



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



MÁSTER EN CONTENIDOS Y FORMATOS AUDIOVISUALES

Este informe analiza los resultados obtenidos en las diferentes encuestas que se llevan a cabo a los diferentes grupos de interés que integran el máster. El trabajo continuado y la colaboración entre los diferentes grupos de gestión del mismo es esencial en el seguimiento y mejora de los indicadores que evalúan las encuestas. Los resultados obtenidos son satisfactorios, aunque las acciones de mejora deben de seguir implementándose.

En relación con las mejoras introducidas en el curso anterior, la Dirección del máster y la CCA desean destacar las siguientes. La implementación de estas mejoras sigue en marcha.

| Curso detección | GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|------------------|---|--|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------------|---|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2017-18 | ESTUDIANTES | Mejorar la compensación entre la teoría y la práctica. | 1. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en relación con este ítem. 2. Detección de las causas de la percepción de los alumnos en este aspecto. 3. Implementar las acciones de comunicación acerca del equilibrio real entre la teoría y la práctica en la titulación. | ALTA | CCA y Dirección del máster | 2018 | En marcha | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Se espera que la valoración de este ítem mejore en los cursos sucesivos. |
| 2017-18 | ESTUDIANTES | Incrementar el trasvase de información a los estudiantes. | 1. Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en relación con este ítem. 2. Detección de las causas de la percepción de los alumnos en este aspecto. 3. Implementar las acciones de comunicación acerca del equilibrio real entre la teoría y la práctica en la titulación. | ALTA | CCA y Dirección del máster | 2018 | En marcha | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Se espera que la valoración de este ítem mejore en los cursos sucesivos. Se trata de una valoración que, a juicio de la CCA y la Dirección del máster, está muy vinculada a la anterior. |



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



| Curso detección | GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|------------------|--|---|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------------|--|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2017-18 | Profesores | Mejorar la comunicación con el profesorado en la definición del programa formativo | 1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en las opiniones dadas por el profesorado. 2. Abrir el análisis a la participación del profesorado externo que toma parte en el título. 2. Desarrollo de sesiones para informar a los profesores de las últimas acciones de coordinación. | MEDIA | CCA y Dirección del máster | 2018 | En marcha | X SI NO- Justificación: Se han desarrollado todas las acciones. Se espera que la percepción por parte del profesorado siga mejorando en relación con los cursos sucesivos. |

| Curso detección | GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|------------------|---|---|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------------|---|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2017-18 | PAS | Adecuación para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones | 1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en las opiniones expresadas por el PAS 2. Establecer un protocolo de actuación en la canalización de las sugerencias y reclamaciones | MEDIA | CCA y Dirección del máster | 2018 | En marcha | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Se espera que la percepción por parte del PAS mejore en relación con los cursos sucesivos. |

| Curso detección | GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|------------------|--|---|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------------|--|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2017-18 | Egresados | Ofrecer más prácticas con perfiles mejores adecuados a los contenidos del máster | 1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los egresados 2. Analizar las posibilidades ofrecidas por el sector audiovisual. 3. Mejorar los perfiles de prácticas, más adecuados a los perfiles profesionales ofrecidos en el máster. | ALTA | CCA y Dirección del máster | 2018 | En marcha | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. |



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



DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

| Curso detección | Encuesta-GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|---------------------------|--|---|-----------|---|-----------------|-----------------------|---|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2014-15 | Egresados | Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales | 1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de tercero y los graduados 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con el OPAL (servicio responsable de la orientación profesional) 2. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes de los últimos cursos, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes | MEDIA | Equipo Decanal Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes Coordinadores de tercero y cuarto | 2014 | 2016 | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Aunque los resultados de las encuestas de este año no han mejorado sustancialmente, pero consideramos que es porque no se han materializado todavía por los estudiantes. |

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

| Curso detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--|--|--|-----------|---|-----------------|---|---|
| PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | | | | | | | |
| 2012-13 | Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción | 1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro | 2013 | Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevaron a cabo, aunque se |



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





| Curso detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|-------------------------|---|--|-----------|--|-----------------|-----------------------|--|
| | | <p>títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.</p> <p>3. Desde la Dirección del Centro s ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado.</p> <p>4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que complimenten las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFic#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.</p> | | Responsable de Calidad del centro | | de las encuestas | sigue trabajando en la mejora del índice de participación |
| ACCIONES FUTURAS | | | | | | | |
| 2015-16 | Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente. | <p>1.Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios. Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la</p> | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro | 2016 | 2017 | No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico |



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



| Curso detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|-----------------|-----------------------|--|-----------|-------------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| | | titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional. 3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción. | | | | | |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|



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. Asimismo, la Dirección y la Comisión de Coordinación Académica del Máster en Contenidos y Formatos Audiovisuales (a partir de aquí, CCA), conscientes de la importancia del seguimiento exhaustivo de la calidad del máster, implantó en el curso 2010-11 un sistema propio de encuestas que se lleva a cabo como complemento del oficial.

En este sistema se miden de forma cuantitativa y cualitativa algunos aspectos de interés para el máster, con el fin de introducir mejoras, aunque los datos valorados y aportados en este informe se corresponden a la encuesta oficial del curso 2017-18 realizaremos una comparación con los datos de cursos anteriores y media de todos los másteres de la universidad para poder ver la evolución global del máster.

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

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p> |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

- 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 encuesta para el curso 2017-2018 fue realizada por 16 estudiantes de un total de 26 matriculados, aspecto que pone de manifiesto la gran labor de la CCA para tratar de mejorar la participación de los grupos de interés en estos procesos de reflexión y mejora puesto que ha aumentado significativamente la participación. En los datos aportados se intenta mostrar de forma fehaciente la evolución de los diferentes indicadores.

En relación con la encuesta propia:



- Se lleva a cabo de manera anónima, por lo que los estudiantes pueden expresarse libremente acerca de lo que se les pregunta.
- Los resultados se sintetizan ante la presencia de dos estudiantes del máster, con el fin de garantizar la imparcialidad en la lectura de los resultados.
- Las preguntas tienen en cuenta valores cuantitativos y cualitativos con el fin de recoger con el máximo detalle las impresiones de los estudiantes.
- Consta de 17 ítems, en los que se abordan las cuestiones clave en relación con el máster: adecuación de los estudios, del profesorado y de la idoneidad de los recursos empleados.
- La encuesta para el curso 2017-2018 fue realizada por 18 estudiantes de un total de 26 matriculados. La encuesta también incluye cuestiones valoradas en términos cuantitativos y cualitativos, distribuidas del siguiente modo.



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



1. Valora en términos globales el Máster
 - ¿Cómo ha resultado para tu formación?
2. ¿Qué te ha gustado más? ¿Por qué?
 - ¿Qué te ha gustado menos? ¿Por qué?
3. ¿Cómo valoras la información que has recibido por parte de la dirección del Máster?
4. ¿Cómo valoras la gestión que has recibido por parte de la administración?
 - ¿Por qué?
5. ¿Su estructura y desarrollo te han parecido claros y bien definidos?
 - ¿Por qué?
6. ¿Qué valoración haces de los contenidos?
 - ¿Consideras que el máster te ha dado una visión adecuada del funcionamiento de la industria audiovisual?
7. ¿Qué módulos te han parecido más interesantes y por qué?
 - ¿Y cuáles te han parecido menos interesantes y por qué?
 - ¿Te parece suficiente el tiempo dedicado al desarrollo de cada módulo?
8. ¿Cómo valoras líneas generales al profesorado?
 - ¿Por qué?
9. ¿Consideras oportuno que una parte de las clases sea conducida por profesionales del sector?
 - ¿Por qué?
10. ¿Qué piensas de las prácticas externas que te ha ofrecido el Máster?
11. ¿Recomendarías el Máster? / ¿Por qué?
12. ¿Qué cambiarías para que mejorara de cara al futuro?
13. ¿Qué grado de práctica profesional se ha cubierto?
14. ¿Cómo valoras el proceso de selección de las ideas y la selección de proyectos finales de máster? ¿Cambiarías algo?
15. ¿Consideras que has dispuesto de los recursos necesarios para llevar a cabo tu trabajo?
16. ¿Cómo valoras tu aportación en el desarrollo del trabajo del Máster?
17. Otros comentarios.

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

ANÁLISIS DE LOS DATOS



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, el 56% trabajan durante la realización del máster, frente al 44% 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 31% sí que han recibido ayudas y un 69% nos responden que no.

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

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,38 (en el curso 2016-17 se obtuvo una media de 3,80). Debe destacarse que la encuesta 2016-2017 fue llevada a cabo únicamente por 7 estudiantes, por lo que la encuesta 2017-2018 es más representativa. Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido bastante estables e, incluso, mejoraron ligeramente en 8 de los 12 ítems de esta área de evaluación. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Máster son: los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (4.19), los programas o guías docentes han estado disponibles antes de la matrícula (3.56). Sólo el ítem de la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuado, no recibe una puntuación satisfactoria (2.87) aunque se encuentra por encima de la media obtenida en la media global de la universidad.

Organización de la enseñanza

En este bloque obtenemos una media de 3.29, por debajo de la media obtenida la anualidad anterior (4.22). Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Máster y que al mismo tiempo se encuentran por encima de la media de la universidad son: los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del máster han sido adecuados (3.62), la información a los estudiantes para la gestión/organización del máster ha sido adecuada (3.88) y se ha respetado a la planificación inicial y las actividades programadas (3.40).

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

Los aspectos que obtienen una valoración menor, pero que consideramos también positivos son: la coordinación del profesorado ha sido adecuada (3.13) y los programas o guías docentes han estado disponibles antes de la matrícula (3.27).

Con respecto a los ítems peor valorados han sido, la información que contienen las guías docentes ha sido amplia y detallada (2.93) y la gestión y organización del master ha sido adecuada (2.73).

Destacar que la CCA del máster tendrá en cuenta estos resultados para intentar mejorarlos (ver propuestas de mejora al final de la tabla).

Infraestructuras

La media de este ítem es de 4,52 siendo superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,41. Las puntuaciones se mantienen estables, observándose ligeros incrementos en prácticamente todos los ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son los espacios dedicados al trabajo y la docencia (4.56), infraestructura de biblioteca y zonas de lectura (4.58), y los laboratorios, talleres y espacios experimentales (4.53).

Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media claramente superior a la del conjunto de la universidad.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

En relación con este apartado, el porcentaje de valoración global del mismo se ha mantenido estable en toda la serie histórica con algunas variaciones, teniendo en cuenta las circunstancias descritas en apartados anteriores. La media ha quedado establecida en un 3.55. Se detecta un descenso respecto al curso precedente, pero se mantiene el incremento desde los inicios de la recogida de datos. La CCA atribuye este descenso a circunstancias ajenas al propio proceso y vinculadas a la baja valoración de los estudiantes en otro apartado (prácticas). Esta baja valoración, a su vez, es consecuencia de la grave crisis sufrida por el sector audiovisual valenciano desde 2013. El cierre de la RTVV supuso el empeoramiento del sector con cifras de paro y falta de actividad que repercutieron en el máster. Con todo, la valoración obtenida en relación con la adecuación de las prácticas a la teoría recibida, la puntuación se estableció en un 3.06, frente al 3.71 del curso precedente. Los ítems



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



mejor valorados fueron el de la asistencia presencia a clases y actividades con 4.62 y los materiales recomendados adaptados, con un 3.94.

En relación con este apartado, cabe destacar en la encuesta propia, los resultados obtenidos:

5. ¿Su estructura y desarrollo te han parecido claros y bien definidos?

| Muy Mala | En Desacuerdo | Aceptable | Buena | Muy Buena |
|----------|---------------|-----------|-------|-----------|
| 1 | 1 | 3 | 8 | 4 |

6. ¿Qué valoración haces de los contenidos?

| Muy Mala | En Desacuerdo | Aceptable | Buena | Muy Buena |
|----------|---------------|-----------|-------|-----------|
| 0 | 2 | 3 | 10 | 3 |

Atención al estudiante

Observamos una evolución similar a la de las dos dimensiones anteriores. Las puntuaciones se han mantenido por encima del 4.00 desde hace 4 anualidades, con una estabilización en los ítems relativos a la valoración de la atención tutorial. Siendo la puntuación global del bloque de 3,93. El ítem mejor valorado de este bloque es el profesorado ha cumplido con el horario de tutorías con un 4,46, estando por encima de la media de la universidad.

En relación con este apartado, cabe destacar en la encuesta propia, los resultados obtenidos:

3. ¿Cómo valoras la información que has recibido por parte de la dirección del Máster?

| Muy Mala | En Desacuerdo | Aceptable | Buena | Muy Buena |
|----------|---------------|-----------|-------|-----------|
| 0 | 1 | 5 | 8 | 3 |

4. ¿Cómo valoras la gestión que has recibido por parte de la administración?

| Muy Mala | En Desacuerdo | Aceptable | Buena | Muy Buena |
|----------|---------------|-----------|-------|-----------|
| 1 | 1 | 5 | 7 | 4 |

Actitud docente



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



La valoración de este apartado se mantiene claramente por encima del 4.00 desde hace 5 anualidades. A pesar del leve descenso en relación con el curso inmediatamente precedente, la media del bloque se estableció en 4.29, siendo el apartado mejor valorado el cumplimiento de los horarios por parte del profesorado (4.62).

En relación con este apartado, cabe destacar en la encuesta propia, los resultados obtenidos:

8. ¿Cómo valoras en líneas generales al profesorado?

| Muy Mala | En Desacuerdo | Aceptable | Buena | Muy Buena |
|----------|---------------|-----------|-------|-----------|
| 0 | 0 | 4 | 10 | 4 |

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 3,56. Se aprecia claramente que la valoración general ha descendido del 4.26 obtenido en el curso 2016-2017 pero aun así nos encontramos por encima de la medida de la universidad. Sin embargo, es superior al 2.96 de la anualidad 2015-2016, así como de las precedentes.

La satisfacción general con el máster es de 3.5, la utilidad del curso de 3.69 y la satisfacción con el profesorado de 3.69, consideramos que son valores satisfactorios, pero seguiremos trabajando para tratar de aumentar la satisfacción de nuestro estudiantado y realizaremos un análisis valorativo del descenso de los indicadores respecto de la anualidad anterior.

Evaluación General de la titulación



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



| GENERAL | | | | | | | | | | | | | |
|---------|------------------------|---------|--------------------------|---------|--------------------|---------|----------------------------|---------|---|---------|-------------------|---------|--------------|
| curs | Satisfacció del màster | | Qualitat del professorat | | Interès del màster | | Bona relació qualitat/preu | | Recomanaria aquest postgrau a altres companys | | Utilitat del curs | | Mitjana bloc |
| | nºenq. | mitjana | nºenq. | mitjana | nºenq. | mitjana | nºenq. | mitjana | nºenq. | mitjana | nºenq. | mitjana | |
| 17-18 | 16 | 3,5 | 16 | 3,69 | 16 | 3,62 | 16 | 3,44 | 16 | 3,44 | 16 | 3,69 | 3,56 |
| 16-17 | 7 | 4,29 | 7 | 4,43 | 7 | 4,29 | 7 | 4,29 | 7 | 4,14 | 7 | 4,14 | 4,26 |
| 15-16 | 3 | 2,67 | 4 | 3,75 | 4 | 3 | 4 | 2,75 | 4 | 2,5 | 4 | 3 | 2,96 |
| 13-14 | 3 | 3,33 | 3 | 3 | 3 | 2,67 | 3 | 3,67 | 3 | 3,33 | 3 | 3,33 | 3,22 |

En relación con este apartado, cabe destacar en la encuesta propia, los resultados obtenidos:

1. Valora en términos globales el Máster

¿Cómo ha resultado para tu formación?

| | | | | |
|------|-------------|-----------|-------|-----------|
| Malo | Sin interés | Aceptable | Bueno | Muy Bueno |
| 0 | 1 | 7 | 3 | 6 |

11. ¿Recomendarías el Máster?



SÍ: 13

NO: 3

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 están satisfechos con el máster. |
| Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros |
| Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas |

| ACCIÓN DE MEJORA | TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE |
|---|-------------------------|-------------|
| Mejorar la oferta de las prácticas | Curso académico 2017-18 | CCA |
| Mejorar la atención al estudiante en los problemas de tipo particular | Curso académico 2017-18 | CCA |
| Mejorar la información de las guías docentes | Curso académico 2017-18 | CCA |
| Mejorar los mecanismos de gestión (coordinación) del máster | Curso académico 2017-18 | CCA |
| Mejorar el equilibrio entre la teoría y la práctica | Curso académico 2017-18 | CCA |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

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 términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4.56 frente a la del curso pasado que fue de 4.87); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|



egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,56). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,67); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,50). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,60 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster.

Organización de la enseñanza

En este apartado la valoración global queda en un 4,60; que supone un ligero descenso respecto al 4,89 del curso anterior. Aunque mantiene el incremento prolongando respecto al 4,55 del curso 2012-13. Esto, a nuestro juicio, implica una estabilidad en las valoraciones globales de los ítems. Por valoración, casi todos los demás indicadores están en el entorno de la media (4.6), destacando el punto 10. Planificación inicial de actividades programadas, que alcanzan la puntuación de 4.79.

Instalaciones y recursos

La valoración de este apartado no contiene grandes variaciones respecto a los cursos anteriores. La media del bloque ha quedado establecida en un 4.63, que es muy

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

superior a la media de las valoraciones de toda la universidad. Por bloques, destaca el ítem sobre la adecuación de los laboratorios y talleres, con un 4.69.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque llega a 4,51; que es ligeramente inferior al más que el 4,63 del curso precedente. No obstante, cabe destacar la estabilización de esta cifra en toda la serie histórica.



Alumnado

La valoración de los alumnos queda fijada en un 4,49; ligeramente superior al 4,44 del curso anterior, pero en la media de otros cursos anteriores.

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 |
|------------------------------|
| Instalaciones y recursos |
| Organización de la enseñanza |
| Procedimientos de evaluación |
| Desarrollo de la enseñanza |
| Programa formativo |

No hemos tenido ninguna valoración negativa que requiera una acción de mejora específica, las puntuaciones son superiores a 4,00 en todos los apartados, por lo que las reuniones de coordinación la Comisión Académica del Máster han resultado positivas.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p> |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

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

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

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

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 25,00% trabajan en los departamentos y el 75,00% con personal de la secretaría del centro. Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,75, destacando el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, obteniendo una media de 4,14.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,38, destacando el ítem sobre la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 4,25.



El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4,14 estando casi todos los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 4,50.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,75, 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 3,86.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,88, estando todos ítems por encima de la media de la universidad.

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



| | |
|--|------|
| Información suficiente para las tareas que desarrollan | 3.88 |
|--|------|

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

| | |
|---|------|
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro | 4.38 |
| Satisfacción con la organización del título | 3.88 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación | 4.00 |

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

- La información que el personal de administración y servicio tiene de las titulaciones de grado para el desarrollo de las tareas de gestión y administración.
- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

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 Contenidos y Formatos Audiovisuales se implantó en el curso 2006-2007, 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:

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

1. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del máster, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
2. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
3. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
4. 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
5. Trabajo Fin de Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
6. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
7. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

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 70% son mujeres frente al 30% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 85,71% que han respondido sí lo fue, frente a un 14,29% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 94.44% que estaban a tiempo completo, frente a un 14.29% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 57.14% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 80% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 45.5% por Especialización, 36.36% por Inserción Laboral, y, por último, un 18.18% 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.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,48. El ítem con mayor puntuación, 3,52 en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*, seguida de la puntuación de 3,52 en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*. La puntuación más baja ha sido de 3,38 en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster



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



En este bloque se ha obtenido una media de 4.01. La puntuación más alta se ha obtenido *en, reflexionar sobre la responsabilidad profesional y ética de mi profesión*, con un 4.37, puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica (4.1)* y *he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas, con un (4.11)*. La puntuación más baja se ha obtenido en *soy capaz de evaluar y seleccionar teoría y metodología científica adecuada (3.75)*.

Desarrollo de la Enseñanza



La media de este bloque es de 3,80. El ítem mejor valorado, con un 4.00 ha sido en *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado*. Destacando también los ítems *la información publicada en la página web ha sido de utilidad y me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios, con 3,85 y 3,7*, respectivamente.

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 71.3% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3,58 *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y, un 3,43 en me han ayudado a mejorar mi formación*. El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un 3,14. Se destaca un incremento progresivo y positivo de estas valoraciones, sobre todo en la última anualidad.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,93; con el tutor de empresa o institución un 3,71 y, por último, un 3,57 con las prácticas externas.

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

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p> |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

De los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 4.05. La puntuación más alta ha sido de 4,2 en *los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo*. En *el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster*, se ha obtenido un 4.11. En *los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación se ha obtenido un 3.84*, que es la calificación más baja obtenida. En *la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos con un 4.00*.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 33.33% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 4.00 el ítem, *considero que en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora*, frente a una media de 2,91 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster (un 66.67%). 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 3,45 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,7.

Global

La media de este bloque es de 4.09. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4.15 en *la Calidad del profesorado*, un 4.10 en *la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en *la Universitat de València*, un 4,30 en *la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 3,70 en *recomendarías la titulación*.

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

Satisfacción con el trabajo fin de máster

Desarrollo de las competencias en las que forma el máster

Desarrollo de la enseñanza

| ACCIÓN DE MEJORA | TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE |
|--|------------------------|--|
| Mejorar la oferta de los perfiles en las prácticas ofrecidas | 2017-2018 | Director del máster y coordinador de prácticas |

| | | |
|---|---|--|
|  | RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS |  Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació |
|---|---|--|

ACTA DE APROBACIÓ

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 16-10-2018, aprueba el Informe de Evaluación de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés, planteando los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora que se suscitan de su análisis.

Asistentes:

- Miquel Francés
 - Àlvar Peris
 - Germán Llorca
 - Santiago Renard
 - Rosanna Mestre
 - Luis Cano
-
- Firma del responsable: Miquel Francés