



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



E.RE2.1 - Análisis de la satisfacción de los grupos de interés Máster en mediación, arbitraje y gestión de conflictos en derecho privado CURSO 2019 - 2020

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 Dirección del Máster de mediación, arbitraje y gestión de conflictos en Derecho Privado, en colaboración con la Unidad de Calidad, 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							
2016-2017	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Desde la Dirección de la titulación se ha motivado a los estudiantes para que desarrollen las encuestas, mediante el envío institucional a través del Aula virtual. 2. Desde la Dirección del Centro se ha motivado a los profesores para que realicen las encuestas a través de emails personalizados a cada uno de ellos.	ALTA	Responsable de la Dirección de la titulación	2017	Todos los años se comunica tanto a los alumnos, como al profesorado 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							
2020-21	Seguir mejorando los índices de participación.	1.Reunión con los responsables de la Unidad de calidad, para delimitar acciones de mejora de futuro. 2. Enviar recordatorios a los alumnos egresados para que a través del Entreu realicen la encuesta de opinión, una vez depositado el título.	ALTA	Responsable de la Dirección de la titulación	2020	Todos los años	No se ha desarrollado la acción relativa a la reunión con la Unidad de calidad, es una acción para este curso académico. En relación con el recordatorio a los egresados sí fue llevada a cabo la



RE2 - PROCEDIMIENTO 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
							acción hace unas semanas a través del aula virtual a los alumnos del curso académico 2019-2020.



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 “Mediación, Arbitraje y Gestión de Conflictos en Derecho Privado” se implantó en el curso 2014-2015 y hemos recogido desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2019-2020, que se corresponde con la **pasada edición del curso**.

La encuesta consta de 33 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en siete bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, centra la atención en la información recibido por los estudiantes y en la gestión del máster.
- 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.



En relación a las encuestas del curso académico 2019-2020, se puede observar, que, a pesar de la situación sanitaria y de presión social en la cual nos encontrábamos, que minoró la participación del alumnado desde que se decretó el Estado de alarma, se respondieron 7 encuestas por los estudiantes que corresponden al 46,66 por ciento.

De esa mayoría de estudiantes que han participado en las encuestas, los estudiantes que han respondido la encuesta, el 29% trabajan durante la realización del máster, frente al 71% 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 43% sí que han recibido ayudas y un 57% nos responden que no.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 4,18 (en el curso 2015-16 se obtuvo una media de 3,68). Por tanto, los incrementos rondan un **aumento de casi medio punto de media sobre cinco**. Quiere decir que la labor de coordinación y de mejora de la calidad de contenidos ha aumentado notablemente, ya que de nuevo el perfil del estudiante era de un elevado grado de exigencia respecto de los contenidos exigibles.

Debe de destacarse la **subida de 0,60 puntos** obtenido en el ítem relativo a si la proporción entre la teoría y la práctica ha sido adecuada en el curso 2015-16, y que **ahora es de 3,71**.

Por tanto, se ha hecho especial hincapié en corregir los contenidos excesivamente teóricos, especialmente en la segunda parte del curso o parte especial, pues desde el módulo práctico nuestros estudiantes ya están preparados para realizar procesos de mediación y procesos de arbitraje, mediante la resolución de casos concretos.

En consecuencia, las demandas de que esta segunda parte fuera más práctica y menos teórica y que además no se centre en casos de mediación, sino que haya un equilibrio entre mediación y arbitraje, se han atendido satisfactoriamente. Por ello, en las sesiones de coordinación o claustro de profesores se hace especial hincapié en esta cuestión, ya que ha tenido los efectos realmente deseados y se insiste en mantener esta línea y en tratar de mejorar estos resultados.

Organización de la enseñanza

En el bloque relacionado con la organización de la enseñanza obtenemos una media de 4,02 (en el curso 2015-16 se obtuvo una media de 3,88). Por tanto, existe un incremento debido a que se han corregido aspectos esenciales como la relativa a la disponibilidad de las guías docentes y programas antes del comienzo de cada asignatura que incluyan no sólo los contenidos a alcanzar, sino los criterios de evaluación.

No obstante, se ha apreciado que el ítem a reflexionar es el de coordinación entre el profesorado con la puntuación de 3,57, aunque es una nota muy superior a la media de los máster



de la UV con 2,98. Ha existido, un constante contacto entre el profesor, a la hora no solo de concretar los criterios de evaluación, sino la metodología de evaluación y los contenidos de la asignatura. Por ello, se considera que la citada nota se debe a la libertad de cátedra a la hora de escoger la metodología a distancia que consideró más oportuna durante el confinamiento, es decir, en una misma asignatura, el alumnado pudo tener por parte de un profesor casos prácticos on line con documentación y otro profesor de la misma asignatura elegir videoconferencia.

Infraestructuras

Durante el curso académico 2019-2020 se ha impartido en el aula que veníamos utilizando en años anteriores, totalmente equipada desde un punto de vista tecnológico, la 1P08, con pizarra digital, con acceso a internet, proyector de video y también muy espaciosa y adaptable a la metodología role play. Además, con buen acceso al resto de infraestructuras del campus. Así se aprecia en la nota obtenida en los ítems específicos al mismo 4,86.

La media de este bloque es similar a la obtenida en años anteriores y es de 4,58 por lo que solo resta mantenerla en futuras ediciones este nivel de calidad y satisfacción en recursos técnicos e infraestructuras.

Atención al estudiante

Se mantiene el altísimo grado de satisfacción del estudiante, que en la última edición tiene una media a un 4,46, lo que se explica por dos circunstancias: reducido número de estudiante e importante acción tutorial y de implicación personal del profesorado con el estudiante, no solo en aula, puesto que desde la primera edición del Máster se ha potenciado la participación del alumnado en competiciones o concursos, como el MOOT Court de arbitraje internacional de la Universidad Carlos III, en los premios MOTIVEM, para incentivar el espíritu emprendedor, así como en Jornadas de innovación educativa, como, por ejemplo, la organizada por el Grupo establece de aprendizaje cooperativo y mapas conceptuales.

Proceso de enseñanza - aprendizaje

La calificación media de este ítem en el curso 2015/2016 fue de 4,04 y en el curso académico 2019-2020 sube hasta 4,29.

Como se observa, en la evolución de las encuestas, este curso académico pasado ha alcanzado la máxima puntuación o notas máximas casi idénticas en determinados ítems dentro de este bloque como, por ejemplo, el ítem 21, 22, 24, 27 o 30. Son cuestiones tan importantes como si la metodología docente favorece la implicación del estudiante, o si esta metodología fomenta el análisis y la síntesis, si los materiales recomendados son adecuados a la docencia.



Actitud docente

La actitud docente es satisfactoria, la media es de 4,38 frente al 4,11 del curso académico 2015-2016. Es una nota realmente alta vinculada a la atención personalísima del profesor con el estudiante. Las puntuaciones peor valoradas del curso son subsanadas anualmente, ya que el Director del Master transmite en privado esta crítica a los pocos profesores implicados y proponiendo las oportunas correcciones.

VALORACIÓN 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 4,40, estando todos los ítems por encima de la media de la Universidad, tal como se puede apreciar en la tabla. Siento esta valoración la mejor desde la primer edición.

El interés de la titulación para los estudiantes alcanza una valoración de 4,43, superior a la del curso anterior, de 4,38 y sin duda mucha más elevada a la del curso académico 2015-2016 de 4,05. De forma parecida, la satisfacción con la titulación recibe una puntuación de 4,28, habiendo sido de 3,63 en el curso académico 2015-2016. Un indicador interesante y positivo es el hecho de que los estudiantes recomendarían este postgrado, obteniendo una media de 4,43, muy superior a la del curso académico 2015-2016 (3,68) y más de un punto por encima de la media global de la Universidad (3,40).

Evaluación General de la titulación

	Curso 2015/2016	Curso 2019/2020
Satisfacción del Máster	3,63	4,29
Calidad del profesorado	4	4,43
Interés del Máster	4,05	4,43
Relación calidad/precio	3,53	3,53
Recomendación de este postgrado	3,68	4,43
Utilidad del curso	3,79	4,43



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 el máster. Mejorando en un casi punto y medio sobre 5 la percepción del interés del master y de su utilidad desde la primera edición

Los estudiantes ya han recomendado el máster a otros compañeros por su carácter práctico

Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas

Lo que más valoran es la calidad del profesorado interno y externo y el trato personal con el estudiante

Se han corregido todos los ítems que evidenciaban una falta de coordinación o que los contenidos eran similares al grado.

No incluimos propuestas de mejora debido a que los resultados de las encuestas son muy positivos. Desde la dirección del máster se está trabajando en todos estos aspectos para mantenerlos o incluso superarlos.



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 pasado 2019-2020, comparándolo con las ediciones anteriores (especialmente con la edición del curso 2015-2016, edición de referencia en la anterior acreditación que obtuvo la calificación de favorable) 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.

Han participado 9 profesores y que se corresponden con el Profesorado Universitario, adscrito a la Universidad de Valencia.

Las calificaciones obtenidas son las siguientes:

Programa formativo 4,81, subiendo el 4,60 del curso 2015-16 y siendo la mayor nota obtenida desde el inicio de recogida de encuestas, lo que evidencia la labor de coordinación y planificación de la materia. Destacando el 4,89 obtenido en consecución de objetivos específicas y competencias o la misma nota en que los contenidos sean diferentes a los impartidos en el grado, aspecto que fue muy criticado en la primera edición del máster.



Organización del proceso de enseñanza, 4,61, que mejora el 4,46 del curso 2015-16 y siendo la mayor nota obtenida desde el inicio de recogida de encuestas poniendo de manifiesto la metodología innovadora y práctica del máster. Destacando el 4,67 respecto de que la organización del máster es adecuada, el 4,88 en relación con el respeto de la planificación inicial y en definitiva todos los aspectos de planificación y coordinación

Instalaciones y recursos 4,79, nota similar a la del curso 2015-2016 de 4,80 que fue la mayor obtenida, ya que realmente la infraestructura es adecuada tanto física como tecnológicamente para impartir la materia durante toda la vigencia del máster y muy por encima de la media global de la UV de 4,38.

Desarrollo de las enseñanzas 4,65, similar al 4,67 del curso 2015-16, enfatizando el vínculo tan estrecho que surge en el plano académico y personas entre profesorado y estudiantes. En ese sentido merece destacarse dentro de los ítems, la valoración del 4.86 en cuanto al nivel de competencias que han adquirido los estudiantes.

Por último, como valoración global se pone de manifiesto el elevado grado de satisfacción del profesorado con este Máster y la implicación en el mismo, con una especial implicación con el **estudiante, con una nota media de 4,87**, que ha superado todavía más el elevado grado de satisfacción que ya se alcanzó en el **curso 2015-16 con un 4,70**. De hecho, aumentan todas las ratios y también ha aumentado la participación del profesorado en el mismo.

Las puntuaciones fluctúan poco con respecto al año anterior y, en todo caso, con una tendencia a la mejora, lo que nos anima a seguir trabajando en la misma línea

PUNTOS FUERTES

Adecuada labor de coordinación y planificación desde el inicio del curso y en relación constante con el Director y con el PAS que organiza todos los aspectos de información y desarrollo del curso

Intensa relación académica y profesional con el estudiantes

Comodidad a la hora de adaptar los contenidos a las horas docentes y de tutoría asignadas



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 administradores 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 en el curso académico 2018-2019, el 31,58 % trabajan en los departamentos, el 57,89% es personal de la secretaría del centro, y el 10,53% trabajan en conserjería.

Antes de proceder a valorar los distintos aspectos hay que destacar que en todos los ítems se manifiesta un aumento del grado de satisfacción respecto de la encuesta del curso académico



2016-2017 lo que evidencia que las propuestas de mejora planteadas han sido satisfactorias.

A continuación, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta:

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,82, estando en todos los ítems por encima de la media de la Universitat y mejorando respecto de la media del centro del curso anterior destacando el ítem "considero que la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web es accesible y adecuada que obtiene una media de 4 y 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, que obtiene una media de 3,89. También se valora muy positivamente por el personal que trabaja con trámites administrativos de alumnos considerando que la gestión es adecuada, obteniendo una media de 3,89.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,89, destacando el ítem la comunicación con otros responsables académicos en relación con las aspectos administrativos de la titulación que tiene una puntuación de 4,11 sobre la comunicación con otras unidades administrativas es fluida obtiene un con un 3,67.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 4, muy por encima de la media de la Universitat, en todos los ítems. En este bloque destaca el ítem las infraestructuras e instalaciones físicas del centro donde ejerzo mi trabajo son adecuadas (secretaría, equipos decanales, departamentos, servicios, ...) que obtiene un 4,06, obtiene un 3,67 la satisfacción en cuanto a los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de las titulaciones son adecuados (aplicaciones informáticas..) y el adecuado equipamiento de las instalaciones del título, obtiene un 3,94.

En relación con la atención a las **sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media, de 3,38. Valorándose a la par tanto el ítem mejor de si el sistema existente es adecuado para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones y la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia.

Por último, el bloque denominado general y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,97 por encima de la media de la Universitat. El ítem mejor puntuado ha sido la atención adecuada a los/las estudiantes que acuden a los puntos de información del centro, con una puntuación de 4,22; obtiene un 3,89 "Tengo suficiente



información para desarrollar las funciones que tengo encomendadas” , un 3,89 si está satisfecho con la organización de las titulaciones y un 3,88 la consideración que la implantación de la titulación está siendo adecuada y coherente.

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

	Curso 2016-2017	Curso 2018-2019
Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,61	3,89
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4	4,22
Satisfacción con la organización del título	3,57	3,89
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,42	3,88

Destacar que no existen puntos débiles destacables, y que tras el análisis de los resultados se observa que las mejoras desarrolladas en el curso académico (comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad, mejora en el sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones y proporcionar mayor información y formación al PAS para desarrollar las funciones que le han sido encomendadas) han sido efectivas.



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 “Mediación, Arbitraje y Gestión de Conflictos en Derecho Privado” se implantó en el curso 2014-2015, hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos acumulados.

La encuesta consta de 44 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 máster, 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 Máster, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación del Trabajo Fin de Máster
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 o general, 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.



Respecto a la pregunta si el postgrado cursado fue su primera opción, se ha obtenido un 86.96% que han respondido sí lo fue, frente a un 13, 04% que no.

En relación con la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 91.30% que estaban a tiempo completo, frente a un 8.70% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 65.22% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 61.54% selecciona que el tipo de estudios a realizar sería otro Máster y el 33.46 realizaría un Doctorado; el motivo principal es un 60.00% por Especialización y un 40.00% por Inserción Laboral.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que se han obtenido puntuaciones altamente positivas.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,33. El ítem con mayor puntuación, 3.61 en *pienso que las competencias desarrolladas en esta titulación capacitan adecuadamente para el ejercicio profesional*, seguida de la puntuación de 3.48, en *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal*. La puntuación más baja ha sido de 2, 91 en el aspecto relativo a si se *considera que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*. En relación con este último aspecto considero que, a pesar de los talleres de prácticas y la oferta de prácticas externas extracurriculares, los egresados desean un mayor número de sesiones presenciales con profesionales en la materia a través de la organización de actividades formativas.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 3.99. La puntuación más alta, 4.14 en el ítem *sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social*, se ha obtenido 4,09 en el ítem *he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas*. Puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica*, *soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares*. La puntuación más baja se ha obtenido en *he adquirido y aplicado conocimientos teóricos-prácticos avanzados*, con un 3.68.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,55. El ítem mejor valorado, con un 3,86 ha sido sobre la utilidad de la información de la web. Destacando también los ítems *me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios* (3.64) o *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado*



según lo planificado (3.59), . La puntuación más baja se ha obtenido en si ha recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación, con 3.27.

Prácticas Externas

Aunque no hay prácticas externas curriculares, tal y como previó el verifica, atendiendo a la dificultad de su implementación por las características propias de la materia objeto del Máster, teniendo en cuenta la confidencialidad de los procedimientos de resolución extrajudicial de controversias, se han realizado, con valor de 80 horas, 8 créditos, talleres prácticos de mediación y de arbitraje, dirigidos por un profesor con la ayuda de profesores externos que son profesionales y que han llevado casos reales para que fuesen resueltos. Además, han asistido en ocasiones puntuales a mediaciones privadas con la obtención de los correspondientes permisos y a audiencias en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana.

No obstante, y siempre con el objetivo de mejorar la calidad del máster, se articularon en el curso académico 2016/2017 prácticas extracurriculares. La opinión de los alumnos sobre las citadas prácticas ha sido contemplada en el apartado correspondiente de las encuestas. Como se observa, los alumnos egresados que las realizaron tienen una opinión altamente positiva, habiéndolas puntuado con una media global de 4.33. El ítem que tiene la mayor puntuación es la relativa a los tutores de empresa alcanzando la máxima calificación de 5 y la que obtiene la menor puntuación es si la organización de las prácticas ha sido la adecuado con un 3. Para mejorar este aspecto, la Coordinadora de prácticas, y actual Directora del Máster, realizó el Curso ofrecido por el ADEIT de sistema para la evaluación y acreditación de tutores y tutoras de prácticas externas (SEATPE) dirigido a la formación y acreditación de las personas responsables de las prácticas para mejorar no solo la tutela de las mismas sino la coordinación.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad. No obstante, el grado de internacionalización del Máster es muy alto debido no sólo a la presencia de estudiantes de diversas nacionalidades en el mismo que conlleva una visión globalizada de muchos de los aspectos que tratamos a lo largo del curso, sino también al Convenio marco bilateral cuya responsable es la actual Directora del Máster, Raquel Guillén Catalán, entre la Universidad de Valencia y el Centro de mediación y arbitraje de la Universidad Central de Chile, que nos invitaron tanto a los alumnos, como al profesorado a asistir presencialmente a su formación y el curso académico 2018/2019 nos visitaron tanto alumnado como profesorado de la citada Universidad como invitados dentro del citado convenio marco.



Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3.68. La puntuación más alta ha sido de 4.18 *en el grado de satisfacción con el trabajo fin de máster desarrollado*, seguido con un 3,70 el ítem *la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos*. Respecto a si *los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo* se ha valorado con un 3.52, y con un 3.59 la *satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster*. La puntuación más baja se ha obtenido *con un 3.43 en el apartado en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación*. Aunque la guía docente del TFM está publicado en el aula virtual y se realiza una sesión con el estudiantado para la adjudicación de los tutores de TFM donde se explican estas cuestiones, se procederá a realizar una reunión con los profesores tutores de los TFM con el fin de clarificar y reiterar las modalidades de TFM existentes, así como los formatos de presentación y los criterios de evaluación.



Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta y que trabajaron durante la realización del máster, han valorado con un 3.00 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. De los estudiantes que no trabajaban, éstos consideraron con un 3.43 que encontrarían el tipo de trabajo para el cual se habían 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 3.00 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3.05.

General

La media de este bloque es de 4.11. Donde podemos destacar las puntuaciones de 3.95 en la *Calidad del profesorado*, un 4.29 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica*, en la *Universitat de València*, un 4.48 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, un 3,71 en *recomendarías 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.

**PUNTOS FUERTES**

- | |
|---|
| La adecuación de la estructura del Máster con las competencias a adquirir |
| La calidad del profesorado |
| La satisfacción del alumnado en general |

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Valoración del TFM a través de una guía docente específica con los parámetros de evaluación del Trabajo fin de Máster. No obstante, se va a realizar un proceso de revisión que será publicado en el aula virtual para el alumnado.	Implantado en el Curso académico 2016-2017	CCA
Instauración las I Jornadas de salidas profesionales.	Desde el Curso 2020/2021	Dirección del Máster
Incrementar la presencia de profesionales en el Máster a través de su colaboración como profesorado externo.	Llevada a cabo este mismo curso académico 2020/2021.	Dirección del Máster
Mejorar la oferta de prácticas de la Unidad de Mediación y conciliación de protección de datos de la UV.	La Unidad ha sido implantada en este curso académico y han podido disfrutar de las prácticas las 2 primeras alumnas, a pesar de las dificultades sanitarias.	Coordinadora de Prácticas y ADEIT.



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 20 de noviembre de 2020, 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:

- Raquel Guillén Catalán
- María Luisa Atienza Navarro
- Ana Lois Caballé
- Rafael Verdera Server
- Carolina Sanchis Crespo
- Dolores Personat Palanca

Firma del responsable:

Fdo. Raquel Guillén Catalán
Directora del Máster de Mediación, Arbitraje y Gestión de conflictos
en Derecho Privado.