

**ANEXO I**

**MODELO DE INFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO OFICIAL  
UNIVERSITARIO DE GRADO O MÁSTER A ELABORAR POR LA  
UNIVERSIDAD**

## CONTENIDO

### 1. DATOS DEL TÍTULO OFICIAL UNIVERSITARIO DE GRADO O MÁSTER

- Denominación del título: Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
- Universidad responsable administrativa: Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”.
- En caso de título interuniversitario, universidades participantes:
- Centro/s donde se imparte: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Número de plazas: 60.
- Curso de implantación: 2012-13.
- Fecha de verificación o de renovación de la acreditación: 4 de octubre de 2016.

### 2. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

El proceso que ha conducido a la elaboración del presente informe de autoevaluación ha requerido la participación de diferentes agentes de la Universidad y miembros de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Se ha contado con la participación del Centro de Cálculo principalmente para la recogida de resultados e indicadores, así como otros servicios (Oficina de Calidad, Secretaría, etc.), asimismo han participado directamente como miembros de la comisión de seguimiento que ha elaborado el documento y las evidencias las siguientes personas:

- Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Director del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
- Coordinadora de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Personal de Administración y Servicios de la Escuela de Negocios INEDE.
- Técnico de la Oficina de Calidad.

Inicialmente se estudió la nueva documentación que la Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP) ha publicado en lo referente al seguimiento de los títulos oficiales de grado y máster.

Posteriormente se creó el grupo de trabajo indicado anteriormente así como un calendario de reuniones para ir preparando la documentación.

Por último, esta comisión ha realizado y analizado las evidencias e indicadores que posteriormente han conducido a la redacción del informe siguiendo el modelo establecido por la AVAP.

### 3. CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO ESTABLECIDO

Este informe de seguimiento del Máster Universitario en Dirección de Operaciones aporta una reflexión sobre el cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación vigente.

El análisis se apoya en las evidencias e indicadores de los logros alcanzados en relación con los criterios y directrices de evaluación, y, en algún caso, se explican los motivos por lo que no se han conseguido alcanzar en su totalidad y las acciones de mejora adoptadas o previstas (plan de mejoras).

### **Criterio 1. Organización y desarrollo**

Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.

***Directriz 1.1: 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.***

Aspectos a considerar:

- La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.
- La secuenciación de las asignaturas del plan de estudios es adecuada y permite la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos para el título.
- La organización de las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas facilitan la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos por parte de los estudiantes.
- El tamaño de los grupos es adecuado a las actividades formativas desarrolladas dentro de las distintas asignaturas y facilita la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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.

Los indicadores asociados a este criterio evidencian la adecuada implantación y secuenciación de las asignaturas que conforman el plan de estudios de la titulación. En la página web de la titulación se publican todas las guías de las asignaturas así como el profesorado que imparte cada asignatura.

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, la Dirección 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 de aspectos del título tales como las relevancia de las competencias, los contenidos de las asignaturas, la adecuación del profesorado, etc...

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.

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.

Prueba de la adecuación de los estudios del máster a las competencias profesionales es que el 100% de los alumnos están de acuerdo (47%) o muy de acuerdo (53%) con la afirmación de que los estudios cursados se adecuan a las competencias necesarias para el ejercicio profesional tal y como se puede comprobar en el informe de inserción laboral de los egresados del curso 2015-16 (Evidencia 16).

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

**Directriz 1.2. 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.**

Aspectos a considerar:

- La coordinación vertical y horizontal dentro del plan de estudios y entre las diferentes materias o asignaturas es adecuada y evita la existencia de vacíos o duplicidades.
- Los mecanismos de coordinación en el caso de materias/asignaturas que incluyan actividad de carácter teórico y actividades prácticas o de laboratorio son adecuados.
- Los mecanismos de coordinación en el caso de materias/asignaturas que cuentan con diferentes grupos en una misma actividad son adecuados.
- La asignación de la carga de trabajo y la planificación temporal del estudiante es adecuada y permite asegurar la adquisición de los resultados de aprendizaje definidos para cada materia/asignatura.
- En el caso de que la titulación se imparta en varios centros, la coordinación entre los mismos es adecuada y permite que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia del centro donde cursen la titulación.
- En el caso de que la titulación sea interuniversitaria, los mecanismos de coordinación entre las distintas universidades son adecuados y permiten que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la universidad donde cursen la titulación.
- En su caso, los mecanismos de coordinación entre la universidad y los tutores de prácticas externas/clínicas en los centros colaboradores son adecuados.

- Los mecanismos de coordinación docente entre las distintas modalidades en el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia o semipresencial) son adecuados y permiten que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

#### **Fortalezas y logros alcanzados:**

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

#### Coordinación general del máster

La coordinación general del máster se realiza mediante reuniones al inicio del año académico entre los Directores del Máster y los Directores 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.

#### Coordinación del grupo de profesores

La coordinación general del claustro docente se realiza a través de las reuniones individuales que realizan los Directores del Máster con los profesores. En estas reuniones, presenciales o virtuales, se explican todos los aspectos generales sobre el máster y su funcionamiento. En concreto se abordan temas como: los objetivos del máster, la tipología de alumnos a la que va dirigido, los mecanismos de coordinación de la asignatura, el tipo de trabajo que se solicita del docente, la sistemática de la plataforma docente, de la Intranet y de la Web de la UCV, el calendario del máster, así como la normativa general de la UCV y propia del máster (memoria, normativa de evaluación, sistemática del TFG, etc.). Estas reuniones tienen lugar al inicio de la incorporación del profesor al cuadro docente del máster. A partir de ese momento la coordinación del profesor se realiza a través de la coordinación de la asignatura o módulo en la que queda enmarcada su sesión dentro del programa del máster.

#### Coordinación de cada asignatura/ módulo

La coordinación de cada módulo o asignatura la lleva a cabo el Director del Módulo/Asignatura. Este director 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.

La coordinación con los tutores de prácticas es adecuada y disponemos de un servicio de prácticas para ello.

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

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

**Directriz 1.3. 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.**

Aspectos a considerar:

- El número de estudiantes matriculados en el título y su perfil de ingreso es coherente al número de plazas aprobado en la memoria de verificación y/o sus sucesivas modificaciones.
- El perfil de acceso y los requisitos de admisión se ajustan a la legislación vigente.
- En su caso, los criterios de valoración de los méritos y las pruebas de admisión específicas utilizadas en el sistema de selección establecido en el programa son coherentes con el perfil de ingreso definido por el programa formativo.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

Como se ha comentado en el punto 1.1 el número de alumnos es adecuado para la obtención de los resultados de aprendizaje y para el desarrollo de las clases. Si bien, es inferior al número de plazas aprobadas en la memoria de verificación.

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>

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.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

Una debilidad es que el número de plazas aprobadas en la memoria es superior al número de estudiantes matriculados en las últimas ediciones. Si bien esto obedece a una intención de la propia Dirección por mejorar la calidad de la enseñanza impartida. No obstante consideramos que debemos plantearnos realizar un modifica para ajustar las plazas verificadas a las matriculadas.

**Directriz 1.4. 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.**

Aspectos a valorar para el cumplimiento de esta directriz:

- El funcionamiento de las comisiones encargadas de la aplicación de las diferentes normativas es adecuado.
- La coincidencia de los supuestos aplicados con los establecidos en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.
- En su caso, la adecuación de los reconocimientos de créditos efectuados por formación/experiencia previa en relación a las competencias a adquirir por parte del estudiante en el título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han detectado debilidades en este criterio.

***Criterio 2. Información y transparencia***

Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa formativo y de los procesos que garantizan su calidad.

**Directriz 2.1. 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.**

Aspectos a considerar:

- La memoria del título verificada y/o sus posteriores modificaciones están publicadas en la web y son de acceso abierto.
- El informe final de evaluación para la verificación y, en su caso, los diferentes informes de modificaciones del plan de estudios, así como de la resolución de verificación por parte del Consejo de Universidades están publicados en la web y son de acceso abierto.
- Los informes de seguimiento del título realizados por parte de la AVAP están publicados en la web y son de acceso abierto.
- Los informes de seguimiento interno del título están publicados en la web aunque sea con acceso restringido.
- El enlace directo al título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos está disponible en la web.

- La correspondencia entre la denominación del título publicitada y la denominación que figura en el RUCT.
- La descripción del plan de estudios y sus principales características están publicadas en la web y son de acceso abierto.
- El enlace directo al Sistema de Garantía de Calidad del Título, donde figuren sus responsables, los procedimientos y las acciones de mejora puestas en marcha, está accesible en la web.
- Los principales resultados del título (número de estudiantes de nuevo ingreso, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés) están publicados en la web y son de acceso abierto.
- La publicación en la web de otros resultados del título (inserción laboral, calidad docente, tasas de oferta y demanda de plazas de nuevo ingreso, etc.).
- En el caso de que la información sobre el título esté accesible en varias páginas web de la universidad (universidades si es interuniversitario) o de los centros que lo imparten, la información no presenta contradicciones.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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, esto se puede comprobar accediendo a los enlaces que se indican en la evidencia E1:

-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>

-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 Garantía Interno de Calidad, así como los responsables, procedimientos y acciones de mejora.

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

-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>

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han detectado debilidades en este criterio.

**Directriz 2.2. 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.**

Aspectos a considerar:

- La facilidad de acceso a la descripción del título (incluida denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas).
- La facilidad de acceso a la información sobre las competencias generales y específicas a adquirir por parte de los estudiantes.
- La facilidad de acceso a la información sobre los requisitos de acceso y admisión a la titulación, y, en su caso, a las pruebas de acceso especiales.
- La facilidad de acceso a la información previa a la matrícula (documentos a presentar, plazas, etc.).
- La facilidad de acceso a la información sobre la estructura del plan de estudios, los módulos, materias y asignaturas, la distribución de créditos, la modalidad o modalidades de impartición, el calendario de impartición y, en su caso, las menciones en Grado o especialidades en Máster y la descripción de los itinerarios formativos.
- En el caso de que el título conduzca a una profesión regulada o permita acceder a otros estudios que conduzcan a una profesión regulada, la facilidad de acceso al enlace a la

orden que regula los estudios, así como a la información de lo que significa e implica que un título conduzca al ejercicio de una “profesión regulada”.

- En el caso de que el título no conduzca a una profesión regulada, la facilidad de acceso a información referente sobre perspectivas profesionales para los egresados.
- En el caso de que el título tenga un curso de adaptación al Grado, la facilidad de acceso a la información que incluya todos los aspectos relacionados con el mismo.
- En su caso, la facilidad de acceso a la información sobre complementos de formación y colectivos que deben cursarlos.
- La facilidad de acceso a información referente a los programas o servicios de apoyo a los estudiantes y a los recursos de aprendizaje disponibles.
- La facilidad de acceso a las normativas de la universidad aplicables a los estudiantes del título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, reclamación de calificaciones, etc.).
- En el caso de que el título se imparta en modalidad a distancia, pero tenga actividades formativas o prácticas presenciales, la facilidad de acceso previo a la matrícula sobre la ubicación física donde se desarrollarán éstas.

#### **Fortalezas y logros alcanzados:**

Como principal logro alcanzado se puede destacar que la información que se ofrece del título en la página web de la Universidad es completa, está actualizada y es de libre acceso, y que se incluyen todos aquellos aspectos que se evalúan en esta directriz, para acceder a dicha información no se requieren contraseñas ni cuentas de usuario.

Se puede comprobar el cumplimiento de la directriz accediendo a los enlaces que se indican en cada apartado de la evidencia E1 en donde se aprecia que se publica todos los aspectos a evaluar indicados:

-Descripción del título que incluya su denominación, créditos, centros en los que se imparte y plazas ofertadas.

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

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>

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

Se han seguido y se han implantado las recomendaciones recibidas en el informe definitivo de renovación de la acreditación del máster recibido el 27 de julio de 2016, en este sentido la información entre la web <https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/descripcion> y la web <https://inede.es/nuestros-programas/industrial-mba/presentacion/> es coherente.

Se ha publicado de manera detallada tanto el horario de impartición de clases como el calendario de exámenes tal y como puede comprobarse en los siguientes enlaces:

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/horario/codigogrupo/OPERA2>

<https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/calendario-examenes/codigogrupo/OPERA2>

También se han actualizado las guías docentes en relación a la organización docente y las metodologías:

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

Por último se ha atendido la recomendación referente a ampliar la información del profesorado incluyendo un acceso directo a un breve curriculum del profesorado:

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

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han detectado debilidades en este criterio.

**Directriz 2.3. 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.**

Aspectos a considerar:

- Los estudiantes tienen acceso con anterioridad al inicio del curso académico a la información sobre los horarios en los que se imparten las asignaturas, las aulas, el calendario de exámenes, y cuanta información se requiera para el correcto seguimiento del despliegue del plan de estudios.
- Las guías docentes de todas las asignaturas del título, incluidas las prácticas externas/clínicas y los trabajos fin de Grado o Máster, están disponibles para el estudiante previamente a la matriculación.
- Las guías docentes contienen una descripción adecuada de cada asignatura (competencias, bibliografía, temario, etc.), de sus actividades formativas y de sus sistemas de evaluación, y, en su caso, si requiere de la utilización de materiales específicos (programas informáticos, por ejemplo) o conocimientos previos.
- En la relación del profesorado que imparte las materias/asignaturas se detalla la categoría docente.
- En su caso, la información sobre las prácticas externas/clínicas (créditos, organización, tipología de empresas, perfil de los tutores, etc.) es clara y está accesible.
- La información sobre el desarrollo del trabajo de fin de Grado/máster (organización, tipología del tutor, criterios de presentación y defensa del trabajo, etc.) es clara y está accesible.
- La información sobre los programas de movilidad de los estudiantes (organización de la movilidad por títulos, centros, programas de intercambio, etc.) es clara y está accesible.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

Se ha completado la página web del título incluyendo todos los aspectos señalados en esta directriz tal y como puede comprobarse de nuevo con la evidencia E1.

-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:

<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 y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han detectado debilidades en este criterio.

***Criterio 3. Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)***

Estándar: La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título.

**Directriz 3.1. El SGIC implementado garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz de las titulaciones, en especial los resultados de aprendizaje y satisfacción de los grupos de interés.**

Aspectos a considerar:

- El SGIC implementado garantiza la recogida de información de forma continua y el análisis de los resultados del aprendizaje.
- El SGIC implementado garantizan la recogida de información de forma continua y el análisis de los resultados sobre inserción laboral.
- El SGIC implementado garantiza la recogida de información de forma continua y el análisis del grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- Los procedimientos que permiten recoger la información de forma continua, analizar los resultados y utilizarlos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, se han desarrollado de acuerdo a lo establecido.
- En el caso de los títulos interuniversitarios y/o de los títulos que se imparten en varios centros de la universidad, si las acciones llevadas a cabo como consecuencia de la implantación del SGIC están coordinadas en todas las universidades o centros participantes en el programa formativo.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

El SGIC se desarrolla principalmente a través de la Comisión de Calidad de la Facultad, a través de la cual se plantean objetivos para la titulación y para la Facultad, así como se definen los indicadores de la titulación que permiten analizar los procesos y planificar las acciones de mejora para cada curso académico.

En el análisis de los resultados del SGIC se recogen datos de un gran número de colectivos implicados en la titulación, estos colectivos se resumen en: alumnos de la titulación (encuesta sobre la actividad docente, egresados e inserción laboral), profesorado de la titulación, tutores de prácticas y personal de administración y servicios.

El proceso de recogida de información de estos colectivos se realiza principalmente a través de encuestas de satisfacción, también se tiene en cuenta las entradas en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones; el análisis de los resultados se realiza a través de las memorias de implementación del SGIC y los planes de mejora para cada curso académico; este análisis se realiza a través de las comisiones de calidad en donde intervienen profesores, alumnos y personal de administración y servicios.

El SGIC ha permitido realizar un seguimiento más adecuado en la implantación de la titulación desde su verificación; en los informes anuales se analizan todos los procesos que intervienen en el SGIC y los resultados de la titulación (tasa de matriculación, abandono, indicadores de satisfacción, etc.); toda esta información también se traslada a los informes de seguimiento, informes que se complementan con la valoración de todos los criterios del seguimiento, y a través de los cuales se toman las medidas oportunas en el caso de producirse desviaciones. Toda esta información se publica para que cualquier colectivo interesado en la titulación tenga acceso a esta información.

A través de las memorias de implementación del SGIC se analizan los resultados obtenidos y se ponen en marcha los Planes de Mejora para cada curso académico. Durante el curso 2018-19 se está trabajando en la implantación del sistema de garantía interno de calidad AUDIT, para que, una vez se obtenga la certificación, solicitar la acreditación institucional.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

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. Si bien 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 que se detallan en la evidencia E24 con el objetivo de mejorar la participación en las encuestas. También desde INEDE se han pasado encuestas internas de forma presencial y que se aportan también en la evidencia E24 para evaluar la actividad docente de los profesores.

**Directriz 3.2. El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.**

Aspectos a considerar:

- Las recomendaciones incluidas en los informes de evaluación de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación del título han sido analizadas dentro del SGIC y se han establecido las acciones correspondientes por parte los responsables del título.
- El SGIC, a partir del análisis de datos objetivos y fiables, facilita información para el desarrollo de los procesos de seguimiento, modificación y acreditación de la titulación y ha generado información de utilidad para los colectivos implicados en el título.
- En su caso, se han producido modificaciones en el diseño inicialmente previsto del título como consecuencia de la información aportada desde el SGIC, y el seguimiento de estas modificaciones confirma que han sido eficaces y han conseguido los objetivos planteados.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

Como principal logro podemos destacar que la implantación del SGIC ha supuesto mejoras importantes en el desarrollo de algunos procesos (prácticas externas, información pública, etc.), a partir del análisis de los datos obtenidos en cada edición se elaboran los documentos para los procesos de seguimiento, acreditación y en su caso, modificación, de la titulación. Las acciones de mejora han ido encaminadas a mejorar los mecanismos de recogida de información (aumentar la participación en encuestas de los distintos grupos de interés) precisamente para garantizar un correcto análisis de los resultados obtenidos. Por otra parte, también se han establecido acciones de mejora para mejorar algún indicador, como la tasa de matriculación y de oferta y demanda. Del análisis de la evolución de estos indicadores se podrían tomar decisiones que pudieran derivar en una modificación de la memoria Verifica del título de modo que, sin duda, el SGIC está permitiendo detectar a tiempo las debilidades del título y plantear las acciones de mejora oportunas para garantizar la mejora continua del mismo.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

### **Directriz 3.3. El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.**

Aspectos a considerar:

- El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan el análisis y mejora de la planificación, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación del aprendizaje.
- El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad de la docencia.
- En su caso, el SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad de las prácticas externas/clínicas y los programas de movilidad.
- El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora del grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado, egresados, empleadores,...) implicados en el título.
- El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora del grado de inserción laboral.
- El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la atención a las sugerencias y reclamaciones.

#### **Fortalezas y logros alcanzados:**

El SGIC del M.U. en Dirección de Operaciones incluye la recogida de información, análisis y toma de decisiones para la mejora de los siguientes aspectos:

-Calidad de la enseñanza y calidad de la docencia que imparte el profesorado: se recoge a través de la encuesta de evaluación de la actividad docente y del programa DOCENTIA (ver evidencia E6).

-Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad: se dispone del sistema de recogida de información tanto para las prácticas como para la movilidad, si bien, en el M.U. en Dirección de Operaciones no hay participación en los programas de movilidad.

-Grado de inserción laboral y satisfacción de los egresados: el grado de inserción laboral se recoge a través de una encuesta telefónica que se realiza cada dos años, a través del Área de Prácticas y Empleo, en la evidencia E16 se pueden comprobar los resultados de inserción laboral de los egresados de las promociones 2015-16 y 2016-17, la satisfacción de los egresados se recoge a través de una encuesta on-line.

-Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: se recogen los datos a través de una encuesta de satisfacción on-line, por ejemplo la satisfacción del PDI, PAS o tutores de prácticas.

-La recogida de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se canalizan a través del buzón on-line, el análisis y la toma de decisiones se realiza en el propio formulario.

Todos los resultados se analizan en los informes anuales.

Los grados de satisfacción que se incluyen en la tabla 5 nos indican que, en general, los resultados de los distintos colectivos son satisfactorios, todos los resultados obtienen una calificación positiva. En especial, destaca el grado de satisfacción de los profesores y los empleadores con el título (3,8 sobre 4 en el curso 2017-18).

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

Se detecta en el último año, 2017-2018, un descenso en el nivel de satisfacción de los alumnos con el profesorado del título. Si bien la satisfacción sigue siendo positiva es cierto que el descenso ofrece cierta preocupación. Tras el análisis de las causas del problema se ha identificado que el número de respuestas a la encuesta fue muy bajo y que en las encuestas de INEDE (ver evidencia optativa E24) los resultados fueron mejores con mayor índice de respuesta. No obstante, durante el curso 2018-19 se ha procedido a mejorar la interacción de los profesores con los alumnos. De hecho, los resultados de las encuestas internas de INEDE (que se pasan en la sesión siguiente a la impartición de la clase) ofrecen niveles de satisfacción muy elevados con la labor del profesorado.

**Criterio 4. Personal Académico**

Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

**Directriz 4.1. 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.**

Aspectos a considerar:

- La experiencia profesional, docente e investigadora del personal académico en relación al nivel académico, naturaleza y competencias definidas para el título, así como con las previsiones incluidas en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones.
- La relación entre el personal docente doctor y no doctor.
- Los cambios en la estructura del personal académico en el período considerado.
- El perfil del personal académico asignado a las asignaturas, incluidas prácticas externas/clínicas y el Trabajo Fin de Grado/Máster.
- En su caso, la experiencia del personal académico en docencia semipresencial o a distancia.
- En el caso de Grupos de Alto Rendimiento, la cualificación del profesorado para impartir docencia en inglés.
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En su caso, el grado de ejecución de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 (véase tabla 4). 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. Esta búsqueda de personal profesional con experiencia aplicada ha hecho que la tasa de doctores haya descendido en las últimas ediciones.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

**Directriz 4.2. El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.**

Aspectos a considerar:

- La relación entre personal docente permanente y no permanente.
- La relación entre personal docente a tiempo completo y a tiempo parcial.
- Los cambios en la estructura del personal académico en el período considerado.
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En su caso, el grado de ejecución de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación del título.
- El grado de satisfacción de los estudiantes con la atención tutorial y, en su caso, las acciones de mejora establecidas
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

El profesorado del máster se ha mantenido estable durante las últimas ediciones tal y como puede comprobarse en las tablas 3 y 4. 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 torno al 60%.

Las valoraciones que los alumnos hacen del profesorado de la titulación son muy satisfactorias, como se puede comprobar en los resultados de las encuestas internas de INEDE (ver evidencia E24).

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

**Directriz 4.3. 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.**

Aspectos a considerar:

- La implicación del profesorado en actividades de investigación, desarrollo e innovación, y repercusión de las mismas en el título.
- La formación y actualización del profesorado en materia de innovación educativa, en el uso de las TIC en procesos de enseñanza-aprendizaje y/o en sistemas de evaluación.
- En su caso, la formación del profesorado en plataformas tecnológicas educativas y docencia a distancia.
- La existencia de procedimientos de detección, corrección y asistencia al profesorado, que permiten abordar la solución de problemas docentes relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 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.

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 (tabla 4).

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

### ***Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios***

***Directriz 5.1: 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.***

Aspectos a considerar:

- Las características del personal de apoyo (número, cualificación y dedicación) que participa en las actividades formativas del título.
- La participación del personal de apoyo en programas de formación y actualización destinados a mejorar su labor en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- En su caso, la experiencia del personal de apoyo en actividades formativas semipresenciales o a distancia.
- En su caso, la formación del personal de apoyo en plataformas tecnológicas educativas y docencia a distancia.
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En su caso, el grado de ejecución de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, autorización y seguimiento del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 INEDE. 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.

En cuanto a la formación del personal de apoyo, todo el personal de administración y servicios dispone de un servicio de formación continua con multitud de cursos disponibles. Algunos de estos cursos, como por ejemplo, el curso sobre el Sistema de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales, son obligatorios para todo el personal de la UCV. 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 11 y 12 del manual de procesos del SGIC.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

***Directriz 5.2:* 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.**

Aspectos a considerar:

- Las características de las aulas y su equipamiento en relación al número de alumnos y las actividades formativas programadas.
- Las características, en su caso, de los laboratorios, talleres y espacios experimentales en relación al número de alumnos y las actividades formativas programadas.
- Las características de los espacios de trabajo y estudio (bibliotecas, salas de estudio, salas de reuniones,...).

- Las características de los recursos bibliográficos y documentales en relación al número de alumnos y las actividades formativas programadas.
- Las características, en su caso, de los centros colaboradores para la realización de prácticas externas/clínicas.
- La aplicación de las normativas de accesibilidad universal y diseño para todos, seguridad, salud y medio ambiente.
- En su caso, la capacidad, seguridad y estabilidad operativa de las infraestructuras tecnológicas.
- En su caso, la facilidad de uso y accesibilidad de las infraestructuras tecnológicas.
- En su caso, la adecuación del diseño de las infraestructuras tecnológicas al número de estudiantes y a las actividades formativas propuestas.
- En su caso, la existencia de materiales didácticos que facilitan el aprendizaje a distancia.
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En su caso, el nivel de ejecución de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, autorización, seguimiento y renovación de la acreditación del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

Durante el periodo analizado el máster se ha impartido en la sede de 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. La evidencia E9 sintetiza los medios e instalaciones disponibles.

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

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

Como debilidad cabe mencionar la baja electrificación (falta de enchufes). Esto dificulta la conexión de los ordenadores de los alumnos a la red para la carga de los equipos cuando éstos agotan la batería. Como solución se ha solicitado que se cableen las mesas para que cada puesto disponga de un enchufe.

**Directriz 5.3: Los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados a las características del título, al número de estudiantes matriculados y a las actividades formativas programadas.**

Aspectos a considerar:

- Las características de los servicios de secretaría administrativa.
- Las características de los servicios y/o programas de orientación académica.
- Las características de los servicios y/o programas de prácticas profesionales/clínicas.
- Las características de los servicios y/o programas de orientación profesional.
- Las características de los servicios y/o programas de movilidad para estudiantes.
- En su caso, las características del servicio técnico al estudiante cuando se trate de modalidad semipresencial o a distancia.
- El grado de cumplimiento de los compromisos incluidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En su caso, el nivel de ejecución de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación, autorización y seguimiento del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

La principal fortaleza es la existencia de todos los servicios y programas indicados en la directriz, 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.

Los servicios de apoyo a la titulación se describen en la evidencia E10:

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

-Una coordinadora de prácticas, responsable de la asignatura de Prácticas Externas y cuyo perfil queda descrito en la evidencia E8.

Por último, y a la vista de las evidencias, indicar que la titulación ha hecho efectivos los compromisos indicados en la memoria vigente en cuanto a los recursos materiales y el personal de apoyo.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

### **Criterio 6. Resultados de aprendizaje**

Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) del título.

**Directriz 6.1: 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.**

Aspectos a considerar:

- Las actividades formativas, la metodología docente y los sistemas de evaluación empleados en cada una de las asignaturas permiten alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.
- En su caso, la planificación y el sistema de evaluación de las prácticas externas/clínicas en relación con las competencias a adquirir y los resultados de aprendizaje previstos.
- La planificación y el sistema de evaluación de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster en relación con las competencias a adquirir y los resultados de aprendizaje previstos.
- En su caso, la eficacia de los mecanismos con que se cuenta para controlar la identidad de los estudiantes en los procesos de evaluación a distancia.
- En el caso de que la titulación se imparta en varios centros o sea interuniversitaria, los sistemas de evaluación permiten que los estudiantes puedan demostrar que han alcanzado los resultados de aprendizaje previstos con independencia del centro o universidad donde cursen la titulación.
- El reconocimiento de créditos por otros títulos universitarios, experiencia laboral, títulos propios o enseñanzas superiores no universitarias.

#### **Fortalezas y logros alcanzados:**

Las metodologías docentes y los sistemas de evaluación son adecuados y se ajustan a los resultados de aprendizaje y las competencias de la titulación, tal y como se demuestra a través de los resultados de la tabla 2, en donde en todas las asignaturas del curso 2017-18 ha obtenido una tasa de éxito del 100%.

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 recogemos la información de los agentes implicados en el título a través de las encuestas de satisfacción (Evidencia E15), encuestas cuyos resultados se analizan en la memoria de implantación del SGIC y se toman las acciones de mejora oportunas. Resultados que en general coinciden en ofrecer un alto nivel de satisfacción con el máster por parte de todos los agentes implicados (profesores, pas, tutores de 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 satisfacción (evidencia 15) podemos ver como los estudiantes ofrecen una puntuación de 4 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.

Por otra parte, los resultados que se desprenden del informe de inserción laboral (Evidencia 16) son plenamente satisfactorios. En este sentido, el 93% de los encuestados se encuentran actualmente trabajando, de estos el 67% está trabajando en un trabajo relacionado directamente con los estudios cursados. Por último, y también haciendo referencia a este informe, nos indica que el 100% de los mismos están bastante o muy satisfechos con su actual empleo.

Además, el 100% de los alumnos están de acuerdo (47%) o muy de acuerdo (53%) con la afirmación de que los estudios cursados se adecuan a las competencias necesarias para el ejercicio profesional. Lo que demuestra un alto nivel de satisfacción de los egresados con la formación recibida en el máster.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

**Directriz 6.2: Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecuan a su nivel en el MECES.**

Aspectos a considerar:

- El progreso académico de los estudiantes y el grado de adecuación del nivel de exigencia para la adquisición de las competencias del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 (véase tabla 2). Además, consultamos la opinión de los tutores de prácticas sobre los resultados de aprendizaje MECES que han alcanzado los estudiantes. Obteniéndose en 2017-2018 (evidencia 15) 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.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.

***Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento***

Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

***Directriz 7.1:* La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de matriculación, 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.**

Aspectos a considerar:

- La evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico en relación con las previsiones realizadas en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones.
- En el caso de títulos de Máster, los resultados de aplicación de los criterios de admisión en relación al perfil de ingreso de ingreso definido en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- En el caso de títulos de Máster, la efectividad de los complementos de formación establecidos en la memoria de verificación y/o posteriores modificaciones.
- La fiabilidad de los datos e indicadores facilitados por la universidad.
- La evolución de la tasa de graduación, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título, y con las previsiones realizadas en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones.

- La evolución de la tasa de abandono, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título, y con las previsiones realizadas en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones.
- La evolución de la tasa de eficiencia, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título, y con las previsiones realizadas en la memoria verificada y/o posteriores modificaciones.
- La evolución de la tasa de rendimiento, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título.
- La evolución de la tasa de éxito, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

En la Evidencia 3 se describen los criterios de acceso, los criterios de admisión y los resultados de la aplicación del máster.

La evolución de: tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de rendimiento puede consultarse en la Tabla 5. La evolución es positiva, cumpliéndose los parámetros verificados en la memoria. En el curso 15-16 la tasa de graduación fue del 100% y en el 16-17 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. Por lo tanto, en ambos casos podemos afirmar que la tasa de graduación fue del 100% de los que realmente siguieron el máster. La tasa de rendimiento se mantuvo en el 100% y en el 93% y la de abandono un 0% y 7% respectivamente. Pero en ambos casos teniendo en cuenta que el alumno que abandonó lo hizo por causa mayor como fue el traslado a Arabia por motivos laborales. De hecho, 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 y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

La evolución del número de alumnos matriculados ha descendido en los últimos años si bien esto se debe, en parte, a un interés por parte de la Dirección del Máster en hacer grupos más pequeños que aumenten la calidad del máster y la interacción entre los alumnos. El número ideal se calcula entorno a los 15 alumnos. Por ello, como acción de mejora se realizará un modifica para ajustar el número de alumnos a la nueva realidad. No obstante, para evitar una reducción mayor de alumnos (por debajo de 15) proponemos incrementar las acciones de comunicación y buscar acuerdos con instituciones o asociaciones del ámbito de las Operaciones para que comuniquen entre sus asociados información sobre el máster.

**Directriz 7.2: La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.**

Aspectos a considerar:

- La fiabilidad de los resultados de las encuestas u otros métodos utilizados para valorar la satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- La satisfacción de los grupos de interés con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes.
- La satisfacción de los grupos de interés con la organización de la enseñanza (distribución, tiempos, carga, prácticas, etc.) y con el proceso de enseñanza aprendizaje (metodologías, actividades formativas, tutorías, movilidad e internacionalización, prácticas externas, etc.).
- La satisfacción de los grupos de interés con los canales de comunicación empleados por el título y el contenido de la información que facilita.
- La satisfacción de los grupos de interés con las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo: aulas, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo, centros colaboradores y asistenciales, etc.
- La satisfacción de los grupos de interés con la atención recibida por los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.).
- La satisfacción de los grupos de interés con las tasas de graduación y las tasas de abandono.
- La satisfacción de los grupos de interés con los planes de actuación institucional para facilitar y mejorar la inserción laboral de los egresados del título.

**Fortalezas y logros alcanzados:**

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 (3,8 sobre 4) de los empleadores y los profesores con el título. Lo que demuestra la alta vinculación del máster con las competencias y conocimientos demandados por el mundo empresarial.

Por otra parte, INEDE como escuela de negocio ha desarrollado un sistema de evaluación permanente a través de encuestas de medición de la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del 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 E24 recoge los resultados de estas encuestas .

En la evidencia 15 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. 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 dispone de un Servicio General, el Área de Prácticas y Empleo, que se encarga del análisis de la situación laboral de los egresados a través del observatorio de empleo. Este observatorio realiza los informes de forma periódica siendo el último el de los egresados de la promoción 2015-16. Los resultados de dicho estudio se encuentran en la Evidencia 16 y es de acceso público a través de este enlace:

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

En puntos anteriores ya hemos hecho mención a dicho informe y a algunos de sus resultados. No obstante, cabe destacar de nuevo el alto índice de empleabilidad de los egresados del máster ya que el 93% de ellos trabajan tras realizar el máster. El 67% está trabajando en un trabajo relacionado directamente con los estudios cursados. El 100% de los mismos están bastante o muy satisfechos con su actual empleo. Y el 64% afirmó que la realización del máster les había permitido obtener mejoras laborales. Además, el 100% de los alumnos están de acuerdo (47%) o muy de acuerdo (53%) con la afirmación de que los estudios cursados se adecuan a las competencias necesarias para el ejercicio profesional. Lo que demuestra un alto nivel de satisfacción de los egresados con la formación recibida en el máster. Dato confirmado también con las encuestas a los tutores de prácticas que coinciden en señalar con 3,8 sobre 4 que “La formación teórica de los estudiantes acogidos es adecuada para adquirir y desarrollar las competencias, habilidades, destrezas y capacidades necesarias en este campo”.

**Debilidades y acciones de mejora adoptadas o a adoptar (plan de mejoras):**

No se han identificado debilidades destacables en este aspecto.