



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



Facultat de Ciències Socials

MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR

CURSO 2018-2019

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
<b>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2015-16	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 UV Empleo (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 UV Empleo, 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 CCA UV Empleo Representantes de Estudiantes Coordinadores	2015	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	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.



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

MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR



CURSO 2018-2019

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
<b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>							
2015-16	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsable de calidad del centro.</li> <li>2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.</li> <li>3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado.</li> <li>4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (<a href="http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html">http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html</a>)</li> <li>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que complimenten las encuestas de satisfacción (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20">https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20</a>) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros.</li> </ol>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



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



Facultat de Ciències Socials

MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR

CURSO 2018-2019

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.					
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
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.</p> <p>Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2018	2019	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



#### 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 MASTER DE BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR se implantó en el curso 2015-2016, hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2018-2019.

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

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.
- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
- General, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación



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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



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 llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line en todas las asignaturas porque el máster es de un sólo grupo.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, 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 69% sí que han recibido ayudas y un 31% 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 han cambiado o no se han mantenido estables las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

#### **Programa formativo**

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 2,0 (en el curso 2017-18 se obtuvo una media de 2,62). Las puntuaciones de los estudiantes no se han mantenido estables e, incluso, bajan en los 8 ítems de esta área de evaluación. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Master son: los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (3,27), los programas o guías docentes han estado disponibles antes de la matrícula (3,67).

Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado por debajo de la media de la universidad y que el número de encuestas en especialmente bajo en este curso (16).



### **Infraestructuras**

La media de este ítem es de 4,14 siendo ligeramente superior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 3,95.

Las puntuaciones se mantienen estables, observándose ligeros incrementos en 4 de los 5 ítems que componen esta dimensión. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4.25), infraestructura de biblioteca y zonas de lectura (4.27), y la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4.08).

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 de las puntuaciones han descendido del curso 2013-14 al curso 18-19. Siendo la puntuación global del bloque de 3,73 frente al 4,12 del curso anterior.

El ítem mejor valorado de este bloque es el profesorado ha cumplido con el nivel conocimiento exigible con un 3,88 estando por encima de la media de la universidad.

Continuaremos analizando el resto de bloques, siguiendo el esquema que hemos puesto de ejemplo:

### **Proceso de enseñanza y aprendizaje**

Los resultados de este bloque son más bajos que los del curso anterior y lo justificamos por un acontecimiento anecdótico por parte de una profesora novel que repitió contenidos de una asignatura posterior. Desgraciadamente los 16 estudiantes que cumplimentaron las encuestas no lo disculparon y de ahí su mala valoración. La media de este bloque se valoró con 2,82 frente a un 3,51 del curso anterior.

### **Actitud docente**



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



### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019

En este bloque también han descendido las valoraciones respecto al curso anterior pero siempre manteniendo una media superior al resto de la universidad. Hemos pasado de 4,12 a 3,73 en este curso.

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 1,79 tal como se puede apreciar en la tabla. La valoración de los anteriores aspectos no ha mejorado significativamente con respecto al curso anterior. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 2,31 inferiores a la del curso anterior. De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 1,31. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los estudiantes recomendarían este postgrado, obteniendo una media de 1,12, muy inferior a la del curso anterior (2,53).

#### Evaluación General de la titulación

	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016	Curso 2016/17	Curso 2017/18
<b>Satisfacción del Máster</b>	3	3	2.94	2.53
<b>Calidad del profesorado</b>	3.33	3.08	3.88	3.37
<b>Interés del Máster</b>	2.78	2.67	3.29	3.26
<b>Relación calidad/precio</b>	4	3.54	2.24	2.21
<b>Recomendación de este postgrado</b>	2.78	2.62	2.73	2.53
<b>Utilidad del curso</b>	3.22	2.96	3	2.89

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

Calidad del profesorado



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



Relación calidad / precio
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Divulgar el perfil profesional del máster	Curso académico 2019-20	CCA Coordinadores
Mejorar la información publicada en la web , ya que los estudiantes consideran que es poco útil	Curso académico 2018-19	CCA Facultad PAS
Jornada de presentación de los contenidos del plan docente	Curso académico 2019-20	CCA Coordinadores

### 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





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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados.

- Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 2018-19, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Coordinación Académica de la titulación.

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 4,53 frente a la del curso pasado que fue de 4,48); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,41). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,47); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,69). 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 4,47 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster.

#### **Organización de la enseñanza**



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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente la organización de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,55 frente a la del curso pasado que fue de 4,48); en particular se han valorado los mecanismos de divulgación de los contenidos y la satisfacción de los mecanismos de coordinación (4,62); la adecuación de la organización de las materias (4,69). 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 4,54 el respeto de los intereses de los estudiantes en la planificación del máster.

#### **Instalaciones y recursos**

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente las infraestructuras y los recursos a disposición de los estudiantes (obtiene una media del bloque de 4,70 frente a la del curso anterior de 4,92); en particular se han valorado los espacios utilizados para los estudios como las aulas y la biblioteca (4,77); el laboratorio de investigación con un 4,55. En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

#### **Desarrollo de la enseñanza**

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el desarrollo de la enseñanza (obtiene una media del bloque de 4,42 frente a la del curso anterior de 4,28); en particular se han valorado los contenidos del programa docente con un 4,55; los procedimientos de evaluación (4,45) y el nivel del alumnado con un 4,27. En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

#### **Alumnado**

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente al alumnado (obtiene una media del bloque de 4,37 frente a la del curso anterior de 4,38); en particular se han valorado la asistencia a clase y la participación en las actividades (4,62); la consecución de los objetivos (4,46); la satisfacción de las expectativas de los alumnos (4,23) y la motivación del alumnado (4,15). En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

#### **Global**



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



En términos generales el profesorado encuestado hace una valoración global positiva.

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

<b>PUNTOS FUERTES</b>
La proporción entre teoría y práctica en el desarrollo docente
La adecuación de la organización de las materias
Los espacios para el estudios como las aulas, la biblioteca y el laboratorio
Los contenidos del programa docente
La participación en las actividades y la asistencia a la clase

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 y divulgación de los contenidos de los currícula del profesorado en la web propia de la titulación.
- La jornada de presentación de las guías y del profesorado antes del inicio de las clases.



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



### **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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



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

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 30,77% trabajan en los departamentos, el 69,23% 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 debajo de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,9 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 3,91.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,78; destacando la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 3,55.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,89 estando 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 4,2.

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 4,20.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4 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	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



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



### 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 MASTER DE BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN SOCIAL se implantó en el curso 2015-2016, 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



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



- 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 78,43% son mujeres frente al 21,57% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 82,69% que han respondido sí lo fue, frente a un 17,31% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 78,85% que estaban a tiempo completo, frente a un 21,15% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 63,46% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 45,45% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 50% por Especialización, 16,67% por Inserción Laboral, y, por último, un 16,67% por Promoción profesional.





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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



#### Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 2,74. El ítem con mayor puntuación, 2,98 en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*, seguida de la puntuación de 2,69, en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*. La puntuación más baja ha sido de 2,56 en *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

#### Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 3,35. La puntuación más alta se ha obtenido en, *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica*, con un 3,76, han obtenido los ítems *sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social* y *he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas*, con un 3,49 y 3,46, respectivamente. La puntuación más baja se ha obtenido en *soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares*, con un 2,84.

#### Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 2,99. El ítem mejor valorado, con un 3,38 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 3,35 y 3,23 respectivamente.

#### Prácticas Externas



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

### MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR CURSO 2018-2019



De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 69,23% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3,85 *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y*, un 3,97 *en me han ayudado a mejorar mi formación*. El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada*, ha obtenido un 3,74.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,71; con el tutor de empresa o institución un 3,94 y, por último, un 4,11 con las prácticas externas.

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

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 3,92. La puntuación más alta ha sido de 4,27 *en el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster*, como *en el trabajo fin de máster desarrollado*. Respecto a si *los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* se ha valorado con un 3,83 y un 3,66, *en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación*. La puntuación se ha obtenido *en la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos* con un 3,98.

#### **Expectativas y Ocupación**

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 53,85% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,29 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 2,75 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN FAMILIAR**  
**CURSO 2018-2019**



(un 46,15%). 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 3,12 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,63.

**Global**

La media de este bloque es de 3,43. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3,45 en la *Calidad del profesorado*, un 3,58 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la *Universitat de València*, un 4,06 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 2,62 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.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
Los resultados de la investigación científica
La organización y gestión de las prácticas externas
La satisfacción con los tutores de los trabajos fin de master
La capacitación para la integración laboral
La calidad del profesorado
Las instalaciones y recursos disponibles para la docencia
La experiencia académica en la Universitat de València

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Web propia	2019-2020	CCA y dirección
Difusión y divulgación	2019-2020	CCA y dirección
Jornada de presentación del máster	2019-2020	CCA y dirección



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

**MÁSTER EN BIENESTAR SOCIAL: INTERVENCIÓN  
FAMILIAR  
CURSO 2018-2019**



## ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 04-noviembre de 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:

Josep V. Pérez Cosín- Director

M<sup>a</sup> Eugenia González Sanjuan PDI

Francisco Ródenas Rigla- PDI

Joan Lacomba Vázquez- PDI

Vicente Domingo Rodrigo- PAS

Amparo Martí Trotonda- PDI

Juan A. Santos Ortega- PDI

Tomás Aguilar Fas - Delegado

Firma del responsable