



## 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 creació i gestió d'empreses innovadores

CURSO 2023 - 2024



En el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés.

Las encuestas completas del título están disponibles en la ficha de la titulación, en el apartado de calidad > SAIC > Encuestas. El número de encuestas recogidas aparece en el pie de página de los informes de resultados de cada encuesta. La información relativa a cursos anteriores se puede encontrar en la parte final del informe publicado en la web.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta, la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	3.25	3.59	3.47
Organización de la enseñanza	3.36	3.71	3.62
Infraestructuras	4.20	4.30	3.89

<b>BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO</b>	<b>TITULACIÓN</b>	<b>MEDIA DEL CENTRO</b>	<b>MEDIA UV</b>
Atención al estudiante	3.52	4.17	4.14
Proceso de enseñanza-aprendizaje	3.47	3.87	3.79
Actitud docente	3.56	4.19	4.19
<b>BLOQUE GENERAL</b>	<b>TITULACIÓN</b>	<b>MEDIA DEL CENTRO</b>	<b>MEDIA UV</b>
Satisfacción del máster	3.27	3.57	3.48
Calidad del profesorado	3.36	3.36	3.89
Interés del máster	3.18	3.88	3.78
Recomendación de este postgrado	2.64	4.05	3.79
Utilidad del curso	3.36	3.82	3.69

## COMENTARIO

La encuesta de satisfacción del estudiantado correspondiente al curso 2023-2024 presenta un descenso en comparación con el curso anterior.

Entre las posibles razones que podrían justificar esta bajada en la valoración del Master, la CCA ha detectado un nivel de interés y motivación de los estudiantes del curso 2023-2024 inferior a los del curso anterior, así como un menor grado de autonomía y proactividad demostrado a lo largo del curso. Si bien estos factores no dependen directamente de la acción del profesorado del Master, la CCA hace autocrítica y toma nota de los aspectos con peor valoración por parte de los estudiantes a fin de revertir la situación y recuperar las puntuaciones habituales del Master de los últimos cursos, siempre por encima del 4.

Las puntuaciones en los ítems incluidos dentro del bloque de la Encuesta de satisfacción del estudiantado oscilan entre 3,25 y 4,20. Sin ser una puntuaciones negativas, sí se sitúan por debajo de la media del centro y de la UV. El único ítem con una valoración claramente positiva es el relativo a las Infraestructuras. La peor valoración corresponde al Programa formativo y a la Organización de la enseñanza, con puntuaciones de 3,27 y 3,36. El Programa formativo es el mismo, sin variaciones, pero este curso algunos estudiantes han interpretado que se producían duplicidades en determinados contenidos y seguramente eso les ha motivado a dar una valoración negativa a los ítems de Programa formativo y Organización de la enseñanza. Desde la CCA se ha comprobado que en efecto determinados contenidos se imparten varias veces a lo largo del curso en una misma o en diferentes asignaturas. Esta reiteración no se debe a una falta de coordinación sino que obedece a la especial relevancia de estos contenidos para cumplir con los objetivos del Master y sobretodo para que no se olviden y se incorporen debidamente durante la elaboración de los Trabajos Fin de Master. No obstante, la CCA y la dirección del Master toman nota de esta valoración poco positiva de los estudiantes y en el curso actual se está realizando una labor de revisión de contenidos docentes en varias asignaturas a fin de detectar dónde se producen las duplicidades. Con ello se pretende evitarlas o si no es posible o deseable, explicar mejor a los estudiantes los motivos por los que estos conceptos o herramientas se tratan más de una vez a lo largo del curso.

Los otros dos ítems del bloque que quedan claramente por debajo del promedio del centro y la UV son los de "Atención al estudiante" y "Actitud docente", ambos referidos a la labor del profesorado del Master. Frente a esta valoración algo inferior a la deseada, la CCA no encuentra una explicación clara puesto que ha comprobado que la atención de los estudiantes en los horarios de tutorías se ha cumplido escrupulosamente así como la atención a sus demandas por vía online. Además, a la CCA le consta que algunos profesores han dedicado muchas más tutorías de las inicialmente previstas a tutorizar TFM. La CCA sí ha detectado el comportamiento claramente impaciente de una estudiante del curso, la cual apenas transcurridas 24 horas del envío de un email sin respuesta escribía enseguida a los directores quejándose de una falta de atención y exigiendo un toque de atención hacia ese profesor. A la CCA le consta que esta alumna tan impaciente y exigente se ha encargado de difundir su descontento entre los demás estudiantes del curso. La CCA interpreta que es muy probable que haya afectado la valoración de estos dos ítems, los cuales tienen un largo historial ininterrumpido de valoraciones muy positivas año tras año.

El resto de ítems del bloque alcanzan puntuaciones aceptables. Son inferiores a las de los cursos anteriores y desde la CCA esperamos revertir la situación y volver a superar el valor 4 en el curso actual.

Las valoraciones del Bloque general han sido inferiores a los niveles habituales de los últimos años, especialmente respecto al curso anterior que superaron ampliamente la media de la UV.

La CCA no encuentra una explicación clara a esta bajada inesperada en la valoración del Master puesto que el cuerpo de profesorado se ha mantenido, con la incorporación de algún profesional externo nuevo. Además, esta valoración poco positiva contrasta con la valoración positiva en la Evaluación Docente. Del mismo modo, las encuestas realizadas sobre la valoración del profesorado externo han aportado resultados satisfactorios, con una valoración promedio en torno a 4,3 sobre 5. Por todo ello, a la CCA le sorprende este descenso en la valoración del Master en la Encuesta de Satisfacción final, máxime cuando todas las valoraciones realizadas durante el curso han sido

claramente positivas. La única explicación posible que encuentra la CCA estaría vinculada con el Trabajo Fin de Master o con los Prácticas en Empresa, que son los únicos módulos que no se evalúan durante el curso. En cuanto al módulo de Prácticas a la CCA le consta la queja de un par de estudiantes, descontentas con su experiencia en las prácticas. Como consecuencia de este descontento, esta empresa ha sido eliminada del listado de empresas oferentes de prácticas para el curso actual. El resto de prácticas han funcionado sin incidencias y sin ningún tipo de reclamación o queja por parte de los estudiantes. En cuanto a los TFM, los tutores han expuesto reiteradamente a la CCA que los estudiantes no les contactaban y que no solicitaban tutorías para revisar su grado de avance del TFM. En el momento de realizar la Encuesta Final, los estudiantes estaban en fase de finalización de su TFM en primera convocatoria. Los tutores informaron a la CCA que en esas fechas la mayoría de sus tutorizados o bien no tenían previsto presentar su TFM o el tutor tenía serias dudas sobre la calidad del mismo, seguramente debido a que habían dedicado menos tiempo y esfuerzo del necesario para presentar un TFM con garantías. Desde la CCA pensamos que las dudas sobre su desempeño en el TFM han podido influir decisivamente en la valoración que los estudiantes hicieron en la Encuesta de Satisfacción Final.

De los items que componen el bloque general, el que peor valoración obtiene es el relativo a "Recomendación de este postgrado" con una puntuación de 2,68. La CCA manifiesta su decepción y sorpresa con esta valoración tan inesperadamente baja, sobretodo si se compara con la puntuación obtenida en este mismo item los cursos anteriores: Curso 2022-2023: 4,33. La media de los 3 cursos entre 2018-2019 y 2020-2021 fue de 3,7. La CCA no encuentra una explicación convincente a esta valoración negativa puesto que el resto de items del bloque general, sin ser satisfactorios, superan ampliamente el valor 3. No obstante, los directores del Master tiene la intención de contactar con algunos estudiantes del curso 2023-2024 para preguntarles los motivos de la inexplicable bajada de valoración en la Encuesta de Satisfacción final y especialmente en los items de "Recomendación de este postgrado", el de "Interés del Master" y "Utilidad del curso", que son los otros dos items con valoraciones más alejadas del promedio de la UV. La pregunta clave que quieren realizarles es: "porqué si valorasteis positivamente la docencia del profesorado, tanto el de la UV como a los profesionales externos, vuestra valoración final ha sido claramente inferior? Una posible explicación podría encontrarse en las duplicidades de contenidos antes mencionadas que pudo afectar a su valoración sobre la organización de la enseñanza. Es posible que algunos estudiantes pensaran que era obligación de su tutor de TFM contactarles e instarles a ir avanzando en su TFM, cuando en realidad el avance en el TFM lo marca el estudiante y es su responsabilidad exclusiva.

En conclusión, la CCA muestra su sorpresa por la gran diferencia de la valoración del curso 2023-2024 respecto a las valoraciones muy positivas del curso 2022-2023, pero toma nota y hace autocrítica y se propone averiguar las causas de la bajada en la valoración y cuando descubra esas causas, actuar sobre ellas para revertir la situación y regresar a la senda de valoraciones satisfactorias.

Una prueba más del carácter excepcional de estas valoraciones inferiores a las esperadas la encontramos con las valoraciones de la encuesta de Egresados, todas ellas muy positivas, como se verá más abajo en este informe.

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

### **PUNTOS FUERTES**

Satisfacción de los estudiantes con las Infraestructuras

## ***PUNTOS DÉBILES***

El estudiantado no recomendaría el máster a otros/as compañeros/as
--

Interés del Master
--------------------

Atención al estudiante
------------------------

Actitud docente
-----------------

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

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta de satisfacción del profesorado, para el análisis se incluye la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV.

Es importante destacar que nuestro SAIC establece que el pase de las encuestas de satisfacción del profesorado se realiza cada dos años.

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROFESORADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.78	4.54	4.48
Organización de la enseñanza	4.72	4.52	4.45
Instalaciones y recursos	4.39	4.39	4.39
Desarrollo de la enseñanza	4.60	4.35	4.37
Alumnado	4.79	4.45	4.42

## COMENTARIO

A partir de los resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado se desprende un amplio grado de satisfacción de los mismos, con puntuaciones superiores a 4,6 en todos los ítems excepto el ítem "Instalaciones y recursos" con una valoración también positiva de 4,39. Además, estas puntuaciones son todas ellas superiores al promedio del centro y de la UV. Los profesores han manifestado pues su satisfacción con el Programa formativo, la organización y desarrollo de la enseñanza. Durante el curso el profesorado no ha tenido constancia de quejas o descontento por parte del estudiantado en ningún aspecto de la docencia o la organización del Master. Por ello, sorprende aún más la valoración poco positiva que los estudiantes han realizado en la Encuesta de satisfacción final. Los profesores han transmitido a la CCA que no detectaron indicios de descontento por parte de los estudiantes durante el curso. Sí que expusieron a la CCA la escasa implicación de algunos estudiantes en su TFM durante los meses destinados a la elaboración del TFM.

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

## PUNTOS FUERTES

El profesorado está satisfecho con el máster.

El profesorado considera que el desarrollo de la enseñanza cumple con lo establecido en la memoria de verificación.

Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.

Los profesores están satisfechos con la organización y desarrollo de la enseñanza

## 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

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta, mostrando la información de la media del centro y la media de la UV

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**

La encuesta de satisfacción del PTGAS es claramente positiva, con todos los ítems superiores al promedio de la UV, tanto de la Encuesta de Satisfacción como en el Bloque general. Estos resultados revelan un alto grado de satisfacción del PTGAS del centro con todas las labores relacionadas con las titulaciones, incluidos los postgrados. Los ítems relativos a "Gestión Académica", "Comunicación" e "Instalaciones y recursos" son los que obtienen una diferencia positiva más amplia respecto al promedio de la UV. También es destacable la diferencia positiva en el ítem "Reclamaciones y sugerencias", con una puntuación de 4,04 frente a 2,67 de promedio en la UV.

Por todo ello, concluimos que no se detectan puntos débiles en la valoración realizada por el PTGAS.

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

## **PUNTOS FUERTES**

El PTGAS está satisfecho con la gestión académica del centro y de la universidad

El PTGAS considera que las instalaciones y recursos son adecuados para el desarrollo de sus funciones

El PTGAS posee suficiente información para desarrollar sus funciones

El PTGAS considera que el desarrollo de las titulaciones es adecuado y coherente

## **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

A continuación, vamos a mostrar la información obtenida en los distintos bloques de la encuesta de satisfacción de los graduados y las graduadas cuando realizan el depósito del título, incluyendo la información de la titulación, la media del centro y la media de la UV.

BLOQUE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS/AS	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Proceso de formación/Plan de estudios	4.89	3.79	3.32
Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster	4.76	3.99	3.76
Desarrollo de la enseñanza	4.06	3.71	3.47
Prácticas externas	-	-	-
Estancia de movilidad	-	-	-
Trabajo Fin de máster	4.20	4.08	3.87

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Calidad del profesorado	4.67	3.86	3.74

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	4.33	4.18	3.54
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la UV	4.67	4.05	3.79
Recomendaría la titulación	4.33	3.70	3.51

## COMENTARIO

La valoración que los egresados han efectuado sobre el Master ha sido muy positiva, tal como reflejan las puntuaciones de la Encuesta de Satisfacción y el Bloque general, con puntuaciones todas ellas muy superiores a los promedios del centro y de la UV.

La CCA muestra su satisfacción con esta valoración tan positiva así como su sorpresa por la valoración algo negativa de los estudiantes del curso 2023-2024, antes comentada.

Los datos de la encuesta a egresados refrendan la fortaleza del Master y no se desprende ningún punto débil. Destacan los items "Proceso de formación/Plan de estudios" y "Desarrollo de las competencias", con puntuaciones próximas a 5 y más de un punto por encima del promedio de la UV.

Los 4 items del Bloque general alcanzan valoraciones muy positivas. Destaca el item de "Satisfacción con la experiencia vivida en la UV" y el item "Calidad del profesorado" ambos con una puntuación de 4,67.

Por tanto, no se desprende ningún punto débil y se ratifica un alto grado de satisfacción de los egresados con el funcionamiento y aprendizaje durante el Master.

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

## PUNTOS FUERTES

Los egresados y las egresadas consideran el profesorado es de calidad.

Los egresados y las egresadas recomiendan la titulación a otras personas.

Los egresados y las egresadas valoran muy positivamente el Plan de estudios y el desarrollo de competencias en el Master

Los egresados y las egresadas valoran positivamente su TFM

## 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.

## 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	El estudiantado no recomendaría el máster a otros/as compañeros/as	[X] SAIC  [ ] Informe externo de evaluación	ACCIONES:  Aunque la CCA está convencida que este descontento es puntual del curso 2023-2024, se propone contactar y conversar con varios estudiantes del curso 2023-2024 a fin de averiguar los motivos de no querer recomendar el Master.  Realizar un seguimiento más exhaustivo del avance de los estudiantes en su TFM y prácticas, una vez terminada la formación reglada en clase	[ ] Dirección Centro [ X ] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Administrador/a [ ] Unidad de calidad [ ] Otro	[ X ] Alta  [ ] Media  [ ] Baja	Curso Inicio: 2024  Curso fin: Sin determinar	Encuesta de satisfacción final del estudiantado del curso 2024-2025. Encuesta de egresados el curso 2024-2025	[ ] Fase inicial [ X ] En desarrollo [ ] Finalizado	No	Las causas del posible descontento hacia el Master no han sido transmitidas a la CCA por los estudiantes del curso 2023-2024. Tanto la dirección del Master como la CCA tienen especial interés por conocer esas causas a fin de revertir la situación y recuperar los habituales índices elevados de satisfacción con el Master
RH2-2	Atención al estudiante y actitud docente	X SAIC	ACCIONES: aunque la CCA considera que el descontento en la atención al estudiante y actitud docente es puntual del curso 2023-2024, se propone realizar reuniones con los coordinadores de cada materia a fin de averiguar los posibles motivos de esta valoración inferior a la esperada.  Realizar un seguimiento más exhaustivo sobre la atención que los profesores dispensan a los estudiantes durante el curso, especialmente durante el periodo destinado a elaboración de TFM, una vez finalizada la formación reglada en clase	X CCA	Media	Curso inicio: 2024  Curso fin: Sin determinar	Encuesta de satisfacción final del estudiantado del curso 2024-2025. Encuesta de egresados el curso 2024-2025	X En desarrollo	No	Las causas del posible descontento hacia el Master en lo relativo a atención al estudiante y actitud docente no han sido transmitidas a la CCA por los estudiantes del curso 2023-2024. Tanto la dirección del Master como la CCA tienen especial interés por conocer esas causas a fin de revertir la situación y recuperar los habituales índices elevados de satisfacción con el Master

RE2-2	Interés del Master menor del esperado según los estudiantes del curso 2023-2024	<input checked="" type="checkbox"/> SAIC  <input type="checkbox"/> Informe externo de evaluación	<p>ACCIONES:</p> <p>Aunque la CCA está convencida que este descontento es puntual del curso 2023-2024, se propone contactar y conversar con varios estudiantes del curso 2023-2024 a fin de averiguar los motivos del interés menor del esperado.</p> <p>Realizar un seguimiento más exhaustivo durante el curso sobre la valoración de los estudiantes sobre los avances y aprendizajes que van adquiriendo y asegurarnos que toman conciencia de esos avances</p>	<input type="checkbox"/> Dirección Centro <input checked="" type="checkbox"/> CAT/CCA <input type="checkbox"/> Comité Calidad Centro <input type="checkbox"/> Unidad de Calidad <input type="checkbox"/> Administrador/a <input type="checkbox"/> Otro	<input checked="" type="checkbox"/> Alta  <input type="checkbox"/> Media  <input type="checkbox"/> Baja	Curso inicio:  <b>2024</b>  Curso fin: Sin determinar	Encuesta de satisfacción final del estudiantado del curso 2024-2025. Encuesta de egresados el curso 2024-2025  Valoración informal expresada en conversaciones con los estudiantes durante el curso	<input type="checkbox"/> Fase inicial  <input checked="" type="checkbox"/> En desarrollo  <input type="checkbox"/> Finalizado	<p style="text-align: center;"><b>No</b></p>	Las causas del bajo interés no han sido transmitidas a la CCA por los estudiantes del curso 2023-2024. Tanto la dirección del Master como la CCA tienen especial interés por conocer esas causas a fin de revertir la situación y recuperar los habituales índices elevados de satisfacción con el interés del Master
-------	---	--	---	---	---	---	---	---	--	---