TÍTULO
P-2PROCEDIMIENTO 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, 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 al final del curso o en el último curso del Máster en caso matriculación parcial (dos años).

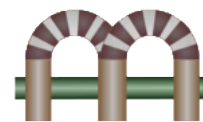
La encuesta para el alumnado está conformada por unas cuestiones sobre información personal y académica del alumnado y por un total de 19 ítems. La escala utilizada es la Likert (valores 1 a 5) y una columna para NS/NC. La encuesta recoge la siguiente información:

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)