

MÁSTER
P-2

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
GLOBAL SOBRE EL MÁSTER

OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de conocer el nivel de satisfacción del alumnado y del profesorado en relación a la orientación y acogida, la planificación, el desarrollo y los resultados del mismo.

REFERENCIA LEGAL

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, y por el Real Decreto 534/2013 de 12 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Másteres oficiales. El apartado 9.e de dicha memoria debe recoger, entre otros, "*procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados*".

REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (grado y máster) (Programa VERIFICA, ANECA) establece que "el Centro en el que se imparte el Máster o, en su defecto, la Universidad debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Máster.

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

Al objeto de recabar la información sobre el nivel de satisfacción del alumnado en el Máster, se utilizará una encuesta de opinión para estudiantes (encuesta P-2.I), para el profesorado (encuesta P-2.II) y para el personal de apoyo (encuesta encuesta P-2.III). Este instrumento se hará extensible al alumnado, al profesorado y al personal de apoyo en el último curso del Máster.

La encuesta para el alumnado está conformada por unas cuestiones sobre información personal y académica del alumnado y por un total de 19 ítems. La escala utilizada es la Likert (valores 1 a 5) y una columna para NS/NC. La encuesta recoge la siguiente información:

1. Información personal y académica del alumno (edad, sexo,).
2. Valoración de la satisfacción de la **información y atención** del Máster.
3. Valoración del **desarrollo académico**.
4. Valoración de los **medios a disposición del máster**
5. Valoración sobre el **desarrollo de actividades**
6. Valoración **global del máster**
7. **Debilidades y fortalezas del Máster.**
8. **Sugerencias.**

La encuesta para el profesorado comprende unas cuestiones sobre información personal y académica del profesorado y un total de 25 ítems. La escala utilizada es la Likert (valores 1 a 5) y una columna para NS/NC.

La encuesta para el personal de apoyo (P-2.III) comprende 13 cuestiones. Se presenta en la escala Likert de respuesta de 1 a 5 puntos y con una columna para NS/NC.

El procedimiento para la realización de las encuestas comienza con la recogida de la

información (cumplimentación on-line o directa), por parte de la UGCM, a todo el alumnado, profesorado y personal de apoyo, indicándoles una fecha máxima para su cumplimentación y remisión. Los datos se trasladarán a un fichero informático por el Servicio de Calidad Docente y Planificación (Sección de Gestión de Calidad) para su procesamiento.

SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La UGCM contará con el apoyo del Servicio de Calidad Docente y Planificación de la Universidad para procesar los datos referentes a la satisfacción del alumnado, el profesorado y el personal de apoyo con el Máster en relación con cada una de las variables que conforman la encuesta. La UGCM analizará los informes remitidos por la Sección de Gestión de Calidad de la UCO y procederá a su comparación con periodos anteriores.

SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

Al finalizar los análisis de satisfacción global, la UGCM elaborará un informe con los resultados en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas y dirigidas a los agentes pertinentes (P-9-I). La UGCM trasladará al Director del Máster los resultados de satisfacción y las propuestas que hayan elaborado basándose en la información recabada. Dichas propuestas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas. La persona responsable del Máster trasladará las propuestas de mejora a la Unidad correspondiente para tomar las decisiones oportunas sobre el Máster.

Cuando se disponga de evaluaciones de diferentes periodos, la UGCM tendrá en cuenta la evolución de los datos de satisfacción y lo hará constar en los informes.

El seguimiento de la ejecución de las acciones derivadas debe recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- Acciones propuestas.
- Responsable(s) del seguimiento de la acción.
- Valoración del grado de cumplimiento.
- Tiempo necesario para su ejecución (plazo de ejecución: **Largo, Medio, Corto**).

OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS

Los resultados de satisfacción con el Máster se actualizarán periódicamente y serán publicados en la página web del mismo, teniendo acceso a los mismos estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el Máster. Serán públicas igualmente las acciones derivadas del análisis de la satisfacción así como el seguimiento de las mismas.

La información obtenida por este procedimiento se complementará con el resto de encuestas y estudios de satisfacción que se realicen.

HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

P-2.I: ENCUESTA: evaluación de la satisfacción global del Máster (ALUMNADO)

P-2.II: ENCUESTA: evaluación de la satisfacción global del Máster (PROFESORADO)

P-2.III: ENCUESTA: evaluación de la satisfacción global del Máster (PERSONAL DE APOYO)

MÁSTER
INFORMACIÓN PERSONAL Y ACADÉMICA DEL ALUMNADO

EDAD: 1=22-23; 2=24-25 3=26-27 4=28-29 5=mayor de 29	1	2	3	4	5
SEXO: 1=Hombre 2=Mujer	H	M			
¿ES EL MÁSTER QUE ELIGIÓ EN PRIMERA OPCIÓN? 1=SI; 2=NO	SI	NO			
INDIQUE EL MOTIVO POR EL QUE DECIDIÓ CURSAR EL MÁSTER: 1=Ampliación de estudios; 2=claras expectativas laborales; 3=claras expectativas de mejora en el nivel de ingresos	1	2	3		
SI ESTABA TRABAJANDO MIENTRAS REALIZABA EL MÁSTER, ¿SU TRABAJO ESTABA RELACIONADO CON EL MÁSTER?	SI	NO			
SI NO ESTABA TRABAJANDO MIENTRAS REALIZABA EN MÁSTER ¿LE HA SERVIDO PARA ENCONTRAR TRABAJO?	SI	NO			

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Máster expresado en la cabecera de esta encuesta, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster está realizando un estudio entre el alumnado. La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma totalmente confidencial. A continuación. Deberá marcar con una "X", dentro del recuadro correspondiente, su grado de satisfacción con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que "1" significa "**TOTALMENTE EN DESACUERDO**" y "5" "**TOTALMENTE DE ACUERDO**". Si el enunciado no procede o no tiene suficiente información para contestar deje la casilla **NS/NC. EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

Valore su grado de satisfacción con:		TOTALMENTE EN DESACUERDO					TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5	NS/NC
1	La información disponible sobre el Máster ha sido suficiente, adecuada y útil	1	2	3	4	5	NS/NC
2	La información suministrada por el equipo gestor del Máster ha sido suficiente, adecuada y útil	1	2	3	4	5	NS/NC
3	Los sistemas de comunicación utilizados para la difusión del Máster (correos, electrónicos, reuniones, página web, tabloneros de anuncios, etc.) han sido adecuados	1	2	3	4	5	NS/NC
4	La ETSIAM ha sido eficaz y eficiente en su gestión	1	2	3	4	5	NS/NC
5	La secretaría del Máster ha sido eficaz y eficiente en su gestión	1	2	3	4	5	NS/NC
6	La atención al usuario ha sido la adecuada por parte del ETSIAM	1	2	3	4	5	NS/NC
7	La atención al usuario por parte del equipo gestor del máster ha sido la adecuada	1	2	3	4	5	NS/NC

DESARROLLO ACADÉMICO

Valore su grado de satisfacción con:		TOTALMENTE EN DESACUERDO					TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5	NS/NC
8	El diseño y desarrollo del Máster ha conseguido alcanzar los objetivos que usted había previsto	1	2	3	4	5	NS/NC
9	El nivel de conocimientos teórico-prácticos ha sido satisfactorio	1	2	3	4	5	NS/NC
10	El nivel de competencias adquirido ha sido satisfactorio	1	2	3	4	5	NS/NC
11	La distribución temporal de las asignaturas ha sido satisfactoria	1	2	3	4	5	NS/NC

MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL MÁSTER							
Valore su grado de satisfacción con:		TOTALMENTE EN DESACUERDO			TOTALMENTE DE ACUERDO		
12	El espacio y las condiciones de las aulas han sido satisfactorios	1	2	3	4	5	NS/R
13	Los medios informáticos disponibles (ordenadores, programas y acceso a Internet, aula virtual...) han sido satisfactorios	1	2	3	4	5	NS/R
14	La disponibilidad y accesibilidad de material bibliográfico han sido satisfactorios	1	2	3	4	5	NS/R

DESARROLLO DE ACTIVIDADES							
Valore su grado de satisfacción con:		TOTALMENTE EN DESACUERDO			TOTALMENTE DE ACUERDO		
15	Las actividades del Máster han sido bien planificadas y son aptas para los fines previstos	1	2	3	4	5	NS/R
16	El contenido y desarrollo de las actividades programadas en el Máster han sido satisfactorios	1	2	3	4	5	NS/R

VALORACIÓN GLOBAL							
Valore su grado de satisfacción con:		TOTALMENTE EN DESACUERDO			TOTALMENTE DE ACUERDO		
17	PERFIL PROFESIONAL: la formación recibida es realmente útil para mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5	NS/R
19	¿Recomendaría realizar el Máster a otros compañeros?	SI	NO				

INDIQUE DOS FORTALEZAS Y DOS DEBILIDADES DEL MÁSTER QUE HA CURSADO
FORTALEZAS
DEBILIDADES

SUGERENCIAS

CENTRO	
MÁSTER	

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Máster expresado en la cabecera de esta encuesta, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster está realizando un estudio entre los distintos colectivos de la misma (profesorado y alumnado). La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma confidencial. A continuación, se presentan una serie de cuestiones sobre las que debe expresar su nivel de satisfacción. Deberá marcar con una "X", dentro del recuadro correspondiente, su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que "1" significa "TOTALMENTE INSATISFECHO" y "5" "TOTALMENTE SATISFECHO". Si el enunciado no procede o no tiene suficiente información marque la casilla NS/NC. **EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

EDAD		1=25-30	2=30-40	3=40-50	4=50-60	5=Más de 60
-------------	--	---------	---------	---------	---------	-------------

SEXO	H	M	(Señale con "X")
-------------	---	---	------------------

CATEGORÍA PROFESIONAL		1. Catedrático	2. Profesor Titular	3. Profesor Contratado	4. Otros
------------------------------	--	----------------	---------------------	------------------------	----------

EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON: Señale con una "X" el valor elegido		→					NS/NC
		Totalmente insatisfecho		Totalmente satisfecho			
1	La distribución temporal de asignaturas en el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
2	La coordinación de asignaturas a lo largo del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
3	La adecuación de los horarios	1	2	3	4	5	NS/NC
4	La adecuación de los turnos	1	2	3	4	5	NS/NC
5	La distribución en el Plan de Estudios entre créditos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5	NS/NC
6	La oferta de programas de movilidad para el alumnado	1	2	3	4	5	NS/NC
7	La oferta de prácticas externas para el alumnado	1	2	3	4	5	NS/NC
8	La accesibilidad a la información existente sobre el Máster (página web del Máster y otros medios de difusión)	1	2	3	4	5	NS/NC
9	La utilidad de la información existente sobre el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
10	La labor realizada por el Personal de Administración y Servicios del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
11	La labor del profesorado de acuerdo con las nuevas metodologías que requieren los Másteres	1	2	3	4	5	NS/NC
12	La coordinación docente entre el profesorado del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
13	La plataforma virtual	1	2	3	4	5	NS/NC
14	La labor realizada por la Unidad de Garantía de Calidad del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
15	Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos previstos para el alumnado	1	2	3	4	5	NS/NC
16	El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones	1	2	3	4	5	NS/NC
17	El cumplimiento de las expectativas respecto al Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
18	El tamaño de los grupos para las nuevas metodologías de enseñanza-aprendizaje	1	2	3	4	5	NS/NC
19	En general sobre el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC

RESPONDA SOLAMENTE AQUELLAS CUESTIONES QUE AFECTEN A SU MÁSTER:

Señale con una "X" el valor elegido

EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON: Señale con una "X" el valor elegido							NS/NC
		Totalmente insatisfecho		Totalmente satisfecho			
21	La infraestructura y las instalaciones de las aulas	1	2	3	4	5	NS/NC
22	La infraestructura y las instalaciones de laboratorios	1	2	3	4	5	NS/NC
23	La infraestructura y las instalaciones de las aulas de informática	1	2	3	4	5	NS/NC
24	La infraestructura y las instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5	NS/NC
25	La infraestructura, equipamientos y espacios donde se imparten las sesiones prácticas	1	2	3	4	5	NS/NC

CENTRO	
MÁSTER	

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Máster expresado en la cabecera de esta encuesta, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster está realizando un estudio entre los distintos colectivos de la misma (profesorado, personal de apoyo y alumnado). La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma confidencial. A continuación, se presentan una serie de cuestiones sobre las que debe expresar su nivel de satisfacción. Deberá marcar con una "X", dentro del recuadro correspondiente, su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones, teniendo en cuenta que "1" significa "TOTALMENTE INSATISFECHO" y "5" "TOTALMENTE SATISFECHO". Si el enunciado no procede o no tiene suficiente información marque la casilla NS/NC. **EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**

EDAD		1=Menos de 30	2=30-40	3=40-50	4=50-60	5=Más de 60
-------------	--	---------------	---------	---------	---------	-------------

SEXO	H	M	(Señale con "X")
-------------	---	---	------------------

TRABAJO REALIZADO		1. Administración	2. Laboratorio	3. Conserjería	4. Otros
--------------------------	--	-------------------	----------------	----------------	----------

EXPRESA SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON: Señale con una "X" el valor elegido							
		Totalmente insatisfecho					Totalmente satisfecho
1	La gestión de los horarios	1	2	3	4	5	NS/NC
2	La gestión de las aulas	1	2	3	4	5	NS/NC
3	La accesibilidad de la información existente sobre el Máster (página web y otros medios de difusión)	1	2	3	4	5	NS/NC
4	La utilidad de la información existente sobre el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
5	El profesorado que imparte docencia en el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
6	El trato con el alumnado	1	2	3	4	5	NS/NC
7	Las infraestructuras e instalaciones del Máster o Centro en las que realiza su trabajo	1	2	3	4	5	NS/NC
8	El equipamiento de las instalaciones del Máster en las que realiza su trabajo	1	2	3	4	5	NS/NC
9	La gestión de los trámites administrativos del alumnado (matriculación, becas, etc.)	1	2	3	4	5	NS/NC
10	El sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones	1	2	3	4	5	NS/NC
11	La gestión desarrollada por el equipo directivo del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
12	El trabajo realizado por la Unidad de Garantía de Calidad del Máster	1	2	3	4	5	NS/NC
13	En general, con el Máster	1	2	3	4	5	NS/NC