E.RE2.1- Informe de los resultados de las encuestas de satisfacción y Acta de Aprobación
PROGRAMA DE DOCTORADO EN MARKETING

El programa de Doctorado en Marketing se implantó en el curso 2013-14. Supuso una remodelación de los programas 3040 del RD. 1393/2007. A continuación, se recogen los principales resultados de las encuestas de satisfacción realizadas tanto a estudiantes como a profesores del Programa de Doctorado en Marketing.

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 el programa de doctorado.

En este análisis nos vamos a centrar en los resultados del curso 2016-17.

La encuesta consta de 40 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en ocho bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, es el bloque que analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Resultados de aprendizaje durante el programa de doctorado, es el bloque con mayor número de ítems, y que tiene como objetivo la consecución de los resultados de aprendizaje especificados en el MECES. Consideramos que es el bloque más importante, aunque hay que tener en cuenta que son estudiantes del programa y que no han concluido todavía los estudios. Además, es importante señalar que este boque únicamente lo han completado los estudiantes a partir de la tercera matrícula, por ello no coincidirá con el número total de encuestas contestadas.
- Seguimiento y Supervisión- es el bloque que evalúa como los estudiantes perciben los procesos de seguimiento que se están desarrollando en el programa de doctorado, y su grado de satisfacción con el desarrollo y supervisión del plan de investigación que están llevando a cabo.
- Estancia de Movilidad, lo responden únicamente los estudiantes que han participado en programas de movilidad y tiene como objetivo conocer la percepción de los estudiantes en relación con la adecuación del nivel

académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiante

- Tesis doctoral, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación de la tesis.
- Instalaciones y recursos, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y de los recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo del programa de doctorado.
- Gestión y Organización, este apartado tiene como objetivo conocer como se ha llevado a cabo la organización y planificación del programa, analizando el servicio proporcionado por la Escuela de Doctorado y la información proporcionada en la página web del programa.
- Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción con las actividades transversales y especificas del programa, satisfacción con la experiencia vivida, y por último, recomendarías el programa de doctorado evaluado.

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 población objeto de estudio son 86 estudiantes. De la misma, 20 contestaron la encuesta. De los estudiantes que han respondido la encuesta (23,25%), el perfil se caracteriza por:

- El 65% son mujeres y el 20% están comprendidos en el rango de edad de 25 a 29 años. El rango más numeroso lo representan estudiantes con un rango de edad entre 30 y 34 años (40%).
- Si tenemos en cuenta el año de matrícula del estudiante en el programa, el 35% son de primer año, el 10% de segundo, el 40% de tercera matricula y por último el 5% de cuarta. El resto están matriculados más de 4 años.
- En su mayoría (73,68%) proceden de la Universidad de Valencia. El 23,32% señalan como universidad de procedencia otras. En este sentido, que procedan de la UV, no significa que sean nacionales. Recordemos

además que se trata de un programa de doctorado interuniversitario en el que existen alumnos matriculados tanto en la UV como en la UJI de Castellón.

- Es importante destacar que el 88,89% están contratados o trabajan por cuenta propia (autónomos). El 5,56% son becarios.

A continuación, analizamos los bloques de la encuesta.

Programa formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 4,53. De los dos ítems que se incluyen en este bloque, el mejor valorado es el que hace referencia a si las actividades formativas desarrolladas en el programa han sido interesantes para desarrollar la investigación, que obtiene una media de 4,60. Recordemos que este programa incluye una fase de docencia a coste cero.

Por otro lado, es importante destacar que los dos ítems están por encima de 4 y por encima de la media de la facultad en ambos.

Desarrollo de los resultados de aprendizaje.

Antes del estudio del bloque, es importante comentar que estos ítems únicamente lo han respondido los estudiantes que estén en el programa matriculados 3 o más años (en este caso 11 estudiantes de los 20 encuestados).

En este bloque se incluyen todas las competencias que se especifican en el MECES para los estudios de doctorado, por ello dada la importancia que tienen para la evaluación del programa, vamos a analizar la totalidad de los ítems de los que se tiene información:

- "Estoy desarrollando la capacidad de diseñar un proyecto de investigación con el que llevar a cabo un análisis crítico y una evaluación de situaciones imprecisas donde aplicar mis contribuciones y mis conocimientos y metodologías de trabajo para analizar una síntesis de ideas nuevas y complejas que produzcan un conocimiento más profundo del contexto investigador en el cual trabajo" En este caso, el resultado es de 4,50, media

que está por encima de la Universidad y siendo uno de los ítems mejor valorados de este bloque.

- "Estoy desarrollando autonomía para iniciar, gestionar y liderar equipos y proyectos de investigación innovadores y coloraciones científicas, nacionales e internacionales, dentro de mi ámbito temático, en contextos multidisciplinares y, en mi caso, con un alto componente de transferencia de los conocimientos". La puntuación de este ítem es de 3,80, dato que se sitúa cercano a la media de la universidad (3,86). Este valor puede justificarse debido a que el 45% de los estudiantes se encuentran en los dos primeros años de su tesis doctoral.
- "Estoy adquiriendo competencias para ser capaz de desarrollar mi actividad investigadora con responsabilidad social e integridad científica". En este caso, la puntuación es de 4,20, estando cercano a la media de la universidad (4,25).
- "Estoy adquiriendo competencias para participar en las discusiones científicas que se desarrollan a nivel internacional en mi ámbito de conocimiento y de divulgar los resultados de mi actividad investigadora a todo tipo de público". En este caso se obtiene un 4,10, ítem que obtiene una puntuación por encima de la media de la universidad.
- "Dentro de mi contexto científico específico, estoy desarrollando competencias para realizar avances en contextos culturales, sociales y tecnológicos, así como de fomentar la innovación en todos los ámbitos en una sociedad basada en el conocimiento". Por último, en este ítem se obtiene un 4,20, estando por encima de la media de la universidad.

Seguimiento y supervisión

La media de este bloque es de 4,31, destacando con un 4,65 el ítem que hace referencia a la orientación adecuada por parte del tutor/a o director/a del plan de investigación.

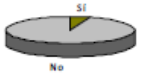
Es importante señalar que todos los aspectos obtienen una puntuación muy alta, siendo el más bajo con un 4,10 el que hace referencia a si tienen acceso a la suficiente investigación para poder desarrollar el plan de investigación. Recordemos que un 35% de los encuestados se hayan en su primer año y aún no han confeccionado su plan.

Movilidad

El bloque de movilidad, únicamente responden los estudiantes que han participado en programas de movilidad, en este caso 1 de los encuestados. Esta baja participación no implica que no haya estudiantes involucrados en la realización de tesis doctorales con mención internacional, sino al hecho de que puede haberse producido confusión por parte del estudiante en el momento de cumplimentar la encuesta.

ESTANCIA DE MOBILITAT: ERASMUS, PROGRAMA INTERNACIONAL O ALTRES

15. Has participat en programes de mobilitat durant els teus estudis de doctorat?	Sí	1	5,00%
	No	19	95,00%



Només els que han contestat "Sí"

16. Considere que el nivell acadèmic-investigador de la universitat i/o institució de destinació és l'adequat
17. Pense que el reconeixement acadèmic del meu període d'estudis al país de destí ha estat adequat
18. L'atenció i la informació que he rebut de la Universitat de València abans, durant i després de l'estada ha estat adequada
19. La realització de l'estada ha contribuït a millorar els meus coneixements lingüístics
20. Crec que la realització de l'estada ha millorat la meua capacitat investigadora
Assenyala el teu grau de satisfacció amb:
21. Ajudes econòmiques rebudes
22. Personal docent de la Universitat de destinació
23. L'estada que he realitzat en l'altra Universitat o institució

Le media del bloque es de 4,63, si bien no se han calculado las medias de los resultados de cada uno de los ítems al no ser representativos, los ítems alcanzan puntuaciones de 5 en todos los caso excepto al relativo a ayudas económicas recibidas (3) y a la estancia en la otra universidad (4). Es importante destacar, que ambos ítems no dependen del programa de doctorado, sino que son acciones que transcienden a las competencias del programa.

Tesis Doctoral

En este apartado la media es de 4,13. Cabe destacar que el ítem mejor valorado, con un 4,89 es el que hace referencia a que piensa que la realización de la tesis le está permitiendo mejorar su formación investigadora. Le sigue la accesibilidad del director de la tesis (4,40), dato muy positivo, dada la importancia que tiene esta relación para el adecuado desarrollo del programa de doctorado.

El ítem que obtiene una puntuación más baja es el que hace alusión a si los objetivos y competencias de la tesis están claros desde el principio de su desarrollo, que obtiene un 3,65 y teniendo en cuenta que los estudiantes pueden ser de los primeros años del programa, es evidente que todavía no se han satisfecho en su totalidad. Es más, este resultado tiene sentido pues hasta que se define el tema, se lleva a cabo la revisión de la literatura y se fijan objetivos, debe pasar un tiempo prudencial de no menos de un año.

Instalaciones y recursos

La media de este ítem es de 4,28, siendo importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad.

El ítem mejor valorado hace referencia a la accesibilidad a los recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo del programa de doctorado. Cabe señalar que ya en la sesión de bienvenida así como en informaciones previas, al estudiante se le da a conocer los diversos recursos bibliográficos con los que cuenta la Universidad de Valencia. Es más, durante la fase de docencia se les enseña a acceder a las principales bases de datos tanto de la UV como otras que son especialmente útiles para la investigación científica.

Gestión Académica

La media de este apartado es de 4,18. Observamos que al igual que en el bloque anterior, todos los ítems están por encima de la media de la universidad.

Es de destacar que el ítem que obtiene una puntuación más baja es el que hace referencia a la adecuación del servicio de la Escuela de Doctorado para la gestión de los aspectos relacionados con el programa, cuya media es de 4,05.

Por otro lado, el mejor valorado con un 4,35 de media, es el ítem que evalúa la organización y planificación del programa de doctorado.

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 del programa de doctorado, ya que aquí el estudiante valora globalmente la satisfacción del programa, la calidad del profesorado, de las instalaciones, de las actividades transversales y específicas y la experiencia vivida en la universidad. Además de lo anterior, la recomendación del programa es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el programa que están cursando.

La media de este bloque es de 4,31, estando todos los ítems por encima de la universidad, tal como se puede apreciar en la tabla.

Es de destacar con la puntuación más alta (4,47) la calidad del profesorado, seguida de la recomendación a otros de este programa de doctorado (4,42).

Evaluación General de la titulación

	Curso 2016/17	**Media de la Universidad**
Calidad del profesorado	4,47	4,21
Instalaciones e infraestructuras	4,26	3,92
Actividades transversales y especificas del programa	4,00	3,21
Experiencia vivida en la UV	4,37	3,97
Recomendación de este pograma	4,42	3,94

Para finalizar el estudio de la encuesta, se señalan los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
Todos los bloques de la encuesta han obtenido una puntuación superior a 4.
La mayoría de los ítems se encuentran por encima de la media de la universidad.
Los estudiantes destacan la utilidad del programa.
Los estudiantes valoran muy positivamente tanto al profesorado como la labor del tutor/director.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reuniones con tutores a fin de darles a conocer la normativa existente y el funcionamiento del programa; propiciando el contacto con el estudiante.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Revisión de las guías docentes para facilitar mejor información al estudiante.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Revisión del pack de bienvenida con información básica sobre el programa de doctorado en marketing.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Revisión de los mecanismos para establecer un primer contacto entre estudiante y tutor/director de la tesis.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado

Nota: Si bien todos los ítems han alcanzado puntuaciones superiores a 3,6, se han contemplado acciones de mejora derivadas de algunas puntuaciones más bajas y de los comentarios realizados por los estudiantes. Cabe señalar que existe alguna puntuación baja que no depende del programa de doctorado, por lo que no se ha contemplado su análisis en las acciones de mejora.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en los programas de doctorado.

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 señaliza la adecuación del programa de doctorado con las competencias que se pretende conseguir, teniendo en cuenta el perfil de ingreso y la adecuación de la formación investigadora a la demanda social.
- 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 utilizados para

difundir la información entre los 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 el cumplimiento del plan de investigación y la adecuación de la orientación académica y soporte científico que recibe el estudiante.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con el programa de doctorado y la adecuada consecución de los objetivos establecidos.
- Investigación, se analiza la satisfacción del profesorado con los proyectos y líneas de investigación del programa, la adecuación de los criterios que se utilizan para la aprobación del plan de investigación y la percepción que se tiene de las tesis leídas, destacando su innovación y calidad.

Vamos a analizar el curso 2016-17 comparándolo con la media de la universidad, presentando a continuación el informe elaborado por la Comisión Académica del Programa de Doctorado.

De una población compuesta por 31 profesores, un 58,06% contestó a la encuesta (18). La caracterización de la muestra indica que:

- El 76,47% son mujeres. Este porcentaje tiene sentido en el marco de las categorías docentes del departamento.
- Si tenemos en cuenta la distribución por categorías docentes del Dpto CIM, de las que se obtiene más respuesta son: el 41,18% son Catedráticos de Universidad, seguido de un 35,29% de Titulares de Universidad, 17,65% contratado doctor y el 5,88% Ayudantes doctores.

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta:

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,58); en particular se han valorado si las competencias del programa formativo y el perfil de egreso son adecuados,

interesantes y se encuentran actualizados (media de 4,67, siendo superior a la de la universidad que es 4,38).

Los ítems mejor valorados (4,72 superior a la media de la universidad) hacen referencia a la adecuación a la demanda social de la formación investigadora dentro del programa y a si las actividades específicas responden a las necesidades del programa de doctorado.

Por el contrario, el que obtiene una puntuación más baja, con un 4,18, es el que hace referencia a la adecuación de las actividades transversales para el programa de doctorado.

Organización de la Enseñanza

La puntuación media de este bloque es de un 3,95, siendo el bloque con peores puntuaciones. Cabe señalar que en este bloque está compuesto por 5 ítems que pueden agruparse en dos en función de si dependen del programa/departamento o de la Escuela de Doctorado/Universidad. Así, los dos primeros que se recogerían en el primer bloque alcanzan puntuaciones superiores a 4; mientras que los 3 restantes (no dependientes del programa/departamento) alcanzan puntuaciones inferiores a 4.

Destaca con la puntuación más alta, el que hace referencia a la adecuada organización del programa de doctorado que obtiene un 4,78, estando por encima de la media de la universidad.

Por el contrario, el ítem del bloque con la puntación más baja hace referencia a la adecuación de los mecanismos de reconocimiento de las tareas de tutoría y de dirección de tesis doctorales, cuyo resultado es de 3,18. Probablemente hay una valoración tremendamente baja de la organización de la enseñanza, dada la ausencia de reconocimiento en el POD del profesorado.

Instalaciones y Recursos

Este bloque únicamente tiene dos ítems, los cuales obtienen una media 4,33, estando en ambos casos por encima de la obtenida por la universidad.

La media de 4,33 hace referencia a si cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y de los fondos documentales se adecuan a las necesidades del programa de doctorado.

Estos datos denotan que el profesorado considera que las instalaciones y los recursos destinados al programa son adecuados para su desarrollo.

Desarrollo de la Enseñanza

El bloque obtiene una media de 4,12.

El que mejor puntuación obtiene con un 4,50 es el que analiza si la orientación académica y el soporte científico que recibe el alumno para la realización del plan de investigación y la tesis doctoral son adecuados. Dicho ítem está por encima de la media de la universidad.

Por el contrario, la puntuación más baja es el ítem que hace referencia a si el alumno cumple regularmente el plan de investigación (media del ítem 3,69).

Alumnado

Este bloque obtiene una puntuación media de 4,20, estando uno de los tres ítems por encima de la media de la universidad.

Dos de ellos obtienen la puntuación de 4,28 (los estudiantes consiguen los objetivos definidos en el programa de doctorado y el programa de doctorado satisface las expectativas de los estudiantes). El tercer ítem alcanza una puntuación media de 4,06 (en general, los estudiantes están motivados respecto a la realización de su tesis).

Investigación

Por último, el bloque de investigación, obtiene una media de 4,63, destacando el ítem que hace referencia a si los proyectos y líneas de investigación desarrollados por el programa son innovadores (4,72 de media).

Cabe señalar que todos los ítems se hayan por encima de la media de la universidad.

Para finalizar el estudio de la encuesta, se procede a destacar los principales puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

PUNTOS FUERTES
A excepción de un bloque, todos los bloques alcanzan puntuaciones medias superiores a 4. INDICAR POR QUÉ
Se destaca por sus altas puntuaciones, la organización del programa, así como la formación investigadora y las actividades específicas ofrecidas en el mismo.
Los profesores consideran que se está ofreciendo un programa de doctorado con innovadoras líneas de investigación.

ACCIÓN DE MEJORA	**TEMPORALIZACIÓN**	**RESPONSABLE**
Reuniones con tutores a fin de darles a conocer la normativa existente y el funcionamiento del programa; propiciando el contacto con el estudiante.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Revisión de la información proporcionada al profesorado.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado
Análisis de mecanismos motivadores profesor-estudiante.	Curso académico 2017-18	Comisión Académica del Programa de Doctorado

Nota: Si bien todas los ítems han alcanzado puntuaciones superiores a 3, se han contemplado acciones de mejora derivadas de algunas bajas puntuaciones y de los comentarios realizados por los estudiantes. Cabe señalar que existe alguna puntuación baja que no depende del programa de doctorado, por lo que no se ha contemplado su análisis en las acciones de mejora.

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Académica del Programa de Doctorado en Marketing, en fecha 16 de Mayo de 2017, 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:

- Amparo Cervera
- Marta Frasquet
- Irene Gil
- Marcelo Royo
- Inés Küster

Firma del responsable