



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



E.RE2.1 - Análisis de la satisfacción de los grupos de interés Máster en derecho, empresa y justicia CURSO 2019 - 2020

DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:

| Curso detección | Encuesta-GRUPO DE INTERÉS | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--------------------------------|---------------------------|--|---|-----------|---|-----------------|-----------------------|---|
| ORIENTACIÓN PROFESIONAL | | | | | | | | |
| 2016-17 | Egresados | Mejorar la orientación profesional que se da a los estudiantes, ofreciendo información sobre las salidas profesionales | <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de necesidades, haciendo hincapié en los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes de tercero y los graduados 2. Planificación de un programa de orientación profesional junto con el OPAL (servicio responsable de la orientación profesional) 2. Desarrollo de sesiones para informar a los estudiantes de los últimos cursos, informándoles de las salidas profesionales y el apoyo que pueden solicitar al OPAL, servicio encargado de la orientación profesional en la UV. 3. Evaluación del desarrollo para analizar si responde a las necesidades de los estudiantes | MEDIA | Equipo Decanal Comisión de Título OPAL Representantes de Estudiantes Coordinadores de tercero y cuarto | 2016 | 2018 | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación: Se han desarrollado las acciones y se está evaluando su utilidad. Los resultados han sido muy positivos y se encuentran en línea con los de años anteriores. |



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



Uno de los problemas que se ha ido repitiendo cada año, en relación con las encuestas es **el bajo índice de respuestas**, por ello desde la Unidad de Calidad, en colaboración con los centros, está desarrollando estas mejoras y, en términos generales, se ha logrado un incremento en el índice de respuestas obtenidas:

| Curso detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|--|--|---|-----------|--|-----------------|--|---|
| PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN | | | | | | | |
| 2016-17 | 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 s 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 los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción (https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOF1c#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. | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro | 2016 | 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



| Curso detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas | Prioridad | Responsable | Fecha de Inicio | Fecha de finalización | Grado de Consecución |
|-------------------------|---|---|-----------|--|-----------------|-----------------------|--|
| ACCIONES FUTURAS | | | | | | | |
| 2016-17 | Seguir mejorando los índices de participación, aunque en algunas titulaciones se ha mejorado sustancialmente. | <p>1.Reunión con los responsables de calidad de los centros, para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.</p> <p>2. Analizar el sistema de recogida de la encuesta de satisfacción de la opinión de los egresados. Se incluye dentro del ENTREU y los egresados no la completan cuando realizan el depósito del título, aunque desde la Unidad de Calidad se envían múltiples recordatorios. Dentro de esta encuesta hay aspectos clave para evaluar el funcionamiento de la titulación, destacando la movilidad de los estudiantes, las prácticas externas y la orientación profesional.</p> <p>3. Campaña desde la Unidad de Calidad para comunicar/sensibilizar a la comunidad educativa de las mejoras desarrolladas a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción.</p> | ALTA | Unidad de Calidad Comité de Calidad del Centro Responsable de Calidad del centro | 2016 | Siguientes ediciones | No se ha desarrollado, es una acción para este curso académico |



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



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 (Esta y el resto de encuestas -satisfacción de los profesores, satisfacción del PAS, satisfacción de los graduados o evaluación docente-, se encuentran disponibles en la web de la titulación: https://www.uv.es/uvweb/master-derecho-empresa-justicia/es/programa-academico/plan-estudios/plan-estudios/master-universitario-derecho-empresa-justicia-1285961263722/Titulacio.html?id=1285859176627&plantilla=MU_MEDARB/Page/TPGDetail&p2=6-2).

El título de Máster en Derecho, Empresa y Justicia se implantó en el curso 2011/2012, hemos recogiendo desde ese momento información, pero este análisis nos vamos a centrar en los datos del 2019-2020.

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.



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



- 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 67% trabajan durante la realización del máster, frente al 33% 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 26% sí que han recibido ayudas y un 74% 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 o se han mantenido estables las puntuaciones con respecto a las obtenidas en la anualidad anterior.

Programa Formativo

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 4,59, superior a la del curso anterior (4,461) siendo las puntuaciones de todos los ítems de este bloque muy superiores a la media global de la UV que es de 3.262.

Todas las calificaciones obtenidas son excelentes. Destaca la valoración de que los contenidos son diferentes al grado, reflejando la calidad del claustro docente (4,78, frente al 3,49 de la media de la Universidad) y su compromiso por impartir materia de nivel avanzado, relevante y de imperiosa actualidad. Igualmente, es reseñable la mejora de las valoraciones relativas a la adecuación de las materias y contenidos (4,44 frente al 4,36 del curso anterior, en ambos casos muy superiores al 3,23 de la media de la Universidad) y la proporción entre teoría y práctica (4,52 frente al 4,45 del curso anterior, más de punto y medio superior al 2,81 de la media de la Universidad). También los objetivos formativos del máster y el perfil de egreso se detallan con claridad y son accesibles reciben la alta valoración de 4,74, en línea



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



con la del año anterior, superiores en casi un punto al 3,83 de la media de la Universidad, como también la valoración de la cuestión sobre la adecuación de la secuencia de las materias y la ausencia de vacíos y duplicidades, que recibe un 4,44 superior al 4,36 del curso anterior, y del 2,95 de la media de la Universidad. Todo ello responde, y refleja, la constante actualización y ajuste de las guías docentes y de los contenidos a impartir en función de las competencias a adquirir y del perfil de egreso.

Organización de la Enseñanza

Este bloque ha obtenido una media de 4,6, superior a la media del curso pasado (4,5) y muy por encima de la global de la UV, que es de 3,338.

Todos los ítems reciben, de nuevo, valoraciones de excelencia. Dentro de ellos, los ítems mejor valorados son: la coordinación entre el profesorado (4,76, frente al 2,98 de media de la Universidad, casi dos puntos menos), la información amplia y detallada de los programas y guías docentes de las asignaturas (4,70, frente al 3,46 de la media de la Universidad, casi un punto y medio superior) y la accesibilidad de las guías docentes con anterioridad a la matrícula (4,77, frente al 3,81 de media de la Universidad), lo que demuestra que la página web de la titulación está en permanente actualización.

A su vez, la adecuación de la gestión y organización del master obtiene una puntuación de 4,6, frente al 2,81 de la media de la Universidad; la información a los estudiantes para la gestión y organización del master recibe un 4,40, la adecuación de los medios de comunicación para dar a conocer los diferentes aspectos del master es valorado con 4,48 y el respeto a la planificación inicial y las actividades programadas, un 4,46, todos ellos un punto por encima de la media de la Universidad,

Infraestructuras

La media de este ítem es magnífica una vez más: 4,9 –coincidente con la valoración del profesorado-, siendo de nuevo muy superior a la media de la UV, que es de 3,7. Destacamos, con nota de 5 sobre 5 (excelencia, frente al 3,61 de media de la Universidad) la adecuación de las aulas y equipamiento informático disponible para el Máster. Se trata de una de las aulas más espaciales de las disponibles para titulaciones de Máster y viene dotada con la mejor y más completo equipamiento



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



informático y tecnológico. En línea con ello, la adecuación de los espacios para el trabajo y estudio y de los equipamientos reciben, respectivamente, un 4,91 y 4,85, de nuevo más de un punto superior a la media de la Universidad.

Por otro lado, como ya indicamos en el informe RH2, la biblioteca cumple un papel fundamental en la consecución de los objetivos del Máster, no sólo garantizando la adquisición de competencias informacionales, sino también para enseñarles y guiarles a los estudiantes en el manejo de los recursos y fuentes bibliográficas. Es tal la importancia en la práctica de lo aprendido que el alumnado ha constatado la excelencia de la Biblioteca, sus infraestructuras y fondo bibliográfico, valorando los ítems 16 y 17 con una puntuación espléndida de 4,88 y 4,85, respectivamente.

Atención al estudiante

Este bloque ha obtenido una media de 4,68, superior de nuevo a la media de la UV que es de 3,97. Esta magnífica valoración viene justificada, y amparada, por el establecimiento de cauces directos y personalizados de comunicación con nuestros estudiantes que, recordemos, se mantienen durante gran parte del Máster en sus países de origen. Este contacto directo con el alumno y adecuado a sus expectativas, se logra a través del recurso a las aplicaciones de aula virtual –chat o foros-, del correo electrónico, de sesiones de Skype con el profesorado, tanto en sesiones grupales como individuales, lo que resulta importante e interesante de cara a la resolución de dudas que pudieran compartir distintos alumnos. Lográndose una cercanía con el alumnado que es valorada muy positivamente en la presente encuesta.

Destaca también la vinculación y compromiso del profesorado con el Máster, lo que se refleja en el cumplimiento del horario de atención tutorial, valorado con 4,793, frente al 4.06 de media de la Universidad, algo importante si consideramos que algunas de estas tutorías son on-line y que existen diferencias horarias entre España y los distintos países de procedencia de nuestro alumnado, lo que introduce un elemento adicional de complejidad.

Por tanto, con el objetivo de mantener y mejorar estas valoraciones, desde la dirección del Máster se continúa aplicando la medida de instar a los profesores a que animen a los alumnos que pudieran tener cualquier tipo de duda sobre el desarrollo y contenido de las distintas asignaturas a acudir a las tutorías a plantearlos y



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



resolverlos de forma conjunta, así como garantizar una atención tutorial, tanto presencial como en línea.

Proceso de enseñanza y aprendizaje

Este bloque ha experimentado una evolución positiva, donde la práctica mayoría de puntuaciones ha aumentado con respecto a la anualidad anterior, obteniendo una media de 4,73 frente a la ya muy positiva calificación de 4,61 del curso 2018-19, muy por encima de la media de las enseñanzas de postgrado de la UV, que es de 3,55.

Este curso ha destacado por la elevada asistencia tanto a las clases como a las actividades programadas (ítem 30), como se observa en la media de 4,93 obtenida. Ello ha sido resultado de varias medidas acordadas por la CCA en conjunto con el claustro como por ejemplo fomentar la asistencia como parte de la evaluación continua o requisito para valorar las tareas elaboradas, así como en la puntualidad por parte de alumnos y profesores para no entorpecer el desarrollo de las clases.

Destaca también los procedimientos y criterios de evaluación ajustados a los objetivos, con una media de 4,81, casi un punto y medio superior a la media de la Universidad, así como otros tres aspectos valorados con 4,78: el hecho de que las metodologías de enseñanza-aprendizaje fomenten el análisis y la síntesis (frente al 3,24 de la media de la Universidad); el adecuado desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes propuestas en la guía docente y el cumplimiento del calendario de trabajo (que cuentan con un 3,44 y 3,70 como media en la UValencia). Todos estos aspectos mejoran la funcionalidad del máster y la percepción positiva del mismo por el alumnado.

A su vez, la adecuación de la dimensión práctica de los módulos recibe un 4,70 (frente al 3,32 de la UV); la adecuación de los materiales recomendados a las exigencias de la docencia recibe un 4,73 (3,50 en la UV); y la adecuación y actualización de la bibliografía de los diferentes módulos es valorada igualmente con un 4,70 (más de un punto por encima de la media de la UV). Estas excelentes calificaciones se acompañan de un 4,63 al valorar la adecuación del nivel de exigencia a la docencia impartida (casi un punto y medio superior a la media de la UV). Y de un 4,48, frente al 3,23 de media de la UV al valorar si las metodologías docentes utilizadas han favorecido la implicación de los estudiantes en las diferentes materias.



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



Actitud docente

La media obtenida en este bloque es, de nuevo, muy elevada, se alcanza un 4,75, por encima de la media de la UV. Estamos en una franja de puntuaciones que rozan la excelencia, lo que vuelve a reflejar la calidad profesional y humana del claustro docente, su implicación en el proyecto docente del Master, y su esfuerzo para lograr una enseñanza de calidad y de excelencia. Destaca el ítem relativo a la valoración del nivel del profesorado sobre los temas tratados (4,93, casi un punto por encima de la media de la UV), un dato excelente que va en consonancia con la elección del claustro docente de primer nivel.

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.

La media de este bloque es de 4,79 (la media de la UV es de 3,36, así pues, casi un punto y medio superior), estando todos los ítems que lo componen en la franja de excelencia 4,7-5 y, de nuevo, siempre por encima de la media de la universidad. El aspecto mejor valorado y que ha experimentado la mejor evolución refiere de la calidad/precio del título, valorado con 4,88 sobre 5. Le sigue la excelente percepción de la calidad del profesorado (4,85), seguido por el interés que suscita el Máster (4,81) y la utilidad del curso (4,78). Ello conduce a que se aporte un 4,70 a la cuestión genérica de la satisfacción del master, punto y medio por encima de la media de la UV que es de 3,20. Estas valoraciones, además, se mantienen constantes en el tiempo, con mínimas fluctuaciones.

Evaluación General de la titulación

| | Curso 2016/17 | Curso 2017/18 | Curso 2018/19 | Curso 2019/20 |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Satisfacción del Máster | 4,75 | 4,53 | 4,64 | 4,7 |
| Calidad del profesorado | 5 | 4,74 | 4,73 | 4,85 |



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



| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Interés del Máster | 4,75 | 4,74 | 4,82 | 4,81 |
| Relación calidad/precio | 5 | 4,42 | 4,91 | 4,88 |
| Recomendación de este postgrado | 4,75 | 4,74 | 4,91 | 4,7 |
| Utilidad del curso | 4,62 | 4,63 | 4,91 | 4,78 |

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 están muy satisfechos con el máster. |
| Los estudiantes recomendarían ampliamente el máster a otros compañeros |
| Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas |
| El alumnado considera como excelente la calidad del profesorado |
| El máster resulta de alto interés para el alumnado |
| El alumnado considera equilibrada la relación calidad/precio |
| La información que contienen los programas o guías docentes es amplia y detallada y accesible antes de la matrícula |
| La planificación y actividades programadas inicialmente se han respetado |
| El calendario de trabajo inicial se ha cumplido con respecto a los contenidos impartidos |
| Los estudiantes han acudido regularmente a las clases y a las actividades complementarias organizadas |
| Los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se han desarrollado adecuadamente |
| La bibliografía es adecuada y actualizada |
| Las infraestructuras de biblioteca y salas de lectura son adecuadas |
| El profesorado ha cumplido con el horario previsto |
| El profesorado cumple con su horario de atención tutorial |
| El profesorado que imparte la docencia demuestra un adecuado nivel de conocimientos |



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



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 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 2019-20, comparándolo con las ediciones anteriores y presentando a continuación el informe de análisis de los datos elaborado por la Comisión de Título.

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



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



En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo, obteniendo una media de 4,94, superior a la del curso pasado de 4,87. Destaca con una valoración excelente de 5 el ítem 3 relativo a la congruencia de los objetivos específicos y competencias de cada asignatura con los objetivos generales y el perfil que se desea conseguir.

Los restantes 5 ítems de este bloque han coincidido en su puntuación de 4,93 sobre 5, de lo que se infiere la satisfacción del profesorado en estos aspectos. En particular se trata de los objetivos del máster y del perfil de egreso, siendo adecuados, interesantes y estando actualizados; de la delimitación y adaptación del perfil de ingreso a los objetivos del máster para facilitar el seguimiento de los contenidos; de la adecuación de la estructura y secuencia de las materias, evitando duplicidades y vacíos; de la proporción entre teoría y práctica y, finalmente, del nivel de los contenidos, siendo superior a los impartidos en grado. Es importante destacar que en todos estos aspectos se está por encima de la media de la UV.

Esta perspectiva tan positiva es resultado del trabajo de la Dirección y de la CCA en conjunción con el claustro de profesores para monitorizar el desarrollo del máster, verificar sus puntos débiles y fuertes, diagnosticar los ámbitos de mejora o reforma y, a partir de todo ello, actualizar y adecuar el programa docente a los objetivos y competencias del plan de estudios, así como del ajuste de las guías docentes.

Organización de la enseñanza

Las medidas implantadas y aplicadas desde la dirección del Máster y la CCA para lograr una mayor coordinación entre el profesorado, no solo para conseguir una mayor comunicación vertical –entre la CCA y el claustro de docentes y cada uno de sus componentes- sino también horizontal –de los docentes entre sí- para planificar con mayor detalle las actividades y el reparto de la carga docente entre teoría y práctica han resultado beneficiosas para el Máster. Precisamente, el profesorado valora positivamente todos los ítems de este bloque, alcanzándose la excelente media de 4,92, superior a la media de la UV.

Instalaciones y recursos

Este bloque ha obtenido una media de 4,90, superior a la del curso anterior (4,75), siendo, a su vez, superior a la media de la UV. De los tres ítems analizados,



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



dos han sido valorados con la máxima puntuación. En concreto, el profesorado ha visto positivo para el desarrollo de sus clases el aula espaciosa dotada de recursos tecnológicos avanzados (4,93). El ítem 13 relativo a la adecuación de los laboratorios, talleres y espacios experimentales al número de alumnos y actividades programadas ha obtenido una puntuación excelente de 5. Si analizamos las repuestas de los docentes, observamos que cinco profesores no han contestado a dicha pregunta por tratarse del módulo online en el que no han realizado prácticas o talleres de forma presencial.

Es importante señalar que todas estas medias están por encima de las obtenidas a nivel global de la UV.

Desarrollo de la enseñanza

La media de este bloque también ha rozado la excelencia, quedándose en un 4,91 sobre 5, superior a la del curso anterior (4,81). Se ha valorado positivamente con 4,93 el cumplimiento del programa docente previsto, debido a la revisión y ajuste de los procedimientos de evaluación de las diferentes materias.

Finalmente, es importante señalar que todas las medias de este bloque son superiores a las medias globales de la UV.

Alumnado

Este bloque ha obtenido una puntuación excelente de 4,9, estando por encima, una vez más, de la media de la UV.

Tres de los cuatro ítems han sido valorados con 4,93, destacando, junto a la consideración de que el master satisface las expectativas de los alumnos y que éstos consiguen los objetivos definidos en el master, la asistencia del alumnado a las clases y actividades. Entendemos que esta altísima valoración refleja la aplicación de la incentivación de la asistencia para realizar las actividades de evaluación continua y la adquisición y mejor asimilación de los conceptos, así como del ajuste de las metodologías docentes para hacer más interesantes y atractivas las actividades. La motivación al alumnado no solo a asistir a las clases presenciales y demás actividades complementarias programadas, sino también a la solicitud y asistencia a tutorías para resolver cuantas dudas les pudieran surgir, ha sido un factor determinante para el aumento del nivel de satisfacción de las expectativas. Se establece una mayor vinculación personal, una mayor cercanía, entre el profesorado y el alumnado,



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



especialmente en los módulos no presenciales. Por su parte, la consecución de los objetivos definidos en el master por parte de los alumnos alcanza la excelente calificación de 4,80 sobre 5.

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 objetivos del máster y el perfil de egreso son adecuados y actualizados |
| El perfil de ingreso está claramente definido |
| La estructura y secuencia de las materias es adecuada, evitándose vacíos y duplicidades |
| Los contenidos del máster son claramente percibidos como distintos a los impartidos en grado |
| La distribución de la carga docente entre teoría y práctica es adecuada |
| La organización del Máster es adecuada |
| Los mecanismos de difusión de información son adecuados |
| Se ha respetado la planificación inicial de las actividades programadas |
| Satisfacción con los mecanismos de coordinación y comunicación en sentido vertical y horizontal |
| Las instalaciones y recursos son adecuados |
| Los procedimientos de evaluación son adecuados para el nivel de competencias que han adquirido los estudiantes |
| Los estudiantes están motivados |
| El máster satisface las expectativas de los alumnos |



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



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 hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios. Estas encuestas refieren a todas las titulaciones que se imparten en un concreto centro, no a un específico máster o programa.

La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- Gestión Académica
- Comunicación
- Instalaciones
- Apartado específico para el personal que trabaja en las aulas de informática o los laboratorios
- Sugerencias y Reclamaciones del PAS
- Bloque general para conocer la satisfacción del personal en aspectos concretos como la información que dispones para el desarrollo de su trabajo, la atención que se presta a los estudiantes y la adecuación o coherencia en la implantación de las titulaciones que estamos evaluando.

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

La Unitat de Qualitat se puso en contacto con los y las administradoras de los centros para que informasen al personal sobre la importancia y objetivos del desarrollo de este cuestionario, dada su importancia para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la gestión administrativa del centro y consecuentemente de la titulación.

Del personal de administración y servicios que ha respondido la encuesta -17 personas en total- el 10,53% son personal de conserjería, el 31,58% trabajan en los



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



departamentos y el 57,89% con personal de la secretaría del centro. Por tanto, se observa la diversidad de PAS que ha completado la encuesta.

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 3,82. De este bloque destaca el ítem relativo a la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente sobre las titulaciones en la página web y su accesibilidad, con una valoración de 4 sobre 5.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,89, destacando el ítem sobre la adecuación de la comunicación con los responsables del título valorada con un 4,11, siendo la valoración de la comunicación con otras unidades de organización que trabajan en la misma área de actividad de 3,67.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones y recursos** ha obtenido una media de 3,74 estando todos los ítems por encima de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem relativo a las infraestructuras e instalaciones físicas del Título o centro dónde se desarrolla el trabajo obteniendo una puntuación de 4,06.

El próximo bloque de la encuesta únicamente lo completan las personas que trabajan en **aulas de informática o en los laboratorios del centro**, si bien para este máster no resulta de aplicación.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,37. Los ítems de este bloque han sido valorados de forma similar, siendo la adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones puntuada con 3,37 y la adecuada respuesta obtenida si se ha planteado alguna sugerencia con un 3,38.

Por último, el bloque denominado **general** y desde nuestro punto de vista el más importante, tiene una media de 3,97.

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

| | |
|---|------|
| Información suficiente para las tareas que desarrollan | 3,89 |
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro | 4,22 |
| Satisfacción con la organización del título | 3,89 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación | 3,88 |



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



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

- La información que el personal de administración y servicio tiene de las titulaciones de postgrado para el desarrollo de las tareas de gestión y administración.
- La adecuación del sistema existente para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las egresados/as de la titulación, cuando realizan el depósito del título.

El título de Máster en Derecho, Empresa y Justicia se implantó en el curso 2011-12, vamos a analizar la información acumulado de los últimos cursos académicos.

La encuesta consta de 44 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en los siguientes bloques:

1. Proceso de formación / Plan de estudios en el que se hace hincapié si la titulación ha tenido una estructura coherente, una adecuada



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



- 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 100% son hombres, que además eligieron, todos, el máster como primera opción. En relación a la situación habitual durante los estudios, se obtiene un 66,67% que estaban a tiempo completo, frente a un 33,33% que estaban a tiempo parcial. Lo que una vez más



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



refleja, incluso de forma proporcional -2/3 en un año y 1/3 en varios- una de las singularidades del Máster: que se puede cursar en uno o varios cursos académicos.

De los estudiantes encuestados el 100% piensa en realizar otros estudios, y de éstos un 66,67% selecciona que el tipo de estudios es Doctorado; el motivo principal es un 66,67% por Especialización, 33,33% por Promoción profesional.

Posteriormente, vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, pero antes de realizar el análisis es importante destacar que la evolución positiva de las valoraciones de los distintos bloques, obteniéndose medias superiores a las de la anualidad anterior y, asimismo, a gran distancia de las medias de la UV.

Proceso de Formación / Plan de Estudios

Este bloque consta de tres ítems y se ha obtenido una media de 4,86 (frente al 2,95 de media de la UV). El ítem más destacado con una media excelente de 5 sobre 5 refiere del desarrollo de competencias y su adecuación para el ejercicio profesional, seguido del ítem sobre la adecuación y estructura del plan de estudios y la distribución temporal, con igual media de 5 (frente al 2,95 y 2,98, respectivamente, de media de la UV). La consideración de que el plan de estudios combina correctamente la teoría y la práctica ha obtenido una valoración media de 4,67 (frente al 2.92 de la media de la UV). Como se observa, el ajuste del plan de estudios y de las guías docentes en relación no solo a contenidos sino también a las habilidades y competencias ha tenido un impacto positivo en la valoración del alumnado egresado.

De hecho, todas las valoraciones obtenidas son superiores a las de cursos anteriores y, objetivamente, resultan excelentes.

Desarrollo de las Competencias durante los estudios de Máster

En este bloque se ha obtenido una media de 4,86, muy superior –en más de un punto- a la medida de la UV, que es de 3,58.

En este bloque hay ítems que han alcanzado la excelencia. En concreto, la adquisición y aplicación de conocimientos teórico-prácticos avanzados (más de punto y medio superior a la media de la UV, que es de 3,35), la capacidad de evaluar y seleccionar la teoría y la metodología científica adecuada en el campo de estudio del máster (de nuevo, punto y medio superior a la media de la UV, que es de 3,57), el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo en situaciones complejas (frente al 3,46 de la media de la UV, punto y medio superior) y el desarrollo de capacidades



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



para participar en proyectos de investigación o colaboraciones científicas (de nuevo, punto y medio superior a la media de la UV, que es de 3,50).

Los tres ítems restantes, relativos a la capacidad de resolver problemas en entornos nuevos y contextos multidisciplinares, (especialmente importante en nuestro caso por ser un máster multidisciplinar y de carácter internacional al contar con alumnos de otros países y de otras realidades socio-jurídicas), la capacidad para reflexionar sobre la responsabilidad ética y social y capacidad de comunicar de forma clara los resultados procedentes de la investigación científica y tecnológica, tales como los trabajos o actividades de clase, han sido valorados positivamente con una media de 4,67 (de nuevo muy superior a la media de la UV que es de 3,54, 3,96 y 3,71, respectivamente). Estas excelentes calificaciones reflejan la correcta elección de las metodologías de enseñanza-aprendizaje por parte del claustro docente en contacto directo y coordinado con la CCA, en concordancia con las competencias y los resultados de aprendizaje previstos para cada materia.

Desarrollo de la Enseñanza

La media de este bloque es de 4,67, superior al 4,33 del curso anterior, y casi un punto y medio superior a la media de la UV, que es de 3.20. Los dos ítems que obtienen la máxima valoración de 5, son el 12 y el 15, relativos a la adecuación de las metodologías en los distintos módulos a las competencias y perfil del alumnado (muy superior, en dos puntos, al 3.04 de la UV) y a la satisfacción por la orientación y asesoramiento durante el desarrollo de los estudios (de nuevo, superior en dos puntos a la media de la UV que es de 3,11).

Seguidamente, con una media, objetivamente muy positiva, de 4,67 se sitúa el ítem 13 sobre la adecuación del proceso de evaluación con las competencias impartidas en la titulación (frente al 3.22 de media de la UV). Igual valoración recibe el ítem 16, relativo a la información publicada en la página web, pues se realizó una actualización y renovación de la misma, ampliando los contenidos para ofrecer una información completa e integral (casi dos puntos superior a la media de la UV que es de 3,37).

Prácticas Externas



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



Este Máster en Derecho, Empresa y Justicia tiene un perfil investigador, no contando con programa de prácticas externas.

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

Po sus propias peculiaridades y características, este Máster en Derecho, Empresa y Justicia no cuenta con programas de movilidad, dado que ésta es intrínseca al propio programa. El perfil del alumnado es predominantemente extranjero: profesionales, en su mayoría de países de Latinoamérica, que se desplazan a nuestro país para ampliar su formación, por lo que procedemos a informar al alumnado de las becas disponibles para realizar una estancia de movilidad, pero en la Universitat de València, así como becas o ayudas de estudios.

Trabajo Fin de Máster

El bloque relacionado con la satisfacción del Trabajo Fin de Máster ha obtenido una media de 5. Todos los ítems han obtenido la máxima valoración posible, tanto en lo relacionado con la claridad de los objetivos del trabajo con antelación a su elaboración, como con los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de máster y la satisfacción con la calificación otorgada. La satisfacción con el/la tutor/a del trabajo ha sido muy positiva, por la atención y seguimiento constante del alumnado. La relevancia que el TFM adquiere en este programa se patentiza en la propia web de la titulación, donde se destaca de forma relevante la información sobre éste (<https://www.uv.es/uvweb/master-derecho-empresa-justicia/es/trabajo-fin-master//trabajo-fin-master-1285879187644.html>).

Expectativas y Ocupación

De los estudiantes que han respondido a la encuesta, el 100% trabajan durante la realización del máster, lo que es una consecuencia del perfil investigador del Máster en Derecho, Empresa y Justicia y de las peculiaridades del alumnado al que va dirigido. Éstos han valorado con un 4,67 la preparación conseguida en esta titulación (muy por encima del 3.20 de la media de la UV), siendo que valoran con un 5 el hecho de que la titulación cursada en la UV les permita encontrar un trabajo mejor



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



al actual, teniendo en cuenta que valoran con un 4,33 las condiciones actuales del mundo laboral.

Global

La media de este bloque es de 5, excelente. La experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la Universitat de València, la satisfacción con las instalaciones e infraestructuras y la calidad del profesorado reciben todas un 5. Al igual que lo hace la pregunta de si recomendaría la titulación a terceros. De hecho, son las buenas experiencias de nuestros alumnos las que los convierten en nuestros mejores embajadores y en nuestra mejor publicidad.

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

| |
|---|
| Desarrollo de las competencias previstas en el plan de estudios |
| Adecuación del proceso de evaluación a las competencias impartidas |
| Información publicada en la página web de gran utilidad |
| Satisfacción con el tutor asignado para el trabajo final de máster |
| Claridad de los objetivos para la elaboración del trabajo final de máster |
| Calidad del profesorado |
| Satisfacción con las instalaciones y recursos |
| Satisfacción con el título cursado |

| ACCIÓN DE MEJORA | TEMPORALIZACIÓN | RESPONSABLE |
|---|-----------------|--------------------------------------|
| -Incrementar al máximo el número de encuestas respondidas: -Información y motivación de la encuesta - Envío de los links para su realización - Mails y comunicaciones individuales | Cada edición | Dirección CCA Claustro docente |



ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión de Coordinación Académica del Máster, en fecha 11 de noviembre de 2020, 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:

- Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Carlos Esplugues Mota (Director)
- Prof. Dra. Dra. h.c. mult. Silvia Barona Vilar
- Prof. Dra. Elena Martínez García
- Prof. Dr. Francisco González Castilla
- Prof. Dr. Mario Clemente Meoro
- D. Enrique Esbert

Firma del responsable

Carlos Esplugues Mota, Director del Master en Derecho,
Empresa y Justicia de la UValencia