

|                                                                                   |                                                                                                                                                         |                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>RE2d-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DOCTORADO</p> <p>&lt;COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD &gt;</p> | <br><b>Escola de Doctorat</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron a partir de los resultados de las encuestas y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:

### 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                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2016-17         | ESTUDIANTES               | Acción informativa sobre los requisitos y criterios de evaluación de tesis doctorales.                                                                | 1.-Mejora de la información de la web e información personalizada a los tutores sobre este aspecto | MEDIA     | CAPD y Escuela de Doctorado                                                  | 2017-18         | 2019-20                    | X SI - Justificación: SI- La percepción a este respecto cambia sustancialmente. De la puntuación observada en el curso 2016-17, de 2.80, se pasa a una puntuación en el curso 2019-20 de 3.83                                             |
| 2016-17         | ESTUDIANTES               | Conocimiento de los recursos disponibles, con actividad informativa sobre recursos de la Universidad de Valencia                                      | 1.-Mejora de la actividad informativa sobre recursos disponibles                                   | MEDIA     | CAPD y Escuela de Doctorado                                                  | 2017-18         | 2019-20                    | X SI - Justificación: SI- La percepción a este respecto cambia sustancialmente. De la puntuación observada en el curso 2016-17, de 3,08 en el bloque sobre instalaciones y recursos, se pasa a una puntuación en el curso 2019-20 de 3.92 |
| 2016-17         | ESTUDIANTES               | Información pública sobre el programa y las tareas de gestión, que debería implicar una dotación específica de personal de administración y servicios | 1.-Mejora de la actividad informativa sobre el programa y las tareas de gestión.                   | MEDIA     | CAPD y Escuela de Doctorado                                                  | 2017-18         | 2019-20                    | X SI - Justificación: SI- La percepción a este respecto cambia sustancialmente. De la puntuación observada en el curso 2016-17, de 3 en el bloque sobre gestión académica, se pasa a una puntuación en el curso 2019-20 de 3,92           |
| 2016-17         | PROFESORADO               | Sobre instalaciones y recursos debería mejorarse la dotación o la política informativa institucional referida a los mismos.                           | 1.-Mejora de la actividad informativa sobre instalaciones y recursos                               | MEDIA     | CAPD y Escuela de Doctorado<br>Servicio de Bibliotecas y Documentación de la | 2017-18         | Se siguen llevando a cabo. | X SI - Justificación: SI- La percepción a este respecto cambia sustancialmente. De la puntuación observada en el curso 2016-17, de 3,77 en                                                                                                |



RE2d-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS  
DOCTORADO  
<COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD >



| Curso<br>detección          | Encuesta-GRUPO DE<br>INTERÉS | Objetivos a conseguir                                                                                                                                                                                                             | Acciones desarrolladas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Prioridad | Responsable                | Fecha<br>de<br>Inicio | Fecha de<br>finalización | Grado de Consecución                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           | Universidad de<br>Valencia |                       |                          | el bloque sobre instalaciones<br>y recursos, se pasa a una<br>puntuación en el curso<br>2019-20 de 4,13                                                                                                                                                   |
| 2016-17                     | PROFESORADO                  | Conviene también en<br>general mejorar<br>diferentes aspectos de la<br>organización del<br>programa,<br>particularmente los<br>referidos a la definición<br>de criterios de acceso y<br>evaluación de planes de<br>investigación. | 1.-Se ha facilitado una<br>información más precisa sobre<br>estos aspectos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | MEDIA     | CAPD                       | 2017-18               | Hasta la fecha           | X SI - Justificación:<br>SI- La percepción a este<br>respecto mejora en las<br>encuestas. El bloque referido<br>a programa formativo<br>recibía en el curso 2016-17<br>una puntuación media de<br>4,04. En el curso 2019-20<br>esa puntuación es de 4,10. |
| <b>ESCUELA DE DOCTORADO</b> |                              |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                            |                       |                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2016                        | ESTUDIANTES                  | Mejorar la información<br>de la página web de la<br>Escuela de Doctorado.                                                                                                                                                         | 1.-Solicitar a la Escuela de<br>Doctorado que mejore la<br>información de la página web.<br>2.-La Escuela de Doctorado,<br>teniendo en cuenta toda la<br>información de los informes de<br>seguimiento y de acreditación de<br>los programas de doctorado ha<br>mejorado la página web general<br>y las específicas.                                                                                                                                                              | ALTA      | Escuela de<br>Doctorado.   | 2017-18               | Completado.              | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:<br>SI- Aunque se sigue<br>mejorando se han<br>Desarrolladas las acciones<br>de mejora. Ha mejorado el<br>resultado de este ítem en los<br>programa de doctorado.                                         |
| 2016-17                     | ESTUDIANTES                  | Mejorar los procesos de<br>gestión e información de<br>los programas de<br>doctorado                                                                                                                                              | 1.-Se solicita a la Escuela de<br>Doctorado un examen de la<br>gestión e información de los<br>asuntos referidos al doctorado a<br>fin de optimizarlas.<br>2.-La Escuela ha estudiado las<br>recomendaciones de los<br>procesos de seguimiento y<br>acreditación de todos los<br>programas de doctorado y ha<br>mejorado la gestión de los<br>mismos, desarrollando nuevos<br>procedimientos dentro del<br>ENTREU, en concreto se ha<br>mejorado la administración<br>telemática. | MEDIA     | Escuela de<br>Doctorado.   | 2017                  | 2020                     | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:<br>SI- se ha mejorado la<br>gestión administrativa de la<br>Escuela de Doctorado.                                                                                                                        |



RE2d-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS  
DOCTORADO  
<COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD >



| Curso<br>detección | Encuesta-GRUPO DE<br>INTERÉS | Objetivos a conseguir                                                        | Acciones desarrolladas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Prioridad | Responsable                                                                                                                                          | Fecha<br>de<br>Inicio | Fecha de<br>finalización | Grado de Consecución                                                                                                                                                                               |
|--------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                              |                                                                              | 3.-La inclusión de personal PAS en las Comisiones Académicas de los Programas de doctorado supone una mejora en la gestión de los programas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                                                                                      |                       |                          |                                                                                                                                                                                                    |
| 2016-17            | ESTUDIANTES                  | Mejorar las actividades transversales de los programas de doctorado          | 1.-Desde la Escuela de doctorado se han estudiado las recomendaciones de los procesos de seguimiento y acreditación de los programas de doctorado.<br>2.-Se han realizado reuniones con los Coordinadores de los Programas de Doctorado para mejorar las actividades transversales.<br>3.-Se ha acordado una modificación de las actividades transversales de los programas de doctorado, aprobándose en el Consejo de Gobierno de la UV.<br>4.-Presentación de la modificación de las memorias de verificación de los programas de doctorado a ANECA. | ALTA      | Escuela de Doctorado.<br>Vicerrectorado de Estudio<br>Coordinadores de los Programas de Doctorado<br>Servicio de Estudiantes<br>Consejo de Gobierno. | 2020                  | 2021                     | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación:<br>SI- Se ha presentado la modificación de las Memorias de verificación de los Programas de Doctorado. Falta aprobación de los cambios por ANECA. |
| 2016               | PROFESORADO                  | Mejorar el reconocimiento a los coordinadores de los programas de doctorado. | 1.-Estudio de las encuestas de satisfacción junto a los informes de evaluación externa del proceso de seguimiento de los programas de doctorado.<br>2.-La Dirección de la Escuela de Doctorado realiza una propuesta que es aprobada por la Junta Permanente y el Comité de Dirección<br>3.-Aprobación del Consejo de Gobierno de la UV                                                                                                                                                                                                                | MEDIA     | Escuela de Doctorado<br>Consejo de Gobierno                                                                                                          | 2016                  | 2019                     | X SI <input type="checkbox"/> NO- Justificación<br>Realizado, curso 18-19.<br>Reglamento Cargos Académicos                                                                                         |

|                                                                                   |                                                                                                                                                         |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>RE2d-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS DOCTORADO</p> <p>&lt;COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD &gt;</p> |  <p>Escola de Doctorat</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Uno de los problemas que se repite 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, se están desarrollando estas mejoras:

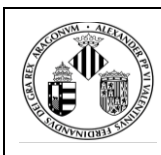
| Curso detección                                | Objetivos a conseguir                                                   | Acciones desarrolladas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Prioridad | Responsable                                                        | Fecha de Inicio | Fecha de finalización                                                           | Grado de Consecución                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PARTICIPACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b> |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |                                                                    |                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |
| 2016-17                                        | Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción.             | <p>1. La Unidad de Calidad avisa semanalmente a los responsables de los programas de doctorado para comunicar el índice de participación, incidiendo en la importancia de la motivación para que se responda a las encuestas.</p> <p>3. Desde la Comisión Académica del Programa de Doctorado se motiva a los grupos de interés.</p> <p>4. Se ha desarrollado un manual de buenas prácticas de las titulaciones que tienen un mayor índice de repuestas (<a href="http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html">http://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/normativa-vigent/enquestes/enquestes-online/manual-bones-practiques-1285891117374.html</a>).</p> <p>5. Elaboración de un video para motivar a los estudiantes para que cumplimenten las encuestas de satisfacción (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20">https://www.youtube.com/watch?v=veps9gLOFIc#t=20</a>) 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> | ALTA      | Unidad de Calidad<br>Comisión Académica del Programa de Doctorado. | 2017-18         | 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 han llevado a cabo, aunque se sigue trabajando en la mejora del índice de participación. |
| <b>ACCIONES FUTURAS</b>                        |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |                                                                    |                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |
| 2017-18                                        | Seguir mejorando los índices de participación y el número de encuestas. | 1.Reunión con los responsables de los programas de doctorado para delimitar acciones de mejora de futuro y sobre todo presentar buenas prácticas de los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ALTA      | Unidad de Calidad<br>Escuela de Doctorado                          | 2018            | 2021                                                                            | Se están desarrollando las acciones. Actualmente se están desarrollando todas las encuestas para conocer                                                                                                    |



RE2d-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS  
DOCTORADO  
<COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD >



| Curso<br>detección | Objetivos a conseguir | Acciones desarrolladas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prioridad | Responsable                                  | Fecha<br>de<br>Inicio | Fecha de<br>finalización | Grado de Consecución                      |
|--------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------------------|
|                    |                       | centros/títulos que han obtenido un índice de participación más alto.<br>2. Diseñar y llevar a cabo la encuesta de satisfacción del PAS (primer curso de implantación 2018-19).<br>4. Diseñar y llevar a cabo la encuesta de satisfacción de los egresados (se ha puesto en marcha en el programa ENTREU en septiembre del 2020).<br>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. |           | Coordinadores de los Programas de Doctorado. |                       |                          | la satisfacción de los grupos de interés. |



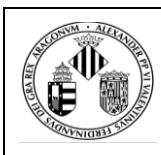
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

En el Sistema de Garantía de Calidad se especifica la realización de una encuesta de satisfacción a los y las estudiantes que están realizando el programa de doctorado.

El programa de Doctorado en Comunicación e Interculturalidad se implantó en el curso 2014-15, en este análisis vamos a centrar en los resultados del curso 2019-20.

La encuesta consta de 40 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en ocho bloques o áreas de contenido:

- Programa formativo, es el bloque que analiza la adecuación de la organización de la enseñanza en relación con los objetivos de la titulación.
- Resultados de aprendizaje durante el programa de doctorado, es el bloque con mayor número de ítems, y que tiene como objetivo la consecución de los resultados de aprendizaje especificados en el MECES. Consideramos que es el bloque más importante, aunque hay que tener en cuenta que son estudiantes del programa y que no han concluido todavía los estudios. Además, es importante señalar que este bloque únicamente lo han completado los estudiantes a partir de la tercera matrícula, por ello no coincidirá con el número total de encuestas contestadas.
- Seguimiento y Supervisión- es el bloque que evalúa como los estudiantes perciben los procesos de seguimiento que se están desarrollando en el programa de doctorado, y su grado de satisfacción con el desarrollo y supervisión del plan de investigación que están llevando a cabo.
- Estancia de Movilidad, lo responden únicamente los estudiantes que han participado en programas de movilidad y tiene como objetivo conocer la percepción de los estudiantes en relación con la adecuación del nivel académico, la atención recibida, la realización y satisfacción durante la estancia del estudiante
- Tesis doctoral, se solicita al estudiante que valore los objetivos y criterios sobre la organización y evaluación de la tesis.
- Instalaciones y recursos, en este bloque se le solicita al estudiante que valore el grado de adecuación de las instalaciones docentes y de los



recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo del programa de doctorado.

- Gestión y Organización, este apartado tiene como objetivo conocer como se ha llevado a cabo la organización y planificación del programa, analizando el servicio proporcionado por la Escuela de Doctorado y la información proporcionada en la página web del programa.
- Bloque General, en el que se incluyen los aspectos globales de la titulación como; calidad del profesorado, satisfacción con las instalaciones e infraestructuras, satisfacción con las actividades transversales y específicas del programa, satisfacción con la experiencia vivida, y por último, recomendarías el programa de doctorado evaluado.

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 61,54% son mujeres y el 17,00 % están comprendidos en el rango de edad de 25 a 29 años.

Se recoge solo la opinión de estudiantes con al menos tres años en el programa.

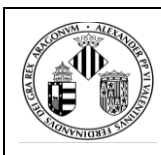
El 69,23% proceden de la Universidad de Valencia y es importante destacar que el 41,67% están contratados y el 25% son becarios.

Se han respondido 13 encuestas sobre una población encuestada de 31. No es una participación muy alta, pero se puede considerar una muestra significativa para la toma de decisiones del programa de doctorado.

Seguidamente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta.

### **Programa formativo**

En el bloque de **Programa Formativo** obtenemos una media de 3,72. De los dos ítems que se incluyen en este bloque, el mejor valorado es el que hace referencia a si antes de matricularse les informaron de las líneas de investigación del programa de doctorado, que obtiene una media de 4,23, que se encuentra por encima de la media de la Universidad, dado que desde la Dirección del Programa se informa a los



estudiantes sobre las líneas de investigación y el desarrollo del programa previo a la matrícula.

El ítem referido a si las actividades formativas han sido interesantes en el desarrollo de la investigación recibe una puntuación de 3,17, por debajo de la media de la Universidad, que es de 3,56.

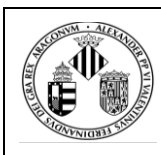
Si analizamos la evolución de los datos los valores globales del bloque son similares a la del curso 2018-19, donde se obtuvo la puntuación media de 4. Entendemos que la puntuación actual podrá mejorar gracias a la propuesta de nuevas actividades transversales promovida por la Escuela de Doctorado.

### **Desarrollo de los resultados de aprendizaje**

En este bloque se incluyen todas las competencias que se especifican en el MECES para los estudios de doctorado, por ello dada la importancia que tienen para la evaluación del programa, vamos a analizar la totalidad de los ítems:

- “Estoy adquiriendo conocimientos avanzados en la frontera del conocimiento y estoy adquiriendo competencias para demostrar, en el contexto de la investigación científica reconocida internacionalmente, una comprensión profunda, detallada y fundamentada de los aspectos teóricos y prácticos y de la metodología científica en uno o más ámbitos investigadores”. Este ítem obtiene una puntuación de 4,58, la cual se sitúa por encima de la media de la Universidad. Puntuación de 4,44 en el curso anterior, lo que se ha mejorado aun siendo una puntuación muy elevada.
- “Estoy desarrollando una contribución original y significativa a la investigación científica en el ámbito del conocimiento que estoy trabajando”. El resultado de esta pregunta obtiene una media de 3,83, estando ligeramente por encima de la media de la Universidad. Puntuación que fue ligeramente superior en el curso anterior (media 4).
- “Estoy desarrollando la capacidad de diseñar un proyecto de investigación con el que llevar a cabo un análisis crítico y una evaluación de situaciones imprecisas donde aplicar mis contribuciones y mis conocimientos y metodologías de trabajo para analizar una síntesis de ideas nuevas y complejas que produzcan un conocimiento más profundo del contexto investigador en el cual trabajo” En este caso, el resultado es de 4,45,

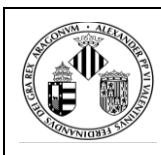




media que está por encima de la Universidad. Dicha puntuación es ligeramente inferior a la del curso anterior que fue 4,67.

- “Estoy desarrollando autonomía para iniciar, gestionar y liderar equipos y proyectos de investigación innovadores y coloraciones científicas, nacionales e internacionales, dentro de mi ámbito temático, en contextos multidisciplinares y, en mi caso, con un alto componente de transferencia de los conocimientos”. La puntuación de este ítem es de 4,58, dato que también se sitúa por encima de la media de la Universidad. Puntuación de 4,78 en el curso anterior
- “Estoy adquiriendo competencias para ser capaz de desarrollar mi actividad investigadora con responsabilidad social e integridad científica”. En este caso, la puntuación es de 4,50, estando por encima de la media de la universidad. Puntuación de 4,56 en curso anterior.
- “Estoy adquiriendo competencias para participar en las discusiones científicas que se desarrollan a nivel internacional en mi ámbito de conocimiento y de divulgar los resultados de mi actividad investigadora a todo tipo de público”. En este caso se obtiene un 4.50, ítem que obtiene una puntuación por encima de la media de la universidad. Puntuación de 4,67 en curso anterior.
- “Dentro de mi contexto científico específico, estoy desarrollando competencias para realizar avances en contextos culturales, sociales y tecnológicos, así como de fomentar la innovación en todos los ámbitos en una sociedad basada en el conocimiento”. Por último, en este ítem se obtiene un 4,67, estando por encima de la media de la universidad y con una puntuación idéntica en el curso anterior.

Aunque las medias han bajado ligeramente con respecto al curso anterior, se considera que son muy adecuadas estando la mayoría por encima de 4, por ello no se considera necesario realizar acciones de mejora. Además, es importante destacar que la crisis sanitaria que hemos vivido, también ha afectado al desarrollo de los estudios.



### **Seguimiento y supervisión**

La media de este bloque es de 4,31, destacando con un 4,62 el ítem que hace referencia a que el tutor me está orientando adecuadamente.

Es importante señalar que todos los aspectos obtienen una puntuación muy alta, siendo el más bajo con un 4 el que hace referencia a si hasta ahora, han podido desarrollar las actividades del programa de doctorado que tengo previstas. Este ítem es el único que presenta un valor ligeramente inferior a la media de la universidad. La puntuación media del bloque es ligeramente superior a la del curso 2018-19, que fue de 4,27.

### **Movilidad**

El bloque de movilidad, únicamente responden los estudiantes que han participado en programas de movilidad, en este caso 4 de 13 encuestas realizadas.

La media del bloque es de 4,39, obteniendo las dos puntuaciones más bajas en los ítems que hacen referencia a la atención e información que se ha recibido de la Universitat de València antes, durante y después de la estancia (la media es de 3,50) y las ayudas e cómicas recibidas (obtiene una media de 3,67). Es importante destacar, que ambos ítems no dependen del programa de doctorado, sino que son acciones que trascienden a nuestras competencias.

Los datos en general se sitúan por encima de la media de la universidad.

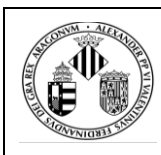
La media del curso anterior es de 4,59. En general se valora muy positivamente lo aportado por la estancia internacional.

### **Tesis Doctoral**

En este apartado la media es de 4,26, estando en la mayoría de los ítems por encima de la media de la universidad.

El ítem que obtiene una puntuación más baja, siendo muy favorable, es el que hace alusión a si los requisitos y los criterios de evaluación son adecuados y se publican con suficiente antela, que obtiene un 3,83, estando ligeramente por debajo de la media de la universidad (3,88), pero por encima de la media del curso anterior (3,78)

El ítem mejor valorado, con un 4,70 es el que ha referencia a si considero que el tiempo utilizado en la realización de la tesis doctoral será acorde con el resultado



obtenido, por encima de la media de la universidad y superior también a la del curso precedente.

El ítem que le sigue obtiene un 4,62, y hace referencia a si el director/a de la tesis ha sido accesible. También por encima de la media de la universidad, aunque ligeramente inferior a la del curso precedente (4,67) y en línea con evaluaciones de otros cursos.

### **Instalaciones y recursos**

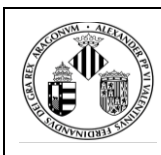
La media de este bloque es de 3,92, coincidiendo en este caso la valoración de los dos ítems que lo integran: Las instalaciones y los recursos son adecuados para el desarrollo del programa de doctorado (ligeramente por encima de la media de la universidad) y los recursos bibliográficos necesarios para el desarrollo del programa están accesibles (ligeramente por debajo de la media de la universidad).

En este bloque es importante destacar que la tendencia de los datos de los últimos cursos académicos ha ido mejorando (siendo la media del bloque en el curso 2018-19 de 3,89).

### **Gestión Académica**

La media de este bloque es de 3,92. Observamos que todos los ítems están por encima de la media de la universidad, destacando que el que obtiene una puntuación más alta, es el que hace referencia a la adecuación del servicio de la Escuela de Doctorado para la gestión de los aspectos relacionados con el programa, cuya media es de 4 (4,11 en el curso precedente y valores inferiores en cursos anteriores)

Por otro lado, aunque buena, recibe la menor puntuación el ítem sobre si la información proporcionada en la página web de la Escuela de Doctorado es útil y accesible, cuya media es de 3,85 (3,89 en curso precedente y valores claramente inferiores en cursos precedentes, lo que indica una mejora sustancial en el ítem en los dos últimos cursos académicos evaluados).



**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 del programa de doctorado, ya que aquí el estudiante valora globalmente la satisfacción del programa, la calidad del profesorado, de las instalaciones, de las actividades transversales y específicas y la experiencia vivida en la universidad. Además de lo anterior, la recomendación del programa es uno de los ítems clave para conocer su nivel de satisfacción con el programa que están cursando.

La media de este bloque es de 4, estando 4 de los ítems ligeramente por encima de la universidad y 2 ligeramente por debajo, tal como se puede apreciar en la tabla.

### **Evaluación General de la titulación**

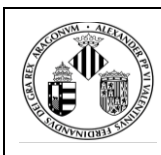
|                                                                 | <b>Curso<br/>2018/19</b> | <b>Curso<br/>2019/20</b> | <b>Media de la<br/>Universidad</b> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <b>Calidad del profesorado</b>                                  | 4,44                     | 4,50                     | 4,27                               |
| <b>Instalaciones e<br/>infraestructuras</b>                     | 3,89                     | 4,17                     | 4,00                               |
| <b>Actividades transversales y<br/>específicas del programa</b> | 3,78/4,11                | 3,55 /3,55               | 3,38 /3,67                         |
| <b>Experiencia vivida en la UV</b>                              | 4,25                     | 4,00                     | 4,08                               |
| <b>Recomendación de este<br/>programa</b>                       | 4,11                     | 4,17                     | 3,98                               |

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

| <b>PUNTOS FUERTES</b>                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Los estudiantes están satisfechos con el programa de doctorado                    |
| Los estudiantes recomendarían el programa a otros compañeros                      |
| Las infraestructuras destinadas para el desarrollo de este programa son adecuadas |
| Los estudiantes están satisfechos con la accesibilidad de los directores de tesis |
| Los estudiantes valoran muy positivamente la calidad del profesorado              |
| Los estudiantes valoran muy positivamente el desarrollo de la tesis doctoral      |
| Los estudiantes valoran muy positivamente las estancias internacionales           |

|                                                                                  |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>RE2-PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>DOCTORADO EN COMUNICACIÓN E INTERCULTURALIDAD</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ACCIÓN DE MEJORA                                                                                                                                                                    | TEMPORALIZACIÓN                                        | RESPONSABLE                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------|
| Mejorar la adecuación de las actividades formativas al programa de doctorado. La puntuación del curso 2019-20 es buena, con media de 3,17, pero inferior a la de cursos precedentes | Curso académico 2021-22                                | CAPD<br>Escuela de Doctorado |
| Las actividades transversales se han modificado desde la Escuela de Doctorado para todos los programas, esto hará que se adecuen mejor a las necesidades de los estudiantes.        | Se ha presentado la modificación a la ANECA en el 2021 | Escuela de Doctorado         |



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

Desde la Escuela de Doctorado en colaboración con la Unitat de Qualitat, se ha desarrollado una encuesta para conocer la satisfacción de los egresados con los programas de doctorado.

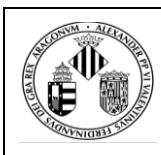
Se ha llevado a cabo como piloto en el curso 2019-20, en los programas que van a llevar a desarrollar este curso un proceso de evaluación externa (seguimiento o renovación de la acreditación), oficialmente para todos los programas se desarrolla desde septiembre del 2020.

La encuesta se activó a los estudiantes que leyeron la tesis en el curso 2019-20, recibiendo una respuesta de 3 encuestas completadas. No son muchas las respuestas recibidas, en parte por posible falta de acceso al correo institucional. En cualquier caso, las respuestas obtenidas son altamente positivas. Todos los bloques de la encuesta reciben valoración superior a 4.

Los bloques analizados son los mismos que los estudiados en la encuesta de satisfacción de los estudiantes.

En este caso, nos vamos a centrar en el bloque general:

|                                         | <b>Curso<br/>2019/20</b> | <b>Media de la<br/>Universidad</b> |
|-----------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <b>Calidad del profesorado</b>          | 5                        | 4,54                               |
| <b>Instalaciones e infraestructuras</b> | 5                        | 4,34                               |
| <b>Actividades transversales</b>        | 5                        | 3,73                               |
| <b>Actividades específicas</b>          | 5                        | 3,99                               |
| <b>Experiencia vivida en la UV</b>      | 5                        | 4,51                               |
| <b>Recomendación de este programa</b>   | 5                        | 4,48                               |



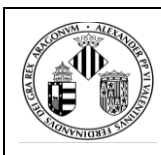
## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

La Unitat de Qualitat desarrolla una encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en los programas de doctorado.

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: señala la adecuación del programa de doctorado con las competencias que se pretende conseguir, teniendo en cuenta el perfil de ingreso y la adecuación de la formación investigadora a la demanda social.
- Organización de la enseñanza: tiene como objetivo conocer la satisfacción del profesorado con la organización de la titulación, la planificación de la enseñanza y los diferentes mecanismos utilizados para difundir la información entre los implicados.
- Instalaciones y recursos: 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: pretende analizar el cumplimiento del plan de investigación y la adecuación de la orientación académica y soporte científico que recibe el estudiante.
- Alumnado: se pregunta al profesorado sobre la actitud de los estudiantes con el programa de doctorado y la adecuada consecución de los objetivos establecidos.
- Investigación: se analiza la satisfacción del profesorado con los proyectos y líneas de investigación del programa, la adecuación de los criterios que se utilizan para la aprobación del plan de investigación y la percepción que se tiene de las tesis leídas, destacando su innovación y calidad.



Vamos a analizar el curso 2019-20 comparándolo con la media de la universidad y, donde proceda con los resultados de la acción de seguimiento realizada con los datos del curso 2016-2017, presentando a continuación el informe elaborado por la Comisión Académica del Programa de Doctorado.

La encuesta la han desarrollado 18 profesores, de los cuales el 44,44 % mujeres.

En el análisis de resultados vamos a considerar los bloques de la encuesta:

### **Programa formativo**

En términos generales el profesorado encuestado valora positivamente el programa formativo (obtiene una media del bloque de 4,10), si bien los resultados arrojan una media ligeramente inferior en todos los ítems a la media de la universidad, salvo el que se refiere a si las actividades transversales son adecuadas para el programa de doctorado. Este último, con una puntuación de 4,19 (media de la universidad de 4,10) y el ítem sobre si competencias del programa de doctorado y el perfil de egreso son adecuados, interesantes y están actualizados, con una puntuación de 4,24 (media de la universidad de 4,41), son los mejor valorados.

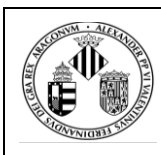
El que obtiene una puntuación más baja, con un 3,82, es el que hace referencia a si la formación investigadora que se proporciona dentro del programa se adecua a la demanda social (media de la universidad de 4,32).

Se mantiene la tendencia de cursos anteriores, siendo la media del bloque de 4,04 en el curso 2016-17 y no hay alteraciones reseñables en cada uno de los ítems.

### **Organización de la Enseñanza**

La puntuación media de este bloque es de un 4,11 (claramente superior a la alcanzada en la evaluación de seguimiento, que era de 3,69). Todos los ítems salvo uno reciben puntuación igual o superior a 4. El único ítem que queda por debajo, con 3,59 (media de la universidad de 3,81) es el ítem que refiere a si los mecanismos de reconocimiento de las tareas de tutoría y dirección de tesis doctorales son adecuados. En el curso 2016-17 este mismo ítem recibía una puntuación solo ligeramente superior de 3,7 y en el curso 2018-19 una puntuación





inferior de 3,25.

### **Instalaciones y Recursos**

Este bloque únicamente tiene dos ítems, y presenta una valoración media de 4,13 (3,77 en el curso 2016-17). El ítem que refiere a si las instalaciones y los recursos que ofrece el programa de doctorado son adecuados para desarrollar la investigación recibe una puntuación de 4,36, ligeramente superior a la media de la universidad (4,30). El ítem que refiere a si la cantidad, la calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y de los fondos documentales se adecuan a las necesidades del programa recibe una puntuación de 3,94 (inferior a la de la universidad, que es de 4,43). Este ítem recibía en el curso 2016-17 una puntuación más baja, de 3,64.

### **Desarrollo de la Enseñanza**

El bloque obtiene una media de 3,94 (4,31 en el curso 2016-17 y 3,79 en el curso 2018-19). El ítem mejor valorado, con una puntuación 4,22, es el que hace referencia a si considero que, en el programa de doctorado, la orientación y el soporte científico que recibe el alumnado para la realización del plan de investigación y de la tesis son adecuados (media de la universidad de 4,40). Los otros dos ítems reciben puntuaciones buenas (por encima de 3.70), aunque también por debajo de la media de la universidad.

### **Alumnado**

Este bloque obtiene un 4,06 (3,83 en el curso 2016-17), puntuación global muy buena, aunque todos los ítems se encuentran por debajo de la media de la universidad.

El que consigue mejor puntuación, con un 4,20, es el que se refiere a si creo que el programa de doctorado satisface las expectativas de los alumnos y las alumnas. Por el contrario, el que tiene una puntuación más baja es el que evalúa si los y las estudiantes consiguen los objetivos definidos en el programa de doctorado, cuya media es de 3,88.



## Investigación

Por último, el bloque de investigación, obtiene una media de 4,25, destacando el ítem que hace referencia a si las tesis defendidas son innovadoras y de calidad (4,41 de media).

En este bloque los ítems están por debajo de la media de la universidad, aunque los resultados son muy satisfactorios.

En el curso 2016-17 este bloque recibía una puntuación media de 4,2. En el curso 2018-19 la puntuación media era de 3,69.

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

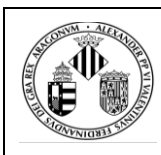
|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El profesorado considera adecuado el plan formativo del programa                                                                        |
| La organización de las enseñanzas es adecuada                                                                                           |
| Las instalaciones y los recursos que ofrece el programa de doctorado son adecuados para desarrollar la investigación                    |
| La orientación y el soporte científico que recibe el alumnado para la realización del plan de investigación y de la tesis son adecuados |
| El programa de doctorado satisface las expectativas de los alumnos y las alumnas                                                        |
| Las tesis defendidas son innovadoras y de calidad                                                                                       |

### ACCIÓN DE MEJORA

### TEMPORALIZACIÓN

### RESPONSABLE

No se especifican acciones de mejora



## 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 en esta anualidad hemos desarrollado un cuestionario para conocer la satisfacción del personal de administración y servicios.

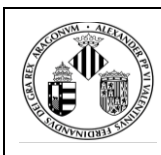
La encuesta consta de 20 ítems (además de las cuestiones identificativas), distribuidos en seis bloques o áreas de contenido:

- 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.

En este caso, los resultados son del **PAS de la Escuela de Doctorado**, que es la responsable de llevar a cabo la gestión administrativa de estos estudios, por ellos son comunes para todos los programas de doctorado.



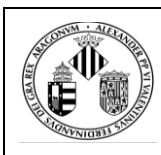
Posteriormente vamos a ir analizando los bloques de la encuesta, destacando la tendencia al compararla con los resultados del curso 2018-19 y la media de la universidad.

En el bloque de **Gestión Académica** obtenemos una media de 4,31. Es importante destacar que todos los ítems de este bloque se encuentran por encima de 4 y superan la media de la universidad. El ítem mejor valorado es la adecuación accesibilidad de la disponibilidad, difusión y adecuación de la información existente en la página web, obteniendo una media de 4,5.

En el bloque que hace referencia a la **comunicación** se obtiene una media de 3,69, destacando el ítem sobre si la comunicación con otras unidades administrativas que trabajan en la misma área de actividad es fluida, que es valorada con un 3,75. Ambos ítems de este bloque están ligeramente por debajo de la media de la universidad, aunque las puntuaciones son satisfactorias. Si comparamos los datos del curso 2020-21 con los del 2018-19 se visualiza que también han bajado las puntuaciones, por ello se trata de un apartado que será de especial seguimiento en futuras ediciones de la encuesta, ya que los datos de este curso pueden ser derivados de la crisis sanitaria que estamos viviendo y que ha afectado a los mecanismos de comunicación.

El apartado de la encuesta que evalúa las **instalaciones** ha obtenido una media de 3,25, estando todos los ítems por debajo de la media de la universidad. En este bloque destaca el ítem sobre la adecuación de los recursos materiales para el desarrollo de las tareas encomendadas, que ha obtenido una media de 3,75. El ítem que obtiene una media más baja y muy por debajo de la media de la universidad es el que hace referencia a las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones, que obtiene un 2,62. Aunque los resultados de este bloque son mejorables es importante comentar que se han mejorado con respecto al curso 2018-19 que obtuvo una media de 2,71 y actualmente de un 3,25.

En relación con la **atención a las sugerencias y reclamaciones**, se ha obtenido una media de 3,33, estando todos los ítems en la media de la universidad. El ítem mejor valorado de este bloque es la adecuación de la respuesta a la sugerencia o reclamación, que obtiene un 3,5.



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                                | 4,12 |
| Adecuada atención a los estudiantes que acuden a los puntos de información del centro | 5    |
| Satisfacción con la organización del título                                           | 3,38 |
| Adecuación y coherencia en la implantación de la titulación                           | 3,38 |

Por último, queremos destacar que analizando los ítems de la encuesta se tendrían que acometer mejoras relacionadas con:

- Las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de los programas de doctorado, aspecto en el que se está trabajando, pero sobre el que existe un amplio margen para la mejora.