



**CURSO 2018-2019**

**Consideraciones generales sobre análisis y medición de satisfacción**

- Desafortunadamente, el número de encuestas completadas por los alumnos es muy limitado, lo que las hace solo relativamente significativas (alrededor del 15-20% de los matriculados). El porcentaje de respuestas entre los profesores es de más de la mitad de los docentes (y más del 90% de los profesores de plantilla).
- Por tanto, además de las reflexiones relativas a las respuestas a las encuestas oficiales, se presentarán en este documento los resultados, comentarios y evaluación por parte de la Comisión de Coordinación Académica de la **Encuesta Interna de Evaluación**, definida por la misma desde el inicio del Máster en Internacionalización Económica: Gestión del Comercio Internacional, que se solicita a los alumnos adicionalmente a la encuesta oficial de la Universidad, y que es respondida por un porcentaje mucho mayor (alrededor de dos tercios, para el promedio de todas las asignaturas) del alumnado. La cercanía a los propios responsables (administración y Dirección del Máster) y la posibilidad de ofrecer valoraciones cualitativas son probablemente los fundamentos de esa mayor tasa de respuestas. Debe señalarse, además, que, con cierta frecuencia, algunos alumnos consideran pertinente comentar con el Director del Máster parte o todas las consideraciones realizadas en la Encuesta Interna, aunque ello supongo, evidentemente, renunciar a la confidencialidad de las mismas que, en origen y como no puedo ser de otra forma, garantizamos.
- Adicionalmente, debe ponerse de manifiesto los esfuerzos realizados por los responsables de la Unidad de Calidad de la UV y de los diferentes centros por ir elevando la participación de los alumnos en las encuestas, lo que sería particularmente relevantes en el caso de los egresados, porque en el caso de éstos ya no es factible arbitrar mecanismos desde el propio Máster que sustituyan a los desarrollados por la UV. Entre estas acciones desarrolladas por los responsables de calidad en los últimos años se encuentran:
  - Establecer las fechas de apertura de las encuestas con los responsables de las titulaciones o el/la responsable de calidad del centro.
  - Semanalmente a los responsables de los títulos para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.



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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

- 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 de participación más alto.
- 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.
- Reciente establecimiento (diciembre de 2019) por parte de las Comisiones Académicas de los Títulos de la Facultad de Economía, de la responsabilidad de los profesores de facilitar tiempo durante una clase de docencia regular para que los alumnos respondan las encuestas que hacen referencia a ese profesor



## **CURSO 2018-2019**

### **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 Máster en Internacionalización Económica: Gestión del Comercio Internacional se implantó en el curso 2013-2014, y se ha recogido información desde ese momento. Se analizarán en lo que sigue los resultados para el curso 2018-2019.

La encuesta consta de 39 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en siete bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, junto al bloque siguiente analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Organización de la enseñanza, junto al bloque anterior 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.
- 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.



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con el director del máster y se decidió una asignatura troncal con todos sus grupos para llevar a cabo el pase de la encuesta realizada on-line.

De los estudiantes que han respondido la encuesta, el 60% trabajan durante la realización del máster, frente al 40% que nos indica que no. Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, el porcentaje de los que responde afirmativamente es del 20%. A partir propio conocimiento del Director de la totalidad de los alumnos del Máster (la cifra de los que han respondido la encuesta oficial es del 20%), debe hacerse constar que el número de alumnos que trabaja es sensiblemente inferior a ese 60%. Sin duda, hay un sesgo hacia los que trabajando durante el Máster entre los que respondieron la Encuesta Oficial.

**Programa Formativo**

En el bloque de **Programa Formativo**, la calificación media derivada de las encuestas finales se sitúa en 3.84, una mejora sobre el 3.62 del anterior curso sometido a proceso de acreditación (2014-2015), estando ya en aquel caso en valores superiores a la media de la Universidad. Las valoraciones son especialmente favorables (4.6) en relación a la claridad en los objetivos del Máster y el perfil de egreso.

Ha llamado nuestra atención la valoración baja (2.8) ofrecida a la diferenciación de los entre los contenidos del Máster y los de grado (frente al 4.0 en el curso de referencia), que es la única puntuación inferior al 3.5 en cualquiera de las encuestas del Máster relativa a este curso académico. No podemos encontrar una correspondencia a esta valoración en otras cuestiones, y tampoco en ninguno de los ítems de nuestra Encuesta Interna. En la misma, que se comentará con mayor detalle con posterioridad, los alumnos, entre 12 y 20 según la asignatura frente a los 5 de la Encuesta de la UV, otorgan un 8.1/10 al interés de la asignatura dado el programa y la forma en la que se imparte, y un 8.4 a la satisfacción con los contenidos del Máster. La CCA ha revisado también las valoraciones cualitativas de la Encuesta Interna y no se percibe ninguna pauta, ni siquiera en asignaturas individuales, sobre reiteración de los contenidos respecto a lo estudiado en el Grado. Todo lo anterior contradice ese resultado de 208, derivado de un número reducido de encuestas. En todo caso, siendo el único ítem que no alcanza el notable en las Encuestas oficiales, sin duda será objeto de seguimiento por parte de la CCA.

**Infraestructuras**



### **CURSO 2018-2019**

En este epígrafe, la calificación media se sitúa en 4.04, valor similar al del anterior curso de referencia (2014-2015) estabilidad a un alto nivel (por encima en todos los ítems de la media de la Universidad), que revela la adecuación de las instalaciones de utilización propia del Máster y las comunes de la Universidad para la consecución de los objetivos del programa.

#### **Atención al estudiante**

En el bloque de Atención al Estudiante, la calificación media procedente de las encuestas finales fue de 4.40, nivel muy notable y similar al del curso de acreditación anterior, 2014-2015 (4.33). Los dos ítems incluidos en el bloque reciben valoraciones superiores al 4 y a la media de la UV.

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

Los resultados en este epígrafe son también claramente satisfactorios, (4.26) con valoraciones sensiblemente superiores a los promedios de la Universidad en 9 de los 10 ítems incluidos (curiosamente, el décimo es el de la regularidad en la asistencia, que, aunque levemente por debajo de la media declarada de la UV, alcanza un muy elevado 4.60). Las valoraciones son singularmente positivas en los ámbitos relativos a la calidad y adecuación del material docente y a la adecuación de la teoría a la práctica. Respecto al curso 2014-2015 se ha producido una apreciable mejora, perceptible especialmente en lo relativo a la calidad y adecuación de la bibliografía, para el que se recibió un discreto 3, ahora convertido en un 4.4.

#### **Actitud docente**

De nuevo en esta sección de la encuesta la valoración de los alumnos ofrece una perspectiva gratificante, por cuanto se muestra un promedio valores de 4.4, muy similar al del curso de la anterior acreditación, y con valores de 4.6 en lo relativo al conocimiento de la materia por parte de los docentes y a la actitud de estos con los alumnos, en ambos casos claramente por encima de la media de la Universidad.



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

**Evaluación global**

Este último bloque permite obtener una visión general de la percepción que los alumnos tienen sobre el Máster. Que el resultado medio sea excepcional (4.33 para las encuestas finales de los alumnos del curso) constata la alta satisfacción de nuestros alumnos con el programa y su profesorado. El resultado conjunto de este bloque es similar al del curso 2014-2015, con valoraciones especialmente altas en lo relativo al interés del Máster y al grado en el que los estudiantes lo recomendarían (4.6) a su consideración por los encuestados, aunque en todos ellos el Máster se sitúa por encima de la media de la Universidad. Subrayamos en especial esa respuesta sobre la recomendación del Máster, dado el contraste de ese 4.6 con un valor medio levemente inferior al 3 para el conjunto de los Máster de la UV.

**Evaluación General de la titulación (encuestas finales)**

	<b>Curso 2014-2015</b>	<b>Curso 2017-2018 (alumnos que terminan el Máster en el 2018-2019)</b>
<b>Satisfacción del Máster</b>	4.0	4.2
<b>Calidad del profesorado</b>	5.0	4.2
<b>Interés del Máster</b>	4.0	4.6
<b>Relación calidad/precio</b>	4.0	4.0
<b>Recomendación de este postgrado</b>	4.0	4.6
<b>Utilidad del curso</b>	4.0	4.4

**Puntos fuertes/Puntos débiles:** en este sentido, solo podemos destacar que **en TODOS los epígrafes el Máster en Internacionalización Económica la calificación media está en o por encima del 4.0, Es más, la valoración en el epígrafe "General" es de 4.33.** En todos los casos, la valoración para el curso 2015/2016 supera con holgura la media de la Universidad se sitúa en el entorno del curso de referencia del anterior proceso de acreditación.



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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

**ENCUESTA INTERNA DE EVALUACIÓN**

*(correspondiente a los alumnos que han realizado su primer año del  
Máster en el curso académico 2018-2019)*

<i>PROMEDIO DEL CONJUNTO DE PROFESORES DEL MÁSTER (media no ponderada por créditos impartidos)</i>	<b>CURSO 2018-2019</b>	CURSO 2017-2018	CURSO 2016-2017	CURSO 2015-2016	CURSO 2014-2015	CURSO 2013-2014
<b>CONCEPTO</b>						
Interés potencial (esperado por ti) de la asignatura	<b>8.0</b>	8.5	7.9	8.4	8.6	8.6
Interés de la asignatura dado el programa específico y la forma en que se imparte	<b>8.1</b>	8.2	7.5	7.8	8.2	8.1
Utilidad que, después de cursarla, consideras tiene la asignatura para tu futuro profesional	<b>7.9</b>	8.2	7.5	7.6	7.8	7.8
Material puesto a disposición de los alumnos por el profesor y adecuación de la bibliografía propuesta	<b>7.9</b>	8.3	7.2	7.8	8.1	7.7

<i>PROMEDIO DEL CONJUNTO DE PROFESORES DEL MÁSTER (media no ponderada por créditos impartidos)</i>	<b>CURSO 2018-2019</b>	CURSO 2017-2018	CURSO 2016-2017	CURSO 2015-2016	CURSO 2014-2015	CURSO 2013-2014
Actitud del profesor con los alumnos	<b>8.5</b>	8.7	8.0	8.2	8.6	8.3
Conocimiento del profesor sobre la materia	<b>9.4</b>	9.5	8.9	8.8	9.4	8.9
Capacidad del profesor para transmitir los conocimientos	<b>8.1</b>	8.2	7.6	7.7	8.1	7.8
Capacidad del profesor para interesar a los alumnos por la materia	<b>7.9</b>	8.0	7.2	7.4	7.7	7.6
Adecuación entre los contenidos de la asignatura y los contenidos del examen (en caso de haberlo)	<b>8.6</b>	8.7	8.1	8.0	8.8	8.4
Adecuación entre la dedicación del alumno a cada tipo de actividad en la asignatura y el peso de esas actividades en la calificación	<b>8.4</b>	8.7	7.5	8.1	8.4	8.1

En relación a los contenidos y desarrollo de cada asignatura, así como la actitud y aptitud de los profesores, los **promedios** derivados de las encuestas de los



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

estudiantes se sitúan en todos los casos en un **nivel notable o superior**. En la práctica totalidad de los ítems se experimenta una notable estabilidad respecto a los cursos precedentes. Aunque estos resultados, como todo, son siempre susceptibles de mejora, la Comisión Académica muestra su satisfacción por los mismos. Singularmente, nos satisface que, por vez primera, en el curso académico 2018-2019 los alumnos consideran que el *Interés de la asignatura dado el programa específico que se imparte* haya superado (8.1 frente a 8.0), al *Interés potencial de la asignatura*, que interpretamos como la expectativa máxima que el alumno tienen para la misma.

Se desea subrayar que el **Conocimiento del profesor sobre la materia** vuelve a alcanzarse por sexto año consecutivo la **media más elevada** de las encuestas, en este caso un **9.4/10**, una señal inequívoca de la adecuada selección del personal docente del Máster y del esfuerzo realizado por el conjunto de estos docentes.

**EN RELACIÓN AL CONJUNTO DEL MÁSTER**

CONCEPTO	CURSO 2018-2019	CURSO 2017-2018	CURSO 2016-2017	CURSO 2015-2016	CURSO 2014-2015	CURSO 2013-2014
Información disponible sobre cuestiones de interés para el alumno antes del inicio del Máster	8.5	8.5	8.1	8.2	9.1	8.4
Información disponible sobre cuestiones de interés para el alumno a partir del inicio del Máster	9.1	8.7	8.2	8.4	8.6	9.0
Fluidez y facilidad de los procesos de solicitud, inscripción, trámites administrativos...	9.1	8.3	8.3	8.5	9.0	8.4
Seminarios/conferencias/mesas redondas/visitas... del conjunto del Máster	8.8	8.9	8.0	7.5	8.2	8.4
Acto de entrega de certificados a los alumnos del curso anterior	8.1	9.0	8.0	8.7	8.4	9.2





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



### MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO INTERNACIONAL

#### CURSO 2018-2019

CONCEPTO	CURSO 2018-2019	CURSO 2017-2018	CURSO 2016-2017	CURSO 2015-2016	CURSO 2014-2015	CURSO 2013-2014
Ambiente humano generado en el Máster	8.4	8.3	6.8	8.6	7.5	8.1
Nivel de exigencia académica ( <i>donde 1, mínimo nivel de exigencia y 10, máximo nivel</i> )	7.5	8.5	7.8	7.9	7.7	7.4
Utilidad del Máster para el desarrollo profesional posterior	8.8	9.4	8.4	8.5	8.4	8.6
En general, grado de satisfacción con los contenidos del Máster	8.7	9.2	7.9	8.0	8.4	8.2
En general, grado de satisfacción con el profesorado del Máster	8.3	8.8	7.4	7.8	7.9	7.7
En general, grado de satisfacción con la administración y dirección del Máster	9.3	9.1	8.9	8.5	8.7	9.3

En relación a los aspectos generales del Máster, incluyendo la información disponible, la labor del profesorado, la Dirección y Administración del mismo, los programas de actividades y el ambiente generado en el mismo, de nuevo debe subrayarse que los **promedios** derivados de las encuestas de los estudiantes se sitúan en todos los casos en un **nivel notable o superior**. Son especialmente satisfactorios los resultados relativos a **la labor de la Dirección y Administración del Máster, con un valor de 9.3**. Nos complace especialmente constatar que tanto la **Grado de satisfacción con los contenidos del Máster** como la **Utilidad para su futuro profesional** que los estudiantes estiman tendrá el Máster para su futuro se evalúan con un **8.7/10 y 8.8/10** (en línea con los cursos anteriores).



## **CURSO 2018-2019**

### **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.

En el análisis de resultados de las encuestas del curso académico 2018-2019 podemos destacar los siguientes aspectos:

- **La calificación de TODOS los epígrafes se sitúa en una media superior al 4.4. Es más, la valoración es igual o superior al 4.0 en la totalidad de los 21 ítems** sobre los que se requiere opinión, valores muy similares a los del curso 2014-2015, el anterior de referencia para la acreditación.
- La valoración media del **Programa Formativo** es de **4.54**, con impresión especialmente favorable (4.83) respecto al perfil de ingreso y respecto a cómo las competencias y objetivos de las asignaturas se corresponden con el citado perfil.
- La calificación media de la **Organización de la Enseñanza** es de **4.52**, reconociéndose especialmente la planificación inicial del Máster (4.88), y los mecanismos utilizados para la difusión del mismo (4.83). Dentro de los mecanismos de coordinación, se consideran muy satisfactorios (4 o superior) los relativos a la coordinación intra e intermaterias, e incluso por encima (4.50) el



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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

grado de coordinación entre ellos y entre los Departamentos implicados en la docencia. Dado que se trata de un programa con aportaciones de 7 Departamentos de 3 Facultades distintas de la Universidad de Valencia (además de los profesores externos), la Comisión de Coordinación Académica valora especialmente este reconocimiento por parte del profesorado.

- En relación a **Instalaciones y Recursos**, la valoración media es de **4.21**, mostrando la satisfacción de los profesores con el entorno de material y de infraestructuras en el que desarrollan su labor.
- La valoración media para el **Desarrollo de la Enseñanza** es de **4.57**, con un 5.00 como valor más elevado para la capacidad del conjunto de procedimientos de evaluación para calificar adecuadamente las competencias adquiridas por los estudiantes.
- Finalmente, los profesores otorgan una nota muy homogénea (entre 4.63 y 4.88) con un promedio de **4.69**, a cada uno de los cuatro ítems sobre los que se solicita su opinión en relación al **Alumnado**, lo que refleja su enorme satisfacción con las personas que conforman el alumnado del Máster, y validan de forma inequívoca los criterios y procedimientos de selección establecidos por la Comisión de Coordinación Académica y aplicados por la Dirección del Máster.

**Puntos fuertes/ Puntos débiles:** en este sentido, en relación a la Encuesta del Profesorado, solo nos queda destacar que **en TODOS los epígrafes generales el Máster en Internacionalización Económica la calificación media está por encima del 4.4.**



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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

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

La encuesta para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios 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.

Los resultados correspondientes a los últimos datos disponibles, y refiriéndonos a los bloques generales, revelan valores situados en el entorno o por encima del 3.5 en todos ellos, superiores a la media de la UV.

Finalmente, queremos destacar la valoración del PAS sobre el ámbito más general relativo al funcionamiento del título:

Satisfacción con la organización del título	4,05
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	3,89

Ambos ítems están por encima de tres por ello no señalamos ningún punto débil.



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

**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 Máster en Internacionalización Económica: Gestión del Comercio Internacional se implantó en el curso 2013-2014, con la primera promoción completando el título en el curso 2014-2015; por ello, se ha recogido la información desde entonces.

La encuesta consta de 43 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 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 65% son mujeres frente al 35% que representan los hombres, lo que se corresponde aproximadamente con



### **CURSO 2018-2019**

la mayoría de mujeres que configuran las promociones del Máster comprendidas en esta encuesta.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 75% que han respondido sí lo fue, lo que supone un porcentaje inferior al del conjunto de la población, porque los propios mecanismos de acceso al Máster (en los que se prima a quienes demandan su acceso como opción única o primera) y de la UV (que obliga a matricularse de la primera opción en caso de haber sido aceptado el candidato en varios Programas) provoca cifras de acceso en primera opción para un Máster con exceso de demanda sobre plazas ofertadas (como es el caso) cercanas al 100%, sobre todo en los últimos años.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 95% que estaban a tiempo completo, porcentaje algo superior al del conjunto de la población, para el que suele haber un grupo, aunque claramente minoritario, de alumnos que trabajan a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 30% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 60% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado (el restante 40% considera la opción de cursar otro Máster); el motivo es, en todos los casos, la Especialización.

Se analiza a continuación cada uno de los bloques de la encuesta que, **de forma unánime en todos y cada uno de los ítems establecidos relativos a la valoración del Programa en todos sus aspectos, ofrece resultados sumamente favorables**, iguales o superiores al 4 y, con alguna frecuencia, al 4.5.

#### **Proceso de Formación / Plan de Estudios**

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una elevada media de 4.14. Todos los ítems se valoran por encima del 4.

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

En este bloque se ha obtenido una media excelente de 4.33. Las puntuaciones, de nuevo siempre por encima del 4, alcanzan su máximo en el 4.59 de *Soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares*, sin duda uno de los objetivos esenciales del Máster.



## **CURSO 2018-2019**

### **Desarrollo de la Enseñanza**

La media de este bloque es de 4.11. El ítem mejor valorado, con un 4.38, corresponde a *Me he sentido orientado y asesorado durante el desarrollo de mis estudios*, mientras se sitúa en el otro extremo, aun así con un muy notable 3.81/5, el ítem *He recibido suficiente información sobre salidas profesionales relacionadas con mi titulación*.

### **Prácticas Externas**

La totalidad de los estudiantes que ha respondido la encuesta ha realizado prácticas externas o ha dispuesto ya de un contrato laboral durante el período de dos años en el que se extiende el Máster, y las han valorado de forma extremadamente favorable, con una media de 4.53, destacando la calificación de 4.82 en el ítem *Las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación*.

Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un casi inmejorable 4.73; con el tutor de empresa o institución, igualmente un 4.73 y, por último, un 4.45 con las prácticas externas.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta solo 1 ha participado en un programa de movilidad, por lo que no se puede emplear sus respuestas en este ámbito, bajo el respeto a la necesaria confidencialidad.

### **Trabajo Fin de Máster**

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 4.06. Todos los apartados mantienen valores muy homogéneos y satisfactorios, entre 4 y 4.12.

### **Expectativas y Ocupación**

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 56% trabajan durante la realización del máster, lo que, por contraste con los que se consideran estudiantes a tiempo completo (primer año del Programa), revela la rápida incorporación de los egresados al mercado laboral, incluso antes de concluir los dos cursos académicos del Programa de Estudios. Éstos han valorado con un excelente 4.33 el ítem, *Considero que, en la situación del mercado laboral, la titulación cursada en la UV me*



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

*permitió o me permitirá encontrar un trabajo mejor al que tenía o tengo ahora.* 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 3.60 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3.94.

**Global**

La media de este bloque refleja de nuevo una valoración sumamente favorable de nuestros egresados, dado que el promedio alcanza el 4.43, incluyendo las puntuaciones de 4.06 en la *Calidad del profesorado*, 4.63 en la *experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València*, 4.60 en la *satisfacción con las instalaciones e infraestructuras* y, por último, **4.44 en Recomendarías la titulación. Desde nuestra perspectiva, que los alumnos egresados ofrezcan semejante grado de transmisión potencial de su satisfacción con el Máster y lo que para ellos ha supuesto el mismo a través de la expresión máxima posible, recomendarlo, es la mejor prueba de los extraordinarios resultados que se están alcanzando.**

Para finalizar el estudio de la encuesta vamos a señalar los puntos fuertes y acciones de mejora que detectamos del análisis de los datos.

<b>PUNTOS FUERTES</b>
<b>Proceso de Formación / Plan de Estudios</b>
<b>Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster</b>
<b>Desarrollo de la Enseñanza</b>
<b>Prácticas Externas</b>
<b>Trabajo Fin de Máster</b>
<b>Expectativas y Ocupación</b>
<b>Satisfacción Global de los Egresados</b>

<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Conseguir un mayor número de encuestas que den mayor	Continua	Servicios de la UV





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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

significatividad estadística a los resultados		Dirección del Máster
---	--	----------------------



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



**MÁSTER EN INTERNACIONALIZACIÓN  
ECONÓMICA: GESTIÓN DEL COMERCIO  
INTERNACIONAL**

**CURSO 2018-2019**

**ACTA DE APROBACIÓN**

La Comisión de Coordinación Académica del Título, en fecha 24-10-2019, 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:

- Dra. Haydeé Calderón (PDI)
- D<sup>a</sup> Inés Cubells (PAS)
- Dr. Vicente Esteve (PDI)
- Dra. María Feo (PDI)
- Dr. Vicente J. Pallardó (Director del Máster y Coordinador de Prácticas)

Fdo. Vicente J. Pallardó