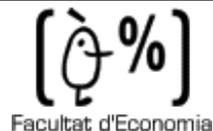




RE2- PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

Antes de comentar los planes de mejoras de cursos anteriores, señalar que uno de los problemas que se repite cada año y de forma generalizada en la Universidad 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
PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN							
2015-16	Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 a los estudiantes para que desarrollen 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/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes-enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html) 5. Elaboración de un video para motivar a 	ALTA	Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro	2015	Todos los años se comunica a los responsables la periodicidad de las encuestas	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Actualmente se está trabajando este aspecto. Todas las medidas se llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Facultat d'Economia

CURSO 2018/19

Curso detección	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		<p>los estudiantes para que cumplimenten 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.</p> <p>6. Publicidad en la página web de la importancia de las encuestas y motivar para que participen los implicados.</p>					

Previo al análisis de los resultados de los procedimientos de medición de la satisfacción de los grupos de interés del último curso académico (2018-19), consideramos oportuno hacer una revisión de las propuestas de mejora de cursos anteriores y su grado de consecución. Las propuestas se recogen en la siguiente tabla:

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-15	Estudiantes final Egresados	Mejorar el grado de respuesta de los estudiantes a las encuestas de satisfacción del Máster	<ol style="list-style-type: none"> Envío de recordatorios desde la dirección del Máster Ir al aula para informar que el procedimiento está abierto. Insistencia por parte del profesorado Recordatorios por parte de la Unitat de Qualitat. Ampliar la encuesta final a los estudiantes que han finalizado el primer curso. 	Media	CCA, profesorado, Unitat de Qualitat	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones con diferentes resultados según el curso. En el curso 2018-19, con la incorporación de los estudiantes que han finalizado el primer curso, se han recogido 20 encuestas frente a las 4 del curso anterior



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Facultat d'Economia

CURSO 2018/19

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
2014-15	Estudiantes final Egresados	Mejorar la proporción entre teoría y práctica	1. Introducción de modificaciones en el Verifica 2. Revisión de los contenidos teórico prácticos de las diferentes asignaturas por parte del profesorado.	MEDIA	Coordinadores de la materia	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La valoración mejoró sustancialmente de 1,4 a 2,67, si bien se debe de seguir trabajando en ello sin perder de vista que es un Máster Académico
2014-15	Estudiante final	Mejorar la coordinación	1. Análisis de los problemas concretos de falta de coordinación entre asignaturas teniendo en cuenta las reflexiones de los estudiantes 2. Reunión del director con los coordinadores de las asignaturas en las que se han detectado los problemas 3. Consensuar entre el profesorado y teniendo en cuenta el VERIFICA los contenidos y las metodologías que se van a utilizar para evitar las duplicidades	ALTA	Comisión de Coordinación Académica, Coordinador de la materia y de la asignatura	2015	2017	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La valoración mejoró sustancialmente, de 1,6 a 2,85 (curso 18-19), si bien se debe de seguir trabajando en ello.
2014-15	Estudiante final	Potenciar el uso de metodologías docentes que favorezcan la implicación de los estudiantes	1. Motivación al profesorado para la introducción de metodologías docentes que favorezcan la implicación de los estudiantes	MEDIA	Coordinador de la materia y de la asignatura	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La valoración mejoró sustancialmente de 1,8 a más de tres en los siguientes cursos académicos.
2014-15	Estudiante final	Potenciar metodologías de enseñanza-aprendizaje que fomente el análisis y la síntesis	1. Motivación al profesorado para la introducción de metodologías de enseñanza-aprendizaje que fomente el análisis y la síntesis.	MEDIA	Coordinador de la materia y de la asignatura	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: La valoración mejoró sustancialmente de 1,5 a más de tres en los siguientes cursos.
2014-15	Estudiante final	Mejorar la atención	1. El profesorado hace hincapié	Media	Comisión de	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Facultat d'Economia

CURSO 2018/19

Curso detección	Encuesta-GRUPO DE INTERÉS	Objetivos a conseguir	Acciones desarrolladas	Prioridad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Grado de Consecución
		tutorial al estudiante	en la utilidad de las tutorías 2. Se recuerda el horario de atención al estudiante 3 Desde la CCA fomentar encuentros tanto formales e informales con los estudiantes para realizar un seguimiento		Coordinador Académica			La valoración mejoró sustancialmente, las puntuaciones medias han pasado de 2 a estar próximas a 4.
2014-15	Egresados	Mejorar la información dada al estudiante sobre la inserción laboral y salidas profesionales	1. Incrementar el número de acciones de información 2. Incrementar la relación entre Máster-estudiante-empresa 3. Participación en el Club de Mentores de la Facultad de Economía	Media	Dirección del máster, CCA, OPAL	2015	2019	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación Las valoraciones han mejorado Actualmente se aprovechan las oportunidades que ofrece el Foro de Empleo organizado por la Facultad de Economía Las empresas/profesionales que participan informan de la carrera profesional. En el curso 2015-16 comenzó El Club de Mentores, en el que el MBA formo parte activa, siendo el primer máster en participar
2014-15	Egresados	Incrementar el nivel de satisfacción con las prácticas formativas	1 Aumentar las sesiones formativas e informativas de PE, aumentar la colaboración con ADEIT 2. Fomentar el autoprácticum		Dirección del máster, ADEIT	2015	2016	X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación Las valoraciones han mejorado ADEIT tiene una sesión presencial informando sobre todas las cuestiones relativas a las PE. Se puso en marcha el Club de Mentores, en el que el MBA tomo parte de forma activa



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Cabe destacar que con la modificación del Verifica del Máster MBA que entró en vigor en el curso académico 2015-16 (código del máster 2212) se solucionaron la mayoría de los problemas identificados, especialmente los relacionados con el porcentaje entre Teoría y Práctica y la coordinación entre el profesorado.

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 Dirección de Empresas se implantó en el curso 2011-12, tras la modificación del plan de estudios aprobada en el 31 de marzo de 2015 y puesto en marcha en el curso 2015-16, el 22 de Julio de 2016 se obtuvo la renovación de la acreditación. Para la renovación de la acreditación se tuvo en consideración el informe Satisfactorio de la AVAP (28/06/2016), por ello, hemos tomado como punto de referencia de este informe el último curso considerado en el informe de evaluación previo, el curso 2014-15, que además coincide con el curso previo a la incorporación de las modificaciones del plan de estudios, aunque nos centraremos en los datos del curso 2018-19.

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.



CURSO 2018/19

- 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.

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 33% trabajan durante la realización del máster, frente al 67% que nos indica que no.

Respecto a si han recibido alguna Beca/ayuda para la realización del máster, de los estudiantes encuestados, destacamos que un 19% sí que han recibido ayudas y un 81% nos responden que no.

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que todos los ítems han mejorado sustancialmente con respecto al curso 2014-15 y se han mantenido estables durante el periodo comprendido entre los cursos 2015-16 y 2018-19.

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,1 (en el curso 2014-15 se obtuvo una media de 2.25). Las puntuaciones de los estudiantes han mejorado sustancialmente en los 5 ítems de esta área de evaluación situándose en todos los casos por encima de la media de la Universidad. Los aspectos mejor valorados por los estudiantes en este Master son: los objetivos y el perfil de ingreso



CURSO 2018/19

se detallan con claridad siendo accesibles y públicos (3,7) y Adecuación de las materias y contenidos (3,24). El ítem peor valorado es el que hace referencia a la proporción entre la teoría y la práctica con una puntuación de 2,75 si bien ha mejorado claramente con respecto al curso 14-15 que era de 1,4 y está en línea con la media de la Universidad, al respecto también comentar que los egresados otorgan a este ítem una valoración de 3,17, suponemos porque ya han realizado las prácticas curriculares. No obstante, habrá que seguir en esa línea de mejora siempre sin olvidarse que es un Máster académico.

Organización de la enseñanza

La media de este ítem es de 3,2 siendo muy superior a la media obtenida en el curso 2014-15 que era 1,82. La evolución de las puntuaciones de los 7 ítems que integran este bloque ha sido positiva desde el primer año de referencia. La disponibilidad de los programas y guías docentes antes de la matrícula (3,47), Los medios de comunicación utilizados para dar a conocer los aspectos del máster (3,44), el respeto a la planificación inicial (3,70) y la información que contiene los programas y guías docentes (3,25), son los mejor valorados, con puntuaciones situadas en línea con los de la Universidad e incluso por encima. Según los datos de la encuesta de satisfacción del estudiante se debe seguir trabajando en la coordinación entre el profesorado que, aunque ha mejorado pasando de 1,86 a 2,85 a la vez que hay que conseguir transmitir al alumno el trabajo que hay detrás en las reuniones de coordinación. No obstante, con respecto a este mismo ítem en las encuestas de evaluación de la docencia en las que el alumno valora la coordinación profesor por profesor, la puntuación media es de 3,97, muy superior a la valoración genérica.

Infraestructuras

En este bloque podemos observar una evolución similar a la de las dos dimensiones anteriores. La media de este ítem es de 4,15 siendo superior a la media obtenida en el curso de referencia que fue de 2,92. El salto en la puntuación se produjo en el curso 2015-16, coincidiendo con la entrada en vigor de las modificaciones mejorando las puntuaciones de todos los ítems. Desde entonces las puntuaciones se han mantenido estables por encima de 4 puntos en lo que respecta a las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento (4,1), espacios destinados al trabajo y estudio (4,05), infraestructura de biblioteca y zonas de lectura (4.4), y la



CURSO 2018/19

cantidad y calidad de información de la biblioteca y fuentes documentales (4,45). El quinto ítem, laboratorios, talleres y espacios experimentales tiene una puntuación de 3,74 próximo a cuatro.

Estas puntuaciones son sensiblemente mayores a las medias de la Universidad que se sitúa en 3,59.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

En referencia al proceso de enseñanza aprendizaje podemos señalar una evolución positiva en los 9 ítems que lo integran, la media ha pasado de 2,55 a 3,43 en el último curso evaluado.

Las dimensiones mejor evaluadas por los estudiantes han sido materiales recomendados adecuados (3,61), bibliografía adecuada y actualizada (3,47), cumplimiento del calendario de trabajo (4), desarrollo de los contenidos de las guías (3,3) y asistencia presencial a las clases y actividades (4,75).

Por el contrario, el fomento del análisis y síntesis (2,95) y la adecuación del nivel de exigencia en la evaluación (2,85) son los peor evaluados a pesar de la mejoría con respecto al año de referencia, 1,5 y 2 respectivamente. Esta es una cuestión a transmitir al profesorado en las reuniones de coordinación con el fin de que traten de introducir mecanismos para su corrección.

Atención al estudiante

La atención al estudiante puede considerarse como un punto fuerte puesto que obtiene una media de 3,95 frente al 2,11 del curso 2014-15 y muy similar al de la media de la Universidad. La adecuación de la atención tutorial obtiene una valoración media de 3,89 y el cumplimiento del horario tutorial por parte del profesorado alcanza un valor de 4.

Actitud docente

Al igual que en el caso de la atención al estudiante la actitud del profesorado percibida por el estudiante es valorada positivamente con un valor medio del bloque de 3,77 frente al 2,53 del año de referencia.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Los tres ítems obtienen valores medios similares a los de la Universidad. El ítem el profesorado cumple con el horario previsto obtiene una puntuación media de 4,2, el profesorado demuestra que tiene un adecuado conocimiento de la materia 3,6 y la actitud positiva del profesorado hacia los estudiantes tiene una media de 3,5.

Por último, queremos hacer hincapié en el bloque que consideramos más importante, el denominado GLOBAL.

GLOBAL

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque son los más importantes para el análisis de la titulación, ya que aquí el estudiante valora globalmente la satisfacción e interés del máster, la calidad del profesorado, y la utilidad del curso. Además de lo anterior, la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el máster que están cursando.

Los datos a comentar se recogen en la tabla Evaluación General de la Titulación, en esta tabla se muestran los valores medios desde el curso 2014-15 hasta el curso 2018-19.

Antes de proceder al análisis de los datos queremos hacer una serie de consideraciones.

La primera, hay que tener en cuenta la modificación que se hizo del plan de estudios que se implantó en el curso 2015-16 que se refleja en una mejora significativa de todos los ítems.

La segunda es la baja participación de estudiantes salvo en los cursos 16/17 y 18/19, lo que nos lleva a ser cautos en la interpretación de los resultados.

La tercera consideración es la relación entre la propia periodicidad del máster y los plazos para la realización de las encuestas finales. El máster tiene una duración de dos cursos académicos pero la docencia presencial de segundo curso finaliza en Octubre, siete meses antes de poder pasar las encuestas finales, lo que se traduce en una baja participación, muchos de los estudiantes han regresado a sus lugares de origen y están inmersos en la elaboración del TFM, por ello este año, se consideró pasar también la encuesta a los estudiantes de primero al considerar que



CURSO 2018/19

ya habían cursado el 80% de la docencia presencial, lo que puede verse en los datos al faltar por cursar un 20% de la docencia.

Por último, durante el último año se han producido varios cambios, entrada de nuevos profesores, salida de otros, cambio en la dirección y en los miembros de la Comisión de Coordinación, por lo que se podría afirmar que se estaba en un proceso de transición.

EVALUACIÓN GENERAL DE LA TITULACIÓN

	Curso 2014/ 2015	Curso 2015/ 2016	Curso 2016/ 2017	Curso 2017/ 2018	Curso 2018/ 2019
Nº de Encuestas	5	3	14	3	19
Satisfacción del Máster	2,2	3,67	3,56	3,5	3,15 (3,10)*
Calidad del profesorado	3,2	4,33	3,62	3,5	3,15 (3,63)*
Interés del Máster	1,4	4	3,88	3,5	3,3 (3,51)*
Relación calidad/precio	2,6	3	3,31	3,75	3,5 (3,08)*
Recomendación de este postgrado	2	3,33	3,38	3,75	2,95 (3,02)*
Utilidad del curso	2,2	3	3,75	4	3,5 (3,35)*
Media del Máster	2,27	3,56	3,58	3,67	3,26 (3,28)*

*Media de la Universidad

La media global del máster se sitúa en 3,26 por encima de tres y similar a la media de la Universidad. Hay un salto sustancial positivo entre el curso 2014-15 (2,27) y el curso 2015-16 (3,56), este valor ha ido creciendo hasta el curso 2018-19 que ha disminuido.

Los ítems mejor valorados son la utilidad del curso y la relación calidad precio con la misma valoración de 3,50 y el peor valorado la recomendación del postgrado con un valor medio de 2,95 si bien próximo a tres. Este último punto será un aspecto a tratar por la Comisión de Coordinación del Máster.

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

PUNTOS FUERTES

Los estudiantes consideran que los objetivos del máster y el perfil de ingreso está detallado con claridad y son accesibles y públicos



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster
La atención al alumno por parte del profesorado
El material recomendado se adapta a las exigencias de la docencia

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Revisar la proporción entre teoría y práctica.	Curso académico 2019-20	CCA, Coordinadores de las materia.
Mejorar la coordinación entre el profesorado tanto entre asignaturas como dentro de la misma si hay varios profesores	Curso académico 2019-2020	CCA, Profesores, Coordinadores.
Incentivar al profesorado a fomentar el análisis y síntesis en el aula y a revisar los sistemas de evaluación.	Curso académico 2019-20	CCA, Profesores, Coordinadores.
Mejorar las tasas de respuesta. Es una asignatura pendiente	Cursos 2019-20 2020-21	CCA, Unitat de Qualitat Centro
Mejora continua del nivel de satisfacción con el máster	Curso 2019-20	CCA, Profesorado y Estudiantes



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en las diferentes titulaciones oficiales.

Esta encuesta se pasa anualmente, organizándose desde la Unitat de Qualitat. El procedimiento de pase es on-line, enviándoles un correo electrónico a todos los profesores implicados y motivándoles a que cumplimenten dicha encuesta.

La encuesta consta de 21 ítems (además de las cuestiones identificativas), estructurada en seis bloques:

- Programa formativo, en el que señala la adecuación del plan de estudios con los objetivos que se pretende conseguir, así como el interés de la titulación.
- Organización de la enseñanza. Este bloque tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos de coordinación- comunicación entre los diferentes implicados.
- Instalaciones y recursos. En este bloque se pregunta por la satisfacción del profesorado con las infraestructuras y el equipamiento de que se dispone la titulación, así como la adecuación de los fondos bibliográficos.
- Desarrollo de la enseñanza, que pretende analizar las metodologías docentes utilizadas y el grado de adecuación de las mismas.
- Alumnado, donde se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con los estudios.
- Global. Es un bloque de preguntas abiertas, dónde el profesorado puede señalar los aspectos positivos y negativos de la titulación.

Vamos a analizar el curso 2018-19, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta: programa formativo, organización del proceso de enseñanza, instalaciones y recursos, desarrollo de las enseñanzas y alumnado.

Programa formativo

El profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,08 frente a la del curso pasado que fue de 4,06); en particular se han valorado los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados (4,24). Se considera que los objetivos específicos y las competencias de cada asignatura congruentes con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir (4,20). En el mismo sentido se valora, por un lado, que la secuencia de materias es adecuada, lo que evita vacíos y duplicidades (4,14); y, por otro lado, que es adecuada la proporción entre teoría y práctica (4,10). Para finalizar este bloque señalar que el profesorado valora con un 3,70 que el perfil de ingreso está claramente delimitado y se adapta a los objetivos del máster.

Organización de la enseñanza

La valoración media del profesorado que ha participado en la docencia del máster durante el curso 2018-19 de los ítems que integran el bloque organización de la enseñanza es de 4,11. Los ítems con una valoración media superior a cuatro han sido la organización del máster (4,16) y los mecanismos para difundir la información del máster (4,39). Los profesores consideran con una puntuación media de 4,06 que en la planificación del máster se ha tenido en consideración los intereses de los alumnos y sus conocimientos previos, así como que se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas (4,60). De hecho, los alumnos corroboran con una media de 4,0 que el calendario de trabajo inicial se ha cumplido (ítem 26 encuesta estudiantes final).

Con respecto a los ítems relacionados con la coordinación, destacan la coordinación entre los diferentes profesores del máster (4,05) y la relación entre la teoría y la práctica (4,30). Los otros dos ítems relacionados con la coordinación también reciben puntuaciones positivas si bien algo inferiores a los ítems previos.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

La media del ítem que mide la coordinación entre las diferentes materias es de 3,83 y la comunicación interdepartamental es de 3,63. Estos valores medios son superiores al 2,85 de media que dan los alumnos a la coordinación entre el profesorado.

En términos globales las puntuaciones obtenidas en el curso 2018-19 están en línea con las de cursos anteriores.

Instalaciones y recursos

El profesorado destaca sobre todo la adecuación de la cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y de los fondos documentales a las necesidades del máster (4,57). También valora positivamente las aulas (4,20) y los laboratorios y espacios (4,42) junto con el equipamiento. La media del bloque es de 4,37 y muy similar a la media de la universidad del curso (2017-18) que fue de 4,33. Ello demuestra la adecuación de las instalaciones y recursos a las necesidades del máster.

Desarrollo de la enseñanza

La media del bloque es de 3,82. El análisis desglosado nos muestra que el profesorado considera que los procedimientos de evaluación más generalizados en el master valoran adecuadamente el nivel de competencias que debe de adquirir el estudiante (4,11) y que el contenido del programa previsto de las asignaturas que imparten y el periodo de impartición es el adecuado (3,81). En lo que respecta a si el nivel del alumno es suficiente para seguir los contenidos de la materia la media es de 3,57.

Alumnado

Con respecto al alumnado, el profesorado valora positivamente la asistencia de éste a las clases y actividades organizadas (4,33), consideran que los alumnos consiguen los objetivos definidos en el máster (4,03) y están motivados respecto a la realización del máster (4,10). Por último, creen que máster satisfará las expectativas de los alumnos con una puntuación media de 4. La media del bloque se sitúa en 4,12. Los valores medios de los ítems son muy similares en los últimos 4 cursos académicos. Únicamente señalar que el profesorado percibe que el alumnado está algo menos motivado, de una valoración de 4,4 en el curso de referencia a una valoración de 4,1.

Valoración global



CURSO 2018/19

Los datos a comentar se recogen en la tabla Puntuaciones Medias del Profesorado, en esta tabla se muestran los valores medios desde el curso 2014-15 hasta el curso 2018-19.

Estas encuestas se pasan de manera general para todos los títulos cada dos cursos académicos, por ello no hay datos para el curso 2016-17 y en el 2018-19 sólo se han pasado para los títulos que tenían que evaluarse, por ello no se pueden comparar con la media de la Universidad. Aclarado esto podemos ver que las valoraciones medias siempre se han mantenido por encima de 4, aunque se observa una tendencia a la baja. Los más relevantes a nivel académico son los bloques referentes a la organización de la enseñanza, sobre todo en lo que respecta a la coordinación, y el bloque de desarrollo de la enseñanza en lo que respecta al nivel con el que accede el alumno y la relación entre contenidos impartidos y tiempo.

PUNTUACIONES MEDIAS DEL PROFESORADO					
	Curso 2014/ 2015	Curso 2015/ 2016	Curso 2016/ 2017	Curso 2017/ 2018	Curso 2018/ 2019
Nº de Encuestas	5	14	-	14	19
Programa formativo	4.37	4.22	-	4,06 (4,3)*	4,08
Organización de la enseñanza	4.55	4.35	-	4,31 (4,25)*	4,13
Instalaciones y recursos	4.77	4.69	-	4,52 (4,33) *	4,37
Desarrollo de la enseñanza	4.27	4.02	-	4,03 (4,2) *	3,82
Alumnado	4.35	4.14	-	4,20 (4,32) *	4,12
*Media de la Universidad					

En este punto queremos hacer constar que durante el curso 2018-19 se mantuvieron dos reuniones informales con los estudiantes de primero, una primera en diciembre y una segunda en el mes de febrero tras la publicación de las notas. En estas reuniones se puso de manifiesto la percepción de escasa coordinación entre materias y profesores y el miedo que tenían a las asignaturas de Contabilidad y Finanzas, sobre todo por aquellos que no habían cursado grados relacionados con la empresa, que posteriormente en una reunión informal en el mes de septiembre



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

los estudiantes mismos han reconocido que eran infundados. Esta información fue trasladada al profesorado del segundo semestre y se han adoptado medidas que se han puesto ya en funcionamiento para el curso 2019-20.

Concretamente, tras las reuniones de coordinación se ha acordado que varias asignaturas planteen un único trabajo en el que el alumno en grupo deba de integrar los conocimientos impartidos en ellas. Concretamente son las asignaturas Formulación de Estrategias, Implementación de Estrategias y Marketing y Logística, además de la integración de contenidos se pretende que los alumnos tengan una visión previa de lo que será al final el Trabajo Fin de Máster. También se han buscado sinergias entre las asignaturas Marketing y Logística, los Seminarios de Marketing y Análisis de Datos. Esta acción además de implicar una mayor coordinación entre profesorado y asignaturas también permite incrementar la coordinación interdepartamental.

Además, en la reunión de coordinación con los profesores de primer curso se puso de manifiesto que existía consenso en que el nivel del alumnado había ido bajando en los últimos cursos, como demuestra el que ítem 15 (nivel del alumno suficiente) de la encuesta de profesorado ha pasado de 4 a 3,57 y el que la valoración media del ítem 16 sobre "el contenido del programa previsto (nivel y extensión) de las asignaturas que imparte y el periodo real para su desarrollo es el adecuado" ha pasado de 4,2 en el curso 2014-15 a un 3,81 en el último curso, y que se veían obligados a invertir parte del periodo a impartir conocimientos básicos. Como medida para el curso 2019-20 se ha dotado de un calendario propio a los complementos formativos, se ha informado a cada estudiante a título individual de cuales debía cursar de forma tal forma que no se tenga que dedicar tiempo a nivelar al grupo cuando comienza las asignaturas afectadas a la vez que se han buscado sinergias entre distintas asignaturas como se ha expuesto con anterioridad.

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
Instalaciones y recursos
Respecto a la planificación inicial y a las actividades programadas
La satisfacción con los mecanismos de coordinación de la teoría y la práctica



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

A tenor del análisis de los datos no sería necesario proponer acciones de mejora, al igual que en los informes previos, si bien, consideramos que es necesario mejorar aún más la coordinación entre profesores, por ello proponemos la siguiente acción de mejora.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la coordinación aún más entre profesorado, asignaturas y departamentos	Curso 2019-20	CCA, Coordinadores de materias y de asignaturas.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

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

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica que se van a desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de todos los grupos de interés, por ello también 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.

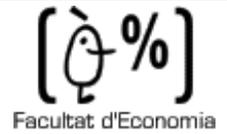
En todos los ítems de la encuesta se ha utilizado una escala de graduación de tipo Likert con 5 valores, considerando la opción 1 como totalmente en desacuerdo y la opción 5 como totalmente de acuerdo.

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. Comentaremos los últimos datos disponibles que se corresponden con el curso 2018-19.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta el 5,26% es personal de conserjería, el 26,32% trabajan en los departamentos y el 68,42% con personal de la secretaría del centro. El 46,67% son hombres y el 53,33% son mujeres

Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la mayoría de los ítems están por encima de la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,19, 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 4,38. Todos los valores de este bloque están por encima de la media de la Universidad.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 4,11 en los dos ítems que lo integran, comunicación con los responsables académicos y administrativos de las titulaciones y comunicación con otras unidades administrativas.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones y recursos**, el personal está muy satisfecho principalmente con el equipamiento de las instalaciones de las titulaciones (4,38) y las infraestructuras e instalaciones físicas del centro donde desempeñan su trabajo (4,24). Algo menos satisfechos están con los recursos materiales para las tareas encomendadas (aplicaciones informáticas, ordenadores, impresoras,...) y con las herramientas informáticas, que reciben una puntuación media de 3,88 y 3,53 respectivamente. En todos los ítems la Facultad está por encima de la media de la Universidad.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro** donde se imparte la titulación, en este caso no procede.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,76, estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es si se ha realizado alguna sugerencia y considera que se ha contestado adecuadamente a la misma con una media de 4, el personal se siente escuchado.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 4,15, estando la mayoría de los ítems por encima de la media de la universidad o al mismo nivel como ocurre en el caso particular de la atención al estudiante.

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

Tengo suficiente información para desarrollar las funciones que tengo asignadas	4.29
Pienso que los estudiantes están bien atendidos cuando acuden a los puntos de información de mi centro	4.17
Estoy satisfecho con la organización de las titulaciones	4.11
Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación	4.06

Por último, queremos destacar que la Comisión Académica de Título ha estudiado los resultados de la encuesta y considera que no existen puntos débiles destacables y por lo tanto no cabe la propuesta de acciones de mejora al igual que en informes anteriores.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

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 Máster en Dirección de Empresas se implantó en el curso 2011-12, tras la modificación del plan de estudios aprobada en el 31 de marzo de 2015 y puesto en marcha en el curso 2015-16, el 22 de Julio de 2016 se obtuvo la renovación de la acreditación. Para la renovación de la acreditación se tuvo en consideración el informe Satisfactorio de la AVAP (28/06/2016), por ello, hemos tomado como punto de referencia de este informe el último curso considerado en el informe de evaluación previo, el curso 2014-15, que además coincide con el curso previo a la incorporación de las modificaciones del plan de estudios, aunque nos centraremos en los datos del curso 2017-18 que son los últimos disponibles.

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



CURSO 2018/19

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 25% son mujeres frente al 75% que representan los hombres.

Respecto a la pregunta si la titulación cursada fue su primera opción, se ha obtenido un 100% lo que indica el interés en el máster.

En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 91,67% que estaban a tiempo completo, frente a un 8,33% que estaban a tiempo parcial.

De los estudiantes encuestados un 66,67% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 42,86% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 42,86% por Especialización, 28,57% por Inserción Laboral, y, por último, un 28,57% 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.

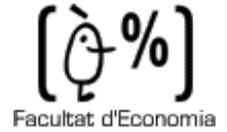
Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 3,17. El ítem con mayor puntuación, 3,25 en creo que el plan de estudios tiene una estructura coherente y una buena distribución temporal y en creo que el plan de estudio



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

combina adecuadamente los conocimientos teóricos y los prácticos con una puntuación de 3,17. La puntuación más baja ha sido de 3,08 en pienso que las competencias desarrolladas en la titulación capacitan para el desarrollo del ejercicio profesional. En todos los ítems las puntuaciones están por encima de la universidad.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 3,56. La puntuación más alta se ha obtenido en soy capaz de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, con un 3,75, y en un caso concreto, se reflexionar sobre la responsabilidad social y ética, con un 3,67, puntuaciones ligeramente inferiores han obtenido los ítems me siento capaz de evaluar y seleccionar la teoría y metodología científica adecuada en el campo de estudio del máster (3,58) y los ítems en el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo soy capaz de predecir situaciones complejas, se comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica y he desarrollado suficiente autonomía para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas obtienen una puntuación de 3,50. La puntuación más baja se ha obtenido en he adquirido y aplicado conocimientos teórico-prácticos avanzados con una puntuación de 3,42. Salvo en los ítems relacionados con la reflexión sobre la responsabilidad social y ética y la capacidad de comunicar los resultados, las puntuaciones del máster son superiores a las de la Universidad.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 3,3. El ítem mejor valorado, con un 3,50 ha sido en el contenido de las guías docentes se ha desarrollado según lo planificado. Destacando también los ítems en general considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación y he recibido suficiente información sobre las salidas profesionales relacionadas con mi titulación con una puntuación de 3,42. Todas las puntuaciones están por encima de la media de la Universidad.



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

Prácticas Externas

De los 18 estudiantes que ha respondido la encuesta un 75% ha realizado prácticas externas durante los estudios de máster. Éstos han valorado satisfactoriamente las prácticas, con puntuaciones de 3 en las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación y, un 3,11 en me han ayudado a mejorar mi formación. El ítem la organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada, ha obtenido un 3. Estos valores son susceptibles de mejora para aproximarse a los valores medios de la Universidad. Hay que decir que resulta complejo encontrar empresas que ofrezcan un programa de prácticas adaptado a un nivel de máster en Dirección de Empresa, la mayoría ofertan prácticas para graduados en ADE. Respecto al grado de satisfacción con el tutor académico, ha obtenido un 3,78; con el tutor de empresa o institución un 3,56 y, por último, un 3,44 con las prácticas externas.

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

De los estudiantes que han respondido la encuesta no han participado en ningún programa de movilidad

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 3,58. La puntuación más alta ha sido de 4,08 en el grado de satisfacción con el trabajo fin de máster desarrollado. Respecto a si los objetivos del trabajo fin de máster estaban clarificados desde el comienzo del desarrollo se ha valorado con un 3,75, y un 3,42, en los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster son adecuados y se publicaron con antelación. La puntuación más baja se ha obtenido en la calificación otorgada a mi trabajo fin de máster se adecuó a los requisitos establecidos con un 2,91. Podemos señalar un gap entre la valoración que hace el alumno de su trabajo y la calificación obtenida.

Expectativas y Ocupación



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

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS



CURSO 2018/19

De los estudiantes que han respondido a la encuesta el 16% trabajan durante la realización del máster. Éstos han valorado con un 3,63 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 33,33%). 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 3,50 y a las condiciones actuales del mundo laboral es de 3,50.

Global

La media de este bloque es de 3,70. Donde podemos destacar las puntuaciones de 4,09 en la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València, un 3,82 en la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, en la Calidad del profesorado, un 3,45 y, por último, un 3,45 en recomendarías la titulación. Puntuaciones normalmente por encima de la media de la universidad.

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
El estudiante cree que el plan de estudios tiene una estructura coherente y combina adecuadamente los conocimientos teóricos y prácticos.
El alumno se siente capaz de resolver problemas en entornos nuevos y en contextos multidisciplinares a la vez que se siente capaz de reflexionar sobre la responsabilidad social y ética.
El contenido de las guías docentes se ha desarrollado como se había planificado.
El proceso de evaluación es adecuado a las competencias impartidas en la titulación
El grado de satisfacción con el tutor del trabajo fin de máster.
Grado de satisfacción con las instalaciones.

ACCIÓN DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar las prácticas ofertadas	Curso a curso	CCA, ADEIT
Crear una rúbrica para la evaluación de los TFM.	Curso 2019-20	CCA, Tutores TFM, Componentes de los tribunales
Informar a los estudiantes con más detalle de los criterios y ponderaciones utilizados para la evaluación del TFM	Curso 2019-20 y siguientes	Dirección del Máster. Coordinador del TFM