



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

### MÁSTER EN DERECHO DE LA EMPRESA. ASESORÍA MERCANTIL, LABORAL Y FISCAL

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
<b>ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>								
2017-18	Estudiantes de segundo curso y egresados	Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales	1. Análisis de necesidades, a partir de reuniones con los estudiantes y de las tutorías colectivas e individuales con ellos. 2. Desarrollo de sesiones para informarles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Información de los recursos de ADEIT dirigidos a la inserción laboral, como los lunes-empleo y otros.	MEDIA	Equipo Decanal Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes ADEIT	2017	En proceso	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad.

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	
<b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>								
2017-18	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	1. Establecer las fechas de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/las responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del	2017	Todos los años se comunica a los responsables	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se	



## 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
		<p>semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para responder</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 (<a href="http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html">http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html</a>)</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#t=20">https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#t=20</a>) 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.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.</p>		Centro Responsable de Calidad del centro		la periodicidad de las encuestas	llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación
<b>ACCIONES FUTURAS</b>							
2018-19	Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente.	<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 alt de participación.</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. 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</p>	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2018	2019	No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico



## 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
		educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.					
2018-19	Mejorar participación en encuestas de estudiantes del Máster en D. empresa	Modificar los módulos a cuyos matriculados se les pasa la encuesta de satisfacción final, sustituyendo el del TFM por los de Prácticas Externas y Metodología Jurídica.	ALTA	Dirección del Máster y CCA	2019	Cursos futuros	En el módulo TFM están matriculados los estudiantes repetidores, con menor motivación para responder, así como los recién incorporados por la pasarela de Abogacía, que cuando se pasa la encuesta, en febrero, no tienen aún ninguna experiencia en el máster, pues es ese mismo mes cuando empiezan las clases.



## 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 Derecho de la Empresa se implantó en el curso 2006-07, modificándose en 2009-10 y luego en 2011 y nuevamente en 2012. Aunque desde años atrás hemos ido recogiendo información, este análisis se centra en los datos del 2017-18, comparándolos con los de los cuatro últimos cursos.

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

- Programa formativo, es el bloque de mayor número de ítems y 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.
- Global, 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



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

desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

Como se acaba de describir en las propuestas de mejora, los resultados de la encuesta adolecen de ciertos condicionantes de su proceso de recogida de datos que pueden incidir notablemente no sólo en su bajo nivel de respuestas sino también en el contenido de éstas.

Concretamente, la encuesta de satisfacción final que es objeto de estos comentarios, está disponible para los estudiantes durante el mes de febrero, dirigiéndose a los matriculados en TFM, que en el año 2017-18 fueron 85.

De ellos, más de un tercio, concretamente, 28, habían accedido al máster por la vía de la pasarela desde el Máster en Abogacía, lo que significa que justo ese mes de febrero es cuando comienzan sus clases y se incorporan al máster, del que no han tenido más experiencia previa que la reunión inicial tras la matrícula para explicarles su estructura, funcionamiento y reglas del TFM, con elección del tema y director/a, pero sin haber participado aún en el proceso de enseñanza-aprendizaje en aula ni presencial, ni, desde luego, en proceso de evaluación alguno ni en prácticas, que no tienen que realizar.

Junto a ellos, en ese curso, había también matriculados 14 repetidores, es decir, estudiantes que en el curso anterior ya estaban matriculados en TFM pero no consiguieron superarlo. Se trata, pues, de estudiantes que durante ese curso ya no tienen ninguna participación presencial en la docencia del máster, limitándose al contacto y las tutorías que puedan mantener con su director/a del TFM, con escasa motivación, por tanto, para participar en la encuesta, al estar ya la mayoría trabajando o buscando trabajo, pero no con la vida diaria de un estudiante del título.

En suma, conforme a esos datos, más de la mitad de los estudiantes matriculados a quienes se les pasa la encuesta no tienen motivación para responderla o carecen de la mínima información para que sus respuestas puedan considerarse fundadas. Por ello, se propone como mejora sustituir tanto los módulos de estudiantes que serán sujetos de la encuesta como el período de apertura de la misma. De acuerdo con la Unidad de Calidad, se propone para el curso 2018-19 que la encuesta se pase a los matriculados en los módulos de Prácticas Externas y de Metodología Jurídica, que son los que realizan necesariamente en segundo curso los estudiantes de los dos itinerarios del título



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

que cursan el máster con todo su contenido y con el ritmo previsto por la memoria de verificación.

Otro factor adicional del curso 2017-18 puede influir en el contenido de las respuestas a las encuestas por parte de los estudiantes. Se observa en dicho curso un descenso significativo del nivel medio de rendimiento, como reflejan las calificaciones obtenidas por los estudiantes. Sin entrar en el detalle, basta comparar los resultados de ese curso con los dos anteriores, tanto en módulos obligatorios como de especialidad y de TFM. Los resultados de este último se muestran en porcentajes en la siguiente tabla resumen:

Curso	Matriculados	Presentados	Matrículas Honor	Sobresalientes	Notables	Aprobados	Suspensos
2015-16	59	74,57	6,81	<b>61,76</b>	41,17	17,65	0
2016-17	57	64,91	5,40	<b>45,94</b>	27,03	21,62 0	0
2017-18	80	68,75	3,64	18,18	32,73	<b>36,36</b>	9,09

Como se observa, las calificaciones más altas han ido perdiendo peso en el conjunto de las otorgadas, pero especialmente es el último curso el que registra por primera vez suspensos y el único en que los aprobados es la nota más alta.

Si se observan en paralelo los resultados de las encuestas, también se observa un descenso generalizado bastante acusado de las valoraciones de los estudiantes desde el primero de esos cursos al último. Por ello, sin poder establecer una relación directa entre ambas secuencias, su coincidencia temporal es innegable.

Entrando en el análisis detallado, debe subrayarse:

### **Programa Formativo**

Se obtiene una media de 2'72, considerada mejorable, ilustrando, no obstante, que los sucesivos cambios introducidos en el Plan han ido mejorando dicho Programa Formativo. Pensamos que la novedad de enfrentarse a un programa formativo nucleado en torno a problemas, en los que confluyen diversas áreas y profesores, rompe totalmente con su hábito a lo largo del grado o la



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

licenciatura de seguir una secuencia lineal de cada materia por separado y a cargo de un mismo profesor, pero la apuesta del Máster, desde su primera edición, por el aprendizaje por problemas y la consiguiente interdisciplinariedad es irrenunciable, exigiendo, si acaso, mayor esfuerzo para hacerla entendible a los estudiantes. Así lo confirmaría que las puntuaciones más altas en el bloque son las del ítem referido a que las materias son diferentes a las del grado y a la secuencia de contenidos, siendo en cambio más baja (2,5) la del equilibrio entre teoría y práctica, lo que no es extraño porque los estudiantes no cursan las prácticas externas hasta el segundo año y sólo los del itinerario profesional, sin que los procedentes de Abogacía tengan que realizarlas, al tenerlas reconocidas.

Debe destacarse que la valoración de los egresados sobre el programa formativo del Máster supera significativamente la de los estudiantes en la encuesta de satisfacción final. Ello revela que una vez han completado todo el programa perciben mejor formación y resultados que cuando contestan durante su desarrollo. En todos los ítems de este bloque hay mejoras importantes de los egresados frente a los actuales estudiantes.

Aun así, de los cinco ítems del bloque, en tres de ellos los resultados se sitúan entre los mejores de la serie de los últimos nueve cursos. Concretamente los ítems 3, 4 y 5 reciben respectivamente la cuarta, tercera y segunda mejor valoración de las nueve que componen la serie, pese a que el primero de ellos es el peor valorado de todo el bloque, como se ha señalado más arriba.

### **Organización de la enseñanza**

Es el bloque peor valorado, con una media de 2,60, siendo el ítem más bajo, con 2,25, el relativo a la coordinación entre el profesorado.

Además de las incidencias ocasionales ya mencionadas por la baja imprevista y simultánea de dos profesores, con los consiguientes reajustes durante casi un mes, vuelve a sorprender la enorme divergencia entre estos resultados y los de las encuestas de evaluación de la docencia, al comparar los ítems similares de una y otra.

Concretamente, el peor valorado, como se ha dicho, relativo a la coordinación entre el profesorado, con 2,25 recibe en la otra encuesta una puntuación de 3,94, más de punto y medio por encima. Otro tanto ocurre con el otro ítem de más baja valoración, el relativo a si se ha seguido la planificación inicial, que en la encuesta de satisfacción final recibe un 2,58 y en la de evaluación de la docencia asciende a 4,12, también punto y medio por encima. La abrumadora



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

diferencia del número de respuestas entre una y otra encuesta, 12 frente a 135, nos reafirma en otorgar mayor credibilidad a la de evaluación de la docencia.

### **Infraestructuras**

La media del bloque es de 3,63. Las puntuaciones más bajas (3,33) corresponden a espacios de trabajo y estudio, y las más altas a biblioteca y fondos documentales (4,00), aunque no deja de sorprender que los estudiantes respondan y valoren con 3,56 los laboratorios, talleres y espacios experimentales, de las que, obviamente, esta titulación ni dispone ni necesita.

En consecuencia, entendemos que el resultado de este ítem es satisfactorio, pese a lo cual se ha propuesto al Decanato de la facultad, de quien dependen los espacios docentes, que se doten con enchufe todas las mesas de las aulas, para que puedan conectar los portátiles, cuyo uso es imprescindible en la resolución de casos y dictámenes e incluso en el seguimiento de la normativa y de las explicaciones. En el momento de redactar este informe está llevándose a cabo la actuación.

### **Atención al estudiante**

La media del bloque (3,38) es resultado de un equilibrio evidente entre los dos ítems, con menos de una décima de separación entre ellos, mostrando un resultado aceptable que es coherente con la calidad del profesorado, también por encima de 3 en el bloque general.

### **Actitud docente**

La media del bloque (3,46) está en los niveles de cursos anteriores. En una ocasión, ante las quejas generalizadas sobre un profesor, se abrió un procedimiento contradictorio en que el que tras darle audiencia y examinar la Comisión Académica lo sucedido, se le retiró la venia docendi, no habiendo vuelto a impartir clase en el Máster.

Por eso, se ha reforzado posteriormente la posición del coordinador de especialidad, para poder atender las incidencias inevitables que puedan surgir, por enfermedades, coincidencia con clases del grado o de otros másteres, asistencias a congresos y otras actividades, etc. De ellas, en el curso 2017-18 hubo dos bajas repentinas en profesorado de D. Mercantil, la materia con más presencia en todo el máster, lo que obligó a sustituciones y permutas de clases que conllevaron algunos desajustes horarios, pero sin pérdida en ningún caso de sesiones ni de materias





desarrolladas.

En la encuesta de evaluación de la docencia, que responden 136 estudiantes, lo que la hace cuantitativamente más significativa, tanto la actitud docente, como la preparación del profesorado y la atención tutorial reciben calificaciones notablemente más elevadas, desde 4,35 a superiores al 4,5.

### **Proceso de enseñanza y aprendizaje**

La media del bloque se sitúa en 3,25, mejorando la del curso anterior y situándose en la parte alta de toda la serie desde 2010. Dadas las peculiaridades del proceso de enseñanza, a partir de la resolución de problemas, se ha favorecido la implicación de los estudiantes en las materias. Destaca que de los 10 ítems del bloque, las peores puntuaciones y únicas por debajo de 3 son las dos relativas al nivel de exigencia de las pruebas de evaluación, lo que no sorprende dada su estructura a base de trabajo personal continuado durante varias semanas en lugar de una mera prueba memorística a preparar en pocos días. Por eso, es más alta la puntuación referida a que los criterios y objetivos de la evaluación son adecuados a los del máster.

Por su parte, en la encuesta de evaluación de la docencia, el sistema de evaluación recibe una puntuación de 3,88, superior en más de un punto a la de estos mismos ítems de la encuesta de satisfacción final, mostrando una divergencia que nos inclina a dar más peso a la opinión de 136 estudiantes que a la de 12.

No obstante, en la línea de mejorar el Máster, la Comisión Académica sigue revisando constantemente el sistema de evaluación, como muestran, en el último período, las actas de 15 de octubre de 2015, 4 de febrero y 26 de julio de 2016 y 11 de septiembre de 2017. En ellas se recogen cambios importantes en la evaluación de las especialidades, así como en la del TFM, al introducir a modo de evaluación continua la obligatoriedad de informes trimestrales sobre su desarrollo que han de enviarse a la Comisión, asegurando con ello un contacto fluido entre estudiante y director/a y una continuidad en la elaboración del trabajo a lo largo de todo el curso académico.

### **GENERAL**

Entendemos que este bloque resume de forma global el grado de satisfacción con la titulación, **mejorando la del curso anterior y manteniendo la gama de los últimos nueve cursos, que apenas oscila en 4 décimas desde**



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

**el más alto al más bajo.** Su resultado se considera mejorable, pero cabe destacar que por encima de la media se sitúa la de los ítems de utilidad del curso, interés del máster y calidad del profesorado, que nos parecen los más indicativos, destacando que el primero de ellos, utilidad del máster, consigue la mayor puntuación de toda la serie de nueve cursos.

Para finalizar el estudio de la encuesta, señalamos:

PUNTOS FUERTES
Fomento del análisis y la síntesis
Fomento de la implicación de los estudiantes
Adecuación de las prácticas a la teoría

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Más coordinación docente siguiendo el protocolo aprobado en 2016	Cursos 2018-19 y ss	CCA y coordinadores de especialidad
Mejora de instalaciones de las aulas	Curso 2018-19	Centro

Aunque fuera del marco temporal de este Informe, se subraya que ya se está llevando a cabo la primera de las acciones de mejora propuestas, habiendo concluido el primer cuatrimestre con un número insignificante de incidencias en cuanto al cumplimiento de horarios y habiendo adelantando algún proceso incluso en dos meses respecto al curso anterior para permitir una mejor planificación a los estudiantes de sus tareas.

Por último, respecto a las propuestas de mejora formuladas en el Informe de seguimiento por la AVAP de 2015, cabe exponer lo siguiente:

- a. Como se ha detallado en otros informes de este proceso, la CCA exige con carácter general a todo el profesorado el informe favorable a la docencia para materias determinadas, denegándose en algún caso si no se acreditaba la idoneidad del curriculum para la materia en cuestión.



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

- b. *Puesto que alrededor de un tercio de estudiantes proceden de otros países con sistemas jurídicos diversos al español, la Comisión prepara cada curso un material básico y una prueba de nivelación, sin trascendencia evaluatoria, que los estudiantes harán en noviembre, a fin de que los procedentes de ordenamientos más alejados del nuestro tengan un acicate inmediato para adaptarse a las categorías y las metodologías jurídicas sobre las que se desarrolla el curso. Se viene desarrollando desde el curso 2012-13 y sus efectos se han demostrado satisfactorios, no sólo para estudiantes extranjeros, sino también para los procedentes de titulaciones distintas a la de Derecho.*
  
- c. *En el curso 2018-19, esta prueba se pide también a los estudiantes procedentes del Máster en Abogacía que han accedido por la vía del reconocimiento de créditos y que, por tanto, no han cursado el Módulo Obligatorio con que inician el Máster quienes acceden por la vía ordinaria.*
  
- d. *De cara al profesorado, para aumentar su coordinación, además de la reunión previa al inicio de curso que realiza con la Comisión Académica, se implantará una previa al inicio de cada materia con el coordinador de la misma y todo su profesorado, al objeto de homogeneizar metodologías y de coordinar las tareas para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Así se ha llevado a cabo y se han mejorado los resultados, como muestra la encuesta de evaluación de la docencia, en la que es uno de los ítems más valorados por los estudiantes.*
  
- e. *Para reforzar los procesos de coordinación, la Comisión Académica programa cuatro tutorías colectivas a lo largo del curso, en las que los estudiantes pueden plantear todas las preguntas que consideren oportunas tanto sobre materias y contenidos del Máster, como sobre sistema de evaluación, aspectos organizativos, contenido de sus memorias y dictámenes y, en general, cuanto sea de su interés.*
  
- f. *Para mejorar la coordinación del título con otros del área jurídica,*



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

*especialmente el Máster en Abogacía, la Comisión propuso a la Universidad y así se aprobó y se extendió al resto de másteres de Derecho, el reconocimiento de créditos entre los dos títulos, permitiendo a los procedentes de Abogacía cursar el Máster en Derecho de la Empresa con un régimen de mayor flexibilidad, lo que también se ha aprobado en sentido inverso, favoreciendo con ello el trasvase de estudiantes entre ambas titulaciones, la habilitante y la de especialización. Su funcionamiento se ha revelado adecuado hasta el punto de que en el presente curso son 35 los estudiantes que han accedido al máster por esta vía.*

Con estas iniciativas, esperamos mejorar la calidad del Máster y cumplir más adecuadamente las expectativas de los estudiantes.



## 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.

La encuesta del curso 2017-18 fue respondida por 11 profesores, igual que hace dos años y algo por debajo de los 15 del curso anterior. En cambio, los dos primeros cursos de la serie sólo obtuvieron 4 respuestas.

Como resultado general, cabe señalar que **tres de los cinco bloques se sitúan por encima de 4 y en los otros dos no faltan ni siquiera tres décimas para alcanzar esa puntuación.**



Entrando en el detalle de cada uno, puede destacarse lo siguiente:

### **Programa formativo**

**La medida del bloque se sitúa en 4,1**, no habiendo ningún ítem por debajo del 4, manteniéndose la línea y valoración de los cursos anteriores. La más alta puntuación corresponde al ítem referido a los objetivos del máster y el perfil de egresado, lo que muestra la valoración favorable que recibe el programa formativo en su orientación general.

### **Organización de la enseñanza**

**La media del bloque se sitúa en 3,88**, siendo la valoración más alta, superior a 4 el seguimiento de la planificación inicial y de las actividades programadas. La diferencia entre los ítems no excede de 4 de décimas, por lo que consideramos que hay homogeneidad entre ellos a la hora de valorar la organización de la enseñanza.

### **Instalaciones y recursos**

Como en el caso de los estudiantes, **la percepción del profesorado es positiva, situando la media del bloque en 4,39**. La comparación a lo largo de la serie arroja una consideración de estabilidad, pues las oscilaciones no llegan en ninguno de los tres ítems a las dos décimas, por lo que consideramos que hay un alto grado de satisfacción mantenida en esta dimensión. Aunque no hay ítem específico que lo recoja, debe subrayarse el alto uso del aula virtual por parte del profesorado, brindando materiales y orientaciones al estudiantado. Como se dijo al comentar las encuestas de estudiantes, se están introduciendo mejoras en las aulas, en coordinación con el Decanato, que redundarán en una mayor satisfacción.

### **Desarrollo de la enseñanza**

**Se valora positivamente, situándose en 3,73**, destacando que el ítem peor valorado, con 3,36, que hace descender la media del bloque se refiere al nivel de los estudiantes, quedando en cambio casi en 4 la valoración de la evaluación y del contenido del programa. Por eso, la Comisión viene reforzando en los últimos cursos el test de nivelación, que en el presente también se pedirá a los que acceden al máster por la pasarela desde Abogacía.



### Alumnado

La media del bloque es de 4,13, siendo la más alta la del ítem de satisfacción de expectativas de los alumnos, que alcanza el 4,39. El resultado se sitúa en la banda media de toda la serie desde 2010, evidenciando que pese a las novedades y variaciones registradas se mantiene la valoración altamente positiva por parte del profesorado.

Finalmente, en el **bloque global**, de respuesta libre señalando aspectos positivos y negativos, se subraya entre los primeros el sistema de evaluación, la coordinación interdisciplinar y entre el profesorado y el estudio global de la realidad empresarial desarrollando las capacidades de los estudiantes, aspectos que ya se han comentado y que afectan al núcleo de la apuesta pedagógica del Máster. Como aspectos negativos se señala por un encuestado cierta confusión en el sistema de evaluación, porque se traslada su peso a unas pruebas externas a la materia impartida (lo que no acabamos de entender qué quiere decir).

En resumen, de la encuesta del profesorado se obtiene una valoración altamente positiva del Máster en sus diferentes aspectos intrínsecos, debiendo hacerse el esfuerzo en acciones que redunden en una mejor valoración del alumnado por parte del profesorado.

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 general superior a 4 en objetivos del máster y perfil de egresados, así como en la satisfacción de expectativas de los alumnos

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reforzar prueba de nivelación inicial	Curso 2018-9	CCA

En el presente curso, fuera ya del marco temporal del Informe, se ha reforzado su preparación y se han conseguido mejores resultados y más tempranos que en cursos anteriores.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se desarrollan mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, por ello 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 47,37% trabajan en los departamentos, el 42,11% es personal de la secretaría del centro y por último el 10,53% ocupan otros puestos del centro.

A continuación vamos a ir analizando uno a uno los bloques de la encuesta, pero cabe destacar que todos los ítems registran una mejora significativa respecto a la anterior evaluación de este Máster en 2015, mostrando que se van





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

introduciendo mejoras que no sólo afectan a la formación y trabajo del PAS, sino también a los estudiantes y a su información, pues también la encuesta lo contempla, así como a coordinación con otras unidades implicadas.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 3,45, 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 3,71.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,67, con escasa diferencia entre los dos ítems que lo integran.

El apartado de la encuesta que evalúa **las instalaciones** ha obtenido una media de 3,64. En este bloque destaca el ítem sobre el adecuado equipamiento de las instalaciones del título, con un 3,88, igual que el de infraestructuras e instalaciones físicas del centro.

En relación con la atención a las **sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,4, con menos de dos dı́ecimas de separación entre sus dos ítems, siendo el mejor valorado el de la adecuación del sistema de reclamaciones y quejas.

Por último el bloque denominado general y desde nuestro punto de vista el más importante, por permitir una valoración más global de la situación del título, tiene una media de 3,65. 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 4,0.

Presentamos una tabla que resume las puntuaciones en este apartado:

Información suficiente para las tareas que desarrollan	3,61
Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro	4,0
Satisfacción con la organización del título	3,57
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,42

Por último queremos destacar que la Comisión de Coordinación Académica del Máster, ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables, aunque se quieren desarrollar mejoras en:

- La comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

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 Derecho de la Empresa se implantó en el curso 2006-07, vamos a analizar la información acumulado de los últimos cursos académicos.

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, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las



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

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 59,09% son mujeres frente al 40,91% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 95,45% que han respondido sí lo fue, frente a una sola persona que dice que no.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 66,67% que estaban a tiempo completo, frente a un 33,33% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 68,18% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 64,29% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 61,54% por Especialización, 7,69% por Inserción Laboral, y, por último, un 30,77% 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 3,12. El ítem con mayor puntuación, 3,14 hace coincidir el de *creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y buena distribución temporal* y el de *considero que el Plan de Estudios combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos*.

Debe destacarse que la valoración de los egresados sobre el programa formativo del Máster supera significativamente la de los estudiantes del primer curso en la encuesta de satisfacción final. Ello revela que una vez han completado todo el programa perciben mejor formación y resultados que cuando contestan a mitad de su desarrollo. En todos los ítems de este bloque hay mejoras importantes de los egresados frente a los actuales estudiantes.

### **Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster**



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

En este bloque se ha obtenido una media de 3,51. La puntuación más alta se ha obtenido *en sé reflexionar sobre la responsabilidad ética y social*, con un 3,73, lo que ilustra que el Máster no se limita a dar contenidos positivos de las normas sino, sobre todo, a encuadrarlos en el sistema constitucional de valores que ordenan nuestra sociedad. El segundo mejor valorado es *sé comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica*, con un 3,67, demostrando que el máster mejora este tipo de competencias y habilidades tan necesarias para una buena asesoría de empresa.

### **Desarrollo de la Enseñanza**

La media de este bloque es de 3,02. Los ítems mejor valorado, con un 3,33 han sido *el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado* y *el de las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias ... y al perfil de los estudios*. Debe destacarse la valoración de este último ítem, que entendemos responde de lleno a una apreciación positiva de la actividad docente, más resaltable cuando se ordena con criterios de interdisciplinariedad y de apuestas pedagógicas que exigen un grado mayor de coordinación docente.

### **Prácticas Externas**

De los estudiantes que ha respondido la encuesta un 68,18% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuación media de 3,83, estando también en esta puntuación la valoración de los ítems relativos a que las prácticas han contribuido a la formación y al de que han sido coherentes con el perfil profesional de la titulación

### **Trabajo Fin de Máster**

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,64. La puntuación más alta ha sido de 4,09 *en el trabajo fin de máster desarrollado y lqa siguiente*, con 3,82, *el grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster*. Ninguno de los ítems del bloque se valora por debajo de 3, lo que revela una aceptación suficientemente satisfactoria por los egresados del régimen del TFM.



### Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 68,18% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,20 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 2,67 que han puntuado los que no trabajaban durante la realización del máster (un 31,82%). 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 3,29 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,52.

### Global

La media de este bloque es de 3,57. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,14 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y de 3,64 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*, pero destacando que también por encima del 3 se sitúan los otros ítems del bloque.

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
Prácticas externas
Metodología docente
Expectativas y ocupación

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Reforzar tutorías	2018-19	Profesorado



## ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 19-12-2018, 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: Profs. Lozano Serrano (Codirector), Vañó Vañó (Codirectora), García Ortega, Martínez Velencoso, Lapiedra Alcamí, Olavarría Iglesia. Excusan asistencia: Boix Palop y Martínez Garay