



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

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

El título de "MASTER OFICIAL EN CONTAMINACIÓN, TOXICOLOGÍA Y SANIDAD AMBIENTALES" se implantó en el curso 2009-2010, hemos recogido desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del curso 2017-18.

La encuesta consta de 40 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
6. Global, 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.



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



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.

La participación ha sido de 15 estudiantes de los 27 matriculados, es decir un 55,5%. La que consideramos buena.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 20% trabajaban durante la realización del máster, frente al 80% 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 33% **sí** que han recibido ayudas y un 67% nos responden que **no**.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que casi todos los ítems han se han mantenido, en general, más altos en las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 2,68 en 2017-18 (en el curso 2016-17 se obtuvo una media de 2,70). Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido similares en 11 de los 12 ítems de esta área de evaluación. El aspecto mejor valorado por los estudiantes en este Máster es "la información a los estudiantes" (3,47). Por el contrario, la puntuación más baja ha sido "a coordinación entre profesores" (2,07). Este ítem se puede considerar como un **punto débil**. Para el curso 2018-19 la Comisión de Coordinación Académica (CCA) ha solicitado a los diferentes Departamentos que los profesores encargados de cada asignatura planifiquen, de acuerdo con el VERIFICA, la coordinación de los mismos con las materias del Máster. Asimismo, la CCA ha instado a los profesores a que actualicen los contenidos de las asignaturas, según lo previsto en el citado VERIFICA y, de esta forma, pueda ser introducido en la información de la página web del Máster (<http://www.uv.es/master-contaminacion-ambiental>).



Infraestructuras

La media de este ítem es de 3,86 siendo también similar a la media obtenida en el curso pasado que fue de 3,88.

Las puntuaciones se mantienen con aumentos en 3 de los 5 ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son los laboratorios y espacios experimentales (4,00), aulas de docencia (3,93), y las infraestructuras de la biblioteca (3,86).

Para concluir este bloque es importante destacar que **en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la Universidad.**

Atención al estudiante

Observamos una evolución significativamente al alza con respecto al curso anterior de 4,00 frente a 3,00.

Los dos ítems de este apartado obtienen la puntuación más alta desde que comenzó el máster, siendo de 3,92 la atención tutorial y de 4,09 el cumplimiento del horario de atención tutorial.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

En este bloque se obtiene una media de 3,24, similar a la del curso anterior (2016-2017) que fue de 3,23. Se observa una mejor valoración en todos los ítems si los comparamos con los resultados obtenidos en años anteriores.



En este curso que estamos evaluando (2017-2018), las mejores valoraciones se obtienen en la asistencia presencial del profesorado a clases y actividades (4,86), bibliografía actualizada (3,57), y si los materiales recomendados se han adaptado a las exigencias de la docencia (3,50). Las peores valoraciones son para fomento de la implicación de los estudiantes (2,86) y el nivel exigencia en las evaluaciones (2,71).

Actitud docente

La valoración que recibe este apartado es ligeramente superior a la del curso pasado: 3,64 de este curso frente a 3,51 del anterior. Todas las puntuaciones han ascendido con respecto al curso anterior.

Los tres ítems que forman este bloque aparecen con la siguiente calificación: Conocimiento de los temas tratados (4,13), actitud del profesor hacia los estudiantes (3,60) y el profesor ha cumplido con el horario previsto (3,20).

Por último, queremos hacer hincapié en el bloque que consideramos más importante, el denominado GLOBAL.

GLOBAL

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

La media de este bloque es de 3,28, superior a la del curso pasado que fue de un 2,78. La valoración de los distintos aspectos que componen este apartado han mejorado significativamente con respecto al curso anterior. La satisfacción del máster (3,20), la calidad del profesorado (3,67), el interés del máster (3,79) y la utilidad del curso (3,43) son los ítems mejor valorados.



A continuació mostrarem una evaluació general de la titulació on podem observar que les valoracions de les estudiantes han anat en augment i que les millores que hem inclòs en anys anteriors han supòs un increment en la qualitat del màster i per ell un augment en la satisfacció de l'estudiant.

Evaluació General de la titulació

	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/2017	Curso 2017/18
Satisfacció del Màster	3,71	4,00	2,47	2,60	3,20
Qualitat del professorat	4,07	4,44	3,07	3,20	3,67
Interés del Màster	3,50	4,00	3,53	3,33	3,79
Relació qualitat/preu	3,82	4,11	2,20	2,40	2,87
Recomendació de este postgrau	3,18	3,29	2,13	2,20	3,25
Utilitat del curs	3,94	4,22	3,00	2,78	3,50

Per acabar l'estudi de l'enquesta anem a senyalar els punts forts i accions de millora que detectem de l'anàlisi de les dades.

PUNTS FUERTES

- Los estudiantes están satisfechos con el máster.
- Los estudiantes reconocen una buena calidad del profesorado
- Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros
- A los estudiantes les resulta muy útil el máster realizado

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Planificar el horario por franjas semanales.	Curso académico 2018-19	CCA
Mejorar la secuencia de las materias y la coordinación del profesorado	Curso académico 2018-19	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 propia Unitat. 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:

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.
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.
6. Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

A continuación vamos a presentar el informe del análisis de los datos elaborado por la Comisión de Coordinación Académica (CCA) del Máster. Al igual que en la de estudiantes, mostraremos los datos del curso 2017-18 comparándolos con los cursos anteriores para ver la evolución de la satisfacción en este caso, del profesorado que imparte docencia en nuestro máster.

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



Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,22 muy similar a la del curso pasado que fue de 4,18). Ha sido mejor valorada la proporción entre teoría y prácticas (4,20 en el 2017-2018 y de un 4,00 en el curso 2016-2017). **En todos los aspectos se está por encima de la media de la UV.** En dos ítems se puede observar un ligero descenso con respecto al curso anterior: el perfil de ingreso se encuentra claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster que obtienen un 4,14 y 4,33 respectivamente. Mientras que en el curso anterior eran de 4,38 y 4,62.

Organización de la enseñanza

El profesorado ha puntuado con un 3,92, puntuaciones que se mantienen bastante estables a las del año anterior. El profesorado ha destacado que la organización del máster es adecuada (4,40 para el curso 2017-2018 y un 4,50 el curso anterior), la adecuación de los mecanismos de información (4,31 en el curso 2017-2018 y un 4,38 en el curso 2016-2017). Algunos de estos ítems están puntuados por encima de la media global de la Universidad y las puntuaciones, como podemos observar, estables con respecto al curso anterior pero en aumento si lo comparamos con otras anualidades (2015-16/ 2016-2017).

Instalaciones y recursos

Las respuestas del profesorado en este apartado muestran una satisfacción idéntica a la del curso pasado (4,44 frente al 4,44 del año anterior).

El profesorado ha valorado por encima de 4 los tres ítems que componen este bloque. **Destacar también que la puntuación obtenida en estos tres ítems están por encima de la media global de la Universidad.**



Desarrollo de las enseñanzas

Este bloque de cuestiones ha sufrido pocas modificaciones en los distintos años que lleva implantando el máster. Las puntuaciones se mantienen estables, estando todas ellas por encima del 4.

El apartado que se refiere al nivel de los alumnos si es suficiente para seguir los contenidos de la materia obtiene un 3,80 frente a 3,75 del año anterior, el contenido del programa y el tiempo real para desarrollarlas es adecuado (4,29 frente a 4,35), los procedimientos de evaluación valoran adecuadamente el nivel de las competencias (4,33 frente a 4,25 en el curso 2016-17).

Con respecto a la media de la Universidad, los procedimientos de evaluación valoran adecuadamente el nivel de competencias que ha adquirido el estudiante, obtiene una evaluación superior en el máster y puntuaciones muy similares en el nivel del alumno y el contenido del programa.

Alumnado

La opinión del profesorado sobre el alumnado ha mejorado y podemos ver un aumento de su satisfacción desde la implantación del máster (3,65 en el curso 2010-11, un 4 en el 2011-12, un 4,20 en el 2012-13 un 4,35 en el curso 2013-14, un 4,23 en el curso 2014-15, 4,31 en el 2015-16 y 4,46 en el curso 2017-18).

Ante la pregunta ¿los alumnos consiguen los objetivos definidos en el Master? se obtiene un 4,50 en la encuesta de 2017-18 frente a un 4,25 en la del curso 2016-2017; ¿los alumnos acuden regularmente a las clases? Las respuestas son de 4,50 en 2018 frente a 4,25 en 2017. ¿Los alumnos se encuentran motivados respecto al Máster? Obtiene un resultado de 4,21 en el curso 2017-2018 y 4,38 en el 2016-2017 y, por último, ¿cree que el Máster satisface las expectativas de los alumnos? 4,55 y 4,12 respectivamente en ambos cursos académicos.

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 ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



PUNTOS FUERTES

Los objetivos del máster y el perfil de egreso son adecuados y se encuentran actualizados
Contenidos diferentes a los del grado
Los objetivos y las competencias son congruentes con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir
La organización del máster es adecuada
Instalaciones y recursos
El contenido del programa y los procedimientos de evaluación son adecuados
Alumnado

Queremos destacar que las mejoras introducidas el año pasado han servido para mejorar y aunque la satisfacción del profesorado es muy elevada, proponemos algunas acciones de mejora.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Coordinación entre Departamentos	2018-19	CCA
Coordinación entre Profesores	2018-19	Director



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

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

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

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

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

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con los y las administradoras de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 72,22% trabajan en los departamentos y el 27,78% con personal de la secretaría del centro.

A continuación analizaremos los bloques de la encuesta.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,20, destacando el ítem sobre si la disponibilidad, difusión y adecuación de la información sobre el Máster existente en la página web de la Facultad y del propio Máster es accesible y adecuada. Ha obtenido una puntuación de 3,40



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



En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,78, destacando el ítem la comunicación con los responsables académicos en relación con los aspectos administrativos de la titulación (Decano/a, Administrador/a, Director/a del departamento, Director/a del Máster...) es fluida que tiene una puntuación de 4,00.

El apartado de la encuesta que evalúa **las instalaciones** ha obtenido una media de 2,97. Destaca el ítem sobre las herramientas informáticas para los procesos de gestión son adecuadas obteniendo una puntuación de 3,38.

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, en este caso se ha obtenido una media de 3,24 destacando el ítem sobre la fluida y adecuada comunicación entre el profesorado y los técnicos de soporte a la docencia, obteniendo una puntuación de 3,86.

En relación con la atención a las **sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 2,97. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3,08.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,36.

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,24
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	3,87
Satisfacción con la organización del título	3,07
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,25

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

- La información que el personal de administración y servicio tiene de las titulaciones de la Facultad para el desarrollo de las tareas de gestión y administración.



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



- La gestión de los trámites administrativos de alumnos (matriculación, becas...)
- Las adecuación de las infraestructuras e instalaciones físicas del título o centre (secretaría, equipos decanales, departamentos...)
- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.