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	3.27	3.59	3.47
Organización de la enseñanza	3.39	3.71	3.62
Infraestructuras	4.37	4.30	3.89

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Atención al estudiante	4.00	4.17	4.14
Proceso de enseñanza-aprendizaje	3.42	3.87	3.79
Actitud docente	3.41	4.19	4.19
BLOQUE GENERAL	**TITULACIÓN**	**MEDIA DEL CENTRO**	**MEDIA UV**
Satisfacción del máster	2.73	3.57	3.48
Calidad del profesorado	3.27	3.98	3.89
Interés del máster	3.27	3.88	3.78
Recomendación de este postgrado	2.73	3.47	3.44
Utilidad del curso	3.27	3.82	3.69

COMENTARIO

Analizados los tres bloques, destacamos que en general la satisfacción en los diferentes aspectos evaluados es alta, que únicamente dos aspectos son valorados por debajo de 3,los mismos hacen referencia a la satisfacción del máster y la recomendación del mismo por parte del alumnado. En el ítem de intención de recomendación de las 11 valoraciones, 5 y 5 obtienen puntuación de 3 y 4, sólo 1 valora con 1, lo que trae como consecuencia que baje la media. De todas formas estas valoraciones son mejorables y las acciones de mejoras se incluyen en el PAM. Es importante acotar que han contestado 11 alumnos de 26 matriculados. En la línea de las observaciones, apuntamos los siguientes motivos:

1) Está demostrado por experiencia previa y evidencias de investigación que los estudiantes más críticos e insatisfechos muestran mayor voluntad a contestar cualquier tipo de encuesta. En el caso que nos ocupa, se observa que es el único curso desde el 2018-19 que la media ha bajado de 3,11, de hecho, en los tres últimos cursos la media se acerca a 4: En el 22-23 es 4, para el 21-22 es 3,4 y para el 20-21 es de 3,7. Pensamos que puede estar relacionado con hechos puntuales de alumnos que han tenido una situación particular, por ejemplo en ese curso una alumna se encuentra con una investigación en marcha en servicios jurídicos de la universidad por suplantación de identidad durante las clases.

2) Sin embargo, destacamos las altas valoraciones relacionados con el programa formativo, infraestructura y atención al estudiante, todos por encima de 4. De hecho infraestructura se encuentra valorada por encima de la media del centro y de la UV.

3) También se destaca las altas valoraciones por encima de 4 y cerca de 5 con respecto a la satisfacción con el máster en general, con la calidad del profesorado, del desarrollo de la enseñanza, del TFM, etc. por parte de los egresados y que se encuentran destacados en el último apartado de este informe. Nos hace pensar que una vez que finalizan el máster, realizan TFM y Prácticas Externas, la satisfacción aumenta.

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

PUNTOS FUERTES

Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.
El estudiantado está satisfecho con la atención al estudiante.
El estudiantado está satisfecho con el proceso de enseñanza-aprendizaje y la actitud de los docentes

PUNTOS DÉBILES

Satisfacción con el máster
Intención de recomendar el postgrado

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	4.43	4.54	4.48
Organización de la enseñanza	4.50	4.52	4.45
Instalaciones y recursos	4.79	4.43	4.44
Desarrollo de la enseñanza	4.47	4.35	4.37
Alumnado	4.45	4.45	4.42

COMENTARIO

Con relación a las puntuaciones alcanzadas sobre el nivel de satisfacción del profesorado es oportuno resaltar que todas se encuentran por encima de 4.4. De manera más específica se pueden resaltar los siguientes aspectos:

1. Las instalaciones y recursos son valoradas con un 4,8 por encima de la puntuación obtenida del centro y de la UV.
2. La percepción sobre el desarrollo de la enseñanza obtiene una media mayor que la UV y si analizamos en particular las encuestas más detalladas con respecto a la organización de la enseñanza, en este curso es la media más alta obtenida desde el 2014-15, tanto en lo que respecta a organización del máster, como a mecanismos de difusión de información y a la planificación de actividades. Los demás aspectos de la organización de la enseñanza mantienen la media por encima de 4 como en cursos anteriores.
3. La evaluación sobre el alumnado también tiene una puntuación alta (4,45) por encima de la UV e igual a la del centro.

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

PUNTOS FUERTES

El profesorado está satisfecho con el programa formativo
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.

PUNTOS DÉBILES

No existe ningún apartado por debajo de 3

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
Pienso que el estudiantado está bien atendido cuando acude a los puntos de información de mi centro	4.31	4.31

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
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

Con relación a las puntuaciones alcanzadas sobre el nivel de satisfacción del PTGAS es oportuno resaltar que todas se encuentran por encima de 4. De manera más específica se pueden resaltar los siguientes aspectos:

1. La comunicación es el ítem mejor valorado con un 4,4 por encima de la puntuación de la UV, al igual que la percepción sobre el desarrollo de la enseñanza.

Todos los ítems tienen una media en el centro mayor a la de la UV.

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

PUNTOS DÉBILES

No existe ningún apartado por debajo de 3

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	4.67	3.79	3.32
Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster	4.68	3.99	3.76
Desarrollo de la enseñanza	4.54	3.71	3.47
Prácticas externas			
Estancia de movilidad			
Trabajo Fin de máster	4.70	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	4.67	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	4.67	3.70	3.51

COMENTARIO

Con relación a las puntuaciones alcanzadas sobre el nivel de satisfacción del alumnado egresado que en los dos bloques están todas por encima de 4,5. De manera más específica se pueden resaltar los siguientes aspectos:

1. En el bloque de satisfacción en los aspectos sobre el plan de estudios, desarrollo de competencias y de la enseñanza tienen medias entre 4,5 y 4,7 por encima de la puntuación obtenida por el centro (3,7 y 4) y por encima de la media de la UV (3,3-3,8).
2. La valoración del TFM obtiene un 4,7 también por encima del centro y la UV, 4,1 y 3,9 respectivamente.
3. En el bloque general se reiteran puntuaciones más altas que el centro y la UV en todos los ítems, con una puntuación para todos de 4,7.

Ante estas puntuaciones por parte de los egresados queda claro que la satisfacción aumenta una vez el alumnado ha culminado todas las etapas del máster, ya que todas las valoraciones son más altas que las que valoran como alumnos.

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

PUNTOS FUERTES

Los egresados y las egresadas valoran de manera muy positiva el plan de estudios y el desarrollo de la enseñanza.
Los egresados y las egresadas recomiendan la titulación a otras personas.
El alumnado egresado valora muy positivamente el TFM
El alumnado egresado considera el profesorado es de calidad.

PUNTOS DÉBILES

No existe ningún apartado por debajo de 3

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

6. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS (PAM)

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

ORIGEN DE LA ACCIÓN			ACCIÓN PLANIFICADA					SEGUIMIENTO			
ID	Objetivo de mejora	Origen	Actividades a desarrollar	Responsable	Prioridad	Curso Inicio / Fin		Indicadores de seguimiento	Grado de ejecución de las acciones	Consecución del objetivo (SÍ/NO)	JUSTIFICACIÓN
RE2-1	Aumentar la tasa de satisfacción del alumnado	[X] SAIC [ ] Informe externo de evaluación	Reunión con docentes para que mantengan comunicación continua durante la asignatura con el alumnado para hacer ajustes a corto plazo en caso de alguna queja. Promover las tutorías y apoyo personalizado por parte de los docentes Comunicación continua por parte de la Dirección para conocer la percepción del alumnado con respecto al Máster Promover el desarrollo y asistencia a actividades complementarias fuera del aula que complementen la formación Realizar revisiones periódicas del contenido del máster para asegurarse de que sigue siendo relevante y actualizado Poner en valor la participación de profesionales externos en cada asignatura, las relaciones con organizaciones cono REDINTUR, Foro de Turismo y de Empleo y otras actividades que se desarrollan en la Facultad	[ ] Dirección Centro [x] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Administrador/a [ ] Unidad de calidad [x] Otro: [x] Profesores [x] Dirección del Máster	[ ] Alta [x] Media [ ] Baja	Curso Inicio: 2024 Curso fin: 2025		Resultado de los ítems de satisfacción global de la encuesta de estudiantes	[ ] Fase inicial [x] En desarrollo [ ] Finalizado	Sí / No	
RE2-2	Aumentar la intención de recomendar el máster	[X] SAIC [ ] Informe externo de evaluación	ACCIONES: Involucrar a los egresados en charlas al alumnado de nuevo ingreso con la finalidad de compartir su experiencia positiva e inspirar en el inicio del curso Realizar revisiones periódicas del contenido del máster para asegurarse de que sigue siendo relevante y actualizado Organizar eventos de networking que permitan a los estudiantes interactuar con exalumnos, profesionales del sector y potenciales empleadores. Promover el desarrollo y asistencia a actividades complementarias fuera del aula que complementen la formación Compartir la actividad del máster en diferentes RRSS para incentivar en ellos el compartir contenido en sus perfiles	[x] Dirección Centro [x] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Unidad de Calidad [ ] Administrador/a [x] Otro	[ ] Alta [x] Media [ ] Baja	Curso inicio: 2024 Curso fin: 2025		Resultado de los ítems de satisfacción global de la encuesta de estudiantes	[ ] Fase inicial [x] En desarrollo [ ] Finalizado		

			Poner en valor la participación de profesionales externos en cada asignatura, las relaciones con organizaciones cono REDINTUR, Foro de Turismo y de Empleo y otras actividades que se desarrollan en la Facultad.	[x] Profesores [x] Dirección del Máster						
	Incrementar la respuesta a las distintas encuestas de satisfacción	[ ] SAIC [x] Informe externo de evaluación	ACCIONES: Desde unos años atrás, las encuestas se pueden realizar en clase, lo que ha supuesto un aumento considerable en el número de encuestas. Además, la UV ha establecido una serie de acciones con el fin de aumentar el número de encuestas: 1. Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/la responsable de calidad del centro. 2. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los/las responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas. 3. Desde la Dirección del Centro se ha motivado al estudiantado para que desarrolle las encuestas, mediante el envío institucional y mensajes personalizados a cada implicado. 4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas: (http://www.uv.es/uvweb/unitatqualitat/ca/qualitat-professorat/avaluaciodocent/normativavigent/enquestes/enquestes-online/manualbones-practiques-1285891117374.html) 5. Elaboración de un video para motivar al estudiantado para que cumplimente las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20) dicho video se publica en la web principal de la Universidad, en la Unidad de Calidad y en las pantallas de información de los centros. 6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados/as.	[ ] Dirección Centro [x] CAT/CCA [ ] Comité Calidad Centro [ ] Administrador/a [x] Unidad de calidad [ ] Otro	[x] Alta [ ] Media [ ] Baja	Curso Inicio: 2022 Curso fin: Sin determinar	Número de respuestas a cada una de las encuestas	[ ] Fase inicial [x] En desarrollo [ ] Finalizado	Sí / No	