

|                                                                                                                                                         |                                 |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 1 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

## 0. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 6 de abril de 2020, Acta nº 30) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 6 de abril de 2020, Acta nº 30) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-saic>

### Organización del SAIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SAIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. El representante de la titulación en la comisión de calidad es D. David Servera Francés – Representante de los Postgrados.

### Miembros de la Comisión de calidad

| COMISIÓN DE CALIDAD                 |            |                                    |                                                          |
|-------------------------------------|------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| NOMBRE                              | TIPO       | CATEGORÍA                          | CARGO COMISIÓN                                           |
| Dr. D. David Servera Francés        | PDI        | Decano                             | Presidente / Representante de los Postgrados             |
| Dra. Dña. Inmaculada Llibrer Escrig | PDI        | Secretaria Facultad                | Coordinadora de Calidad / representante del grado de ADE |
| Dra. Sandra Alfonso Sargues         | PDI        | Coordinadora del grado Gecofin     | Representante del Grado en GECOFIN                       |
| Dr. D. Vicent Almenar Llongo        | PDI        | Coordinador del grado en Economía  | Representante del Grado en Economía                      |
| Dr. D. Guillermo Gómez Ferrer       | PDI        | Vicedecano del Grado en Multimedia | Representante del Grado en Multimedia                    |
| Dr. D. Luis Estivalis Torrent       | PDI        | Director de Departamento           | Representante PDI                                        |
| Dr. D. Miguel Ángel Latorre         | PDI        | Director de Departamento           | Representante PDI                                        |
| D. Luis Navarro Martí               | PAS        | Secretaria                         | Representante PAS                                        |
| D. Andrés Aleix                     | Estudiante | Delegado de Facultad               | Representante Estudiantes                                |
| D. Pablo Navarro Aguirre            | PAS        | Técnico de Calidad                 | Representante Oficina de Calidad                         |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>2 de 51</p>                                                                                                                                           | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

### **Enlace al Manual de Calidad y de Procesos**

Se puede acceder a los documentos del SAIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales a través de siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-sgic>

A su vez, algunos procedimientos del SAIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL <https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx> y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS
- de los procedimientos del SAIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

### **Mejoras alcanzadas curso anterior**

Durante el curso 2018-19 se ha trabajado en estudiar y analizar la presentación de una memoria modifica tal y como se indicaba en el plan de mejoras, si bien, se ha optado por presentar la modificación correspondiente al cambio de sede; en este sentido se espera que la ubicación de la nueva sede junto con la dotación de recursos de la misma haga más atractivo el título y no sea necesario reducir el número de plazas verificadas.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 3 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

## 1. Revisión de la política y objetivos de calidad

### Análisis del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad

| Objetivo                                                                                                                                                                             | Meta                                                                                                                                 | Resultado  | Plazo previsto  | Acciones emprendidas | Conseguido |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|----------------------|------------|
| <b>Desarrollar una oferta de Grado y Postgrado competitiva y adaptada a las necesidades del mercado que desarrolle al máximo las competencias y habilidades de nuestro alumnado.</b> | -Firma de convenios del dobles grados                                                                                                | En proceso | Julio 2020      | -                    | -          |
|                                                                                                                                                                                      | -Implantación máster en Criminología                                                                                                 | En proceso | Julio 2020      | -                    | -          |
|                                                                                                                                                                                      | -Implantación de nuevos títulos de la Facultad (Nuevas Tecnologías, Empresa Familiar, Seguros, Compliance, Arbitraje y Mediación...) | En proceso | Julio 2020      | -                    | -          |
|                                                                                                                                                                                      | -Implantación segundo grado en Multimedia                                                                                            | En proceso | Septiembre 2020 | -                    | -          |

| Objetivo                                                                         | Meta                                                                     | Resultado  | Plazo previsto | Acciones emprendidas | Conseguido |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----------------------|------------|
| <b>Potenciar la formación en prácticas permitiendo al alumno el acercamiento</b> | -Mejoras de los procesos de seguimiento de las prácticas alumnos/tutores | En proceso | Julio 2020     | -                    | -          |
|                                                                                  | -Incorporación de nuevos tutores externos                                | En proceso | Julio 2020     | -                    | -          |

|                                                                                                                                                         |                                 |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 4 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                              |                                                                       |            |            |   |   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|---|---|
| <b>o a las<br/>distintas<br/>profesiones</b> | -Suscripción de convenios de prácticas nacionales e internacionales ( | En proceso | Julio 2022 | - | - |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|---|---|

| <b>Objetivo</b>                                                     | <b>Meta</b>                                                                                    | <b>Resultado</b> | <b>Plazo previsto</b> | <b>Acciones emprendidas</b> | <b>Conseguido</b> |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>Ampliar la oferta de formación complementaria de la Facultad</b> | -Consolidar la Legal Week                                                                      | En proceso       | Abril 2020            | -                           | -                 |
|                                                                     | -Consolidar el Programa Anticipa y desarrollo del mismo tipo de programa en el área de empresa | En proceso       | Julio 2021            | -                           | -                 |
|                                                                     | -Implantar curso de Oratoria                                                                   | En proceso       | Julio 2020            | -                           | -                 |
|                                                                     | -Implantar actividades formativas complementarias                                              | En proceso       | Julio 2020            | -                           | -                 |

| <b>Objetivo</b>                                                           | <b>Meta</b>                                                                                          | <b>Resultado</b> | <b>Plazo previsto</b> | <b>Acciones emprendidas</b> | <b>Conseguido</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>Potenciar la innovación metodológica compaginando la teoría con la</b> | -Formación de docentes en innovación metodológica propia (ciencias sociales, jurídicas y económicas) | En proceso       | Julio 2021            | -                           | -                 |
|                                                                           | -Consolidar las nuevas actividades metodológicas con estudiantes en el extranjero                    | En proceso       | Julio 2020            | -                           | -                 |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 5 de 51                                                                                                                                                  | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

|                                                                                                                                                        |                                                    |            |            |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------|------------|---|---|
| <b>aplicación<br/>práctica de<br/>los<br/>materiales y<br/>participación<br/>en nuevas<br/>actividades<br/>(nacionales y<br/>en el<br/>extranjero)</b> | -Implantación del<br>proyecto Aula Abierta         | En proceso | Julio 2020 | - | - |
|                                                                                                                                                        | -Implantación del<br>proyectos Clínica<br>Jurídica | En proceso | Julio 2025 | - | - |

| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Meta</b>                                                                                                                                 | <b>Resultado</b> | <b>Plazo<br/>previsto</b> | <b>Acciones<br/>emprendidas</b> | <b>Conseguí<br/>do</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------------|
| <b>Potenciar la<br/>internacionalización de la<br/>Facultad a<br/>través del<br/>incremento<br/>de la<br/>movilidad de<br/>profesores y<br/>alumnos y la<br/>incorporación a<br/>proyectos<br/>conjuntos<br/>con<br/>Universidades<br/>extranjeras.</b> | -Institucionalización y<br>financiación de las<br>competiciones y<br>simulaciones<br>internacionales en las<br>que participa la<br>Facultad | En proceso       | Julio 2020                | -                               | -                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                         | -Implantar dobles<br>titulaciones<br>internacionales                                                                                        | En proceso       | Julio 2021                | -                               | -                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                         | -Establecer convenios<br>de colaboración con<br>América del Norte,<br>África, Australia y<br>Asia.                                          | En proceso       | Julio 2022                | -                               | -                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                         | -Consolidar los<br>programas Erasmus<br>dentro de la UE                                                                                     | En proceso       | Julio 2020                | -                               | -                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                         | -Establecer convenios<br>de movilidad de<br>prácticas para alumnos<br>de Criminología                                                       | En proceso       | Julio 2023                | -                               | -                      |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>6 de 51</p>                                                                                                                                           | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

### **Redefinición de los objetivos de calidad (si procede)**

No procede, los objetivos de calidad se han alineado con el Plan Estratégico de la Facultad que se ha puesto en marcha durante el curso 2019-20.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 7 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

### Estándares:

*La implantación del plan de estudios y la organización del programa formativo son coherentes con el perfil de competencias y objetivos de la titulación recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.*

*El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico o profesional.*

*El título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.*

*La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.*

### Indicadores y evidencias:

| Indicadores                                                                   | Evolución de los resultados por curso académico |                        |                        |                        |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|                                                                               |                                                 | 2015-2016              | 2016-2017              | 2017-2018              | 2018-2019              |
| opinión/grado de satisfacción de los profesores con la coordinación docente*  | <b>Esperado</b>                                 | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    |
|                                                                               | <b>Obtenido</b>                                 | 4.00 (1-4)<br>(11,11%) | 3.57 (1-4)<br>(53,84%) | 3.80 (1-4)<br>(26,67%) | 3,40 (1-4)<br>(41,67%) |
| opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* | <b>Esperado</b>                                 | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 4,5                  |
|                                                                               | <b>Obtenido</b>                                 | -                      | -                      | 3,67 (1-6)<br>(3,33%)  | 5,40 (1-6)<br>(30,29%) |
| opinión/grado de satisfacción de los egresados con la coordinación docente*   | <b>Esperado</b>                                 | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    |
|                                                                               | <b>Obtenido</b>                                 | -                      | -                      | 2.00 (1-4)<br>(26,67%) | 2,33 (1-4)<br>(85,71%) |
| opinión/grado de satisfacción de los                                          | <b>Esperado</b>                                 | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    | ≥ 3                    |

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 8 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

|                                                                                                                                 |                                       |                       |                        |            |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------|------------|---------|
| agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*                                            | <b>Obtenido</b>                       | 4.00 (1-4)<br>(9,38%) | 3.50 (1-4)<br>(14,28%) | 3,80 (1-4) | -       |
| opinión/ grado de satisfacción de los agentes externos con la formación de los estudiantes y adecuación de su perfil de egreso* | <b>Esperado</b>                       | ≥ 3                   | ≥ 3                    | ≥ 3        | ≥ 3     |
|                                                                                                                                 | <b>Obtenido</b>                       | 4.00 (1-4)<br>(9,38%) | 4.00 (1-4)<br>(14,28%) | 3,80 (1-4) | -       |
| Tasa de rendimiento                                                                                                             | <b>Esperado</b>                       | ≥ 80%                 | ≥ 80%                  | ≥ 80%      | ≥ 80%   |
|                                                                                                                                 | <b>Obtenido</b>                       | 100.00%               | 93.21%                 | 100.00%    | 100,00% |
| Tasa de eficiencia                                                                                                              | <b>Esperado</b><br>(memoria Verifica) | ≥ 90%                 | ≥ 90%                  | ≥ 90%      | ≥ 90%   |
|                                                                                                                                 | <b>Obtenido</b>                       | 100.00%               | 100.00%                | 100.00%    | 100,00% |
| Tasa de abandono                                                                                                                | <b>Esperado</b><br>(memoria Verifica) | ≥ 10%                 | ≥ 10%                  | ≥ 10%      | ≥ 10%   |
|                                                                                                                                 | <b>Obtenido</b>                       | 0.00%                 | 7.14%                  | 0,00%      | -       |
| Tasa de graduación                                                                                                              | <b>Esperado</b><br>(memoria Verifica) | ≥ 80%                 | ≥ 80%                  | ≥ 80%      | ≥ 80%   |
|                                                                                                                                 | <b>Obtenido</b>                       | 100.00%               | 92.86%                 | 100,00%    | -       |

\*Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

| <b>Evidencias</b>                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actas/Informes donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título. |
| Actas de coordinación docente                                                                                                                                                                         |
| Listado de estudiantes que han obtenido el reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios o enseñanzas superiores no universitarias.               |
| Normativa de permanencia y/o progreso de la universidad o centro.                                                                                                                                     |
| Normativa UCV reconocimiento de créditos                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>9 de 51</p>                                                                                                                                           | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

### **Puntos fuertes:**

El Plan de Estudios de la titulación se ha implantado de acuerdo con la memoria de verificación vigente.

Los contenidos de las asignaturas, las metodologías docentes empleadas y los resultados de aprendizaje se orientan a la consecución del perfil de competencias establecidas para la titulación y a los resultados de aprendizaje previstos. Los indicadores de la titulación relacionados con este criterio, por ejemplo la tasa de rendimiento o la tasa de eficiencia (100% en ambos casos para el curso 2018-19), evidencian la adecuada implantación y secuenciación de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación.

Las actividades formativas que se organizan en el título están claramente orientadas a alcanzar los resultados de aprendizaje previstos. Las clases disponen de sesiones teóricas, casos prácticos, ejemplos prácticos, etc., orientados a facilitar el aprendizaje. Además se organizan actividades complementarias como las visitas a empresas que ayudan a comprender los conceptos vistos en el aula.

Los alumnos disponen de la información referente a las asignaturas en las guías docentes, disponibles en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/plan>

Además, los alumnos reciben información referente a la secuenciación de las asignaturas en diferentes momentos del curso: en la entrevista de admisión, en la jornada de apertura del máster y al inicio de cada cuatrimestre.

Desde la edición 2016-2017 la Dirección del Máster decidió acotar el número de alumnos a un máximo de 20 siendo el ideal 15 alumnos. Esta decisión se tomó para adecuar el tamaño del grupo a las actividades formativas de forma que se garantizase que el alumno alcanzaba las competencias y resultados de aprendizaje previstos.

El perfil del egreso de la titulación se conforma a partir de las competencias definidas para la titulación, esto es, 5 Competencias Básicas, 8 Competencias Generales y 28 Competencias

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>10 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Específicas. Las competencias así definidas mantienen su relevancia (y equilibrio) para los tres ámbitos indicados: académico, profesional y científico. Las competencias de la titulación son públicas y se pueden consultar en la web de la titulación:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-personas/seccion/competencias>

La titulación evidencia la adecuación de las competencias definidas a través de dos mecanismos, uno interno y otro externo; por una parte, y como mecanismo interno, el Director del Máster analiza los resultados de las asignaturas de los alumnos de cada edición, así como los resultados de las encuestas, perfil de los trabajos fin de máster, etc...; y por otra parte, como procedimiento externo, se consulta con varias personas o entidades relacionadas con el máster para que hagan una valoración y propuestas de mejora para el curso.

Prueba de la adecuación de los estudios del máster a las competencias profesionales es la valoración obtenida en el ítem de la encuesta de satisfacción de egresados del curso 2018-19 "2. En general, los conocimientos adquiridos se adecuan a las necesidades que se demandan en el mundo laboral", que ha obtenido un resultado de 3,33 en una escala sobre 4.

En el título se han establecido los siguientes mecanismos de Coordinación Docente:

Coordinación general del máster (coordinación vertical):

La coordinación general del máster se realiza mediante reuniones al inicio del año académico entre el Director del Máster y los Coordinadores de Módulo/Asignatura. En esta reunión se planifican y coordinan los aspectos generales del próximo curso. En concreto, se abordan aspectos como la planificación y organización temporal de los diferentes módulos y sesiones, la revisión y actualización de las guías docentes, la revisión de los sistemas de evaluación de los estudiantes, la previsión de alumnos matriculados así como el perfil de los mismos (titulación de procedencia, empresa en la que trabaja, etc.), el estudio de los resultados de las encuestas de satisfacción del curso anterior así como los resultados del sistema de calidad con el objetivo de definir las mejoras que se pueden implantar para el próximo curso.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>11 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Coordinación de cada asignatura/ módulo (coordinación horizontal).

La coordinación de cada módulo o asignatura la lleva a cabo el Coordinador del Módulo/Asignatura. Este coordinador es el encargado de coordinar los profesores que intervienen en las diferentes sesiones del módulo. Con ello se pretende garantizar que se imparten los contenidos del módulo y que no se producen redundancias entre las diferentes sesiones. Además, el coordinador de módulo es el encargado de comunicar a los docentes el día concreto en el que se imparte su sesión, así como de garantizar que la sesión se imparte correctamente y en caso de que ocurra una incidencia también es el responsable de comunicarla a la Dirección del Máster. Otra función básica del Coordinador de Módulo es la evaluación de los alumnos para lo cual ha de definir el tipo de actividades evaluables y el examen del módulo en coordinación con el resto de profesores del módulo. A su vez, el coordinador del módulo es responsable de elaborar y actualizar la guía docente de la asignatura.

Estos mecanismos de coordinación permiten a su vez garantizar que la carga de trabajo al estudiante y la planificación temporal es adecuada y que no producen desequilibrios dentro de una asignatura o a lo largo del curso. De hecho, incluso el TFM se planifica desde el inicio del curso para que el estudiante vaya trabajando en el mismo de forma progresiva conforme se van cursando los diferentes módulos. Evitando así que el trabajo se acumule en las últimas semanas del máster.

En cuanto a la coordinación de prácticas con los tutores externos, esta se realiza de la siguiente forma:

- Solicitud de prácticas: el tutor de prácticas se pone en contacto con la universidad y envía una descripción de puesto de prácticas
- El coordinador de prácticas envía diferentes perfiles de acuerdo con la descripción de puesto
- El tutor de prácticas elige a un candidato y empieza la práctica
- Se envía al tutor de prácticas un informe de seguimiento intermedio, para saber si está contento con el candidato
- Se envía al tutor de prácticas un informe de evaluación, para que el tutor evalúe las prácticas del alumno.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>12 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

El título se imparte en modalidad presencial con lo que no es necesario coordinación con otras modalidades.

Se ha cumplido con los supuestos indicados en la memoria de verificación vigente en cuanto a la aplicación de las diferentes normativas académicas. No se ha llevado a cabo ningún reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, títulos propios o enseñanzas oficiales no universitarias durante el período evaluado.

La normativa de reconocimiento de créditos se publica en la página web de la titulación, tal y como puede comprobarse en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos>

También se publica en la página web del título la Normativa de Permanencia de la Universidad, aprobada en las sesiones del Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2007 y 11 de enero de 2008:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/normativa-de-permanencia>

#### **Debilidades detectadas:**

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

#### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 13 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

### 3. Definición de perfiles y captación de estudiantes

#### Estándares:

*Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

#### Indicadores y evidencias:

| Indicadores                                                                           | Evolución de los resultados por curso académico |           |           |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|
|                                                                                       | 2015-2016                                       | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-19 |
| Plazas verificadas                                                                    | 60                                              | 60        | 60        | 60      |
| Plazas ofertadas*                                                                     | 30                                              | 30        | 30        | 30      |
| Nº estudiantes de nuevo ingreso en el título                                          | 32                                              | 14        | 15        | 7       |
| Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero                                            | -                                               | -         | -         | -       |
| Tasa de matriculación (Nº estudiantes de nuevo ingreso en primero/ Plazas ofertadas*) | 53,33%                                          | 23,33%    | 25,00%    | 11,66%  |
| Tasa de oferta y demanda                                                              | 71,67%                                          | 38,33%    | 28,33%    | 15,00%  |
| Tasa de rendimiento                                                                   | 100,00%                                         | 93,21%    | 100,00%   | 100,00% |
| Tasa de eficiencia                                                                    | 100,00%                                         | 100,00%   | 100,00%   | 100,00% |
| Tasa de abandono                                                                      | 0,00%                                           | 7,14%     | 0,00%     | -       |
| Tasa de graduación                                                                    | 100,00%                                         | 92,86%    | 100,00%   | -       |

\*Las plazas ofertadas se consideran las plazas verificadas si el título no participa en ninguna "doble titulación institucional" o PCEO. Si el título participa en una PCEO entonces, las plazas destinadas a esa PCEO se retraerán de las plazas verificadas según conste en la Oferta Académica aprobada.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>14 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

| Evidencias                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|
| Criterios de admisión.                                               |
| Resultados de la aplicación de los criterios de admisión del título. |

### Puntos fuertes:

El perfil de acceso y requisitos de admisión se ajustan plenamente a la legislación vigente y pueden ser consultados en la página Web:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/acceso-y-admision>

En concreto, el proceso de admisión se fundamenta en una entrevista personal con el Director del Máster. En dicha entrevista, el Director valora el CV del alumno y comprueba si el alumno se ajusta al perfil del máster (por ejemplo, comprobando la carrera de origen o la experiencia del alumno en área de operaciones). La entrevista también permite que el alumno pueda expresar sus dudas sobre el máster. Dicho proceso de admisión es coherente con el perfil de ingreso definido por el título.

Cabe destacar que el perfil de los alumnos matriculados combina a profesionales juniors con profesionales seniors lo que permite una gran complementariedad entre los mismos que favorece el aprendizaje y el intercambio de experiencias. En todo caso el perfil es mayoritariamente de profesionales en activo. En cuanto al campo de estudios, la mayoría de los estudiantes son graduados en diferentes ingenierías, en especial en Ingeniería de Organización Industrial. También hay un porcentaje de alumnos que provienen de grados relacionados con la gestión empresarial como ADE.

La evolución de las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento puede consultarse en la Tabla 5. La evolución es positiva, cumpliéndose los parámetros verificados en la memoria. En el curso 16-17 la tasa de graduación fue del 92,86% ya que en este curso se matriculó un alumno que finalmente fue destinado por trabajo a Arabia Saudí y dejó el máster, este hecho también explica el resultado de las tasas de abandono y rendimiento para esa cohorte de entrada, si bien la tasa de eficiencia fue del 100% en los 3 últimos cursos académicos. Por su parte, la tasa de éxito se muestra en la tabla 2 y como vemos es del 100% en todas las asignaturas del máster.

### Debilidades detectadas:

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>15 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Teniendo en cuenta que el número de alumnos de nuevo ingreso no cubre el total de plazas verificadas, y dada la tendencia descendente de los últimos cursos, se ha abierto un aspecto de mejora con el objetivo de aumentar el número de alumnos matriculados.

#### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Se han reforzado las acciones de promoción y marketing del máster en colaboración con el servicio de Marketing y Nuevos Alumnos de la universidad; de igual forma desde la titulación se llevan a cabo acciones informativas y de promoción del máster en las empresas colaboradoras con la participación de algunos profesores que imparten docencia en el título. También, desde la Facultad se ha nombrado una Coordinadora de Marketing con el objetivo de visibilizar y promocionar a través de las redes sociales todas las acciones que se llevan a cabo en las titulaciones de la facultad, como por ejemplo la difusión de las conferencias que se realizan sobre temas específicos y de actualidad de la gestión empresarial, como por ejemplo la conferencia sobre la gestión del transporte en la última milla que se va a realizar el 5 de mayo de 2020, y que se ofrecen al público en general; por último se van a hacer entrevistas con los alumnos actuales sobre su experiencia y sus expectativas en el máster y se van a difundir a través de las redes sociales. Todo ello con el objetivo de atraer a futuros alumnos.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 16 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## **4. Gestión y revisión de las prácticas externas y orientación profesional**

### **Estándares:**

*Las prácticas externas (si procede) se ajustan a lo establecido en la memoria verificada y en legislación vigente.*

*La orientación profesional del estudiante que se proporciona desde la Facultad, es acorde a la naturaleza y necesidades del título y adecuada al contexto socio-económico y profesional del título.*

### **Indicadores y evidencias:**

| <b>Indicadores</b>                                                                                                               | <b>Evolución de los resultados por curso académico</b> |                        |                       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
|                                                                                                                                  | <b>2015-2016</b>                                       | <b>2016-2017</b>       | <b>2017-2018</b>      | <b>2018-2019</b>       |
| Tasa de rendimiento de las prácticas integradas en el plan de estudios                                                           | 100,00%                                                | 92,86%                 | 100,00%               | 100,00%                |
| opinión/grado de satisfacción de los tutores de prácticas (empleadores) con el perfil del estudiante y el nivel MECES requerido* | 3,67 (1-4)<br>(9,38%)                                  | -                      | 3,80 (1-4)            | -                      |
| opinión/grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas*                                                   | -                                                      | 3,50 (1-4)             | 4,00 (1-4)<br>(6,66%) | 4,00 (1-4)<br>(85,71%) |
| Opinión/grado de satisfacción del estudiante con la gestión de las prácticas*                                                    | -                                                      | -                      | 3,00 (1-4)<br>(6,66%) | 3,00 (1-4)<br>(85,71%) |
| opinión/grado de satisfacción de los agentes externos con la organización/coordinación docente de las prácticas externas*        | 4,00 (1-4)<br>(9,38%)                                  | 3,50 (1-4)<br>(14,28%) | 3,80 (1-4)            | -                      |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 17 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                                                                        |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| Nº de acciones de formación/orientación profesional (seminarios, foro de empleo, etc.) | - | - | - | - |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|

| <b>Evidencias</b>                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Listado de convenios de prácticas externas, plazas disponibles y anexos a convenios.                                                                                                 |
| Información acerca de la gestión de prácticas externas.                                                                                                                              |
| Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes donde se incluya el centro/entidad colaborador, tutor externo y tutor interno.                            |
| Evidencias de la organización de cursos/seminarios de orientación profesional en coordinación con el servicio de orientación o el Área de Prácticas y Empleo dirigido a estudiantes. |
| Organización de cursos/seminarios de orientación profesional (Diploma Experto en Inserción Profesional Universitario) dirigido a egresados.                                          |

### **Puntos fuertes:**

Como se puede ver en la tabla anterior las tasas de satisfacción con las prácticas son elevadas en todos los colectivos. Los datos se han mantenido en valores similares al curso anterior.

La principal fortaleza es la existencia de multitud de servicios y programas disponibles en la sede donde se imparte el máster y a disposición de los estudiantes, es decir, aunque sean servicios centrales, en la sede donde se imparte el máster se cuenta con una secretaría académica, una orientadora, etc.

A modo de resumen se describen los servicios de apoyo en relación a la orientación académica, profesional y movilidad de los estudiantes:

- Una profesional del Servicio de Orientación en la propia sede que ofrece asesoramiento personal, profesional y pedagógico a los estudiantes.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>18 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

-Un coordinador de prácticas, responsable de la asignatura de Prácticas Externas.

**Debilidades detectadas:**

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 19 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

## **5. Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias**

Breve explicación del funcionamiento del buzón on-line, cómo se asignan las quejas/sugerencias/felicitaciones, etc... Otros mecanismos de recogida de información (comisiones en las que participan los estudiantes) y análisis de los resultados.

### **Indicadores y evidencias:**

| <b>Indicadores</b>                               | <b>Evolución de los resultados por curso académico</b> |                  |                  |                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
|                                                  | <b>2015-2016</b>                                       | <b>2016-2017</b> | <b>2017-2018</b> | <b>2018-19</b> |
| Nº de quejas recibidas                           | 0                                                      | 0                | 0                | 0              |
| Nº de sugerencias recibidas                      | 0                                                      | 0                | 0                | 0              |
| Nº de felicitaciones recibidas                   | 0                                                      | 0                | 0                | 0              |
| Nº de quejas que se considera "proceden"         | 0                                                      | 0                | 0                | 0              |
| Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias. | -                                                      | -                | -                | -              |
| Nº de quejas no atendidas                        | 0                                                      | 0                | 0                | 0              |

| <b>Evidencias</b>                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actas reuniones de las comisiones en que participan los estudiantes y hacen aportaciones              |
| Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes                          |
| Encuestas de todos los grupos de interés (ítems de las encuestas y observaciones reflejadas en éstas) |
| Instancias de quejas presentadas en secretaría                                                        |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>20 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

**Puntos fuertes:**

No se han producido reclamaciones ni quejas durante el periodo analizado.

**Debilidades detectadas:**

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 21 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## 6. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados y recibidos

### Estándares:

*La gestión de la movilidad de los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### Indicadores y evidencias:

| Indicadores                                                                            | Evolución de los resultados por curso académico |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                                        | 2015-2016                                       | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
| Tasa de oferta/demanda en programas de movilidad                                       | -                                               | -         | -         | -         |
| Nº de estudiantes "IN" que han participado en programas de movilidad                   | -                                               | -         | -         | -         |
| Nº de estudiantes "OUT" que han participado en programas de movilidad                  | -                                               | -         | -         | -         |
| Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "IN" con los programas de movilidad*  | -                                               | -         | -         | -         |
| Opinión/grado de satisfacción de los estudiantes "OUT" con los programas de movilidad* | -                                               | -         | -         | -         |

| Evidencias                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, destino, etc.) |
| Relación de estudiantes que participan en programas de movilidad (nombre estudiante, programa, origen, etc.)  |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>22 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

**Puntos fuertes:**

Este apartado no aplica en el presente máster puesto que no tenemos movilidad. Aunque si disponemos de alumnos extranjeros que vienen a cursar este máster desde sus países de origen.

**Debilidades detectadas:**

No procede.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                          |                          |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | INFORME ANUAL DEL TÍTULO | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 23 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19            | FECHA: 06/04/2020              |

## 7. Orientación/tutorización al estudiante

### Estándares:

*La orientación a los estudiantes es adecuada en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. (Aplicable sólo a títulos de Grado)*

### Evidencias:

| Evidencias                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Informe responsables académicos tutores del título                           |
| Informe tutores mentores del título                                          |
| Evidencias de reuniones de los miembros del equipo directivo con estudiantes |

### Puntos fuertes:

No procede.

### Debilidades detectadas:

No procede.

### Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 24 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

## 8. Captación y selección del PDI y PAS

### Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones*
- *La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *R.D. 420/2015 ("El personal de las universidades dedicado a actividades docentes e investigadoras estará compuesto, como mínimo, por: a) Un cincuenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un Título de Grado. b) Un setenta por ciento de doctores para el conjunto de enseñanzas correspondientes a la obtención de un título de Máster. c) La totalidad del profesorado de la universidad encargado de la impartición de las enseñanzas de doctorado deberá estar en posesión del título de Doctor. A estos efectos el número total de profesores se computará sobre el equivalente en dedicación a tiempo completo.")*

### Indicadores y evidencias:

### Indicadores:

Tabla 8.1. Estructura del profesorado por curso (únicamente para títulos de Grado)

| Profesorado                                        |                               | 1º<br>Curso | 2º<br>Curso | 3º<br>Curso | 4º<br>Curso | Nº de TFG<br>tutorizados | Enlace a<br>información<br>complementaria |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Profesor Agregado<br/>Doctor Acreditado</b>     | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Agregado<br/>Doctor</b>                | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Contratado<br/>Doctor Parcial</b>      | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Colaborador<br/>Licenciado</b>         | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Colaborador<br/>Licenciado Parcial</b> | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Colaborador<br/>Diplomado</b>          | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |
| <b>Profesor Colaborador<br/>Diplomado Parcial</b>  | <i>Total de efectivos</i>     |             |             |             |             |                          |                                           |
|                                                    | <i>Nº créditos impartidos</i> |             |             |             |             |                          |                                           |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 25 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                                                          |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>Total de profesorado que ha participado en la docencia del título</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>Total de créditos impartidos</b>                                      |  |  |  |  |  |  |

Tabla 8.2. Evolución de la relación entre las categorías o figuras de profesorado que imparte docencia en el título y el número de ECTS impartidos.

| Profesorado                                                |                               | Curso<br>2015-16 | Curso<br>2016-17 | Curso<br>2017-18 | Curso<br>2018-19 | Enlace a<br>información<br>complement<br>aria |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Profesor<br/>Agregado<br/>Doctor<br/>Acreditado</b>     | <i>Total de efectivos</i>     | 5                | 5                | 4                | 5                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 24,00<br>ECTS    | 24,00<br>ECTS    | 21,00<br>ECTS    | 24,00<br>ECTS    | -                                             |
| <b>Profesor<br/>Agregado<br/>Doctor</b>                    | <i>Total de efectivos</i>     | 2                | 2                | 3                | 3                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 9,00<br>ECTS     | 9,00<br>ECTS     | 12,00<br>ECTS    | 12,00<br>ECTS    | -                                             |
| <b>Profesor<br/>Contratado<br/>Doctor Parcial</b>          | <i>Total de efectivos</i>     | 0                | 0                | 0                | 0                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 0,00<br>ECTS     | 0,00<br>ECTS     | 0,00<br>ECTS     | 0,00 ECTS        | -                                             |
| <b>Profesor<br/>Colaborador<br/>Licenciado</b>             | <i>Total de efectivos</i>     | 0                | 1                | 1                | 0                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 0,00<br>ECTS     | 6,00<br>ECTS     | 6,00<br>ECTS     | 0,00 ECTS        | -                                             |
| <b>Profesor<br/>Colaborador<br/>Licenciado<br/>Parcial</b> | <i>Total de efectivos</i>     | 4                | 3                | 4                | 4                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 27,00<br>ECTS    | 21,00<br>ECTS    | 21,00<br>ECTS    | 24,00<br>ECTS    | -                                             |
| <b>Profesor<br/>Colaborador<br/>Diplomado</b>              | <i>Total de efectivos</i>     | 0                | 0                | 0                | 0                | -                                             |
|                                                            | <i>Nº créditos impartidos</i> | 0                | 0                | 0                | 0                | -                                             |
| <b>Profesor</b>                                            | <i>Total de efectivos</i>     | 0                | 0                | 0                | 0                | -                                             |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 26 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                                                                              |                               |         |         |         |         |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---|
| <b>Colaborador<br/>Diplomado<br/>Parcial</b>                                                 | <i>Nº créditos impartidos</i> | 0       | 0       | 0       | 0       | - |
| <b>Total de profesorado que ha participado en la docencia del título</b>                     |                               | 11      | 11      | 12      | 10      | - |
| <b>Total de créditos impartidos</b>                                                          |                               | 60 ECTS | 60 ECTS | 60 ECTS | 60 ECTS | - |
| <b>Total de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título</b>              |                               | 7       | 7       | 7       | 8       |   |
| <b>Total de créditos impartidos por profesorado doctor</b>                                   |                               | 33      | 33      | 33      | 36      |   |
| <b>Total de profesorado a tiempo completo que ha participado en la docencia del título</b>   |                               | 7       | 8       | 8       | 8       |   |
| <b>Total de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo</b>                        |                               | 33      | 39      | 39      | 36      |   |
| <b>Porcentaje de profesorado doctor que ha participado en la docencia del Título</b>         |                               | 63,64%  | 63,64%  | 58,33%  | 60,00%  |   |
| <b>Porcentaje de créditos impartidos por profesorado doctor</b>                              |                               | 55,00%  | 55,00%  | 55,00%  | 60,00%  |   |
| <b>Porcentaje de profesorado a tiempo completo que ha participado en docencia del título</b> |                               | 63,63%  | 72,72%  | 66,66%  | 60,00%  |   |
| <b>Porcentaje de créditos impartidos por profesorado a tiempo completo</b>                   |                               | 55,00%  | 65,00%  | 65,00%  | 60,00%  |   |

### Evidencias:

|                   |
|-------------------|
| <b>Evidencias</b> |
|-------------------|

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>27 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| <p>Plan de incorporación de personal académico (si procede)</p> |
| <p>Plan de incorporación de personal de apoyo (si procede)</p>  |

### **Puntos fuertes:**

El personal académico adscrito a la titulación tiene una equilibrada cualificación, experiencia y calidad docente e investigadora. La tasa de doctores durante las ediciones analizadas se ha situado siempre en valores en torno al 60% del profesorado contratado, de igual forma para el personal contratado a tiempo completo. Alcanzando en el curso 2018-19 valores del 66,67% y 72,55% en la tasa de PDI Doctor y PDI a tiempo completo respectivamente. Además, también se ha aumentado el número de sexenios respecto al año anterior.

Desde la titulación se considera que el resultado es satisfactorio dado el carácter profesionalizante del máster. Esta estructura se completa con conferenciantes que imparten sesiones específicas. De esta forma, el máster cuenta con una estructura de profesorado mixta, que combina la experiencia profesional de los profesores contratados a tiempo parcial y conferenciantes, con el rigor científico de los profesores contratados a tiempo completo.

Además se trata de un personal académico especializado por áreas funcionales, siendo este criterio el utilizado para la asignación del mismo a las diferentes asignaturas. Es decir, buscamos un profesorado especializado en el área que va a impartir para garantizar así que posee de la experiencia y conocimientos necesarios.

El profesorado del máster se ha mantenido estable durante las últimas ediciones. Realizamos pequeños ajustes de un curso a otro motivados por los resultados de las encuestas o por la necesidad de incorporar nuevos especialistas. Pero en todo caso, el personal permanente está por encima del 85% lo que garantiza la buena coordinación del profesorado y un nivel alto de experiencia docente. En este sentido, la mayoría de los docentes imparten clases en otros másteres o grados.

Los resultados de la tasa de PDI a tiempo completo en las ediciones analizadas también se consideran adecuados, situándose tal y como se ha indicado anteriormente en el 72,55%.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>28 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Las valoraciones que los alumnos hacen del profesorado de la titulación son muy satisfactorias, como se puede comprobar en los resultados de las encuestas de evaluación de la actividad docente, disponibles en el siguiente enlace:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

Así como en las internas que de manera presencial se realizan y que están disponibles en la evidencia optativa.

La implicación del personal académico en actividades de investigación es evidente a la vista del porcentaje de Doctores que imparten clase en la titulación. Además, los TFMs de los estudiantes están enfocados en la mayoría de casos a la consecución de innovaciones que permitan mejoras productivas reales en los procesos de producción, logística, programación o tecnológicas.

La titulación ha hecho efectivos los compromisos adquiridos en la memoria vigente relativos a la contratación del personal docente investigador, la estructura del personal académico durante las ediciones analizadas ha mantenido una estructura equilibrada, con unos altos porcentajes de PDI Doctor y PDI a tiempo completo.

#### **Debilidades detectadas:**

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

#### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 29 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## 9. Formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

### Estándares:

- *El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia profesional, docente e investigadora.*
- *El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.*
- *El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

### Indicadores y evidencias:

| Indicadores                                                                              | Evolución de los resultados por curso académico |            |            |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------|
|                                                                                          | 2015-2016                                       | 2016-2017  | 2017-2018  | 2018-2019             |
| Nº de PDI que participan en programas de movilidad internacional                         | -                                               | -          | -          | -                     |
| Nº de PAS (propio de la facultad) que participan en programas de movilidad internacional | -                                               | -          | -          | -                     |
| Opinión/satisfacción de los profesores con los programas de movilidad*                   | -                                               | -          | -          | -                     |
| Opinión/satisfacción del PAS con los programas de movilidad*                             | -                                               | -          | -          | -                     |
| Tasa de participación del profesorado en cursos de formación                             | -                                               | 18,18%     | 25,00%     | 10,00%                |
| Opinión/satisfacción de los profesores con los cursos de formación*                      | 4,00 (1-4)                                      | 3,86 (1-4) | 3,85 (1-4) | 2,00 (1-4)<br>(3,85%) |
| Tasa de participación del PAS en cursos de formación                                     | 42,98%                                          | 14,70%     | 32,96%     | 29,79%                |

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 30 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

|                                                                          |   |            |                     |                      |
|--------------------------------------------------------------------------|---|------------|---------------------|----------------------|
| Opinión/satisfacción del PAS con los cursos de formación*                | - | 4,00 (1-4) | 3,1 (1-4)<br>26,94% | 2,88 (1-4)<br>47,92% |
| Tasa de participación del profesorado en proyectos de investigación      | - | -          | -                   | -                    |
| Tasa de participación del profesorado en proyectos de innovación docente | - | -          | -                   | -                    |

Tabla 9.1. Evolución de los principales indicadores y datos globales del profesorado que imparte docencia en el título.

| Profesorado                                                 | Curso<br>2015-16 | Curso<br>2016-17 | Curso<br>2017-18 | Curso<br>2018-19 | Enlace a<br>Información<br>complementaria |
|-------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------------------------|
| <b>Nº total de Doctores</b>                                 | 7                | 7                | 7                | 8                |                                           |
| <b>Tasa PDI doctor</b>                                      | 63,64%           | 63,64%           | 58,33%           | 66,67%           |                                           |
| <b>Tasa PDI tiempo completo</b>                             | 59,09%           | 66,66%           | 63,02%           | 72,55%           |                                           |
| <b>Nº Total de Sexenios del conjunto del profesorado</b>    | 2                | 2                | 2                | 3                |                                           |
| <b>Nº Total de Quinquenios del conjunto del profesorado</b> | 25               | 25               | 28               | 30               |                                           |

### Evidencias:

| Evidencias                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informe DOCENTIA                                                                             |
| Informe/datos EDUCA-ACCIÓN                                                                   |
| Informe movilidad internacional de la Facultad o de la Oficina de relaciones internacionales |
| Memoria académica de la Facultad                                                             |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>31 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Memoria de investigación de la Facultad

**(para el caso de titulaciones en las que las prácticas precisen de personal de apoyo)** Breve descripción del personal de apoyo, su formación y actualización vinculado fundamentalmente con la realización de actividades prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la universidad.

### Puntos fuertes:

El profesorado tiene un buen nivel de formación y se actualiza periódicamente tanto mediante La formación y actualización del profesorado de la titulación se realiza principalmente a través del Educa-Acción que es el Centro de Formación Continua de la UCV: <http://educa-accion.ucv.es>. Este servicio organiza las Jornadas de Formación para el Profesorado anuales y numerosos cursos para cubrir las necesidades específicas del profesorado, siempre algún profesor del máster ha participado en cursos de formación de Educa-Acción. Además, los docentes del ámbito empresarial realizan multitud de cursos de actualización en sus empresas. Lo que les permite estar al tanto de las últimas novedades del sector. También suelen acudir a Ferias especializadas del sector donde interactúan con especialistas y acuden a seminarios especializados. Incluso uno de nuestros profesores es el presidente del comité organizador de la Feria Encaja de Valencia (feria del almacenaje y la distribución), en la que se organiza un congreso de formación en Lean Manufacturing.

### Debilidades detectadas:

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

### Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):

No procede.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 32 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## 10. Gestión de los recursos materiales y servicios

### Estándares:

- *Los recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*
- *Los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos*

### Indicadores y evidencias:

| Indicadores                                                                    | Evolución de los resultados por curso académico |                        |                                           |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|------------------------|
|                                                                                | 2015-2016                                       | 2016-2017              | 2017-2018                                 | 2018-2019              |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título* | -                                               | -                      | 3,00 (1-4)                                | 2,33 (1-4)<br>(85,71%) |
| Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título*            | 3,33 (1-4)<br>(11,11%)                          | 3,79 (1-4)<br>(53,84%) | 3,40 (1-4)                                | 3,20 (1-4)<br>(41,67%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título*            | -                                               | 3,01 (1-4)<br>(36,84%) | 3,00(1-4)<br>(26,94%)                     | 2,99 (1-4)<br>(47,92%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Orientación*        | 3,55 (1-4)<br>(15,03%)                          | 3,12 (1-4)<br>(7,47%)  | 3,27 (1-4)<br>(No hay datos concluyentes) | 3,15 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con la Oficina de Relaciones Internacionales*     | 3,10 (1-4)<br>(30,29%)                          | 3,44 (1-4)<br>(13,20%) | 3,47 (1-4)<br>(19,04%)                    | 3,51 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con la Oficina de                                 | 3,10 (1-4)                                      | 3,44 (1-4)             | 3,00 (1-4)                                |                        |

|                                                                                                                                                         |                                 |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 33 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                                                                       |                        |                        |                                                     |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Relaciones Internacionales*                                                           | (36,84%)               | (19,27%)               | (25,63%)                                            | 3,47 (1-4)<br>(27,63%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con la Oficina de Relaciones Internacionales* | 3,25 (1-4)<br>(15,03%) | 2,95 (1-4)<br>(7,47%)  | 3,15 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 3,10 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Deportes*                             | -                      | 3,57 (1-4)<br>(13,20%) | 3,47 (1-4)<br>(19,04%)                              | 3,38 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Deportes *                            | -                      | 3,57 (1-4)<br>(19,27%) | 3,50 (1-4)<br>(25,63%)                              | 3,65 (1-4)<br>(27,63%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Deporte*                   | -                      | 2,99 (1-4)<br>(7,47%)  | 3,17 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 3,18 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Área de Prácticas y Empleo*                       | -                      | -                      | 3,41 (1-4)<br>(19,04%)                              | 3,30 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Área de Prácticas y Empleo*                       | -                      | -                      | 3,67 (1-4)<br>(25,63%)                              | 3,22 (1-4)<br>(27,63%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Área de Prácticas y Empleo*            | -                      | -                      | 3,04 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 2,92 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de atención a la discapacidad*           | 3,39 (1-4)<br>(30,29%) | 3,58 (1-4)<br>(13,20%) | 3,47 (1-4)<br>(19,04%)                              | 3,50 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de atención a la discapacidad*           | 3,39 (1-4)<br>(36,84%) | 3,58 (1-4)<br>(19,27%) | 2,00 (1-4)<br>(25,63%)                              | 3,64 (1-4)<br>(27,63%) |

|                                                                                                                                                         |                                 |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE<br>OPERACIONES |
| 34 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                 |

|                                                                                                                                        |                        |                        |                                                     |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de atención a la discapacidad*                                                 | 3,58 (1-4)<br>(15,03%) | 3,05 (1-4)<br>(7,47%)  | 3,28 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 3,25 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Biblioteca*                                                                            | 3,70 (1-4)<br>(30,29%) | 3,71 (1-4)<br>(13,20%) | 3,82 (1-4)<br>(19,04%)                              | 3,75 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Biblioteca*                                                                            | 3,70 (1-4)<br>(36,84%) | 3,71 (1-4)<br>(19,27%) | 3,67 (1-4)<br>(25,63%)                              | 3,65 (1-4)<br>(27,63%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Biblioteca*                                                                 | 3,42 (1-4)<br>(15,03%) | 3,20 (1-4)<br>(7,47%)  | 3,37 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 3,30 (1-4)<br>(1,95%)  |
| Opinión/satisfacción del PDI con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*            | 2,95 (1-4)<br>(30,29%) | -                      | 3,41 (1-4)<br>(19,04%)                              | 3,36 (1-4)<br>(34,32%) |
| Opinión/satisfacción del PAS con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)*            | 2,95 (1-4)<br>(36,84%) | -                      | 2,50 (1-4)<br>(25,63%)                              | 3,36 (1-4)<br>(27,63%) |
| Opinión/satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia (plataforma docente, plataforma docencia on-line, etc.)* | -                      | -                      | 3,24 (1-4)<br>(No hay<br>datos<br>concluyentes<br>) | 3,09 (1-4)<br>(1,95%)  |

Valor obtenido (rango escala) y (% de participación).

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>35 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

### Evidencias:

| Evidencias                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presupuestos de la Facultad                                                                                                                                                             |
| Informes de los servicios centrales (Área de Prácticas y Empleo, Servicio de Orientación, Oficina de Relaciones Internacionales, Oficina de Discapacidad, Biblioteca, Voluntariado ...) |

### Puntos fuertes:

En esta titulación el personal de apoyo que participa en la actividad formativa se circunscribe básicamente al personal administrativo, al coordinador de prácticas y al gestor de las redes sociales de los postgrados de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales. El primero supone el nexo de unión entre el alumno, los profesores y la Dirección de máster. Sus labores se sintetizan en apoyar al docente en todo lo que sea necesario para el buen desarrollo de la actividad docente (entrega de documentación específica si la hay, supervisión del aula, apoyo tecnológico si surge algún problema, gestión de las listas de asistencia y encuestas internas de INEDE, etc.), así como servir de referencia de contacto inicial del alumno. Es decir, al estar en contacto directo con el alumno puede identificar y trasladar al docente cualquier sugerencia o petición. Por su parte, el coordinador de prácticas se encarga de gestionar las prácticas de los alumnos que están en disposición de hacerlas así como de ofrecer a los alumnos formación complementaria sobre empleabilidad. Por último, el gestor de redes sociales ayuda a visualizar públicamente las acciones docentes que se realizan en el máster.

Además, se dispone de personal de apoyo de servicios centrales de la Universidad que prestan sus servicios en la Facultad, y por tanto a profesores y alumnos del máster. Dichos recursos son los siguientes:

- Informático del servicio de nuevas tecnologías aplicadas a la educación.
- Psicóloga, miembro del Servicio de Orientación para atender a los alumnos.
- Bibliotecario licenciado y auxiliar.
- Conserjes.
- Auxiliar de reprografía.
- Un programador perteneciente al Centro de cálculo.
- Personal de mantenimiento perteneciente al Departamento de mantenimiento.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>36 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Todo el personal de administración y servicios tiene a su disposición el servicio de formación continua de la Universidad:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/centro-de-formacion-continua/catalogo-de-formacion>

Servicio que oferta cursos de formación durante todo el año.

Los mecanismos para la evaluación sistemática y periódica del desempeño del personal de apoyo, y el destinado a regular su formación y actualización, están contemplados en los procesos PI-09 Selección y captación de PDI y PAS, PI-10 Formación y PSAIC-05 Gestión, evaluación y reconocimiento del personal del manual de procesos del SAIC:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/derecho/master-universitario-en-gestion-administrativa/seccion/documentacion-saic>

El máster se imparte en la sede de San Juan Bautista INEDE. En esta sede se dispone de 4 aulas perfectamente adecuadas para la docencia de máster. Se trata de aulas de capacidad reducida que permite una mayor interacción entre alumnos y profesores. Son aulas peraltadas lo que mejora la visión de la pantalla y del profesor desde cualquier ubicación e incorporan las últimas tecnologías para la docencia (pantallas táctiles, Wifi, ordenador integrado en la mesa del docente...).

Además, los estudiantes disponen en el mismo centro de un aula multifuncional para el trabajo individual o en grupo, la preparación de presentaciones o el debate entre grupos.

También pueden disponer de las salas de ordenadores y la biblioteca disponibles en la sede aneja de San Juan Bautista. Así como de todos los medios disponibles en las diferentes sedes de la UCV.

Además, la sede está adaptada para la accesibilidad de personas con movilidad reducida.

#### **Debilidades detectadas:**

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>37 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Como debilidad, cabe destacar la reducción del grado de satisfacción de los alumnos con los recursos. Si bien sigue siendo positiva, es cierto que ha habido una reducción importante respecto al curso anterior.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

Como propuesta de mejora para el próximo curso se ha decidido cambiar las clases a la sede de San Juan y San Vicente, esta sede tiene mayores recursos y más actualizados, para ello se ha presentado una memoria modifica solicitando el cambio de sede.

|                                                                                                                                                         |                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia</b><br>San Vicente Mártir | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | MU EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES |
| 38 de 51                                                                                                                                                | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020              |

## 11. Análisis y medición de resultados

### Estándares:

*Las actividades formativas, sus metodologías docentes, y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.*

*Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.*

*La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con el ámbito temático y el entorno en el que se inserta el título, y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.*

*La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.*

*Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.*

### Indicadores y evidencias:

Tabla 11.1. Resultados académicos en las asignaturas que conforman el plan de estudios.

*Curso académico:*

| Asignatura                           | Total<br>estudiantes<br>matriculados | %<br>estudiantes<br>en primera<br>matrícula | Tasa de<br>Rendimiento<br>de la<br>asignatura | %<br>suspensos | % no<br>presentados | Tasa de<br>éxito de la<br>asignatura | %<br>aprobados<br>en 1ª<br>matrícula<br>sobre el<br>total de<br>matriculado<br>s en 1ª<br>matrícula |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estrategia y Organización            | 7                                    | 100,00%                                     | 100,00%                                       | 0,00%          | 0,00%               | 100,00%                              | 100,00%                                                                                             |
| Desarrollo Personal y Capital Humano | 7                                    | 100,00%                                     | 100,00%                                       | 0,00%          | 0,00%               | 100,00%                              | 100,00%                                                                                             |
| Dirección Comercial y Marketing      | 7                                    | 100,00%                                     | 100,00%                                       | 0,00%          | 0,00%               | 100,00%                              | 100,00%                                                                                             |
| Dirección Financiera y Control de    | 7                                    | 100,00%                                     | 100,00%                                       | 0,00%          | 0,00%               | 100,00%                              | 100,00%                                                                                             |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 39 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

|                                                          |   |         |         |       |       |         |         |
|----------------------------------------------------------|---|---------|---------|-------|-------|---------|---------|
| Gestión                                                  |   |         |         |       |       |         |         |
| Planificación<br>y<br>Organización<br>en Planta          | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Logística y<br>Gestión de la<br>Cadena de<br>Suministros | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Planificación<br>y<br>Programación de la<br>Producción   | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Lean<br>Manufacturing                                    | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Sistemas<br>Integrados de<br>Información                 | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Control de<br>Calidad y<br>Técnicas Six<br>Sigma         | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Project<br>Management                                    | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Innovación y<br>Gestión del<br>Conocimiento              | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Inserción<br>Profesional                                 | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |
| Trabajo Fin<br>de Máster                                 | 7 | 100,00% | 100,00% | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100,00% |

Tabla 11.2. Evolución de los principales indicadores y datos de oferta y demanda del título.

|                                                                         | Dato<br>memoria<br>verificada | Curso<br>2015-16 | Curso<br>2016-17 | Curso<br>2017-18 | Curso<br>2018-19 | Enlace a Información<br>complementaria |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------------------------|
| Nº de estudiantes de nuevo<br>ingreso por curso académico               | 60                            | 32               | 14               | 15               | 7                |                                        |
| Nº de estudiantes de nuevo<br>ingreso en primero por curso<br>académico | 60                            | 32               | 14               | 15               | 7                |                                        |
| (en el caso de los Cursos de<br>Adaptación al Grado) Nº de              | -                             | -                | -                | -                | -                |                                        |

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <b>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</b> | <b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b> | <b>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</b> |
| 40 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                   | FECHA: 06/04/2020                         |

|                                                                      |         |            |            |            |            |  |
|----------------------------------------------------------------------|---------|------------|------------|------------|------------|--|
| <b>plazas por curso</b>                                              |         |            |            |            |            |  |
| <b>Tasa de graduación (conforme a la definición de SIU)</b>          | 95,00%  | 100.00%    | 92.86%     | 100,00%    | -          |  |
| <b>Tasa de abandono (conforme a la definición de SIU)</b>            | 5,00%   | 00.00%     | 7.14%      | 00.00%     | -          |  |
| <b>Tasa de eficiencia (conforme a la definición del SIU)</b>         | 100,00% | 100.00%    | 100.00%    | 100.00%    | 100,00%    |  |
| <b>Tasa de rendimiento (conforme a la definición del SIU)</b>        |         | 100.00%    | 93.21%     | 100.00%    | 100,00%    |  |
| <b>Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título</b> |         | -          | -          | 2,50 (1-4) | 2,67 (1-4) |  |
| <b>Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado</b>   |         | -          | 4,89 (1-6) | 3,33 (1-6) | 3,06 (1-4) |  |
| <b>Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos</b>     |         | -          | -          | -          | 2,33 (1-4) |  |
| <b>Grado de satisfacción del profesorado con el título</b>           |         | 4.00 (1-4) | 3.86 (1-4) | 3.80 (1-4) | 3,60 (1-4) |  |
| <b>Grado de satisfacción de los egresados con el título</b>          |         | -          | -          | 2.50 (1-4) | 2,67 (1-4) |  |
| <b>Grado de satisfacción de los empleadores con el título</b>        |         | 3.67 (1-4) | 4.00 (1-4) | 3.80 (1-4) | -          |  |

### Evidencias:

| <b>Evidencias</b>                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Listado de TFG / TFM calificados con indicación del tutor y tribunal                                                        |
| Informes referentes a las encuestas de satisfacción de los grupos de interés                                                |
| Documentación o informes que recojan estudios de inserción laboral o datos de empleabilidad sobre los egresados del Título. |

### Puntos fuertes:

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación son adecuados y se ajustan a los resultados de aprendizaje y las competencias de la titulación.

En las guías docentes de las asignaturas se incluyen los sistemas de evaluación que permiten a la titulación una valoración fiable de los resultados de aprendizaje.

Además se recoge información de los agentes implicados en el título a través de las encuestas de satisfacción, encuestas cuyos resultados se analizan en el informe anual del SAIC y se toman las acciones de mejora oportunas. Resultados que en general coinciden en ofrecer un

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>41 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

alto nivel de satisfacción con el máster por parte de todos los agentes implicados (profesores, pas, tutores del prácticas, alumnos en prácticas o egresados).

La planificación y evaluación de las prácticas están claramente relacionadas con las competencias y resultados previstos. Prueba de ello, son los altos niveles de satisfacción de los alumnos con las prácticas externas. En el informe de la encuesta de satisfacción de los alumnos con las prácticas del curso 2018-19 podemos ver como los estudiantes ofrecen una puntuación en valores por encima de 3 en una escala sobre 4 en todas las preguntas relacionadas con las practicas realizadas (orientación profesional adecuada, tareas acordes con el programa de prácticas, las prácticas han contribuido a mejorar la formación como futuro profesional, las prácticas han aumentado mis expectativas de encontrar un trabajo en el futuro, etc.). Como resumen la última pregunta que mide la satisfacción global con las prácticas realizadas adquiere de nuevo una puntuación máxima de 4 sobre 4.

Por otra parte, la planificación y el sistema de evaluación de los Trabajos Fin de Master se definen en relación con las competencias a adquirir y los resultados de aprendizaje previstos. Los TFM pretenden ser una síntesis de las competencias y resultados que el alumno ha ido adquiriendo a lo largo del máster. De esta forma, los TFM han de contemplar las diferentes áreas analizadas en el máster a través de la aplicación de las mismas a una realidad práctica. Realidad que puede ser la creación de una empresa, con especial relevancia del área de operaciones o al desarrollo e implantación de innovaciones o mejoras de procesos en el ámbito de las operaciones.

Los resultados de aprendizaje del Máster se adecuan a los objetivos que se persiguen y se adecuan a su nivel del MECES (artículo 7 del RD 1027/2011). En cada asignatura se trabajan alrededor de 4 o 5 resultados de aprendizaje, entre todos los resultados de aprendizaje hay relación con las características de las cualificaciones ubicadas en el nivel 3 del MECES. Todos los descriptores del nivel 3 del MECES están recogidos en mayor o menor medida en los resultados de aprendizaje de las guías docentes. Resultados que los alumnos han alcanzado satisfactoriamente si tenemos en cuenta que el 100% de los estudiantes superaron las asignaturas del máster. Además, consultamos la opinión de los tutores de prácticas sobre los resultados de aprendizaje MECES que han alcanzado los estudiantes. Obteniéndose en 2017-2018 unos resultados medios en esos indicadores de 3,75 sobre 4. Confirmando, por tanto, que el máster permite alcanzar los resultados de aprendizaje definidos en el nivel 3 del MECES.

La evolución de las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento es positiva, cumpliéndose los parámetros verificados en la memoria. En el curso 16-17 la tasa de graduación fue del 92,86% ya que en este curso se matriculó un alumno que finalmente fue destinado por trabajo a Arabia Saudí y dejó el máster, este hecho también explica el resultado de las tasas de abandono y rendimiento para esa cohorte de entrada, si bien la tasa de eficiencia fue del 100% en los 3 últimos cursos académicos. Por su parte, la tasa de éxito se muestra en la tabla 2 y como vemos es del 100% en todas las asignaturas del máster.

La UCV dispone de un sistema de recogida de información de la satisfacción de los grupos de interés lo que supone una clara fortaleza del sistema. Esta información se resume en la tabla 5, en ella se presenta el alto grado de satisfacción de los diferentes colectivos con la titulación (estudiantes, profesorado, egresados y empleadores). En especial destaca el alto grado de satisfacción (3,6 sobre 4) de los profesores con el título para el curso 2018-19. Lo que demuestra la alta vinculación del máster con las competencias y conocimientos demandados por el mundo empresarial.

Por otra parte, desde la Facultad ha desarrollado un sistema de evaluación permanente a través de encuestas de medición de la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>42 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

profesorado. Dichas encuestas se pasan de forma presencial lo que garantiza un elevado índice de respuesta. El fin de esta medición es obtener feedback de cada sesión que se imparte en el máster lo que nos permite evaluar no sólo al profesor en general sino dentro de cada sesión así como la validez de los materiales o la metodología empleada en cada sesión. Esta información, nos permite tomar decisiones durante el propio curso académico con el fin de asegurar la calidad de la formación. Los resultados de dichas encuestas demuestran que los alumnos están altamente satisfechos con el profesorado, la metodología utilizada por estos así como con los materiales suministrados. La evidencia optativa recoge los resultados de estas encuestas.

También se puede contemplar la elevada satisfacción del tutor de prácticas con el programa pudiéndose observar que en la mayoría de ítems analizados se ofrece una valoración de 3,75 o superior sobre un máximo de 4 puntos para el curso 2017-18. En concreto en los últimos 3 ítems (relacionados de forma directa con la satisfacción del tutor con los estudiantes y el programa de prácticas) la valoración ofrecida es de 3,8 sobre 4.

La Universidad Católica de Valencia dispone de un Servicio General, el Área de Prácticas y Empleo, que se encarga del análisis de la situación laboral de los egresados de las distintas titulaciones.

Este servicio realiza un informe de inserción laboral sobre cada promoción de egresados a través de una encuesta telefónica, este estudio se realiza una vez ha transcurrido al menos un año completo desde la finalización del título para poder analizar con perspectiva la inserción laboral de los egresados.

Es destacable los buenos resultados de los dos últimos informes de inserción laboral accesibles en la web (<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/estudios-de-insercion-laboral>), en donde el 100% de los egresados de las dos promociones analizadas están trabajando.

A través de este servicio la Universidad dispone de planes de actuación institucional para facilitar y mejorar la inserción laboral; a través del portal de empleabilidad de la Universidad Católica de Valencia, que es un servicio destinado a facilitar la inserción profesional de los alumnos de las titulaciones impartidas en la UCV. El objetivo es promover su participación en los procesos de selección para acceder y conocer las ofertas de trabajo y prácticas extracurriculares que publican las empresas. También, a través del área de emprendimiento se fomenta el espíritu emprendedor en el ámbito de la comunidad universitaria. Las actividades se centran en desarrollar y difundir una cultura emprendedora y concienciar que la creación de empresas constituye una salida laboral. Por último, se llevan a cabo foros de empleo que están dirigidos a los alumnos de último curso de todas las titulaciones de Grado y Máster, con el fin de promover el encuentro entre alumnos y empresas de todas las disciplinas, facilitar información sobre el mercado nacional e internacional como opción de futuro y conocer en profundidad la oferta formativa de Postgrado de la UCV.

### **Debilidades detectadas:**

Como debilidad cabe mencionar la dificultad para obtener un número significativo de respuestas en las encuestas de satisfacción de los estudiantes dado que se realizan de forma electrónica a través de la Intranet del alumno.

### **Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>43 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Desde la Oficina de Calidad en colaboración con varios servicios de la UCV y responsables académicos se ha ido llevando a cabo diferentes acciones de mejora con el objetivo de mejorar la participación en las encuestas, no obstante de forma complementaria, desde la Facultad se pasan encuestas internas de forma presencial para evaluar la actividad docente de los profesores.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>44 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

## 12. Información pública

### Estándares:

*Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación.*

*La información necesaria para la toma de decisiones de los estudiantes y otros agentes de interés del sistema universitario de ámbito nacional e internacional es fácilmente accesible.*

*Los estudiantes matriculados en el título tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos.*

### Evidencias:

| Evidencia                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones">https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones</a> |

### Puntos fuertes:

Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación:

-Se publica la memoria vigente del título.

[https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/memorias-verifica\\_modifica](https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/memorias-verifica_modifica)

-Se publican los informes de verificación/modificación de ANECA así como las resoluciones del Consejo de Universidades.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/informes-de-verificacion>

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>45 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

-Se publican los informes de seguimiento internos y de evaluación de AVAP.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/informes-de-seguimiento>

-Se publica el enlace directo al RUCT, y se puede comprobar la correspondencia en el título.

<https://www.educacion.gob.es/ruct/estudio.action?codigoCiclo=SC&codigoTipo=M&CodigoEstudio=4313550&actual=estudios>

-Se publica toda la información referente al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, así como los responsables, procedimientos y acciones de mejora.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/posgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-saic>

-Se publican los principales resultados del título, indicadores de rendimiento, satisfacción, inserción laboral, etc.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/indicadores>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/evaluacion-resultados-encuestas>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/encuestas-de-satisfaccion>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/estudios-de-insercion-laboral>

Se han seguido y se han implantado las recomendaciones recibidas en el informe de seguimiento definitivo de fecha 3 de diciembre de 2019, esto es, se ha ampliado la información

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>46 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

de la web en lo referente a los criterios de admisión, documentación a presentar, profesorado, etc.

Desde cualquier apartado de la página web del título se puede observar un resumen en la parte derecha denominado "Datos titulación" en donde se indica el nombre del título, créditos, centro en donde se imparte, plazas ofertas e incluso otra información como la lengua en la que se imparte, el horario general o el tipo de estudio. Y también se publica específicamente los siguientes apartados:

-Competencias generales y específicas a adquirir por parte de los estudiantes.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/competencias>

-Requisitos de acceso y admisión a la titulación y pruebas de acceso especiales.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/informacion-previa>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/acceso-y-admision>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-y-plazos>

-Estructura del plan de estudios, distribución de créditos, modalidad de impartición, calendario de implantación y las menciones.

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/plan>

- Normativas de la universidad aplicables a los estudiantes del título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, etc.).

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/reconocimiento-y-transferencia-de-creditos>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/normativa-de-permanencia>

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>47 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

Toda esta información es pública y de libre acceso para cualquier persona interesada en la titulación.

-Se publica en la página web del título tanto los horarios del título especificando asignatura y aula de impartición, así como el calendario de exámenes:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/horario>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/calendario-examenes>

-Las guías docentes del título están disponibles para los estudiantes previamente a la matriculación, incluida la guía de las prácticas externas y del trabajo fin de máster:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/guias-docentes>

Cada guía docente incluye la descripción de la asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), las actividades formativas y los sistemas de evaluación.

-Se publica el listado de profesorado que imparte las materias/asignaturas señalando la categoría docente y una breve reseña curricular:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/por-nombre-de-profesor>

-Se incluye a través de un apartado específico la información de las prácticas externas:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/informacion-practicas-externas>

Así como la normativa general de la Universidad:

|                                                                                                                                                          |                                 |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>48 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>            | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/normativa-ucv-practicas-externas>

-También sobre el desarrollo del trabajo de fin de máster: organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, etc.:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/informacion-trabajo-final>

Así como la normativa general de la Universidad:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/normativa-ucv-trabajo-final>

**Debilidades detectadas:**

No se ha detectado ninguna debilidad reseñable.

**Mejoras a adoptar (Plan de mejoras):**

No procede.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>49 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

## PLAN DE MEJORAS GLOBAL

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Acción de Mejora</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aumentar el número de alumnos matriculados en la titulación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tareas a desarrollar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reforzar las acciones de promoción y marketing del máster en colaboración con el servicio de Marketing y Nuevos Alumnos de la universidad.</li> <li>-Desarrollo de acciones informativas y de promoción del máster en las empresas colaboradoras con la participación de algunos profesores que imparten docencia en el título.</li> <li>-Nombramiento de una Coordinadora de Marketing con el objetivo de visibilizar y promocionar a través de las redes sociales la titulación.</li> <li>-Realizar entrevistas con los alumnos actuales sobre su experiencia y sus expectativas en el máster y publicarlas en las redes sociales.</li> </ul> |
| <b>Responsable de la Tarea</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| -Director del máster y Coordinadora de Marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Temporalización</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| -Noviembre 2019-Junio 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Recursos necesarios</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| -Folletos, conferencias, entrevistas, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Indicador asociado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| -Número de alumnos matriculados de nuevos ingreso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Responsable seguimiento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| -Coordinador de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Beneficios esperados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -Aumentar el número de alumnos matriculados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Resultados esperados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| -Mejorar la visibilidad del título consiguiendo atraer a un mayor número de alumnos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| 50 de 51                                                                                                                                                 | CURSO 2018/19                          | FECHA: 06/04/2020                         |

## 2

### Acción de Mejora

Trasladar la sede de impartición del máster a la sede San Juan y San Vicente, sede con una mayor dotación de recursos.

### Tareas a desarrollar

- Elaborar la memoria modifica del máster con el cambio de sede en colaboración con la Oficina de Calidad.
- Aprobación por parte de la Junta de Facultad de la memoria modifica.
- Presentación a la ANECA de la memoria modifica.
- Resolución favorable de ANECA.

### Responsable de la Tarea

- Director del máster.

### Temporalización

- Noviembre 2019-Febrero 2020

### Recursos necesarios

- Correos electrónicos, memoria modifica

### Indicador asociado

- Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos.

### Responsable seguimiento

- Coordinador de calidad.

### Beneficios esperados

- Mejorar la satisfacción de los estudiantes con los recursos.

### Resultados esperados

- Trasladar la sede de impartición del máster a una sede con mayor dotación de recursos.

|                                                                                                                                                          |                                        |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|
|  <p>Universidad<br/>Católica<br/>de Valencia<br/>San Vicente Mártir</p> | <p><b>INFORME ANUAL DEL TÍTULO</b></p> | <p>MU EN DIRECCIÓN DE<br/>OPERACIONES</p> |
| <p>51 de 51</p>                                                                                                                                          | <p>CURSO 2018/19</p>                   | <p>FECHA: 06/04/2020</p>                  |

### 3

#### **Acción de Mejora**

Obtener resultados más representativos en las encuestas de evaluación de la actividad docente.

#### **Tareas a desarrollar**

- Comunicar a los alumnos la importancia de rellenar las encuestas de evaluación de la actividad docente.
- Elaborar un modelo de encuesta de evaluación de la actividad docente interno.
- Pasar las encuestas interna de evaluación de la actividad docente de forma presencial.
- Informe resultados encuestas presenciales.
- Análisis y evaluación de los resultados de las encuestas presenciales.

#### **Responsable de la Tarea**

- Director del máster.

#### **Temporalización**

- Octubre 2019-Junio 2020

#### **Recursos necesarios**

- Correos electrónicos, modelo encuesta presencial, informe resultados.

#### **Indicador asociado**

- Participación encuestas de evaluación de la actividad docente.

#### **Responsable seguimiento**

- Coordinador de calidad.

#### **Beneficios esperados**

- Mejorar los resultados de participación en las encuestas de evaluación de la actividad docente.

#### **Resultados esperados**

- Alcanzar resultados más representativos de las encuestas de evaluación de la actividad docente.