

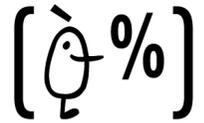


E.RE2.2 - INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Màster en màrqueting i investigació de mercats

CURSO 2023 - 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	3.60	3.59	3.47
Organización de la enseñanza	3.66	3.71	3.62
Infraestructuras	4.26	4.30	3.89
Atención al estudiante	3.98	4.17	4.14
Proceso de enseñanza-aprendizaje	3.84	3.87	3.79

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Actitud docente	4.26	4.19	4.19

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción del máster	3.60	3.57	3.48
Calidad del profesorado	4.17	4.17	4.17
Interés del máster	3.92	3.88	3.78
Recomendación de este postgrado	3.33	4.05	3.79
Utilidad del curso	3.94	3.82	3.69

COMENTARIO

El nivel de satisfacción del estudiantado en el primer bloque es favorable, superando en todos los ítems el valor de 3. Destacamos positivamente en actitud docente e infraestructuras, lo que demuestra el alto compromiso de nuestro profesorado en cuanto a la calidad de enseñanza y de nuestra facultad para dotarnos de los recursos necesarios para el desempeño de nuestras funciones. También destacamos nuestra superioridad de la actitud docente en comparación con las puntuaciones que recibe la Facultat d'Economia y la propia de la UV.

El nivel de satisfacción del estudiantado en el segundo bloque (bloque general) es también favorable, superando en todos los ítems el valor de 3. Destacamos positivamente en 4 de los 5 ítems, donde somos superiores a los datos que muestran tanto la Facultad de Economía como la UV. Estos ítems son: satisfacción con el máster, calidad del profesorado, interés del máster y utilidad del curso.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

PUNTOS FUERTES

El nivel general de satisfacción del estudiante de los bloques 1 y 2 es elevado (superior a 3 de los ítems de evaluación).

El nivel de satisfacción destaca especialmente en actitud docente, infraestructuras y atención al estudiante.

De estas 3 áreas donde sobresalimos, señalar que la actitud docente es superior a la media mostrada por la Facultad de Economía y la UV.

En el bloque general, en 4 de los 5 ítems el Máster presenta niveles superiores a la Facultad de Economía y la UV

Los campos donde se destaca positivamente nuestro Posgrado son la calidad del profesorado y la utilidad del Máster

PUNTOS DÉBILES

A partir de los puntos débiles detectados, se deben incluir las acciones de mejora en el Plan de Acción de Mejoras (PAM) que se incluye al final de este documento.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROFESORADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.30	4.54	4.48
Organización de la enseñanza	4.47	4.52	4.45
Instalaciones y recursos	4.24	4.24	4.24
Desarrollo de la enseñanza	4.32	4.35	4.37
Alumnado	4.42	4.45	4.42

COMENTARIO

El nivel de satisfacción del profesorado es muy favorable, superando ampliamente en todos los ítems el valor de 4. Se presentan puntuaciones muy similares a las que recibe la Facultat d'Economia y la propia UVV, demostrando que tenemos las mismas percepciones en relación con los ítems valorando y, por tanto, estamos siguiendo la misma línea de actuación.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

PUNTOS FUERTES

En general, el profesorado está satisfecho con el máster.

De todos los ítems destacan la organización de la enseñanza y la satisfacción con el alumnado

El profesorado valora muy positivamente la organización de la enseñanza lo cual indica que existe elevada satisfacción con la organización y planificación docente, así como la coordinación entre asignaturas y profesores

PUNTOS DÉBILES

A partir de los puntos débiles detectados, se deben incluir las acciones de mejora en el Plan de Acción de Mejoras (PAM) que se incluye al final de este documento.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PTGAS

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PTGAS	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Gestión académica	4.24	4.08
Comunicación	4.37	4.13
Instalaciones y recursos	4.13	3.93
Aulas de informática o laboratorios	-	3.72
Sugerencias y reclamaciones	4.04	2.47

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Tengo suficiente información para desarrollar las funciones que tengo asignadas	4.23	4.00

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Pienso que el estudiantado está bien atendido cuando acude a los puntos de información de mi centro	4.31	4.31
Estoy satisfecho/a con la organización de las titulaciones	4.08	4.02
Considero que el desarrollo de las titulaciones está siendo adecuada y coherente	4.17	4.09

COMENTARIO

El nivel de satisfacción del PTGAS en el primer bloque es favorable, superando en todos los ítems el valor de 4. Destacamos positivamente en comunicación y gestión académica y, en todos los casos, superamos la media de la UV.

El nivel de satisfacción del PTGAS en el segundo bloque (bloque general) es también favorable, superando en todos los ítems el valor de 4. Destacamos positivamente que el PTGAS está satisfecho con la información que necesitan para desarrollar sus funciones, así como con la atención que presentan a los estudiantes. Asimismo, se destaca que en todos los ítems somos superiores a la UV, a excepción de uno donde la puntuación es idéntica.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

PUNTOS FUERTES

El PTGAS está muy satisfecho con la gestión académica del centro.

Las áreas en las que el PTGAS está más satisfecho son la información que necesitan para su trabajo y la atención a los estudiantes

En términos generales, la valoración del PTGAS en la Facultad de Economía supera a la de la UV

PUNTOS DÉBILES

A partir de los puntos débiles detectados, se deben incluir las acciones de mejora en el Plan de Acción de Mejoras (PAM) que se incluye al final de este documento.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS Y LAS GRADUADAS

BLOQUE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS/AS	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Proceso de formación/Plan de estudios	2.94	3.79	3.32
Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster	3.26	3.99	3.76
Desarrollo de la enseñanza	2.71	3.71	3.47
Prácticas externas	-	3.95	4.04
Estancia de movilidad	-	-	3.45
Trabajo Fin de máster	3.61	4.08	3.87

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Calidad del profesorado	2.83	3.86	3.74
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	3.83	4.18	3.54

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la UV	3.33	4.05	3.79
Recomendaría la titulación	2.67	3.70	3.51

COMENTARIO

El nivel de satisfacción del graduado/a en el primer bloque es favorable en los siguientes 2 ítems ya que supera el valor de 3: desarrollo de competencias y el TFM. Por una parte está en consonancia con la satisfacción que el estudiantado muestra con la calidad docente. Por otra parte estas puntuaciones son una muestra del buen funcionamiento que está teniendo el TFM reflejado en su tasa de rendimiento.

El nivel de satisfacción del graduado/a en el segundo bloque (bloque general) es favorable en los siguientes 2 ítems ya que supera el valor de 3: Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras y satisfacción con la experiencia vivida. Esto es indicativo de que los graduados/as tienen una experiencia enriquecedora de su estancia en nuestra Universidad.

Cuando se consideran los datos acumulados desde que se recogen encuestas, la satisfacción acumulada es superior a la presentada en el curso 2022-23, encontrándose por encima de 3. Esto demuestra que la baja tasa de respuesta de los egresados/as, que se observa en algunos cursos, perjudica claramente las valoraciones. Concretamente en el último curso 2022-23, la tasa de respuesta fue solo de un 12,24% (6 encuestas contestadas de 49 egresados). Está demostrado por experiencia previa y evidencias de investigación que los estudiantes más críticos e insatisfechos muestran mayor voluntad a contestar cualquier tipo de encuesta. En el caso que nos ocupa, claramente se ve en el curso 2022-23 que el porcentaje de encuestas recibidas apenas supera el 10% del alumnado egresado. Para que los resultados de una encuesta sean fiables al 95% y con un margen de error del 10% (siendo esta la situación más favorable), el tamaño muestral recogido debe ser de al menos 50 casos para una población de 100 individuos. Por tanto, trasladado a nuestro contexto esto significa que para un grupo de 49 estudiantes matriculados del curso 2022-23, un tamaño muestral de 6 individuos es claramente insuficiente para poder hacer una valoración fiable y representativa del sentir de todos el estudiantado. Al menos, deberían haber contestado 24 estudiantes para poder hacer una valoración representativa de la satisfacción en nuestro Máster.

Después del análisis de las dimensiones y aspectos a valorar, se especifican:

PUNTOS FUERTES

En general, los graduados/as están satisfechos con el aprendizaje de competencias y el TFM realizado como colofón a sus estudios.

En general, los graduados/as están satisfechos con las instalaciones e infraestructuras y con la experiencia vivida durante su estancia.

PUNTOS DÉBILES

Baja tasa de respuesta de las encuestas

A partir de los puntos débiles detectados, se deben incluir las acciones de mejora en el Plan de Acción de Mejoras (PAM) que se incluye al final de este documento.

6. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS (PAM)

A partir de los puntos débiles detectados en todas las encuestas de satisfacción, se deben incluir las acciones de mejora en el PAM.

ORIGEN DE LA ACCIÓN			ACCIÓN PLANIFICADA				SEGUIMIENTO			
ID	Objetivo de mejora	Origen	Actividades a desarrollar	Responsable	Prioridad	Curso Inicio / Fin	Indicadores de seguimiento	Grado de ejecución de las acciones	Consecución del objetivo (SÍ/NO)	JUSTIFICACIÓN
RE2-1	Aumentar la participación del personal egresado en la cumplimentación de las encuestas a fin de obtener un número representativo de las mismas	[X] SAIC [] Informe externo de evaluación	ACCIONES: 1. Modificar el momento temporal para que realicen la encuesta, no cuando entran en ENTREU para hacer el depósito del título, sino en el siguiente trimestre de haber finalizado la última asignatura del título. 2. Realizar un seguimiento y acompañamiento por parte de la dirección y el profesorado implicado en la dirección y tutorización de los TFM para concienciar a los egresados de la necesidad de su participación en las encuestas de evaluación 3. Continuar con los envíos de recordatorios a los egresados/as para que realicen la encuesta.	[] Dirección Centro [x] CAT/CCA [] Comité Calidad Centro [] Administrador/a [x] Unidad de calidad [] Otro	[x] Alta [] Media [] Baja	Curso Inicio: 2023-24 Curso fin: Sin determinar	Tasa de respuesta egresado/as = N° de respuestas contestadas/total egresados	[x] Fase inicial [] En desarrollo [] Finalizado	Sí / No	El número de encuestas contestadas es muy bajo y poco representativo desde un punto de vista estadístico. Es por ello que se han de aplicar las 4 acciones propuestas

		4. Ampliar los medios de comunicación para enviar los recordatorios a los egresados/As (p.ej.: whatsapp, SMS etc.)							
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--