



**INFORME DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
ALUMNADO Y DEL PROFESORADO**

MÁSTER PROPIOS

CURSO 2009-2010

Vicerrectorado de Planificación y Calidad
Universidad Internacional de Andalucía

Noviembre de 2010

Contenido

1. Sobre el procedimiento.....	2
2. Encuesta de satisfacción del alumnado	3
2.1. Sobre los niveles de participación.....	3
2.2. Sobre la difusión y comunicación de la programación.	3
2.3. Sobre la situación actual del alumno.	4
2.4. Sobre las motivaciones para realizar el curso.	5
2.5. Sobre la satisfacción con la actividad académica de los alumnos.	6
2.5.1. Objetivos y contenidos	6
2.5.2. Metodología, recursos y diseño del curso.....	7
2.5.3. Organización del curso.	8
2.5.4. Sobre la satisfacción del alumnado con los servicios.	9
2.6. Resumen de las valoraciones del alumnado por programa	10
3. Encuesta de satisfacción del profesorado	11
3.1. Sobre los niveles de participación.....	11
3.2. Información y atención.....	11
3.3. Servicios prestados	12
3.4. Recursos.....	13
3.5. Valoración global.....	13
4. Anexo. Resultados de las encuestas por programa	14

1. Sobre el procedimiento.

El curso académico 2009-2010 ha sido el de la consolidación del Sistema de Encuestas de la UNIA, pasando a hacer el envío y recogida de encuestas de forma electrónica a través del programa de software libre Lime Survey, y extendiendo su uso a todas las áreas de la Universidad que solicitan estudios de satisfacción de sus usuarios.

Durante el año 2010 se ha trabajado en una aplicación informática propia, SurveyWH, desarrollada por el Área TIC, que facilita la obtención y presentación de los datos de las encuestas contenidos en Lime Survey, y añade información sobre población encuestada y cursos directamente desde la aplicación académica de la Universidad, Universitas XXI. SurveyWH permite, además, el envío de enlaces por correo electrónico a los interesados para la consulta de resultados.

En este informe vamos a analizar el grado de satisfacción de los alumnos y los profesores en los títulos de máster propios.

Estos programas son estudiados a través de tres tipos de encuestas:

- Encuestas a alumnos, en esta encuesta se analiza el curso desde tres puntos de vista: el acceso al mismo (modo y motivos para realizarlo), la actividad académica en sí misma (objetivos y contenido, metodología, recursos, y organización del mismo), y la satisfacción con los servicios que ofrecemos. Todo ello se hace de una forma global al finalizar los estudios y una sola vez.
- Encuestas Docencia, donde el alumno evalúa uno a uno a profesorado del programa. Está basada en el Programa Docencia-UNIA
- Encuesta a profesores, donde estos nos aportan información sobre la información, recursos y servicios prestados por nuestra universidad.

En este informe se analizan todos los másteres propios del curso 2009-2010 que han finalizado su docencia. El análisis se hace partiendo del informe global de todos los programas para destacar los ítems de cada uno de los programas que se separen de ese análisis global. En el anexo I aparece el informe global de todos los programas y el individual de cada curso, tanto de las encuestas a alumnos como de la de profesores.

Los másteres propios que se han encuestado han sido los siguientes:

- Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I
- Gestión documental y administración de archivos
- Desarrollo local: gestión de PYMES y economía social
- Gestión sostenible de empresas, productos y destinos turísticos
- Energías renovables: arquitectura y urbanismo
- Evaluación de políticas públicas
- Género, feminismos y ciudadanía: perspectiva para un nuevo siglo
- Gestión, acceso y conservación de especies en comercio: el marco internacional

2. Encuesta de satisfacción del alumnado

2.1. Sobre los niveles de participación.

La encuesta ha sido remitida a 150 alumnos y ha sido contestada por 54, lo que supone un 36% de nivel de respuesta. La diferencia entre los programas se mueve entre el 50% de nivel de respuesta en el programa de Gestión Documental y el 26,67% del programa de Gestión sostenible de empresas, productos y destinos turísticos.

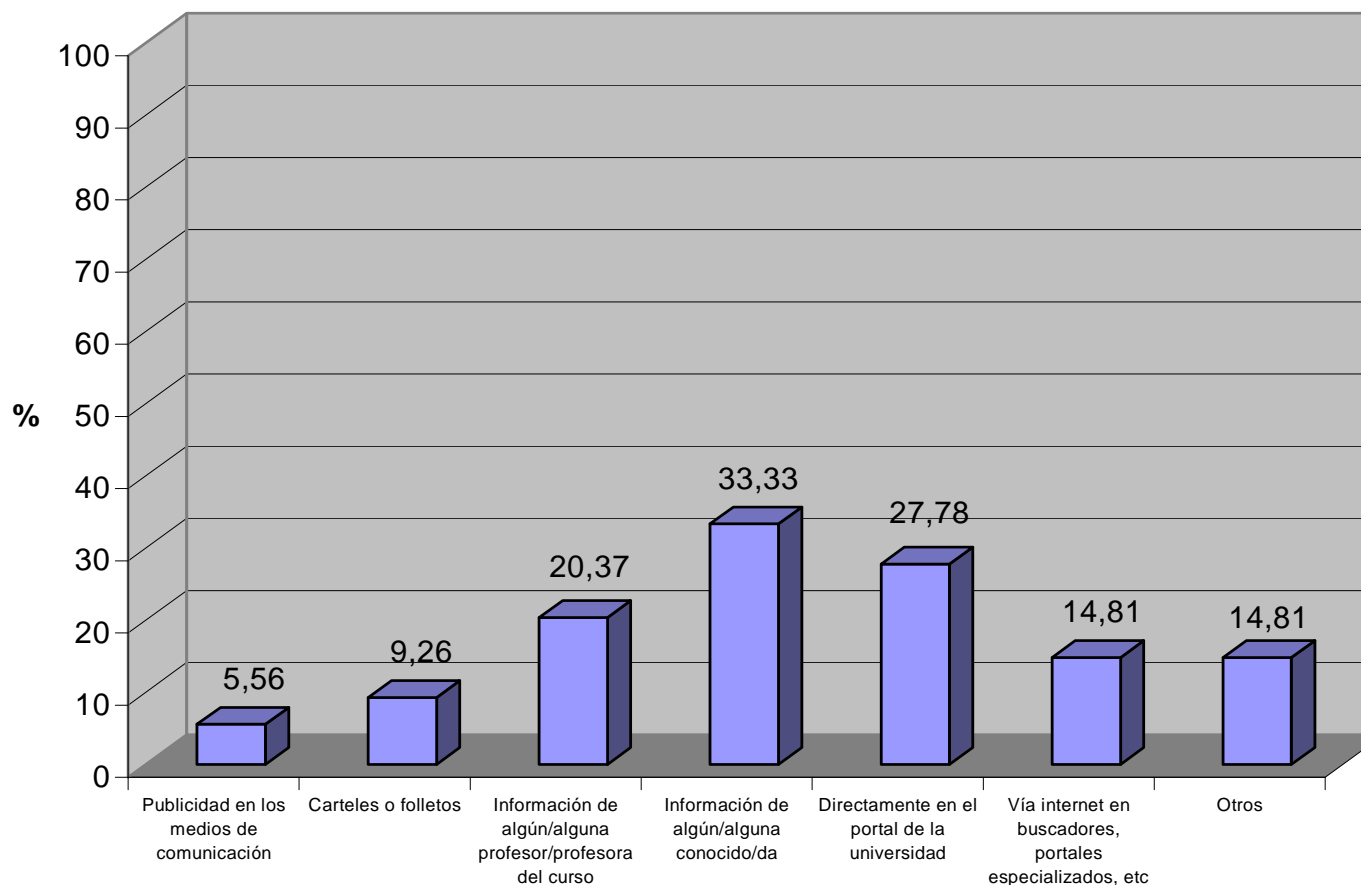
Programa	Participación
Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I	34,62%
Gestión documental y administración de archivos	50,00%
Desarrollo local: gestión de PYMES y economía social	42,86%
Gestión sostenible de empresas, productos y destinos turísticos	26,67%
Energías renovables: arquitectura y urbanismo	30,00%
Evaluación de políticas públicas	38,10%
Género, feminismos y ciudadanía: perspectiva para un nuevo siglo	45,45%
Gestión, acceso y conservación de especies en comercio: el marco internacional	28,00%

2.2. Sobre la difusión y comunicación de la programación.

La respuesta más señalada en todas las opciones que permite la pregunta es la de los alumnos que han conocido nuestros cursos a través de “*Algún conocido/conocida*”, con un 33,33% de las opciones seguida del 27,78% de los alumnos que nos han conocido “*directamente a través del portal de la universidad*”, frente al 5,56% que representa la respuesta de los que nos han conocido a través de la publicidad en medios de comunicación.

De este global destacan tres programas donde la mayoría de las opciones señaladas son la de los alumnos que han conocido el curso “Directamente a través del portal de la universidad”; estos programas son: género, feminismos y ciudadanía, evaluación de políticas públicas y gestión documental y administración de archivos. Destaca también el programa de gestión, acceso y conservación de especies en comercio porque el 57,14% de las opciones corresponden a la respuesta “Otros”.

¿cómo conoció el curso que ha realizado?



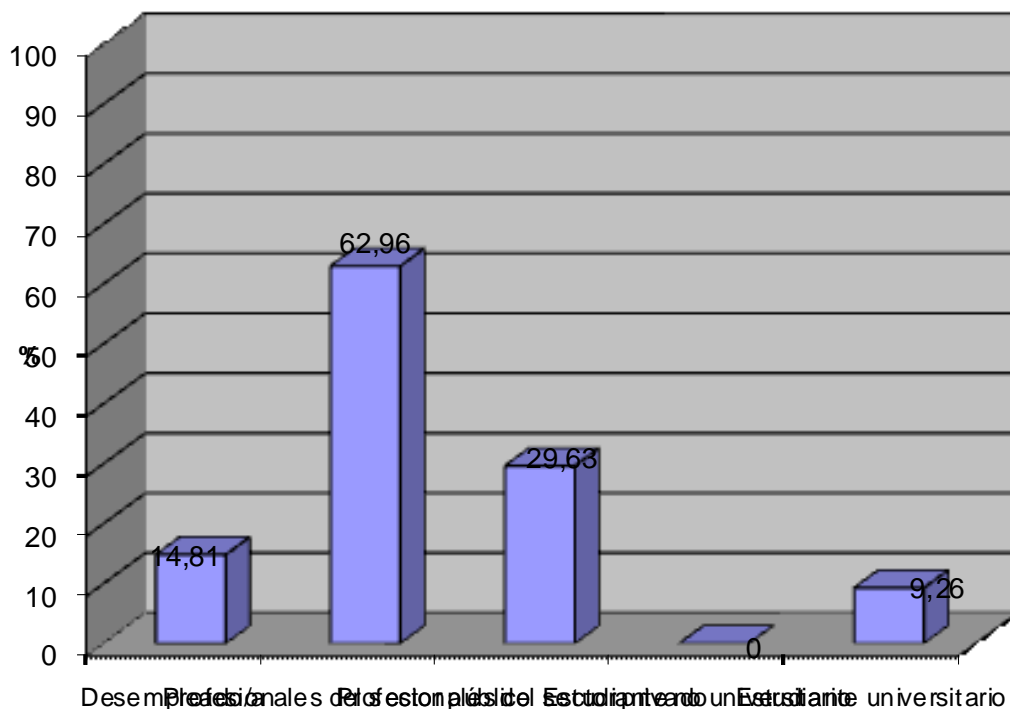
2.3. Sobre la situación actual del alumno.

La encuesta incluye también una serie de ítems para que se identifiquen los distintos perfiles de alumnos con los que esta programación académica cuenta, bien sean estudiantes, profesionales o desempleados.

A nivel global, el 62,96% de los alumnos tienen perfil profesional del sector público, suponiendo el sector privado el 29,63% del sector. Los desempleados representan un 14,81%, mientras los estudiantes universitarios representan el 9,26% de los alumnos.

De este global destacan pocos cursos pues todos siguen la tendencia global. El programa que es más singular es el de Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I donde el 100% de los estudiantes eran profesionales del sector público.

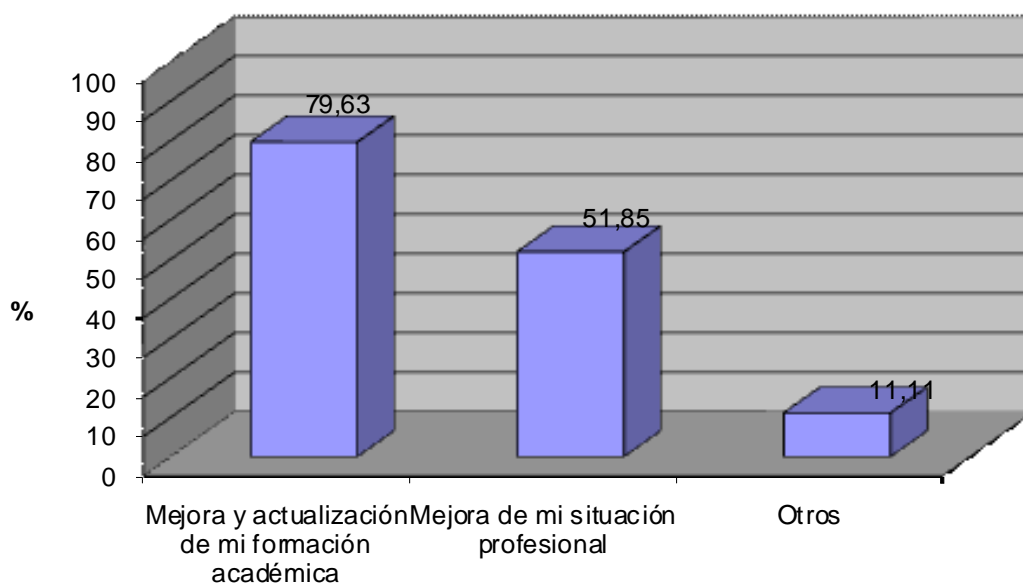
Situación actual del alumnado



2.4. Sobre las motivaciones para realizar el curso.

Los ítems de esta tabla están concebidos, como en los dos casos anteriores, como de respuesta múltiple, reflejando los datos una gran uniformidad por programa y mostrando una doble motivación en el alumnado, tanto académica como profesional, si bien el sesgo académico es claro, puesto que esta opción ha sido elegida en el 79,63% frente a la de la mejora de la situación profesional que ha sido elegida sólo en el 51,85% de los casos. Este dato contrasta con el perfil del alumnado, mayoritariamente profesional.

Motivaciones para realizar el curso



2.5. Sobre la satisfacción con la actividad académica de los alumnos.

2.5.1. Objetivos y contenidos

Todos los ítems que conforman el epígrafe sobre contenidos y objetivos de los programas están casi alcanzado el 4 de media, teniendo este bloque de preguntas concretamente una media de 4,03. El único ítem que no alcanza el 4 es la pregunta de “*El nivel de profundidad de los temas ha sido el adecuado*” que se ha quedado en un 3,8. Esta tendencia es así en la mayoría de los programas destacando el programa de Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I que no llega a alcanzar la media por bloque el 3,5 y donde algunas preguntas llegan a tener un % de respuestas en los valores 1 y 2 de más del 33,33%.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Los objetivos del curso se han dado a conocer	1	1	2	7	13	30	4.3	1.0	5.66	81.13
El contenido ha satisfecho sus necesidades formativas	0	1	1	13	20	19	4.0	0.9	3.70	72.22
El nivel de profundidad de los temas ha sido adecuado	1	1	6	12	17	17	3.8	1.1	13.21	64.15
La orientación e información recibida por parte de la dirección del curso han sido satisfactorias	0	2	2	10	19	21	4.0	1.0	7.41	74.07
Los objetivos del programa se han conseguido	0	1	3	13	16	21	4.0	1.0	7.41	68.52
Media Global		4.03					Varianza Global		1.01	

2.5.2. Metodología, recursos y diseño del curso.

En este apartado se analiza desde la coordinación del curso, al profesorado visto en su conjunto, la documentación aportada, el sistema de evaluación hasta el funcionamiento de los Foros.

Este epígrafe tiene una valoración global de 3,85 de media, destacando por encima de la media las preguntas relativas a la “*Valoración general del profesorado*”, “*La documentación entregada ha sido adecuada*”, donde no sólo la media es de 4,3 y 4,2 respectivamente sino que además el % de respuestas en los valores 4 y 5 superan el 80 % de las respuestas. La pregunta menos valorada es la que hace referencia a la “*Propuesta y corrección de ejercicios a través de la plataforma*” que obtiene una media de un 3,4.

La mayoría de los programas encuestados están dentro de la media, aunque podemos destacar por encima de la media el programa de Desarrollo local: gestión de PYMES y economía social, Energías Renovables, y Gestión sostenible de empresas, productos y destinos turísticos que han obtenido un 4,37; 4,10; y 4,05 de media respectivamente.

Frente a estos programas nos encontramos con el Máster en Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I que alcanza un 3,16 de media y donde algunos de los ítems de este epígrafe están en el 2,5.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Adecuación de la metodología y las técnicas empleadas en relación a la consecución de los objetivos planteados inicialmente	3	1	5	13	22	10	3.7	1.0	11.76	62.75
Valoración general de la coordinación del curso	3	2	6	8	14	21	3.9	1.2	15.69	68.63
Valoración general del profesorado	2	0	1	6	20	25	4.3	0.8	1.92	86.54
La documentación entregada ha sido adecuada	2	1	4	4	18	25	4.2	1.0	9.62	82.69
La duración del curso ha sido adecuada	1	2	7	14	12	18	3.7	1.2	16.98	56.60
El horario de impartición y su distribución son adecuados (PRESENCIAL)	1	2	4	11	23	13	3.8	1.0	11.32	67.92
Ha existido suficiente espacio para el debate	6	1	3	7	16	21	4.1	1.0	8.33	77.08
Valoración general sobre el cumplimiento y utilidad de las tutorías	2	5	5	12	20	10	3.5	1.2	19.23	57.69

Valoración general de criterios y sistemas de evaluación	7	2	5	6	17	17	3.9	1.1	14.89	72.34
Orientación e información recibidas sobre el período de investigación	17	2	1	5	15	14	4.0	1.1	8.11	78.38
El funcionamiento y el uso de los Foros son adecuados y útiles (sólo en caso de haberse usado)	20	2	3	8	11	10	3.7	1.2	14.71	61.76
La propuesta y corrección de ejercicios a través de la plataforma son adecuadas (sólo en caso de haberse usado)	1	3	9	14	18	9	3.4	1.1	22.64	50.94
	Media global		3.85			Varianza global			1.10	

2.5.3. Organización del curso.

Aquí analizamos todas las preguntas relacionadas con la información previa a la matriculación, atención en la matriculación de la matrícula, el ambiente general durante el curso, la atención recibida del personal, etc.

Además de que en el informe global la media supone un 4,34, podemos añadir que en todos los ítems de este epígrafe las respuestas agrupadas en los valores 4 y 5 suponen más del 70%. Todos los programas siguen esta misma línea e incluso superando esta media. Tan sólo el curso de Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I no llega a esta media, quedándose en un 3,91.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Información previa a su matriculación	3	2	13	18	21	25	3.7	1.2	18.99	58.23
Atención en la tramitación de la matrícula	4	2	5	10	23	38	4.2	1.0	8.97	78.21
Ambiente general durante el desarrollo del curso	4	2	2	12	23	39	4.2	1.0	5.13	79.49
Atención por parte del personal de la Universidad durante el desarrollo del curso	6	2	4	18	21	31	4.0	1.0	7.89	68.42
Adecuación del aula y el mobiliario (PRESENCIAL)	47	1	1	2	14	17	4.3	0.9	5.71	88.57
Valoración global del Campus Virtual (VIRTUAL)	2	1	4	12	41	22	4.0	0.9	6.25	78.75
	Media global		4.34			Varianza global			0.89	

2.5.4. Sobre la satisfacción del alumnado con los servicios.

En este bloque de preguntas se están valorando por parte de los alumnos los servicios de residencia, comedor, actividades culturales, biblioteca, etc.

La puntuación global obtenida es de 4,45 de media, y en ningún caso la media de los ítems baja de 4.

De estos ocho cursos que estamos analizando dos se han realizado en Baeza y seis en La Rábida. De ahí que en % de respuestas encuadradas en NS/NC no sean tan altos como en el informe de los programas oficiales de posgrado. Será importante para cursos futuros actualizar la encuesta y particularizarla para cada sede de forma que se pregunte sobre los servicios reales que se están ofreciendo.

De los seis cursos realizados en la Sede de La Rábida, los programas de Evaluación de Políticas Públicas (4,73), Gestión Documental y administración de archivos(4,69), Gestión de empresas, productos y destinos turísticos (4,71) y Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I (4,41), han alcanzado una media bastante elevada, mientras en los programas restantes aunque la media está en 4,12 para el programa de Energías Renovables, y 4,35 para el de Desarrollo Local, existen ítems no lo suficientemente valorados como es el caso del comedor donde no han superado el 3,5 de media.

En los dos programas de Baeza, la media se ha quedado en un 3,9 en el programa de Gestión, acceso y conservación de especies en comercio, y en un 4,57 en el del programa de Género.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Valoración global del servicio de Residencia (sólo en el caso de las Sedes de Baeza y La Rábida)	7	1	1	2	13	30	4.5	0.8	4.26	91.49
Valoración global del servicio de Comedor (sólo en el caso de la Sede de La Rábida)	11	1	3	7	15	17	4.0	1.0	9.30	74.42
Valoración global de las Actividades Culturales (sólo en caso de haber asistido)	12	0	0	2	11	29	4.6	0.6	0.00	95.24
Valoración global de otros servicios de la Universidad: Biblioteca, Informática, etc. (sólo en caso de haber hecho uso de ellos)	4	1	0	2	12	35	4.6	0.7	2.00	94.00
	Media global	4.45				Varianza global	0.85			

2.6. Resumen de las valoraciones del alumnado por programa

Se presenta a continuación un resumen de las valoraciones de cada uno de los programas en los cuatro apartados de la encuesta:

1. Objetivos y contenido
2. Metodología, recursos y diseño del curso
3. Organización del curso
4. Satisfacción con los servicios

	N ^a Resp	1	2	3	4	Med
Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I	9	3,47	3,16	3,91	4,41	3,74
Gestión documental y administración de archivos	9	4,25	3,79	4,52	4,69	4,31
Desarrollo local: gestión de PYMES y economía social	6	4,10	4,37	4,53	4,35	4,34
Gestión sostenible de empresas, productos y destinos turísticos	4	4,30	4,05	4,65	4,71	4,43
Energías renovables: arquitectura y urbanismo	6	4,27	4,10	4,42	4,12	4,23
Evaluación de políticas públicas	8	3,98	3,82	4,46	4,73	4,25
Género, feminismos y ciudadanía: perspectiva para un nuevo siglo	5	4,25	3,98	4,31	4,57	4,28
Gestión, acceso y conservación de especies en comercio: el marco internacional	7	3,94	3,90	4,15	3,90	3,97

3. Encuesta de satisfacción del profesorado

3.1. Sobre los niveles de participación

La encuesta ha sido remitida a 192 profesores y ha sido contestada por 80, lo que supone un 41,67% de nivel de respuesta. Los programas se mueven entre un nivel de respuesta del 58,93% del programa de I+D+I y el 24,14% de máster de Interpretación Orquestal.

Programa	Participación
Interpretación Orquestal	24,14%
Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I	58,93%
Evaluación de políticas públicas	42,22%
Gestión, acceso y conservación de especies en comercio: el marco internacional	33,87%

3.2. Información y atención

La valoración realizada por el profesorado sobre la información y atención recibida es en general muy alta, la media de todos los programas ha alcanzado un 4,33 con una varianza de sólo el 0,86. En algunos ítems concretos como “*El trato del personal*” se llega a alcanzar el 4,7 obteniéndose además un % del 94,94 de respuestas encuadradas en los valores 4 y 5. El ítem menos valorado es de la “*Información recibida sobre las prestaciones que le ofrece la Universidad*”

Ninguno de los cuatro programas evaluados se separa de la media en ninguno de los ítems del epígrafe.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Información y asesoramiento previo a su participación en el curso (gestión de propuestas, organización docente, etc.)	2	0	3	14	31	30	4.1	0.8	3.85	78.21
Trato del personal	1	1	0	3	12	63	4.7	0.7	1.27	94.94
Grado de adecuación del horario de atención en los distintos servicios a las necesidades del curso	5	1	0	6	29	39	4.4	0.7	1.33	90.67
Rapidez y eficacia en la respuesta a demandas, necesidades y problemas que se presentan	3	1	0	4	27	45	4.5	0.7	1.30	93.51
	Media global			4.33			Varianza global			0.86

3.3. Servicios prestados

En este bloque de preguntas los cuatro primeros ítems son comunes a todas las sedes, al igual que el referido a las “Prestaciones y funcionamiento del Campus Virtual”. El resto de los ítems sólo puede ser valorados por los profesores que imparten la docencia en una determinada sede.

En el caso concreto de los máster propios la valoración global del epígrafe es de un 4,25 de media, obteniéndose las medias más altas en las preguntas correspondientes al servicio prestado por ordenación académica (4,5) y a la gestión de su viaje(4,5). En un 4 de media se queda la referida a la comunicación, publicidad y difusión de la actividad académica.

Aunque todos los programas encuestados presentan la misma tendencia, podemos destacar el de Gestión, acceso e conservación de especies en comercio (4,57) y el de Interpretación musical (4,48), donde además hay ítems que llegan alcanzar un 5 y un 4,9 como es el del Trato del personal. .

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%	
Comunicación, publicidad y difusión de la actividad académica en la que ha participado	15	1	3	12	29	20	4.0	0.9	6.15	75.38	
Servicio prestado por Ordenación Académica para la organización de su participación en el curso	5	1	1	6	21	46	4.5	0.8	2.67	89.33	
Servicio prestado por Gestión Económica para los trámites de remuneración de su actividad docente	6	1	2	9	16	46	4.4	0.9	4.05	83.78	
Gestión de viaje y alojamiento (sólo en aquellos casos en los que hayan sido organizados por la Universidad)	26	2	1	3	9	39	4.5	1.0	5.56	88.89	
Servicio de Residencia (sólo en el caso de haber residido en las residencias universitarias de las Sedes de Baeza o La Rábida)	33	2	1	4	13	27	4.3	1.0	6.38	85.11	
Servicio de Comedor (sólo en el caso de la Sede de La Rábida)	36	1	4	6	17	16	4.0	1.0	11.36	75.00	
Prestaciones y funcionamiento del Campus Virtual	20	3	2	12	20	23	4.0	1.1	8.33	71.67	
	Media global	4.25					Varianza global	0.97			

3.4. Recursos.

En este apartado de la encuesta se le pide al profesorado que valore los recursos humanos, materiales y tecnológicos que la universidad ha puesto a su disposición. La media del bloque es de un 4,37 con un varianza global de tan sólo un 0,86 y existiendo ítems como el de los Recursos tecnológicos donde el 91,14% de las respuestas están comprendidas entre los valores 4 y 5.

Respecto a los programas en concreto podemos resaltar el de Interpretación Musical con una media de 4,7 y la pregunta correspondiente a los Recursos Materiales con un 4,9. Igual de positiva es la valoración del curso de Gestión, acceso y conservación de especies con una media de 4,61

El programa de Evaluación de Políticas Públicas sigue la tendencia general con una media de 4,27. Un poco menos valorado es el de Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I aunque en ninguno de sus ítems se alcanza menos de un 4 de media.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
Recursos humanos puestos a su disposición	8	2	2	7	22	39	4.3	1.0	5.56	84.72
Recursos materiales puestos a su disposición	5	0	4	6	23	42	4.4	0.8	5.33	86.67
Recursos tecnológicos puestos a su disposición	1	1	1	5	28	44	4.4	0.8	2.53	91.14
	Media global	4.37				Varianza global	0.86			

3.5. Valoración global

Por último, la encuesta de profesores recoge una pregunta que pretende valorar globalmente los servicios prestados por la universidad. La media obtenida es un 4,27. Los programas se mueven desde el 4,71 obtenido en el curso de Gestión, acceso y conservación de especies en comercio hasta el 4,03 del programa de Planificación, Gestión y Evaluación de I+D+I , pasando por la media de 4,43 en el de Interpretación Orquestal y el 4,11 en Políticas Públicas.

	Ns/Nc	1	2	3	4	5	Media	Var	[1-2]%	[4-5]%
En general, servicios prestados por la Universidad	1	1	2	4	40	32	4.3	0.8	3.80	91.14
	Media global	4.27				Varianza global	0.77			

4. Anexo. Resultados de las encuestas por programa

Se presentan, en documento adjunto, los resultados de las encuestas de satisfacción por programa.