

E.RE2.2- INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

ACTA DE APROBACIÓN

GRADO DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

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, el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Uno de los problemas que se repite cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde la Unidad de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando estas mejoras:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN							
2012-13	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las	ALTA	Unidad de Calidad	2013	Todos los años se comunica a	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>titulaciones o el/la responsable de calidad del centro.</p> <p>2. La Unidad de Calidad avisa 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</p>		Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro		los responsables la periodicidad de las encuestas	Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se han llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		de los centros. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.					
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Mejorar los índices de participación.	<p>1. Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios.</p> <p>Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2016	2023	Es una acción que se lleva a cabo cada curso

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PRIMERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes de primero.

El título de NEGOCIOS INTERNACIONALES se implantó en el curso 2010-11, por ello actualmente hemos recogido la información de diez anualidades, aunque en este informe nos vamos a centrar en los datos del 2019-20.

La encuesta consta de 18 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Orientación a los y las estudiantes, en la medida que la encuesta va destinada a estudiantes de primero se insiste en el bloque de orientación e información que reciben sobre los servicios que ofrece la universidad y la titulación.
3. Planificación de la enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera que tiene suficiente información.
8. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otros compañeros y compañeras y por último, satisfacción con la 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.

La Unitat de Qualitat realiza las encuestas de forma virtual.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 76,32% son mujeres frente al 23,68% que representan los hombres.

Respecto a la modalidad de acceso a los estudios, de los estudiantes encuestados, destacamos que la PAU supone la principal vía de acceso (89,74%) seguida, en orden de importancia, de la formación profesional.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que todos los ítems están por encima de 3, con puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior, en algunos casos un poco por encima y en otros por debajo.

Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Únicamente el 23,08% de los estudiantes encuestados señala que ha habido incidencias, lo que se valora de modo positivo. A pesar de ser un resultado satisfactorio, consideramos que deben hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. Algunas de las incidencias se refieren a problemas de cambios de horario (55,56% de los estudiantes que han señalado que si existen incidencias) y cambios de aula (22,22% de los que han respondido afirmativamente). Debemos destacar docencia no impartida con un 44,44%, que creemos se debe al abrupto cambio en el segundo semestre por la situación sanitaria.

La evaluación de la información previa a la incorporación a los estudios ha sido satisfactoria y se sitúa por encima de tres. Así pues, los estudiantes presentan un grado de satisfacción medio-alto respecto al proceso de matrícula, la preinscripción, así como información sobre becas, obteniéndose un valor de 3,13 en una escala de 1 a 5.

Orientación de los estudiantes para facilitar su integración

Los estudiantes consideran que las actividades o cursos de orientación para facilitar su integración académica (utilización de la biblioteca, aula virtual, página web, ...) le han

sido de utilidad, obteniendo una media de 3,42, superando el curso anterior, que fue 3,36.

En este bloque es importante analizar la orientación e información previa al acceso a la universidad, por ello destacamos:

El 48,72% de los estudiantes participaron en actividades para conocer los centros, las titulaciones y los campus de la Universitat de València (visitas guiadas, prácticas en laboratorio, charlas, olimpiadas, concursos, etc.)

El 71,79% de los encuestados señalan que antes de entrar en la Universidad, tuvieron acceso a las guías, publicaciones y páginas web sobre la oferta de las titulaciones y el proceso de admisión de la Universitat de València.

El 63,33% señalan que las acciones en las que ha participado le han influido en la selección de la titulación (únicamente se han tenido en cuenta los que han respondido afirmativamente a las preguntas anteriores)

Planificación de los estudios

Por lo que se refiere a la planificación de los estudios, los estudiantes encuestados consideran que el profesorado de las diferentes asignaturas ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes (3,71 frente a un 3,7 del curso anterior).

Estos resultados se sitúan por encima de la media de la Universitat de València, 3,64. Todo ello es consecuencia del análisis que realizó la Comisión Académica de las guías docentes, intentando adecuarlas a los periodos lectivos y concienciando al profesorado de la utilidad que tienen en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Infraestructuras

La media de este bloque es de 3,55, estando por encima de la media de la universidad.

La evaluación de los y las estudiantes de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un ligero incremento (3,74) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,64.

Un resultado a considerar es la valoración que realizan los estudiantes de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura, espacios para trabajar en grupo) que obtiene un 3,36, lo cual podría explicarse por las restricciones de uso de los espacios provocada por la situación sanitaria.

Debemos destacar las inversiones del centro para dotar todas las aulas del material audiovisual necesario para el desarrollo de las clases y la creación de espacios de trabajo en grupo en el aulario destinado para impartir la docencia de nuestra titulación, aunque en estos cursos el trabajo en grupo se ha visto afectado por la situación sanitaria.

También debemos destacar las inversiones del centro para dotar a todas las aulas del material necesario para impartir docencia híbrida.

Coordinación

La media de este bloque, que consta de dos ítems, es de 3,17, mejorando ligeramente la del curso anterior, 3,09.

En lo que respecta a los ítems del bloque la coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas de un curso tiene una valoración de 3,39, mientras que la coordinación de los profesores de una misma asignatura, en los casos que esto sucede tiene una valoración de 2,91. Debemos destacar que desde la dirección de los departamentos se intenta que en la medida de lo posible las asignaturas tengan un solo profesor.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque, con cinco ítems, es de 3,66, siendo los ítems mejor valorados los referidos al cumplimiento de sus obligaciones por parte del profesorado, mientras que la carga de trabajo por crédito y las metodologías docentes como favorecedoras de la implicación por parte del estudiante son los ítems peor valorados.

Información pública

Este bloque, con un único ítem, tiene una media de 3,38, un poco por debajo del curso anterior, 3,55, y de la media de la universidad, 3,67.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiante valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con el título. Además de lo anterior, la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiante con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 3,46. La valoración de los anteriores aspectos ha caído ligeramente con respecto al curso anterior. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 3,82. De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 3,39. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los estudiantes recomendarían esta titulación a otros compañeros, obteniendo una media de 3,63 mientras que la calidad del profesorado cae hasta un 3.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2019/20	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018	Curso 2016/2017
Interés de la titulación	3,82	3,91	4,03	4,04
Calidad del profesorado	3	3,13	3,28	3,07
Recomendación de la titulación a otros compañeros	3,63	3,85	3,87	3,79
Satisfacción con la titulación	3,39	3,77	3,53	3,52

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 la titulación
Los estudiantes de primero recomendarían la titulación a otros compañeros
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de esta titulación son adecuadas
Cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes
La planificación de la enseñanza

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la coordinación entre profesores de la misma asignatura, cuando hay más de uno	Curso académico 2021-22	Equipo directivo y CAT
Mejorar la información publicada en la web , ya que los estudiantes consideran que es poco útil	Curso académico 2021-22	Equipo directivo y CAT

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE TERCERO

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes de tercer curso.

El título de NEGOCIOS INTERNACIONALES se implantó en el curso 2010-11, por ello actualmente hemos recogido información de diez anualidades, aunque nos centraremos en los últimos datos disponibles, del curso 2019-20.

La encuesta consta de 24 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Organización de la enseñanza, en el que se hace hincapié en las posibles incidencias que se hayan podido producir en la organización del curso y sobre la información recibida en el proceso de matriculación.
2. Planificación de la enseñanza, se hace referencia a si han sido de utilidad las guías docentes y si se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas.
3. Programa Formativo, hace referencia al análisis de si las asignaturas que se han cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos de la titulación.
4. Infraestructuras, se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
5. Coordinación, se evalúa la existencia de coordinación entre las diferentes asignaturas de la titulación.
6. Desarrollo de la Enseñanza, es el bloque que mayor número de ítems tiene y valora el grado de satisfacción con las metodologías y materiales utilizados.
7. Evaluación, se incluye un ítem sobre si el nivel de exigencias de la evaluación se adecua a la docencia impartida.
8. Información Pública, se evalúa si el estudiantado considera si la información de la web le es de utilidad.
9. Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; interés de los estudios, calidad del profesorado, recomendarías esta titulación a otros compañeros y compañeras y por último, satisfacción con la 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.

La Unitat de Qualitat realiza la encuesta de forma virtual.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 100% son mujeres lo que llama la atención, no es normal, pero este curso la participación de los estudiantes ha sido particularmente baja.

Organización de la enseñanza

Este bloque consta de dos ítems. El primero de ellos hace referencia a las posibles incidencias que han podido existir en la organización del curso.

Únicamente el 22% de los estudiantes encuestados señala que ha habido incidencias, lo que se valora de modo positivo. A pesar de ser un resultado satisfactorio, consideramos que deben hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las posibles incidencias en este ámbito. Las incidencias se refieren a problemas de cambios de aula (50% de los estudiantes que han señalado que si existen incidencias) y docencia no impartida con un 50%. Creemos que ambos casos son consecuencia del abrupto cambio en el segundo semestre por la situación sanitaria.

La evaluación de la información respecto al proceso de matrícula, así como información sobre becas, ha sufrido una importante caída respecto al curso anterior, 2,89 frente a 3,44 del curso 18-19, en una escala de 1 a 5. Próximamente dispondremos de los resultados del curso siguiente, que nos permitirán ver si ha sido algo puntual o es necesario implementar medidas de mejora.

Planificación de la enseñanza

La media de este bloque es de 3,41 frente a 3,74 del curso anterior.

Los estudiantes encuestados consideran que el profesorado de las diferentes asignaturas ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes (3,67 frente a un 4,11 del curso anterior), pese a lo cual los datos de la titulación siguen por encima de la universidad, 3,49.

El ítem respecto al cumplimiento de las habilidades, conocimientos y actitudes propuestas en la guía docente también arroja un valor superior a la universidad, 3,78 frente a 3,40, aunque por debajo del curso anterior, 3,89.

Por último, el ítem sobre la repetición de contenidos en las asignaturas arroja un resultado bastante malo, 2,78, que llama la atención respecto al curso anterior, 3,22, ya que no ha habido cambios en los contenidos de los programas de las asignaturas. El valor de la media de la universidad es bastante malo también, 2,87.

Programa formativo

Este bloque, con un único ítem, respecto a si el contenido de las asignaturas se adecua al objetivo de la titulación, arroja un valor de 3,11, sustancialmente peor que el año anterior, 4, y un poco peor que la universidad, 3,40. Nuevamente llama la atención la caída respecto al curso anterior, ya que no se han modificado los programas de las asignaturas, que pueda justificar esa diferencia.

Infraestructuras

La media de este bloque, compuesto por dos ítems, es de 4, estando por encima de la media de la universidad, y con una ligera mejora respecto al curso anterior, 3,65.

En ambos ítems la media de la titulación está por encima de la universidad, 4 frente a 3,46 y 3,27.

La evaluación de los y las estudiantes de los espacios destinados a la docencia, aulas de teoría-práctica, de informática y/o de audiovisuales, ha experimentado un ligero incremento (4) en comparación con los resultados obtenidos en el curso anterior que fue de 3,67.

La valoración que realizan los estudiantes de los espacios destinados al trabajo (aulas de lectura, espacios para trabajar en grupo), 4, con una ligera mejora respecto al curso anterior, 3,62, no parece tener en cuenta las restricciones de uso de los espacios provocada por la situación sanitaria, lo que también nos llama la atención.

Debemos destacar las inversiones del centro para dotar todas las aulas del material audiovisual necesario para el desarrollo de las clases y la creación de espacios de trabajo en grupo en el aulario destinado para impartir la docencia de nuestra titulación, aunque en estos cursos el trabajo en grupo se ha visto afectado por la situación sanitaria.

También debemos destacar las inversiones del centro para dotar a todas las aulas del material necesario para impartir docencia híbrida.

Coordinación

La media de este bloque, que consta de dos ítems, es de 3,11, peor que el curso anterior, 3,73.

En lo que respecta a los ítems del bloque la coordinación de los profesores de una misma asignatura, en los casos que esto sucede, tiene una valoración de 3,33, peor que el curso anterior, 3,86, mientras que la coordinación entre los profesores de las distintas asignaturas de un curso tiene una valoración de 2,89, peor que el curso anterior, 3,62. El coordinador de la titulación analiza con el coordinador de curso qué puede haber ocurrido, esperando los próximos resultados del curso 20-21 para ver si ha sido un problema puntual, consecuencia de la distorsión provocada por el bajo número de respuestas a las encuestas.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque, con siete ítems, es de 3,71, ligeramente por debajo del curso anterior, 3,79. Los ítems mejor valorados son los referidos al cumplimiento de sus obligaciones por parte del profesorado, 4,67, y el cumplimiento de los horarios de clase establecidos, 4, mientras que los demás ítems se valoran entre 3 y 3,89.

Evaluación

Este bloque, con dos ítems, tiene una media de 3,44, cayendo respecto al curso anterior, 4.

Ambos ítems tienen un valor similar, con una caída respecto al curso anterior, aunque con valores por encima de la universidad en los dos ítems.

Información pública

Este bloque, con un único ítem, tiene una media de 3,5, un poco por encima del curso anterior, 3,22, y de la media de la universidad, 3,35.

General

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiante valora globalmente el interés de la titulación, la calidad del profesorado y la satisfacción con

el título. Además de lo anterior, la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del estudiante con la titulación que están cursando.

La media de este bloque es de 3,44. La valoración de los anteriores aspectos ha caído respecto al curso anterior. El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 3,75. La satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 3,25. Los estudiantes recomendarían esta titulación a otros compañeros, obteniendo una media de 3,2 mientras que la calidad del profesorado cae hasta un 3,25.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2019/20	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018	Curso 2016/2017
Interés de la titulación	3,75	4,38	4,27	4,6
Calidad del profesorado	3,25	3,62	3,45	3,6
Recomendación de la titulación a otros compañeros	3,5	4	4	4,4
Satisfacción con la titulación	3,25	4	3,73	4,2

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 la titulación
Los estudiantes de tercero recomendarían la titulación a otros compañeros
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de esta titulación son adecuadas
El desarrollo de la enseñanza está bien valorado
La evaluación se considera adecuada

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la coordinación entre profesores de las asignaturas de un curso	Curso académico 2012-22	Equipo directivo y CAT

Mejorar la información recibida en el proceso de matriculación	Curso académico 2021-22	Equipo directivo y CAT
Revisar que no se repitan contenidos en las distintas asignaturas	Curso académico 2021-22	Responsables de Departamentos y CAT

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 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en cinco bloques:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
5. Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
6. 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 2020-21, último disponible, presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión Académica de Título.

Se ha obtenido evaluación de la titulación de 53 profesores/as, de los cuales un 72% corresponden a categorías de profesorado permanente.

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.

Programa formativo

El profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo; en particular se han valorado los objetivos del grado y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,46). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita duplicidades (4,17); y por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,51). Asimismo, se valora que los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura son congruentes con los objetivos generales, con 4,27. Para finalizar este bloque cabe destacar que el profesorado valora con un 4,5 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del grado. En todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

Organización de la enseñanza

Este bloque de 8 ítems también es valorado muy positivamente por el profesorado, con puntuaciones todas superiores a 4 y superando en todos los ítems a la media de la universidad.

La media del bloque es 4,33, mejorando ligeramente al curso pasado, 4,28.

Instalaciones y recursos

Este bloque, con 3 ítems, tiene una media de 4,43, mejorando respecto al curso pasado, 4,23.

Todos los ítems, valorados casi igual entre 4,42 y 4,44, superan a la media de la universidad, y superan a los del curso anterior.

Desarrollo de la enseñanza

Este bloque compuesto por 3 ítems tiene una media de 4,38 igual al curso pasado.

Los tres ítems, valorados entre 4,33 y 4,41, superan a las medias de la universidad.

Alumnado

El bloque de alumnado, con cuatro ítems, tiene una media de 4,33, superior a la media de la universidad.

Todos los ítems, entre 4,31 y 4,39, superan a la media de la universidad.

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
Las encuestas muestran una alta satisfacción con el grado en general.
Motivación del alumnado y su multiculturalidad.
Coordinación a nivel de grado y de curso.
Internacionalización obligatoria.
Posibilidad para los estudiantes de hacer un doble grado con el extranjero.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Bajo nivel de español de estudiantes Erasmus, se intenta matricularlos en grupos en inglés	Curso 2021-22	Equipo directivo

**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 10,53% es personal de conserjería, el 26,32% trabaja en los departamentos, y el 63,16% es personal de la secretaría del centro.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que todos los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,36, destacando el ítem sobre si la capacitación profesional y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, obteniendo una media de 4,47, aunque todos los ítems están en niveles parecidos.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,53, destacando el ítem sobre la comunicación con el alumnado del título es adecuada con un 4,65 y la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad es fluida que tiene una puntuación de 4,41.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4,49. En este bloque el ítem mejor valorado es sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 4,65, aunque los otros tres ítems se valoran entre 4,18 y 4,62.

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 ha habido respuestas.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,94. Los dos ítems que forman este bloque están muy parejos, 3,94 y 3,92.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4,44.

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	4,29
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,56
Satisfacción con la organización del título	4,36
Adecuación y coherencia en el desarrollo de la titulación	4,97

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.

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 desarrollan el depósito del título.

La encuesta consta de 46 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 grado, 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 Grado, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo.
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 78,26% son mujeres frente a 21,74% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 100% que han respondido sí lo fue.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 100% que estaban a tiempo completo.

De los estudiantes encuestados un 78,26% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 100% selecciona que el tipo de estudios es Máster; el motivo principal es un 66,67% por Especialización, 33,33% por Inserción Laboral, y, por último, un XX% 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 3,13. Todos los ítems están por encima de la media de la universidad. El ítem con mayor puntuación, 3,39 es *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal, mientras que pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional, y considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos tienen una valoración de 3.*

Desarrollo de las Competencias durante los estudios

En este bloque se ha obtenido una media de 3,57.

El ítem mejor valorado es soy capaz de organizar mis actividades formativas, con 4. El ítem de sé comunicar de manera clara y precisa tiene un valor de 3,96. El ítem con menor valoración es sé aplicar los conocimientos en el ámbito profesional de mis estudios. Creemos que los estudiantes pueden percibir que la formación es muy teórica, por lo que enfatizaremos la aplicación de los conceptos teóricos en el día a día de la gestión empresarial.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,24. El ítem mejor valorado, con un 3,91 ha sido en *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado.* Destacando también el ítem considero que el proceso de evaluación se ha adecuado a las competencias impartidas en la titulación, con 3,82. Los ítems *la información publicada en la página web ha sido de utilidad y las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se adecuan a las competencias y el perfil de la titulación tienen una valoración de 3,41 y 3,26.* Los ítems *me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios y he recibido suficiente información sobre las salidas profesionales relacionadas con mi titulación son los peor valorados, con 2,61 y 2,45,* respectivamente. Se está analizando las medidas a tomar para solucionar este reclamo.

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 78,26% ha realizado prácticas externas durante los estudios de grado. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3,61 *en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y, un 3,44 en me han ayudado a mejorar mi formación.* El ítem *la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada,* ha obtenido un 3,11.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,61; con el tutor de empresa o institución un 4,06 y, por último, un 3,89 con las prácticas externas.

La media del bloque es 3,62, un poco peor que el curso anterior, 3,92.

Estancia de Movilidad: Erasmus, SICUE/ Seneca, Programa Internacional u otras

De los estudiantes que han respondido la encuesta un 77,27% ha participado en el programa Erasmus, un 18,18% en el programa Internacional y un 4,55% en otro programa de movilidad.

El ítem mejor valorado es el referente a la mejora en sus conocimientos lingüísticos, con una valoración de 4,62. Sobre la utilidad de la estancia en su entorno laboral/profesional después de los estudios la valoración es de 4,14. El ítem sobre el adecuado reconocimiento académico en el país de destino tiene una valoración de 3,95, mientras que el ítem relacionado con el nivel académico de la universidad de destino ha sido valorado con 3,91. Por último, la atención e información recibida por la UV antes, durante y después de la estancia obtiene un valor de 3,41.

Trabajo Fin de Grado

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Grado ha obtenido una media de 3,86. La puntuación más alta ha sido de 4,15 *en la calificación otorgada a mi trabajo fin de grado se adecuó a los requisitos establecidos, el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de grado ha sido valorado con 3,57.* Respecto a si *los objetivos del trabajo fin de grado estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* se ha valorado con un 3,4, y un 4,10 *en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo son adecuados y se publicaron con antelación.* La satisfacción con el trabajo desarrolla ha sido valorada con 4,10.

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 90,91% no trabajan durante la realización del grado. Éstos han valorado con un 3,25 el ítem, *considero que en la situación del mercado laboral la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar el tipo de trabajo para el que me he preparado.* Respecto a esta situación, a la pregunta en qué medida se debe a la preparación conseguida con la titulación cursada en la UV es de 3,24 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,43.

Global

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el graduado valora globalmente la calidad del profesorado, la satisfacción con el título y la experiencia vivida. Además de lo anterior, la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer el nivel de satisfacción del graduado con la titulación que han cursado.

La media de este bloque es de 3,50. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3,45 en la *Calidad del profesorado*, también 3,45 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la *Universitat de València*, un 3,50 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 3,59 en *recomendarías la titulación*.

Evaluación General de la titulación

	Curso 2019/20	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018	Curso 2016/2017
Calidad del profesorado	3,45	3,54	3,74	3,65
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	3,5	3,73	3,43	3,4
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica en la Universitat de València	3,45	4,17	4,17	4
Recomendarías la titulación	3,59	3,79	4,17	3,8

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 en general con el desarrollo de las competencias durante los estudios del grado.
Satisfacción con la utilidad de las guías docentes.
Satisfacción con el proceso de evaluación.
Satisfacción con las Prácticas Externas.
Satisfacción con la movilidad.
Satisfacción con el Trabajo de Fin de Grado.
Buenas expectativas respecto a la ocupación una vez graduado.
Los egresados recomendarían la titulación

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Es necesario mejorar la información sobre salidas laborales.	Curso 2021-22	Equipo directivo y CAT
Debe mejorarse la orientación y asesoramiento durante los estudios	Curso 2021-22	Equipo directivo
Es necesario hacer que los estudiantes perciban mejor la cercanía de los contenidos teóricos y la realidad	Curso 2022-23	Departamentos y CAT