

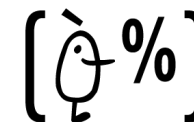


E.RE2.2 - INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Màster en Planificació i Gestió de Processos Empresarials

CURSO 2023 - 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.16	3.59	3.47
Organización de la enseñanza	4.51	3.71	3.62
Infraestructuras	4.53	4.30	3.89
Atención al estudiante	4.73	4.17	4.14
Proceso de enseñanza-aprendizaje	4.40	3.87	3.79

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Actitud docente	4.76	4.19	4.19

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción del máster	4.18	3.57	3.48
Calidad del profesorado	4.41	4.41	3.89
Interés del máster	4.18	3.88	3.78
Recomendación de este postgrado	4.06	4.05	3.44
Utilidad del curso	4.12	3.82	3.69

COMENTARIO

Los valores obtenidos en todos los bloques así como en los ítems del bloque general son muy satisfactorios. Todos se encuentran por encima de la media de la Universidad e igualan o superan a los de la Facultad. El valor mínimo es un 4.06. Entre todos ellos podemos destacar la Organización de la Enseñanza, las Infraestructuras, la Atención al Estudiantado y la Actitud Docente que superan el 4.5.

Queremos destacar también que estos valores tan satisfactorios se han mantenido durante los últimos cursos. Como muestra, aportamos la media del bloque Global de los últimos cursos:

- 2019-2020: 3.78
- 2020-2021: 4.26
- 2021-2022: 4.11
- 2022-2023: 4.53
- 2023-2024: 4.25

Solo el curso 2019-2020 el bloque bajó del 4 influenciado quizás por la pandemia,

A nuestro juicio, la información que proporcionan los ítems de este bloque es muy importante 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, valora la relación calidad/precio y la recomendación a otros compañeros.

La CCA del máster mantiene a lo largo de los cursos diversas acciones para obtener resultados satisfactorios en los aspectos mencionado. Entre ellas podemos destacar las siguientes (algunas fueron propuestas como acciones de mejora en la última acreditación):

- **Reuniones semestrales con el estudiantado de primer curso.** La información obtenida en estas reuniones completa y focaliza la obtenida en las encuestas docentes y en las encuestas de satisfacción global. De esta forma, con toda la información disponible, la CCA del Máster ha ido identificando puntos de mejora y proponiendo nuevos seminarios y actividades complementarias
- **Reuniones con el estudiantado de segundo curso.** Desde 2020-2021 se realiza al menos una reunión anual con el estudiantado de segundo curso para hacer un seguimiento de las prácticas curriculares, del Itinerario y de la evolución del TFM. La reunión se aprovecha para recabar opiniones sobre necesidades formativas cuando el estudiantado está comenzando su inserción en el mercado laboral.
- **Reuniones informativas de Prácticas y TFM.**
- **Asignaturas con enfoques aplicados e incorporación de profesores que ofrezcan una visión empresarial.**
- **Programación de seminarios que desarrollan competencias transversales y que no están incluidas explícitamente en los contenidos de las materias.**
- **Actualización del programa formativo con contenidos demandados por el mundo profesional.** El máster está haciendo el esfuerzo en dos sentidos cumpliendo con las directrices del Verifica. Primero, desde el curso 2022-2023 incorpora varios seminarios enfocados al análisis de datos. Segundo, desde el curso 2023-2024, presta atención transversal al uso de la Inteligencia Artificial.
- **Participación en el programa “Club de Mentores FdE”.** Este programa, que es voluntario para el estudiantado, pretende establecer un nexo de unión entre directivos de prestigio, profesorado, egresados y estudiantado de Máster de la Facultad con el objetivo de mejorar la educación y el desarrollo profesional del estudiantado que esté realizando sus estudios de Postgrado. El máster participa en él desde el curso 2017-2018.

- **Participación en el Juego Empresarial organizado por el Club de Mentores.** Los estudiantes que participan, compiten agrupados por empresas, toman decisiones referentes a precios y costes, producción, inversiones y financiación, nuevos mercados, RRHH, campañas de marketing... y todo ello, reaccionando ante lo que hagan los demás equipos. Este juego está patrocinado, desde 2019-2020, por la Cátedra Finanzas Internacionales-Banco Santander, que entrega además un premio al equipo ganador. El estudiantado del máster lo ha ganado en las ediciones de 2019-2020 y 2023-2024.
- **Fomento de competencias en comunicación interna y externa.** La CCA considera que es fundamental que el estudiantado mejore sus competencias en el ámbito de la comunicación interna y externa. Por este motivo, para completar las acciones individuales de las asignaturas, desde el curso 2017-2018 el estudiantado presenta a los ponentes en los distintos seminarios, prepara la presentación previa a la visita de empresas y realiza la reseña para su publicación en la web y redes sociales. Desde el curso 2023-2024 la evaluación de las dos materias optativas incluirá una presentación final oral ante un tribunal.
- **Participación en los Premios al Mejor Trabajo Fin de Máster de la Facultat d’Economia.** En estos premios participan los 16 másteres de la Facultad de Economía. La finalidad de los premios al mejor TFM es estimular la innovación, la reflexión y la investigación, así como reconocer el talento y el espíritu emprendedor de los premiados en cualquier área de conocimiento de los másteres que se imparten en la Facultat. Puede participar el estudiantado de los másteres de la Facultat d’Economia de la Universitat de València que en el curso anterior hayan defendido su TFM y que hayan obtenido como mínimo la calificación de Sobresaliente en la asignatura Trabajo Fin de Máster. El estudiantado del máster ha ganado al menos uno de los dos premios otorgados en las ediciones de 2023-2024, 2022-2023, 2021-2022.
- Creación de un **grupo en el Aula Virtual** con todo el estudiantado (primer y segundo curso) y profesorado del máster.

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

PUNTOS FUERTES

El estudiantado está satisfecho con el máster. Destaca su satisfacción con la Organización de la Enseñanza, las Infraestructuras, la Atención al Estudiantado y la Actitud Docente.

El estudiantado recomendaría el máster a otros/as compañeros/as.

El estudiantado está satisfecho con la utilidad del máster

PUNTOS DÉBILES

Fomento de competencias en comunicación interna y externa. La acción de mejora asociada se muestra en el OE4yDE5-6-7

Actualización del programa formativo con contenidos demandados por el mundo profesional.

No se detecta como punto débil en las encuestas pero debido a sus importancia pensamos que se le debe prestar siempre una atención especial.

La acción de mejora asociada se muestra en el OE4yDE5-6-7

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROFESORADO	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Programa formativo	4.67	4.54	4.48
Organización de la enseñanza	4.77	4.52	4.45
Instalaciones y recursos	4.58	4.58	4.58
Desarrollo de la enseñanza	4.56	4.35	4.37
Alumnado	4.70	4.45	4.42

COMENTARIO

Los valores de las medias de los bloques son muy satisfactorios. El menor valor obtenido es un 4.56. En el bloque de instalaciones y recursos igualamos a las medias de la Universidad y la Facultad y en el resto de bloques superamos dichas medias.

Si se analizan en detalle los ítems de los bloques los resultados son también muy satisfactorios. A continuación se muestran los rangos de cada bloque:

- Programa formativo: [4.45, 4.82]
- Organización de la enseñanza: [4.55, 5]
- Instalaciones y Recursos: [4.52, 4.63]
- Desarrollo de la Enseñanza: [4.18, 4.77]
- Alumnado: [4.65, 4.80]

Los valores históricos medios de los bloques y de los ítems presentan resultados muy similares a los mostrados.

En resumen, el profesorado valora muy positivamente los diversos aspectos evaluados para el Máster.

Al tratarse de un Máster multidisciplinar, con contenidos y profesorado muy diverso, se realizan las siguientes acciones encaminadas a compartir criterios y experiencias y fomentar la coordinación en las metodologías docentes y procedimientos de evaluación:

- **Acciones para la coordinación del profesorado del máster tanto vertical como horizontalmente.**
 - Profesorado de un mismo módulo. El profesorado está en contacto continuo para resolver las posibles incidencias. El/la coordinador/a del módulo supervisa todos los aspectos.
 - **Reunión del Claustro de Profesorado.** Se programa una reunión anual de todo el claustro de profesores con el fin de compartir los distintos contenidos y actividades que se programan en el máster, poner en común las acciones que cada uno realiza y proponer posibles acciones de mejora.
 - Coordinación Prácticas y Trabajo Fin de Máster. Los coordinadores de estas materias deben prestar una atención especial por los numerosos agentes que intervienen.
 - Reuniones de la CCA. La CCA está integrada por profesorado de la mayoría de departamentos participantes en el máster. Además, cuenta con una Profesional de la Empresa y un representante del PAS. Los miembros de la CCA son coordinadores de varias asignaturas del Máster. En el Aula Virtual hay creado un grupo específico para la CCA.
- **Acciones para aplicar metodologías de enseñanza-aprendizaje adecuadas.**
- **Acciones para que los métodos de evaluación estén coordinados, se ajusten a las competencias fijadas y que sean coherentes con el proceso de enseñanza-aprendizaje.**

Los resultados de estas acciones creemos que son muy satisfactorios a la vista de los resultados de la encuesta al profesorado.

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

PUNTOS FUERTES

El profesorado está satisfecho con el máster.
Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este máster son adecuadas.
Los objetivos, perfil de ingreso y egreso están bien definidos y actualizados.
Los profesores consideran que el máster está bien organizado.
Los estudiantes están implicados y motivados con el máster.

PUNTOS DÉBILES

Coordinación de Metodologías Docentes, Métodos de Evaluación y Profesorado. No se detecta como punto débil en las encuestas pero debido a sus importancia pensamos que se le debe prestar siempre una atención especial. La acción de mejora asociada se muestra en el OE4yDE5-6-7

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PTGAS

BLOQUES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PTGAS	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Gestión académica	4.24	4.08
Comunicación	4.37	4.13
Instalaciones y recursos	4.13	3.93
Aulas de informática o laboratorios	-	3.72
Sugerencias y reclamaciones	4.04	2.47

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Tengo suficiente información para desarrollar las funciones que tengo asignadas	4.23	4.00

BLOQUE GENERAL	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Pienso que el estudiantado está bien atendido cuando acude a los puntos de información de mi centro	4.31	4.31
Estoy satisfecho/a con la organización de las titulaciones	4.08	4.02
Considero que el desarrollo de las titulaciones está siendo adecuada y coherente	4.17	4.09

COMENTARIO

Los valores medios obtenidos en los bloques son muy satisfactorios. Todos son superiores o iguales a los de la Universidad. El menor valor obtenido es un 4.04.

Si se analizan en detalle los ítems de los bloques los resultados también son satisfactorios. Solo dos ítems obtienen valores menores que 4: El ítem 10, sobre herramientas informáticas para la gestión, con un 3.54 y el ítem 14, sobre el sistema de respuesta a sugerencias y reclamaciones, con un 3.96.

Los valores históricos de las medias de los bloques y de los ítems se han mantenido en valores similares.

Por todo ello, podemos concluir que el PTGAS está satisfecho con la gestión académica del Máster, del Centro y de la Universidad,

Queremos destacar que la Facultat d'Economia cuenta con una **Oficina de Postgrado** que presta atención y gestiona los Másteres Oficiales impartidos en la Facultat. En concreto, la oficina da soporte, entre otros, a:

- Gestión de expedientes.
- Gestión de Reconocimientos de Prácticas.
- Gestión de documentación asociada a la lectura de TFM.
- Gestión del presupuesto.
- Gestión del pago de facturas.
- Alquiler y pago de autobuses de las visitas a empresas.
- Apoyo al Club de Mentores.
- Atención general al estudiantado de postgrado.

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

PUNTOS FUERTES

El PTGAS está satisfecho con la gestión académica del Máster, del Centro y de la Universidad

Oficina de Postgrado de la Facultat d'Economia

PUNTOS DÉBILES

No se detectan.

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS Y LAS GRADUADAS

BLOQUE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE EGRESADOS/AS	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Proceso de formación/Plan de estudios	4.29	3.79	3.32
Desarrollo de las competencias durante los estudios de máster	4.16	3.99	3.76
Desarrollo de la enseñanza	4.48	3.71	3.47
Prácticas externas	4.27	3.95	4.04
Estancia de movilidad	-	-	3.45
Trabajo Fin de máster	4.8	4.08	3.87

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Calidad del profesorado	4.71	3.86	3.74

BLOQUE GENERAL	TITULACIÓN	MEDIA DEL CENTRO	MEDIA UV
Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	3.14	4.18	3.54
Satisfacción con la experiencia vivida, tanto académica como extraacadémica, en la UV	4	4.05	3.79
Recomendaría la titulación	4	3.70	3.51

COMENTARIO

Todos los valores son satisfactorios. Todos los valores, a excepción del relacionado con las infraestructuras (que luego se comenta en detalle), están por encima de las medias de la Universidad. En algunos casos, la diferencia con las medias de la Universidad es de casi un punto: Plan de Estudio, Desarrollo de la Enseñanza, Trabajo Fin de Máster y Calidad del Profesorado.

El ítem sobre la satisfacción con la Infraestructura toma un valor de 3.14 por debajo de las medias de referencia. Los resultados corresponden al curso 2021-2022, último curso para el que existen datos publicados por el Servicio de Calidad. La CCA considera que los valores de los graduados del curso 2021-2022 se pudieron deber a las adaptaciones que se hicieron en cursos anteriores por el COVID19 y las obras de acondicionamiento que se ejecutaron en el Aulario Sur (donde se impartía la docencia en ese momento). Durante un periodo de tiempo postpandemia solo los másteres tuvieron clases presenciales. Actualmente la docencia se imparte en el Aulario Oeste y consideramos, tal y como demuestran los resultados de las últimas encuestas de Estudiantado (Bloque Infraestructuras: 4.53), que la satisfacción con la infraestructura es mucho mayor.

Uno de los bloques donde mayor puntuación se obtiene es en la satisfacción con el Desarrollo del TFM (4.8). En este sentido queremos destacar la acción que realizamos desde el curso 2018-2019 donde se implantó un **Protocolo de Lectura de los TFM**. El protocolo se revisa cada año y se incorporan elementos si se considera necesario. El objetivo es doble, por una parte, ayudar al alumnado a organizar su trabajo y alcanzar la lectura y por otra permitir un mejor seguimiento a tutores y coordinador de prácticas. Las líneas básicas del Protocolo son:

- **Entregas a través del Aula Virtual**
 - Documento 0. Primer contacto con el Tutor. Principio de curso.
 - Documento 1. Plan de trabajo, índices, secciones; pasos iniciales. Dos meses y medio antes del depósito del TFM.
 - Documento 2. Desarrollo del trabajo en un 40%. Un mes antes del depósito.
 - Documento 3 y Depósito. Versión final del TFM. Quince días antes de la sesión de presentación del TFM.
- **Paso de Antiplagio a la versión final.**
- **Firma de Certificación de autoría.**

Los valores históricos se han mantenido siempre satisfactorios. A continuación se muestran los valores acumulados y la media para los dos últimos cursos (20-21 y 21-22):

Valor acumulado / Curso 20-21 / Curso 21-22

- Bloque Plan de Estudios: 3.99 / 4.20 / 4.29
- Bloque Desarrollo de Competencia: 3.96 / 3.94 / 4.16
- Bloque Desarrollo Enseñanza: 4.12 / 4.17 / 4.18
- Bloque Prácticas Externas: 3.87 / 4.23 / 4.27
- Bloque TFM: 4.30 / 4.52 / 4.80
- Calidad Profesorado: 4.22 / 4.2 / 4.71
- Infraestructuras: 3.82 / 3.6 / 3.14
- Satisfacción Experiencia UV: 4.3 / 4.6 / 4
- Recomendación titulación: 4.02 / 4.4 / 4

Un punto débil de la Encuesta de Graduados es el número de encuestas recogidas. Esta encuesta se activa de forma individual en el momento que el/la estudiante solicita el título. Puede completarla en ese momento o más tarde si lo desea. Si no la completa, recibe varios avisos a su correo de la UV y la encuesta permanece abierta de forma indefinida hasta ser contestada. Cada estudiante activa la encuesta en un momento distinto y no conocido por la dirección del máster (ni Calidad) por lo que es difícil crear recordatorios. A esto se añade que, una vez terminado el máster, el estudiantado deja de usar el correo de la universidad y pasa a usar el personal o profesional.

A pesar de las acciones que la CCA del máster ha puesto en marcha, en el curso 2022-2023 no se recogieron suficientes encuestas y por eso los análisis se han hecho respecto al curso 2021-2022 y al acumulado. En cualquier caso, como las encuestas se reciben de forma continuada en función de cuando el estudiante recoge el título, aunque solo se actualizan una vez al año, confiamos que en la próxima actualización también habrá respuestas para el curso 2022-2023.

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

PUNTOS FUERTES

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

Los egresados y egresadas están muy satisfechos con el desarrollo del TFM.

Protocolo de lectura de TFM.

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

PUNTOS DÉBILES

Número de encuestas de graduados recogidas.

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

6. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS (PAM)

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

ORIGEN DE LA ACCIÓN			ACCIÓN PLANIFICADA				SEGUIMIENTO			
ID	Objetivo de mejora	Origen	Actividades a desarrollar	Responsable	Prioridad	Curso Inicio / Fin	Indicadores de seguimiento	Grado de ejecución de las acciones	Consecución del objetivo (SÍ/NO)	JUSTIFICACIÓN
RE2-1	Procedimiento de recogida de Encuestas de Graduados	<input checked="" type="checkbox"/> SAIC <input type="checkbox"/> Informe externo de evaluación	ACCIONES: 1.- Trasladar al Servicio de Calidad la problemática detectada para que estudie el proceso. 2.-Apoyar el proceso del Servicio de Calidad mediante el envío de email, avisos en reuniones, etc.	<input type="checkbox"/> Dirección Centro <input checked="" type="checkbox"/> CAT/CCA <input type="checkbox"/> Comité Calidad Centro <input checked="" type="checkbox"/> Unidad de Calidad <input type="checkbox"/> Administrador/a <input type="checkbox"/> Otro	<input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja	Curso inicio: Acción Continuada Curso fin: Acción Continuada	Número de encuestas recogidas en la Encuesta de Graduados	<input type="checkbox"/> Fase inicial <input checked="" type="checkbox"/> En desarrollo <input type="checkbox"/> Finalizado		

