



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

MÁSTER EN ESTRATEGIA DE EMPRESA

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:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
ORIENTACIÓN PROFESIONAL								
2014-15	Egresados	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales	1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de tercero y los graduados 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con el OPAL (servicio responsable de la orientación profesional) 2. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes de los últimos cursos, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes Coordinadores de tercero y cuarto	2014	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Aunque los resultados de las encuestas de este año no han mejorado sustancialmente, pero consideramos que es porque no se han materializado todavía por los estudiantes.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o la responsable de calidad del centro. 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. 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. 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) 5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que complimenten las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados. 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2013	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
ACCIONES FUTURAS							
2015-16	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas	1.Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar	ALTA	Unidad de Calidad	2016	2017	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
	titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<p>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>		Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro			



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

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 su máster.

El título de Máster en Estrategia de Empresa se implantó en el curso 2009-10, momento desde el cual hemos ido recogiendo información, si bien este análisis nos vamos a centrar en los datos del 17-18.

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

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación
- Infraestructuras, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y las destinadas al trabajo y estudio.
- Atención al estudiante, se le pregunta al estudiante si la acción tutorial ha sido adecuada y si los profesores han cumplido con el horario de atención tutorial.
- Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, junto con el Programa Formativo es un bloque muy importante donde se valora el grado de satisfacción del estudiante con las metodologías empleadas, si los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente, si los procedimientos de evaluación se ajustan a los objetivos, etc.
- Actitud docente, hace referencia a si el profesorado ha cumplido con sus obligaciones docentes y si ha tenido una buena actitud con los estudiantes.
- General, en el que se incluyen los aspectos globales del máster como; satisfacción e interés del máster, calidad del profesorado, relación calidad/precio, si recomendarían este postgrado a otros compañeros y compañeras y por último, utilidad del curso.

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.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el director del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 44% trabajan durante la realización del máster, frente al 56% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 56% sí que han recibido ayudas y un 44% nos responden que no.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que todos los ítems han mantenido estables las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior, y en algunos casos han mejorado.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,42 en 2017-18. Las puntuaciones de los estudiantes se han mantenido en línea con la media del curso anterior (3,54), con algunas variaciones respecto al curso 15-16 (4,73). Los aspectos mejor valorados por los estudiantes son los objetivos y el perfil de ingreso se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (4,11), y las materias que se han cursado y sus contenidos se han adecuado a los objetivos del máster (4,00). Las puntuaciones más bajas se han dado en los contenidos distintos a los de grado (2,78) y la proporción entre teoría y práctica adecuada (3).

La CCA ha realizado una valoración de estos datos. La gran cantidad de profesores que participan en nuestro programa (tanto internos como externos) enriquece muchísimo los contenidos y las experiencias que obtienen los estudiantes; no obstante, se trata de un máster muy específico sobre estrategias empresariales, por lo que la coordinación y segmentación de contenidos es compleja, especialmente para los profesores externos que pueden repetir fundamentos de forma introductoria. Entendemos que esto puede haber sido valorado de forma negativa por aquellos estudiantes que se incorporan directamente desde los grados en estudios de empresa de nuestra facultad, como ha sido el caso mayoritario en este curso. Los coordinadores de módulo han tomado las medidas adecuadas para mejorar la coordinación con los profesores.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Organización de la enseñanza

En cuanto a la organización de la enseñanza, la media del bloque en este curso es 3,63, mejorando ligeramente respecto al curso anterior (3,52). Los aspectos más valorados son los ítems de la información que se proporciona a los estudiantes ha sido la adecuada (4,00) y la información que contienen los programas o guías docentes de las asignaturas ha sido amplia y detallada (3,89), y el menos valorado la disponibilidad de programas y guías docentes antes de la matrícula (3,25). Es importante destacar que todos los ítems del bloque han estado por encima de la media de la universidad en el curso 17-18, excepto ítem mencionado sobre la disponibilidad de guías antes de la matrícula que es ligeramente inferior de la universidad (3,51).

Infraestructuras

La media de este bloque es de 3,84, ligeramente inferior a la media obtenida en el curso pasado que fue de 4,11. Los aspectos mejor valorados son las infraestructuras de la biblioteca y salas de lectura (4,57) y la cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4,43). Los ítems de aulas de docencia y espacios destinados al estudio son los que han experimentado una disminución (3,33). Esta ligera caída se debe a una situación puntual en el curso 17-18 que se ha corregido cambiando a un aula con mejor equipamiento. Para concluir este bloque es importante destacar que en todos los ítems se obtiene una media superior a la de la universidad, a excepción del ítem anterior sobre las aulas y espacios de estudio, que es ligeramente inferior a la media de la universidad (3,47).

Atención al estudiante

Las puntuaciones en el apartado de atención al estudiante han mejorado con una media global del bloque de 4,50 en 2017-18 respecto al 4,17 del curso anterior, y en todo caso manteniéndose por encima del 3,95 desde el curso 09-10. Ambos ítems superan la media de la universidad, siendo la atención tutorial la más valorada (4,62).

Proceso de enseñanza y aprendizaje

La media global del bloque de enseñanza-aprendizaje en el curso 17-18 es de 3,98, mejorando ligeramente respecto al curso anterior (3,88). Los ítems mejor valorados son la asistencia presencial a clases prácticas y actividades (4,89) y procedimientos y criterios de evaluación ajustados a objetivos (4,22). El ítem menos valorado es el fomento de la implicación de los estudiantes (3,56) que ha disminuido ligeramente respecto a los cursos anteriores.

En todos los ítems individuales del proceso de enseñanza-aprendizaje se obtiene una media superior a la de la universidad (3,44).



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Actitud docente

El valor obtenido en los tres ítems de este apartado es muy elevado y superior a la media de la Universidad, estando por encima del 4. El valor medio ha sido 4,26 situándose en valores similares al resto de anualidades. Destacan la actitud positiva del profesorado y su cumplimiento con el horario (4,33 en ambos) y su nivel de conocimientos (4,11). En todos los ítems de actitud docente los valores son superiores a los de la universidad.

Por último, queremos hacer hincapié en la valoración GLOBAL del máster.

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 estudiante valora globalmente la satisfacción e interés del máster, la calidad del profesorado y la utilidad del curso. Además de lo anterior, la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

La media de este bloque es de 3,91, estando la mayoría de los ítems por encima de la media de la universidad tal como se puede apreciar en la tabla. Los aspectos más valorados son la calidad del profesorado y la buena relación calidad/precio, ambos con una puntuación de 4, que se han mantenido respecto al curso anterior (4 y 3,71 respectivamente). El interés del máster ha experimentado una ligera reducción (3,88) respecto al curso anterior, si bien ha mejorado respecto al curso anterior la valoración de la utilidad del curso (3,89). Asimismo, la valoración sobre si los estudiantes recomendarían este posgrado es positiva (3,78) y también ha mejorado respecto al curso anterior (3,57).

Aunque algunos datos medios son inferiores al curso 15-16, queremos destacar que en este curso se observó una fuerte subida en las valoraciones, que puede deberse al reducido número de encuestas recogidas (3, aspecto que también impide la aportación de los datos de encuestas para 2014/15. Esta oscilación puntual en dichos años dificulta la realización de comparativas en algunos ítems como la utilidad del curso. Teniendo esto en cuenta, la valoración global del master es positiva y se observa una tendencia creciente, particularmente desde el curso 2013-14.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Evaluación General de la titulación

	Curso 2015/16	Curso 2016/17	Curso 2017/18
Satisfacción del Máster	5	4	3,89
Calidad del profesorado	5	4	4
Interés del Máster	5	4,14	3,88
Relación calidad/precio	4,33	3,71	4
Recomendación de este postgrado	5	3,57	3,78
Utilidad del curso	-	3,57	3,89

Adicionalmente, la CCA realizó una encuesta de satisfacción durante el mes de mayo de 2018, que fue respondida por 13 estudiantes, con escalas Likert de 5 puntos. Los datos obtenidos en cuanto a la evaluación general de la titulación son positivos y algo superiores: utilidad del máster (4,15), recomendación del máster a futuros estudiantes (4,38), relación calidad-precio (4,46), Interés del master (4,23) y calidad del profesorado (4,23).

Esta encuesta adicional incluía preguntas abiertas para obtener información específica sobre los puntos fuertes y áreas de mejora. Entre los puntos fuertes del máster, los estudiantes destacan la calidad y cercanía del profesorado, mencionado 6 veces, la presencia de externos (5 veces), alumnos con múltiples perfiles y uso de casos de estudio (2 veces), y máster muy especializado, bilingüe y simuladores (1 vez cada uno). En cuanto a las sugerencias de mejora, destacaron la mejora de una asignatura en concreto, instalaciones del aula, ubicar las líneas de investigación a principio de curso y mejora en la coordinación entre algunas asignaturas, así como más información sobre procesos de selección y práctica.

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis global de los datos.

Desde la CCA se han analizado los comentarios de los estudiantes sobre los aspectos positivos y las sugerencias de mejora aportadas para entender las desviaciones respecto al curso anterior. En cuanto a los aspectos más positivos destaca la calidad de los docentes y la profundidad y aplicación de contenidos del máster a la empresa, si bien se realizaron algunas sugerencias de mejora en la coordinación y equilibrio teoría-práctica. Asimismo, se realizaron valoraciones de mejora respecto a dos profesores, que pueden explicar las caídas puntuales en algunos ítems sobre la mejora de contenidos en el bloque de programa formativo. La CCA ha adoptado las medidas



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

necesarias con la renovación docente, reasignando las materias en cuestión a otros profesores durante el presente curso.

PUNTOS FUERTES
Los estudiantes están satisfechos con el máster
Los estudiantes recomendarían el máster a otros compañeros
Los estudiantes están satisfechos con la actitud del profesorado y sus conocimientos
Los contenidos y metodología docente están muy bien valorados

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejora coordinación entre módulos y contenidos	Curso 18-19	CCA Coordinadores de módulos
Mejora personal docente	Curso 18-19	CCA
Mejora espacios de trabajo (aulas y conexión redes)	Curso 2018-19	CCA
Incremento del número de encuestas	Curso 2018-19	CCA

Algunas de estas propuestas de mejora ya han sido completamente implantadas por la CCA en el curso 18-19; en concreto, en relación a las infraestructuras y espacios de trabajo se ha procedido al cambio a un aulario (oeste) con mejores instalaciones para los estudiantes. Asimismo, se ha sustituido a dos profesores que habían obtenido una valoración mejorable de acuerdo a los comentarios de los estudiantes, con lo que se espera también una mejora en la coordinación docente. Con dichas modificaciones, el curso actual se está desarrollando adecuadamente. Finalmente, y aunque en los últimos cursos se ha solventado, la CCA tratará también de incrementar la respuesta del estudiante en las encuestas de satisfacción.



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 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis bloques:

- 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.
- 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.
- 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 las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- 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 2017-18, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

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.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Programa formativo

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media de 3,88). Aunque esta valoración es positiva, es inferior a la media del último curso (curso 15/16, ya que el 16/17 no está disponible). Los aspectos más valorados son los objetivos específicos y competencias de la asignatura (4,2) y los contenidos diferentes a los de grado (4,14), y los menos valorados, el perfil de ingreso se encuentra claramente delimitado (3,67). A pesar de ser valoraciones adecuadas, estos datos están por debajo de la media de la universidad.

Organización de la enseñanza

En términos generales el profesorado considera que el proceso de ordenación de la enseñanza es correcto, valorándose con una puntuación media de 3,97. Destaca el grado de satisfacción de los profesores con la coordinación entre la teoría y la práctica (4,36) y la organización del máster (4,07). Algunos ítems con valoraciones menores son los de los mecanismos de difusión de información (3,71) y la coordinación interdepartamental (3,44).

Instalaciones y recursos

Los resultados generales son satisfactorios con una media de 4, si bien son inferiores a los del curso anterior disponible. Destaca la valoración de la biblioteca y fondos documentales como la más alta (4,21) y las aulas y equipamiento como la más baja (3,88), debido a que durante dicho curso el máster se impartió en un aula distinta.

Desarrollo de la enseñanza

Los resultados muestran que los profesores están en general satisfechos con el máster (3,85 de media), destacando la valoración de los contenidos del programa (3,94) y de los procedimientos de evaluación (3,93). No obstante, estas cifras son inferiores a los cursos anteriores.

Alumnado

Este bloque muestra también resultados positivos (4,22) si bien algo inferiores a las de la universidad y al curso anterior disponible (4,55). Los profesores destacan la regularidad del alumno en la asistencia a clases (4,4), su motivación (4,13) y la consecución de los resultados perseguidos por el master (4,21).



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

Con carácter general, aunque los datos son positivos y en todos los bloques la puntuación mínima es de 3,85, se observa una disminución de las valoraciones de los profesores respecto al año anterior disponible. Consideramos que este hecho puede deberse a dos motivos. Por un lado, durante el curso 17-18 con carácter general el perfil medio del estudiante del master se asimilaba más al de un graduado con menor experiencia laboral, y algunos comentarios de las encuestas a profesores apuntan a que el nivel de capacidad crítica y madurez había caído respecto a los años anteriores. Asimismo, tal y como se desprendía de los comentarios de las encuestas de estudiantes, se habían detectado dos casos dentro del profesorado interno con un menor nivel de motivación, lo que se evidencia también en las respuestas de los distintos ítems, y que puede haber influido en los resultados globales sobre la satisfacción del profesorado.

Por otro lado, y tal y como se ha indicado previamente, en el curso 17-18 el máster se impartió en un aula con mayores limitaciones de instalaciones y medios informáticos, que ya se han solventado al impartir el máster en un nuevo edificio de posgrados. Estos aspectos son mencionados por algunos profesores en el bloque de instalaciones.

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
Competencias y objetivos de cada asignatura son congruentes
Contenidos distintos al programa de grado
Compromiso, motivación y cumplimiento de las expectativas de los alumnos
Organización del máster
Satisfacción con la coordinación entre teoría y práctica y entre profesores

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Evitar duplicidades, mejorar la proporción entre teoría y práctica	Curso 18-19	CCA Coordinadores de módulo
Instalaciones (aulas para la docencia)	Curso 18-19	CCA

Como se ha indicado, en el curso 18-19 se ha procedido al cambio en las instalaciones donde se imparte el máster, así como al cambio en el profesorado de acuerdo a los indicios recogidos, aspectos puestos en marcha por la CCA para la mejora de las áreas indicadas.



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 (último dato disponible para el curso 2016/17) se ha 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 27,27% trabajan en los departamentos y el 72,73% con 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 la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,17, destacando el ítem sobre la adecuada gestión de trámites de alumnos con un 4,23, y el ítem sobre si la capacitación profesional



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

y la adecuación del puesto de trabajo para las tareas encomendadas en relación con el puesto laboral se ajustan a las necesidades, con un 4,21.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,1, con la misma valoración en los dos ítems de este bloque.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4,17 estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo son adecuados obteniendo una puntuación de 4,38.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro**, que no procede en el caso de este máster que se imparte en la Facultat d'Economia.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,77, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia, que tiene una media de 3,86.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4,10, estando todos ítems por encima de la media de la universidad.

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

Información suficiente para las tareas que desarrollan	4
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,45
Satisfacción con la organización del título	4,05
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,89

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 realizan el depósito del título.

El título de Máster en Estrategia de Empresa se implantó en el curso 2009-10, por ello, actualmente hemos recogido la información de los titulados de las cuatro anualidades.

La encuesta consta de 44 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

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

1. Desarrollo de las Competencias durante los estudios del máster, este bloque está relacionado con el nivel de competencias establecido en el MECES.
2. Desarrollo de la Enseñanza, valora el grado de satisfacción con las metodologías e información recibida durante la realización de la titulación.
3. Prácticas Externas, se evalúa la coordinación, organización y satisfacción durante la realización de las prácticas realizadas
4. 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
5. Trabajo Fin de Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
6. Expectativas y Ocupación, donde se analizará si la titulación cursada permite el acceso al mundo laboral de acuerdo con los estudios realizados.
7. 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 63,16 % son hombres frente al 36,84% que representan las mujeres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

80% que han respondido sí lo fue, frente a un 20% que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 70% que estaban a tiempo completo, frente a un 30% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 70% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 66,67% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 50% por Especialización, 7,14% por Inserción Laboral, y, por último, un 35,71% 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 3,61, ligeramente inferior al curso anterior (3,78). El ítem con mayor puntuación, 3,95, se encuentra en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*, seguida de la puntuación de 3,50, en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*. La puntuación más baja ha sido de 3,40 en *considero que el plan de estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

Desarrollo de las competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 3,76, algo superior al curso anterior (3,52). La puntuación más alta se ha obtenido en *me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica da adecuada en el campo de estudio del master con un 4*. Puntuaciones muy similares se han obtenido en los ítems de *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica (3,85)*, *soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares (3,85)* y *en un caso concreto, sé reflexionar sobre la responsabilidad social y ética (3,90)*. La puntuación más baja se ha obtenido en *he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas*, con un 3,58.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,34, mejorando respecto al curso anterior (3,22). El ítem mejor valorado ha sido en *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado*, con un 3,90. Destaca también el ítem *las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias y al perfil de los estudiantes (3,75)*. El ítem con menor valoración es *he recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación (2,80)*.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Prácticas Externas

De los estudiantes que ha respondido la encuesta solo un 10% (2 personas) han realizado prácticas externas durante los estudios de máster, por lo que estos datos no permiten valorar su nivel de satisfacción con las prácticas externas.

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

Los estudiantes no han participado en ningún programa de movilidad.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,61, una valoración superior al año anterior. La puntuación más alta en este bloque es *los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de master son adecuados y se publicaron con antelación* con un 3,65, y la calificación más baja se ha obtenido en *la calificación otorgada a mi trabajo se adecuó a los requisitos establecidos*, con un 3,25.

La satisfacción con el tutor del trabajo de fin de máster es positiva (3,95) así como con el trabajo fin de máster desarrollado (3,63).

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 40% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 2,75 el ítem *considero que en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora*, frente a una media de 3,63 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster (un 60%). 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 3,22 y a las *condiciones actuales del mundo laboral* es de 3,21.

Global

La valoración de este bloque positiva con una media de 3,72, lo que supone una mejora respecto al curso anterior (3,33). Podemos destacar las puntuaciones de 3,95 *en la satisfacción con la experiencia vivida tanto académica como extraacadémica en la Universidad de Valencia*, *satisfacción con las instalaciones* (3,95) y con *la calidad del profesorado* (3,55), y un 3,65 en *Recomendaría la titulación*.

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

PUNTOS FUERTES
Valoración ajuste competencias para el ejercicio profesional
Metodologías adecuadas para el desarrollo de competencias
Desarrollo de guías docentes

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Información salidas titulación	Curso 19-20	CCA
Mejora calidad profesorado	Curso 18-19	CCA

En este apartado no se observan importantes áreas de mejora, pero se ha detectado la necesidad de ofrecer una mayor información sobre las salidas de la titulación, aspecto que se va a reforzar durante el curso 18-19. Asimismo, la CCA ha procedido a la renovación de parte del profesorado.



RE2-PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 11-09-2018, 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:

- José Pla Barber (director)
- Vanessa Campos Climent
- Cristina Villar García
- Teresa Canet Giner
- Joaquín Alegre Vidal

Firma del responsable