reuniones con los profesores del master Adaptación de los contenidos prácticos	MEDIA	CCA Profesorado	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones en alguna medida.
2015-16	Mejorar la gestión del máster a través de la gestión por procesos (formalización de los procesos de comunicación con alumnos a través del representante de curso, de la web, coordinación entre profesores, sistema de evaluación)	Clarificación de los mecanismos de comunicación con los alumnos en las reuniones Acciones dirigidas a actualizar la información en las webs Reuniones con los profesores y comunicación directa ante situaciones que requieren atención inmediata	MEDIA	Dirección del máster CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones en alguna medida.
2015-16	Mejora del proceso de admisión, refinando los criterios. Esto supuso una modificación del verifica del máster aprobada por ANECA a comienzos de	Mejora del proceso de admisión. Inclusión de nuevos criterios	MEDIA	Dirección del máster CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se ha llevado a cabo el nuevo proceso de admisión



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



Facultat de
Ciències Socials

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
	este curso 16-17						con la inclusión de nuevos criterios
MEJORA DEL PROCESO FORMATIVO							
2015-16	Mejorar la coordinación entre las materias del master. Se podría proponer coordinadores de las distintas áreas del master (dirección de empresas, psicología social, derecho, sociología) para gestionar el tema de cargas de trabajo, contenidos de las materias etc.	Reuniones de coordinación de profesorado Comunicación de la dirección con los profesores que comparten asignaturas instando a mejorar las acciones de coordinación Comunicaciones a profesores con asignaturas con posibles solapamientos Coordinación virtual (aula virtual compartida)	ALTA	Dirección del máster CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones en alguna medida. Falta mayor concreción de acciones para gestionar cargas de trabajo
2015-16	Para mejorar el perfil de ingreso Cambios en los procesos de matriculación. Valoración de aquellos estudiantes que eligen el master en primera opción y carta de motivación	Valoración de la elección en primera opción Valoración de la carta de motivación	MEDIA	Dirección del máster CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones. Se seguirán implementando.
2015-16	Mejorar el nivel de los alumnos. Puede beneficiarse de la anterior acción. Podría además ponerse mayor énfasis en las asignaturas de nivelación.	Adaptación de las asignaturas de nivelación a los distintos perfiles de alumnos Reunión de dirección con los profesores	MEDIA	Dirección del máster CCA Profesores del master	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han llevado a cabo las distintas acciones. Se seguirán implementando.
MEJORA DEL PROCESO FORMATIVO							
2015-16	Mejorar el ajuste de los perfiles profesionales de las prácticas a los de la titulación. Reclutar nuevas empresas	Acciones de reclutamiento de nuevas empresas	MEDIA	CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado acciones de captación de nuevas empresas. Se sigue insistiendo en dichas acciones
2015-16	Mejorar las competencias relacionadas con la comunicación de resultados. Por ejemplo, en las asignaturas de comunicación.	Creación de documentación específica para la mejora de la comunicación escrita tanto en el taller de comunicación como en la formación para el TM	MEDIA	CCA	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Todas las medidas se llevaron a cabo. Se ha incorporado como parte de la actividad regular en el master
2015-16	Mejorar la relación con los egresados para desarrollar un contacto permanente y conseguir un mayor número de respuestas	Reuniones con los alumnos de últimos cursos para establecer canales de contacto una vez finalicen el master	MEDIA	CCA Opal	2016	2018	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones planteadas. Se sigue insistiendo en dichas acciones



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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES



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

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

El título de Máster en Dirección y Gestión de RRHH se implantó en el curso 2009-10, siendo su primera promoción del curso 2010-11 al tener el máster una duración de dos años. En este informe nos vamos a centrar en los datos del curso 2017-18.

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

- Programa formativo, es el bloque de mayor número de ítems y analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.

- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.

- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.

- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.

- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.

- General, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación calidad/precio, si recomendarían este postgrado a otros compañeros y compañeras y por último, utilidad del curso.

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

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta de evaluación final, el 38% trabajan durante la realización del máster, frente al 62% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 77% sí que han recibido ayudas y un 23% nos responden que no.



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

Respecto a la encuesta de evaluación intermedia, referida a los estudiantes de primer curso, el 32% trabajan durante la realización del máster, frente al 68% que nos indica que no. En cuanto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 68% sí que han recibido ayudas y un 32% nos responden que no.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que las puntuaciones de los diferentes ítems se han mantenido estables o superiores en algunos casos con respecto a las obtenidas en el curso anterior.

Programa formativo

En el bloque de Programa Formativo obtenemos una media de 3,18 (en el curso 2016-17 se obtuvo una media de 3,31). Las puntuaciones de los estudiantes en general se han mantenido bastante estables o son ligeramente superiores en la mayor parte de ítems, pero son peores en dos de ellos. Se obtienen buenas puntuaciones en relación a si las materias y los contenidos son adecuados (3,3) objetivos y perfil de egresado claros y accesibles (4,08). Los aspectos donde se observan peores puntuaciones respecto a las del año anterior son los siguientes: el ítem "contenidos realmente diferentes a los del grado" (3,62 frente al 4,08 del curso anterior), y "la secuencia de las materias es adecuada" (2,38 frente al 3 del curso anterior). Se mantiene una media por debajo del 3 para la proporción entre teoría y práctica (2,46) aunque la puntuación es algo mejor que el curso anterior.

La puntuación en tres de los ítems es superior al 3 y a la media de la universidad. Son ligeramente inferiores a la media de la universidad los que hacen referencia a la adecuación de materias y contenidos a los objetivos del máster y a la proporción entre teoría y práctica o la secuencia de las materias adecuada.

Debemos realizar ahora el mismo análisis de la encuesta intermedia. En general las evaluaciones son similares o algo superiores a la evaluación intermedia del curso anterior. Cabe destacar que los alumnos consideran que los requisitos de acceso al máster son públicos y accesibles (4,36) y que los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (4,00). La puntuación de los ítems "la coordinación entre el profesorado" con un 2,82 y la "proporción entre teoría y práctica" con un 2,77 son los valores más bajos, aunque cercanos a 3. A pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la coordinación entre profesorado los valores son similares a los del curso anterior en la evaluación intermedia, pero mejoran en la evaluación final. Para el próximo curso nos planteamos reforzar las acciones anteriores y desarrollar nuevas acciones para tratar de mejorar este aspecto.

Organización de la enseñanza



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

En este bloque obtenemos un 3,89, puntuación con casi medio punto de mejora respecto a la del curso 16-17 (3,42). En este apartado podemos por lo tanto constatar una mejora en la evaluación de todos los ítems. Constatamos que se evalúan todos los ítems con valores superiores a 3 y superiores a los de la media de la Universitat de València. El aspecto peor valorado es la coordinación entre profesorado (3,08). No obstante, dichas puntuaciones han mejorado respecto al curso anterior, lo que probablemente ha sido fruto de las acciones de mejora relacionadas con la comunicación a los alumnos de las acciones desarrolladas y con los intentos de prestar atención individualizada a los diferentes subgrupos de alumnos cuando existe heterogeneidad en cuanto a su formación previa.

Durante los próximos cursos prevemos intensificar las acciones de mejora desplegadas para seguir mejorando dichos aspectos, que esperamos que tenga efecto en próximos cursos.

Los resultados sobre la Organización de la enseñanza de la evaluación intermedia también muestran una evolución favorable en la evaluación final. Aunque todos los ítems (excepto el de coordinación entre profesores) fueron superiores a 3 y positivos, todos ellos mejoran en la evaluación final, probablemente primer resultado de las acciones que se fueron realizando durante el curso. No obstante, consideramos necesario continuar con medidas que mejoren la comunicación entre profesores y con los alumnos, así como nuestra forma de organizar los procesos de gestión.

Infraestructuras

La media de este ítem es de 4,27 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado (4,11). Las puntuaciones se mantienen estables, observándose mejoras en 4 de los 5 ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son los espacios destinados a estudio y zonas de Trabajo (4,38) y los laboratorios, talleres y espacios experimentales (4,36), seguidos por la infraestructura de biblioteca (4,25) y las aulas de docencia y equipamiento (4,23)

Para concluir este bloque debemos señalar que en todos los casos se obtiene una media superior a 4 y superior a la de la Universitat, por lo que consideramos este aspecto se puede entender muy bien valorado.

Por su parte, la valoración que los estudiantes de primer curso han realizado de estos mismos ítems en la evaluación intermedia también es muy positiva, siendo el valor más bajo de 4,15 al evaluar la biblioteca y laboratorios.

Atención al estudiante

Las puntuaciones obtenidas en este apartado son similares a las del curso anterior. Los dos ítems se valoran con puntuaciones superiores a 4 y mejores que la media de la Universitat. En la evaluación intermedia se obtienen puntuaciones similares ligeramente superiores (4,36 y



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

4,32) por lo que muestra que este aspecto puede considerarse otro de los puntos fuertes del master.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

Respecto al proceso de enseñanza aprendizaje, la puntuación media obtenida es cercana al 4 (3,77) similar a la obtenida en el curso anterior (3,72). En general todos los ítems se valoran positivamente por encima del 3. Las puntuaciones son similares al curso anterior con pequeñas oscilaciones a la baja o a la alza y en todos los casos superiores a los de la Universitat de València. El ítem mejor valorado es el que los propios alumnos valoran su asistencia y presencialidad a las clases y actividades, con un 4,9. Los siguientes ítems mejor valorados son los relacionados con la adecuación de la bibliografía (4,08); el cumplimiento del calendario de trabajo (3,92) materiales adaptados a las exigencias de la docencia (3,82) y procedimientos de evaluación adaptados a los objetivos (3,77). Se observan valores más bajos al evaluar metodologías que facilitan el análisis y la síntesis (3,08) o metodologías que facilitan la implicación del estudiante (3,22)

Respecto a la evaluación intermedia, las evaluaciones son similares a las de la evaluación final.

Actitud docente

Este ítem obtiene una media de 4,18, ligeramente superior a la del curso anterior (4,08) y en todos los casos superior a la media de la Universitat. Todos los ítems se valoran con valores superiores a 4 señalando un buen cumplimiento de horarios, una actitud positiva del profesorado y una valoración de sus conocimientos como adecuados. Este último aspecto recibe una valoración algo inferior en la evaluación intermedia (3,86).

GENERAL

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque refleja de manera global la satisfacción del estudiante con el máster y los efectos de las acciones de mejora que se han emprendido durante los cursos 2016-17 y 2017-18. La media obtenida en este bloque es de 3,83, la más alta desde su primera edición, lo que entendemos que refleja una evolución positiva del mismo en su valoración por parte de los estudiantes. En todos los ítems la valoración es superior a la media de la Universitat y cercana o superior al 4. Destaca principalmente la valoración de su utilidad (4,15), su interés (4) y su satisfacción con el máster (3,85). Cabe destacar también que se ha obtenido una buena puntuación en cuanto a si recomendarían el postgrado a otros compañeros. Concretamente se ha obtenido una puntuación de 3,62, superior



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

a todas las anteriores ediciones. Por otro lado llama la atención que el aspecto peor valorado es la relación calidad-precio, aunque es valorada como buena (3,36).

La valoración general en la evaluación intermedia es similar, aunque algo inferior en algunos aspectos (satisfacción) y superior en otros (relación calidad/precio).

En la tabla de comparación de la evaluación general del master puede verse también claramente reflejada una evaluación positiva en los distintos aspectos durante los últimos cursos académicos, lo que creemos que refleja las distintas acciones de mejora que se han puesto en marcha a lo largo de estos últimos años.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18
Satisfacción del Máster	2,77	2,55	3,08	3,85
Calidad del profesorado	3,15	3,06	3,38	3,92
Interés del Máster	2,5	3,09	3,54	4,00
Relación calidad/precio	3,38	2,52	3,00	3,36
Recomendación de este postgrado	2,38	2,57	3,00	3,62
Utilidad del curso	2,73	2,71	3,46	4,15

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

PUNTOS FUERTES
Los estudiantes realizan una valoración global del máster positiva (interés, satisfacción, utilidad)
Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros
Los estudiantes están satisfechos con la calidad del profesorado del máster
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Acciones para mejorar la comunicación con los estudiantes, tanto de la dirección al estudiante como de los profesores a los estudiantes	Curso académico 2018-19 y 2019-20	Dirección CCA Profesorado



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

Reuniones de coordinación y reflexión sobre metodologías docentes que fomenten el análisis y la implicación del estudiante. Sesiones de buenas prácticas	Curso académico 2018-19 y 2019-20	Dirección CCA Profesorado
Mejorar el contenido práctico de los diferentes módulos, intentando incrementar la orientación práctica del postgrado en general	Curso académico 2018-19 y 2019-20	Dirección CCA Profesorado
Mejorar la gestión del máster a través de acciones de coordinación de profesores y contacto continuado con el alumno	Curso académico 2018-19 y 2019-20	Dirección CCA Profesorado
Revisión de contenidos que sean diferentes a los de grado	Curso académico 2018-19 y 2019-20	CCA Profesorado
Revisión de la secuenciación de las asignaturas a lo largo del calendario	Curso académico 2018-19 y 2019-20	Dirección CCA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales.

Esta encuesta se pasa anualmente, organizándose desde la Unitat de Qualitat. El procedimiento de pase es on-line, enviándoles un correo electrónico a todos los profesores implicados y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta.

La encuesta consta de 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis bloques:

- Programa formativo, en el que señala la adecuación del plan de estudios con los objetivos que se pretende conseguir, así como el interés de la titulación.
- Organización de la enseñanza. Este bloque tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados.
- Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 2017-18, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta: programa formativo, organización del proceso de enseñanza, instalaciones y recursos, desarrollo de las enseñanzas y alumnado.

Programa formativo

En primer lugar, cabe destacar que se constata una tendencia en el incremento de profesores que responden a las encuestas de evaluación frente a los primeros años del master.



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

No obstante, todavía más de la mitad del profesorado no responde a las encuestas por lo que se estima que se debe seguir fomentando su participación.

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,30 frente a la del curso pasado que fue de 4,24; en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de egreso (4,54), siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,46; 4,43). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV. En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,15); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,14). En estos aspectos se está ligeramente por debajo de la media de la UV. Aunque se considera que los contenidos son distintos a los impartidos en grado (4,08), este aspecto es el peor valorado en el apartado sobre programa formativo.

La valoración de la **organización del aprendizaje** también es positiva, similar a la del curso anterior (4,14 frente a 4,21 el curso anterior). Se valora especialmente la organización general del master y el seguimiento del mismo respecto a la planificación original y actividades programadas. Respecto al grado de satisfacción de los diferentes mecanismos de coordinación, son evaluadas más positivamente la coordinación entre los profesores, y entre teoría y práctica. La coordinación entre materias e interdepartamental ha sido evaluada menos positivamente igual que pasó en cursos anteriores. Cabe destacar que las mejoras que se han implementado para mejorar la coordinación entre profesores no parecen visualizarse a nivel interdepartamental o de materias, por lo que consideramos continuar realizando esfuerzos a este nivel.

La valoración de las **instalaciones y recursos** del master es positiva, aunque un poco inferior a la media de la Universitat y más baja que el año anterior. Cabe destacar, no obstante, que la mayor parte de los profesores opinan que la calidad está entre 4 y 5.

Respecto al **desarrollo del aprendizaje** también se valora de forma positiva con puntuaciones similares a las del curso anterior (4,12 frente a 4,26) y a las de la Universitat.

Por último, en cuanto a la **valoración del alumnado**, de nuevo es positiva en términos generales, y similar a la del curso anterior (4,31 frente a 4,29). Destaca la asistencia del alumnado (4,69) y la consecución de los objetivos (4,31). El único elemento con una evaluación inferior a la de la media de la Universitat es la satisfacción de las expectativas de los alumnos que ha bajado ligeramente en los últimos cursos.

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



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

PUNTOS FUERTES

El programa formativo en general y más concretamente los objetivos del master y el perfil de egreso y de ingreso

Organización del master y respecto a la planificación inicial y actividades programadas

La asistencia regular de los alumnos a las clases

La consecución de los objetivos de los alumnos

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Continuar las mejoras de coordinación entre las materias del master. Específicamente orientarse a la coordinación interdepartamental para buscar una mayor interacción y comunicación entre los distintos departamentos participando en su desarrollo.	Curso 2018-19 y 2019-2020	Dirección y CCA
Revisar posibles solapamientos entre los contenidos de grado y los de master	Curso 2018-19	Dirección, CCA y profesores



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

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

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- Gestión Académica
- Comunicación
- Instalaciones
- Apartado específico para el personal que trabaja en las aulas de informática o los laboratorios
- Sugerencias y Reclamaciones del PAS
- Bloque general para conocer la satisfacción del personal en aspectos concretos como la información que dispones para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta a los estudiantes y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que estamos evaluando.

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

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con los y las administradoras de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación. Los datos que se analizan a continuación corresponden al curso 2016-17 puesto que no hay datos posteriores.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 27,27% trabajan en los departamentos y el 72,73% con personal de la secretaría del centro.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,9. Todos los ítems reciben evaluaciones similares, alrededor del 3,9. Destaca que la información recibida sobre la titulación para realizar sus tareas de gestión se valora por encima de la media de la Universitat.



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

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,64. Aunque los dos ítems son valorados positivamente, es algo inferior a la media de la Universitat, especialmente la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,9 estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destacan los ítems sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados y el ítem sobre los recursos materiales adecuados para las tareas encomendadas obteniendo una puntuación de 4,18 y 4,2 respectivamente. El aspecto peor valorado es el de las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones son adecuados, que se valora con 3,2.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, y en la encuesta no se obtiene ninguna respuesta.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,97, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 4,2.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4 , estando tres de los ítems por encima de la media de la universidad. Únicamente el ítem "estoy satisfecho con la organización de las titulaciones" tiene una valoración inferior, concretamente de 3,62, que, aunque es positiva, es inferior al resto

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	4
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,44
Satisfacción con la organización del título	3,62
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	4

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:



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

- La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad.
- herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones son adecuados



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 Dirección y Gestión de RRHH se implantó en el curso 2009-10, por ello vamos a analizar la información acumulado de los últimos cursos académicos.

La encuesta consta de 44 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Proceso de formación / Plan de estudios en el que se hace hincapié si la titulación ha tenido una estructura coherente, una adecuada combinación de los conocimientos teóricos y prácticos y, por último, si las competencias desarrolladas capacitan para el ejercicio profesional
2. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del máster, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
3. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
4. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
5. Estancia de Movilidad: Erasmus, Sicue/Seneca, Programa Internacional u otras, informa del nivel académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiante
6. Trabajo Fin de Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
7. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
8. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 63,33% son mujeres frente al 36,67% que representan los hombres.



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

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 93,55 % que han respondido sí lo fue, frente a un 6,45% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 64,52% que estaban a tiempo completo, frente a un 35,48% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 48,39% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 30% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado y un 70% estudios de Master; el motivo principal es un 46,15% por Especialización, 38,46% por Inserción Laboral, y, por último, un 7,69% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones positivas. La participación, aunque muy ligeramente, ha mejorado y en general las medias de evaluación de todos los apartados son superiores al 3 y algo mejores que en el curso anterior.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 2,71 para la evaluación acumulada. El ítem con mayor puntuación, 3, es "pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional", seguida de la puntuación de 2,65 y 2,48 en los otros dos ítems: "creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal", y "considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos". La puntuación en los tres casos es significativamente mejor valorada que el curso anterior (2,56 2,22 y 2 respectivamente).

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

Este bloque es uno de los mejor evaluados por los egresados. La evaluación es mejor que la obtenida en el curso anterior. En este bloque se ha obtenido una media de 3,29 (frente al 3,08 del curso anterior). La puntuación más alta se ha obtenido en los ítems: "Soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares" (3,53) y "En un caso concreto, sé reflexionar sobre la responsabilidad social y ética" (3,50) Por el contrario las puntuaciones más bajas se han obtenido en los ítems: "Me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo del máster" (2,89) y "En el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo soy capaz de predecir situaciones complejas" (3,14). Hay que tener en cuenta que el perfil de los alumnos del master es mayoritariamente un perfil profesional frente a perfiles científicos.

Desarrollo de la Enseñanza



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

La media de este bloque es de 2,93 y mejora respecto al curso anterior (2,58). Todos los ítems se evalúan alrededor del 3. No obstante todavía hay un margen de mejora. Los ítems mejor valorados, han sido: "el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado" (3,03) y "me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios" (3). Cabe destacar que aumenta significativamente frente al curso anterior " la información en web ha sido de utilidad", casi un punto mayor (2,93 este curso, frente a 2,12 el curso anterior). Consideramos que esta puntuación los esfuerzos que se han puesto en la mejora de la información a través de la web.

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 83,33% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. La evaluación global de las prácticas en general es positiva, con un 3,31, similar aunque un poco inferior a la del curso anterior (3,46). Todos los ítems son valorados de forma similar. Destaca como mejor valorado "la gestión y organización de las prácticas" y "considero que las prácticas me han ayudado a mejorar mi formación" con un 3,24 ambos ítems. Por otro lado, el aspecto peor evaluado "Las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación" con un 3,08. Aunque se han realizado esfuerzos en el reclutamiento de nuevas empresas para mejorar dicha oferta, parece que no todavía no se ve reflejado en esta evaluación.

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

Los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad. El programa de movilidad se puso en marcha hace cuatro cursos para los estudiantes de primero. De momento, un estudiante cursó el programa el curso 15-16, siendo el segundo año en que se ofertaba, y otro estudiante el curso 2017-2018, que todavía está cursando segundo del master.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una puntuación positiva de 3,61, superior a la del curso anterior (3,2). La puntuación más alta ha sido de 3,87 "la satisfacción con el trabajo de master desarrollado". Los otros ítems reciben puntuaciones similares entre 3,5 y 3,6. Todos ellos mejoran respecto al curso anterior, pero cabe destacar el ítem "los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación" (3,57 frente a 2,78 el curso anterior)

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta la mitad trabajaba durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,13 el ítem "considero que en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar un trabajo



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

mejor al que tenía o tengo ahora". La valoración de este ítem ha mejorado respecto al curso anterior (2,5) Los estudiantes que no trabajan valoran con un 2,73 el ítem "Encontrar el tipo de trabajo para el cual me he preparado". Esta puntuación es similar al curso anterior. Respecto a esta situación, a la pregunta "en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV" es de 2,83 y a "las condiciones actuales del mundo laboral" es de 3,07. También puntuaciones similares a las del curso anterior

Global

La media de este bloque es de 3,19, un poco superior a la del año anterior (2,94). Los aspectos más destacables son "satisfacción con la experiencia vivida en la UV" y "la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras", ambas con un 3,52. Los ítems relativos a "la calidad del profesora" y "recomendarías la titulación" tienen también puntuaciones similares 2,97 y 2,75 respectivamente. Ambos indicadores son mejor evaluados que el curso anterior (2,56 y 2,44 respectivamente)

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

Desarrollo de las competencias personales y específicamente capacidad para resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares y reflexionar sobre la responsabilidad social y ética

Claridad de los objetivos del trabajo fin de master y los criterios de evaluación

Satisfacción con el TFM desarrollado y la tutorización del mismo

Satisfacción con las prácticas y los tutores académicos

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la distribución temporal de las asignaturas del master en la elaboración del calendario	Curso 2019-2020	CCA
Mejorar el balance entre los conocimientos teóricos y prácticos	Curso 2019-2020	CCA y profesorado
Seguir desarrollando acciones de captación de empresas que ofrezcan prácticas con perfiles profesionales coherentes con la titulación	Curso 2019-2020	CCA



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 07/02/2019, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes:

- Teresa Canet Giner
- Núria Tordera Santamatilde
- Pilar Ripoll Botella
- Anabel Fernández Mesa
- Vicente Domingo

Firma del responsable

Fdo.: Teresa Canet Giner

Fdo.: Núria Tordera Santamatilde

Co-directoras del M.U. en Dirección y Gestión de RRHH



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