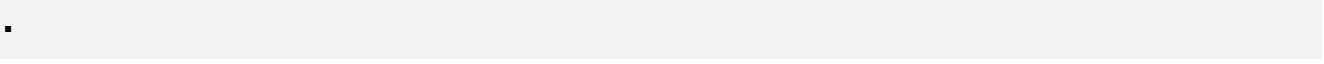




RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA 
Escola Tècnica
Superior
d'Enginyeria

MÁSTER EN INGENIERÍA QUÍMICA





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



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

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PROGRAMA FORMATIVO								
2016-17	Estudiantes	Evitar duplicidad de conocimientos entre Máster y Grado en Ingeniería Química de la UVEG.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis comparativo de las posibles asignaturas implicadas entre Máster y Grado. 2. Análisis del perfil de los estudiantes de nuevo ingreso. 3. Reunión con los profesores del Máster implicados en las posibles duplicidades. 4. Desarrollo de propuesta de mejoras sobre las asignaturas implicadas. 	ALTA	Responsable del Máster Comisión de Título Profesores implicados	2016	2019	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" 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 la percepción, se espera que las acciones introducidas consigan los objetivos propuestos en los cursos venideros.
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA								
2016-2017	Estudiantes	Evitar concentración de carga de trabajo en el primer semestres, especialmente en noviembre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la carga de trabajo en el Máster. 2. Elaboración de una agenda del estudiante con los trabajos y tareas. 3. Reunión de coordinación con los profesores del Máster para una posible mejora en la distribución de tareas. 	MEDIA	Director del Máster Comisión de Título Profesores implicados	2016	2017	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones. Se ha creado un agenda de trabajos del estudiante que se le facilita al principio del curso.
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN								
2015-16	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción		<ol style="list-style-type: none"> 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 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de	2016	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se



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

VNIVERSITAT ID VALÈNCIA
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
			<p>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.</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>		Calidad del centro 2016		encuestas	llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
ORIENTACIÓN ACADÉMICA								
2015-16 2016-17 2017-18	Estudiantes	Mejorar la orientación académica que reciben los estudiantes cuando acceden a la titulación	<ol style="list-style-type: none"> Charla a los estudiantes de 4º de Grado. Charla de acogida el primer día a los estudiantes de Máster Nombramiento de tutor individualizado 		Director Máster CCA ADEIT	2016	Todos los años se realizan estas actividades.	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado todas las acciones y se han mantenido a lo largo de los tres cursos de vigencia del Máster.



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

VNIVERSITAT ID VALÈNCIA 
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
			4. Charla sobre el funcionamiento del TFM en Enero. 5. Charla de ADEIT en noviembre diciembre sobre el desarrollo de las prácticas externas					



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 Máster en Ingeniería Química se implantó en el curso 15-16, hemos recogiendo desde ese momento información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés (15-16, 16-17 y 17-18), realizaremos un análisis incluyendo los resultados de los tres cursos, con especial incidencia en el último.

La encuesta consta de 40 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 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 consensuaron las asignaturas troncales con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

El número de encuestas recogidas fue de 10, 12 y 10, en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente, lo que nos da valores de en torno al 50% de participación.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 38, 8 y 12% ha trabajado durante la realización del primer curso del máster, en los consecutivos cursos.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 38, 67 y 40 % sí que han recibido ayudas en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente.

En términos generales la evaluación de los estudiantes es positiva en comparación con los promedios de la Universitat, ya que de las 40 cuestiones, solo 4, 8 y 16 son inferiores al promedio de la Universitat, aunque la tendencia del último curso 17/18 merece una reflexión.

En este sentido sorprenden los resultados de las encuestas de los estudiantes en el último curso (17/18), y contrastan con la puntuación que estos mismos alumnos han hecho sobre la valoración docente de los mismos aspectos cuando evaluaban al profesorado, que siempre fueron muy positivos. A partir de la reunión grupal que el Director ha mantenido con los estudiantes al comenzar el segundo semestre y con las reuniones de tutorización individualizadas, se ha podido inferir que ha existido cierto descontento sobre el desarrollo de la docencia del Máster. Habiéndose identificado una serie de causas en el curso 17/18 que pueden haber afectado a esta valoración:

- En la asignatura de Dirección y organización de empresas se creó un cierto malestar entre el alumnado ocasionado por las variaciones que pretendía introducir el profesor y que confundió a los alumnos respecto a la forma de evaluación. Aunque el problema se resolvió, este hecho parece haber provocado una mala percepción del funcionamiento del Máster. Este hecho no se debería volver a repetir ya que el profesorado de dicha asignatura será diferente a partir del curso 18/19.



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

- La existencia de una semana de clases en enero que prácticamente se juntaba con los exámenes del primer semestre, era valorada muy negativamente. A partir del curso 18/19 se pretende comenzar antes las clases del Máster para evitar esa semana de docencia.

- Las asignaturas de Reactores Avanzados y Procesos de Separación Avanzados son para los estudiantes las que mayor esfuerzo requieren para prepararlas. En el curso 17/18 los exámenes de estas asignaturas estaban muy próximos en fechas. Hasta ese momento, desde la Dirección del Máster no se era consciente de esta apreciación de la dificultad específica de estas asignaturas. Este hecho se tendrá en cuenta en las futuras programaciones de los exámenes. La sugerencia por parte de algunos alumnos de pasar alguna de estas dos asignaturas al segundo semestre (menos difícil a juicio de los estudiantes) requiere de un análisis más profundo, entre otras cosas porque se necesita una modificación del plan de estudios establecido en la memoria de VERIFICACIÓN. En cualquier caso, la CCA tendrá en cuenta esta consideración a la hora de abordar una futura modificación del plan de estudios.

- Los contenidos de asignaturas como Diseño de procesos e ingeniería de productos y Fenómenos de transporte se repiten para los alumnos del Grado en Ingeniería Química. A pesar de los cambios introducidos en estas asignaturas la percepción del estudiante no mejora. Se deben por tanto proponer y analizar potenciales acciones correctoras en este sentido.

- Existía un descontento por el solapamiento de trabajos de diversas asignaturas. A pesar, de la eliminación de trabajos del curso anterior y la elaboración de una agenda de trabajos del Máster, parece que ha existido algún pico de trabajo que los estudiantes han considerado poco apropiado. Se debe analizar de nuevo esta situación.

- Los estudiantes indicaron que la carga de trabajo en el primer semestre era superior a la del segundo. Es necesario indicar que la distribución semestral establecida de las asignaturas debe seguir una lógica secuencia docente (situando por ejemplo la optatividad y las prácticas externas en el segundo semestre) que la CCA y el profesorado considera adecuada.

- Se produjo un incidente con la realización de una de las prácticas externas, pues tras haber elegido el estudiante un destino ofrecido por una institución, ésta decidió no ofrecer la practica finalmente, obligando a los estudiantes implicados a escoger entre los destinos sobrantes, mucho menos atractivos que los que podían haber elegido. Este es un hecho poco probable e indeseable, pero puede ocurrir si las circunstancias de la empresa han cambiado desde que hicieron la propuesta.



Estas incidencias han podido afectar en la valoración de los ítems del último curso, como se analizan a continuación.

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media mantenida de 3.0, 3.0 y 2.9 en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente.

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 (3.9, 3.5 y 3.9 en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente). Es importante destacar el relativamente bajo nivel de satisfacción en el ítem "los contenidos impartidos en el Máster han sido realmente diferentes de los estudiados en el Grado" (2.3, 2.9 y 2.2) lo que muestra la impresión obtenida en las reuniones con los estudiantes e indica que las acciones de mejora a corto plazo establecidas hasta la fecha no han conseguido mejorar este aspecto. Se debe analizar este aspecto, valorar las potenciales mejoras a largo plazo ya establecidas y considerar la posibilidad de implantar nuevas propuestas.

De los cinco ítems de este bloque dos (Objetivos y perfil de ingreso, Secuencia de las materias) han estado siempre por encima de la media de la universidad, dos siempre por debajo (Proporción teoría-práctica y Contenidos diferentes al Grado) y uno (Materias y contenidos adecuados) ha sido superior dos años y uno ligeramente inferior (en el curso 15/16).

Organización de la enseñanza

En este apartado obtenemos una media de 3.9, 3.7 y 3.4 en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en los tres cursos fueron La disponibilidad e información de las guías docentes y los medios de comunicación. El aspecto peor valorado, especialmente este último curso, ha sido la organización del Máster (2.5 frente al 3.4 del 15/16) y la información en la gestión (3.1 frente a 3.9). Es importante destacar que en los cursos 15/16 y 16/17 todos los ítems han estado por encima a la valoración promedio de la Universidad, mientras que en el curso 17/18 sólo estos dos ítems (de los 7) quedaron por debajo. Las incidencias de este último curso pudieron afectar la percepción sobre la organización y gestión.



Infraestructuras

La media de este aspecto ha sido de 4.1, 3.9 y 3.8 habiendo descendiendo ligeramente a lo largo de los tres cursos. No obstante, se mantiene en valores elevados de valoración.

La valoración de las aulas y los espacios de trabajo con promedios mantenidos en torno a 4.4 y 4.3, respectivamente, muy por encima de los valores promedio de la universidad durante los tres cursos académicos.

Las puntuaciones de valoración de la biblioteca y accesibilidad obtienen valores promedios de 3.5 y 3.4, y aunque se consideran aceptables son ligeramente inferiores a los de la Universidad en los dos últimos años.

Para concluir este bloque es importante destacar que la valoración del ítem de los laboratorios y su equipamiento ha disminuido notablemente en el último curso (3.25 frente a 3.75 del curso anterior). Este descenso se puede atribuir a alguna de las incidencias mencionadas anteriormente. A pesar de que este indicador aún se encuentra en valores aceptables, será necesario realizar una vigilancia de su evolución.

Atención al estudiante

Los dos ítems incluidos en este apartado (adecuación y cumplimiento de atención tutorial) han sido valorados muy positivamente, con valores siempre por encima de 4.3 en todos los cursos.

Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se ha obtenido obtiene una media muy superior a la de la universidad.

Atención docente

La media de este aspecto ha sido de 4.6, 4.2 y 4.3 a lo largo de los tres cursos de implantación evaluados. Las puntuaciones se mantienen en valores muy elevados y siempre muy por encima de la media de la universidad, lo que indica la buena actitud y predisposición del profesorado.

Proceso de enseñanza-aprendizaje

El promedio en este bloque con 10 ítems es de 4.0, 3.9 y 3.3, en los cursos 15-16, 16-17 y 17-18, respectivamente. Destaca el descenso del curso 17/18 respecto a los años anteriores en los ítems de la adecuación de las prácticas con la teoría (2.5 frente a 3.7), cumplimiento del calendario de trabajo (2.6 frente a 4.1), material adaptado al nivel de exigencia (3.0 frente a 4.0) y la evaluación ajustada a



los objetivos (3.0 frente a 4.2). En los cursos 15/16 y 16/17 todos los ítems tenían una valoración por encima de la media de la universidad, mientras que en el 17/18 estos 4 ítems están por debajo de la media. Este descenso en estos ítems se puede atribuir a alguna de las incidencias mencionadas anteriormente. Será necesario realizar un análisis para una propuesta de mejoras y una vigilancia de la evolución de estos indicadores.

GLOBAL

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 ha sido de 3.7, 3.6 y 3.1 en los cursos 15/16, 16/17 y 17/18. El descenso de la apreciación del Máster en el último curso se puede relacionar con las incidencias descritas anteriormente, que ha provocado una peor percepción genérica del Máster. Destaca positivamente la valoración de la calidad del profesorado con una valoración de 4.3 en el último curso incluso superior a la de los cursos previos. En sentido negativo ha descendido la valoración de la Satisfacción, utilidad y recomendación del Máster (valoradas con un 2.7, 2.5 y 2.7, respectivamente en el 17/18). En este último curso estos ítems han quedado por debajo de la media de la Universidad. Se hace necesario una reflexión y un análisis de las posibles causas y potenciales acciones de mejora.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2015/2016	Curso 2016/2017	Curso 2017/18
Satisfacción del Máster	3.25	3.00	2.7
Calidad del profesorado	4.12	4.00	4.30
Interés del Máster	3.62	3.45	3.00
Relación calidad/precio	4.43	4.00	3.30
Recomendación de este postgrado	3.57	3.00	2.50
Utilidad del curso	3.57	3.91	2.70

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 profesorado.



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

Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejora en la percepción de la accesibilidad fondos biblioteca	Curso académico 2018-19	CCA
Evitar percepción duplicidad de contenidos con Grado	Curso académico 2018-19 y 19-20	CCA, profesores implicados
Mejorar organización del primer semestre del Máster.	Curso académico 2018-19	CCA

De las acciones de mejora establecidas, la mayoría han conseguido los objetivos deseados y tan sólo las destinadas a evitar la duplicidad de contenidos a corto plazo no ha sido exitosa. Es necesario incidir que una parte de las medidas adoptadas afectan a cambios en el grado y son de efecto a largo plazo y que otra parte son de implantación en el curso 18/19 y aún no ha sido posible evaluar su efectividad.



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. En general los valores obtenidos siempre han sido muy positivos y mantenidos a lo largo de los tres cursos académicos analizados desde la implantación del título.



Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4.5 frente a la del curso pasado que fue de 4.5 y 4.6); En particular se han valorado positivamente de forma especial los objetivos específicos de las asignaturas y la estructura y secuencia de las materias, lo que evita vacíos y duplicidades 4.6). En el mismo sentido se valora positivamente, por un lado, que los contenidos son diferentes a los del grado y que la proporción teoría/práctica es adecuada (4.4); y por otro lado, que los perfiles de ingreso y egreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster (4.50). En todos los ítems de este bloque se está por encima de la media de la UV.

Organización del proceso de enseñanza

La valoración media de este ítem en el curso 17/18 fue elevada (4.6) y semejante a la de los curso previos (4.5 y 4.7), lo que se considera positivo. Se puede destacar la satisfacción tanto con los mecanismos de coordinación-comunicación (4.6), como con la planificación y programación (4.7) y la organización (4.6). En todos los ítems de este bloque se está por encima de la media de la UV.

Instalaciones y recursos

La valoración media de este ítem en el curso 17/18 fue elevada (4.6) y semejante a la de los cursos previos (4.6 y 4.7), lo que se considera positivo. Las aulas (4.7) y los laboratorios (4.6) obtienen una valoración muy superior a la media de la universidad, mientras que la cantidad, calidad y accesibilidad a la biblioteca y a los fondos documentales sólo es ligeramente inferior, con un 4.4 pero ha aumentado respecto a los cursos previos (4.1 y 4.2), lo que se considera muy positivo.

Desarrollo de las enseñanzas

La valoración media de este ítem en el curso 17/18 fue elevada (4.4) y ligeramente superior a la de los curso previos (4.3 y 4.3), lo que se considera muy positivo. El profesorado valora de forma especialmente positiva la adecuación del nivel del programa de las asignaturas y el periodo real para desarrollarlo (4.7). En todos los ítems de este bloque se está por encima de la media de la UV.

Alumnado.

La valoración media de este ítem en el curso 17/18 fue de nuevo alta (4.4) y semejante a la de los cursos previos (4.4 y 4.6), lo que se considera positivo. La



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

asistencia de los alumnos a las actividades y clases (4.9) y la consecución de objetivos (4.5) son los aspectos mejor valorados, estando por encima de la media de la universidad. La motivación del alumnado (4.0) y el grado de satisfacción de expectativas del alumno respecto al Máster (con 4.1) son los únicos ítems con un valor ligeramente inferior al promedio de la universidad. Pese a ser valores más que aceptables, son inferiores a los de los cursos previos (más de 0.4 puntos menos en algunos casos), y parece coincidir la insatisfacción detectada en el alumnado en este curso.

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
Elevado nivel de satisfacción del profesorado
Percepción adecuada de la organización y la coordinación
Elevada percepción de que los alumnos alcanzan los objetivos del aprendizaje definidos en el máster.
Pese a tener alumnos de diversas procedencia, tanto de titulación como geográfica, la percepción del nivel inicial de los estudiantes es positiva.
Las infraestructuras se valoran positivamente

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejora en la coordinación de la evaluación del TFM	Curso 18/19	CCA

Las mejoras propuestas en cursos anteriores estaban encaminadas a los Reajustes en la organización para mejorar los horarios de los profesores y Mejora en la percepción de la accesibilidad fondos biblioteca. A partir de los resultados de este curso parece que ambos objetivos se han cumplido adecuadamente.



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

VNIVERSITAT
D VALÈNCIA 
Escola Tècnica
Superior
d'Enginyeria

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 53,9% trabajan en los departamentos y el 46.1% con personal de la secretaría del centro. En el bloque de **gestión académica** obtenemos una media de 3.4, destacando el ítem sobre si Considero que la disponibilidad, difusión y adecuación de la



información existente sobre las titulaciones en la página web es accesible y adecuada, obteniendo una media de 3.6

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4.0, destacando el ítem sobre la comunicación con el alumnado del título es adecuada con un 4.1.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3.8 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 4.0.

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 no se ha llegado a un número mínimo de encuestas contestadas (menor a tres) para obtener datos fiables, por lo que no se han proporcionado datos promedio.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3.4. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3.4.

Por último el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3.7, pudiéndose destacar la percepción de la adecuada implantación del título (4.9) y de la atención a los estudiantes (4.9).

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3.45
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	3.90
Satisfacción con la organización del título	3.60
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3.90

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 desarrolla de las tareas de gestión y administración.



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



- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.



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

VNIVERSITAT
D VALÈNCIA 
Escola Tècnica
Superior
d'Enginyeria

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

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 Universitario en Ingeniería Química se implantó en el curso 2015-16, y tiene dos años de duración por ello, actualmente hemos recogido la información únicamente de los titulados de una anualidad, la primera cohorte que acabó el título. Además, es necesario indicar que únicamente 3 estudiantes han contestado la encuesta por lo que la fiabilidad estadística de los resultados en baja.

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

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



8. Bloque Global, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción de la experiencia vivida y por último, recomendarías esta titulación.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 66.7% son mujeres frente al 33.3% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 66.7% que han respondido sí lo fue, frente a un 33.3% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 66.7% que estaban a tiempo completo, frente a un 33.3% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 66.7% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 50% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 50% por Inserción Laboral, y, por último, un 50% 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 2.8. El ítem con mayor puntuación, 4.0 en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*. La puntuación más baja ha sido de 1.7 en *considero que el Plan de Estudios tiene una estructura coherente*. Esta valoración requiere de análisis y de un seguimiento en cursos venideros para comprobar si existe una baja percepción al respecto

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 4.4. La puntuación más alta se ha obtenido en los ítems *soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social, soy capaz de evaluar y seleccionar la metodología adecuada en el campo del*



Máster, y en el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo soy capaz de predecir y evaluar situaciones complejas, todos con un 4.7 de valoración. El ítem he adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados es el menos valorado con un más que aceptable 3.7.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3.3. Los ítems mejor valorados, con un 3.7 ha sido *en el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado, las metodologías se han adecuado a las competencias y al perfil de estudio, y el proceso de evaluación ha sido adecuado a las competencias.* El ítem peor valorado *ha sido 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 2.7.*

Prácticas Externas

Todos los estudiantes del Máster tienen que hacer prácticas externas curriculares, y han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de *3.7 en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y, un 4.0 en me han ayudado a mejorar mi formación.* El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada,* ha obtenido un 3.0.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3.0; con el tutor de empresa o institución un 3.7 y, por último, un 3.7 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 4.1. Los aspectos mejora valorados han sido *el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster, como en el trabajo fin de máster desarrollado, con un 5.0 y un 4.3 respectivamente.* Respecto a si *los objetivos del trabajo fin de*



máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo se ha valorado con un 3.7, y también con un 3.7, en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación, y en la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos.

Expectativas y Ocupación

La baja respuesta a los ítems de este apartado de la encuesta no permite una valoración del mismo. En cualquier caso, por el seguimiento a través de LinkedIn de esta primera cohorte se sabe que 8 de los 10 egresados ocupan un puesto laboral relacionado con el ámbito de estudios (los otros dos no están inscritos en esta red social profesional, y por tanto se desconoce si están o no ocupados). Además, de los ocho de que se dispone información en esta red, al menos siete desempeñan puestos laborales relacionados con el nivel de máster (ingeniero de proyectos, personal/técnico de investigación, etc.), lo que denota una muy adecuada inserción laboral de los egresados.

Global

La media de este bloque es de 3.6. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3.7 en la *Calidad del profesorado*, un 4.0 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*, un 3.7 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 3.00 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.

PUNTOS FUERTES
Satisfacción con practicas externas y TFM
Buena percepción de la adquisición de competencias
Las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Aumentar el número de encuestas contestadas por los egresados	Curso 18/19	CCA
Vigilar la evolución de grado de satisfacción con la organización y tutorización de las prácticas externas	Curso 18/19	CCA
Percepción de los egresados respecto a las acciones de orientación	Curso 18/19	CCA



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



profesional		
Vigilar y analizar la percepción de la coherencia de la estructura del Plan de estudios	Curso 18/19	CCA



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 17-12-2018, 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:

- Joaquin J. Debón Domingo
- A. Vicent Orchillés Balbastre
- Sonia Loras Giménez
- Vicente Martínez Soria

Excusan:

- Aurora Seco Torrecillas
- Pablo J. Miguel Dolz

Firma del responsable

