

INFORME DEFINITIVO DE SEGUIMIENTO DE ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES  
DE GRADO Y MÁSTER EN LA COMUNITAT VALENCIANA

**DATOS BÁSICOS DEL TÍTULO OFICIAL DE GRADO O MÁSTER**

*Denominación del título:* **Máster Universitario en Dirección de Operaciones por la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir**

*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, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

*Número de plazas:* 60

*Curso de implantación:* 2012

*Fecha de verificación o de renovación de la acreditación:* 04/10/2016

**Valoración por criterios**

---

**Criterio 1. Organización y desarrollo: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 2. Información y transparencia: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 3. Sistema de garantía interno de calidad (SGIC): Se alcanza parcialmente**

**Criterio 4. Personal académico: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 5. Recursos materiales y servicios: Se alcanza**

**Criterio 6. Resultados de aprendizaje: Se alcanza parcialmente**

**Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento: Se alcanza parcialmente**

Escala: Se supera excelentemente, Se alcanza, Se alcanza parcialmente y No se alcanza.

**Valoración global**

---

*Vista la propuesta de informe de la comisión de seguimiento correspondiente, la Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva valora que la implantación del título se está realizando de forma:*

**FAVORABLE**

### 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.*

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*El plan de estudios se está implantando de acuerdo con lo previsto en la Memoria verificada y es coherente, a nivel general, con el perfil de competencias, objetivos y resultados de aprendizaje previstos. Por su parte, los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.*

*Desde la perspectiva de coordinación de la titulación, se dispone, a nivel global, de mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que debería permitir tanto una correcta asignación de la carga de trabajo del estudiante como una correcta planificación temporal. Sin embargo, la valoración por parte del alumnado no lo refrenda -La coordinación en la titulación ha sido adecuada (no se han repetido contenidos, no ha habido cargas excesivas de trabajo simultáneas entre distintas asignaturas, etc.) (2,00 sobre 4)-, a pesar que desde el punto de vista del PDI es lo contrario -La coordinación entre los profesores de las asignaturas del plan de estudios de la titulación es adecuada (no se han repetido contenidos, no ha habido cargas excesivas de trabajo simultáneas entre distintas asignaturas, etc.) (3,80 sobre 4)- (información de las encuestas de satisfacción relativas al curso 17-18). En todo caso, ambas valoraciones medias se han calculado sobre un nivel de respuesta de 4 sobre 15 y de 5 sobre 12, respectivamente, lo que, en términos de representatividad estadística, puede ser cuestionable.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

*La relevante diferencia entre el número de plazas ofertadas (60) y el número de estudiantes matriculados en el curso 17-18 (15) hace que sea necesario monitorizar dicha evolución y la materialización de las expectativas creadas, reajustando dicho número de plazas en caso de que éstas no se cumplan. La recomendación relativa a arbitrar medidas para incrementar el número de alumnos ya se realizó en 2016 (Informe de Renovación de la Acreditación) cuando el número de alumnos matriculados era de 32. Desde entonces la cifra ha seguido disminuyendo (14 en el curso 16-17 y 15 en el curso 17-18).*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*Activar a través de un plan de acción formal actividades de publicidad y marketing con el objetivo de aumentar el número de alumnos matriculados.*

*No se constata la existencia, más allá del momento en el que el programa se diseña o de momentos puntuales, de una dinámica estructurada de relación con empresas y empleadores, clave tanto para recoger de forma oportuna y fiable expectativas presentes y futuras del mercado laboral como de cara a recibir una retroalimentación de valor sobre el grado de adecuación real de los egresados en el contexto profesional. La posibilidad de que empleadores (o representantes de éstos) participen en órganos internos de la titulación permitiría recibir una retroalimentación regular sobre la evolución de las características del perfil de egreso requerido por las empresas.*

### 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.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*La información mostrada en la web del título se encuentra muy bien organizada y es muy sencillo e intuitivo acceder a ella. Los diferentes grupos de interés pueden encontrar la información actualizada a través de las diferentes pestañas. Destaca positivamente la presentación en acceso público de diferentes resultados del título y su análisis por cursos académicos.*

*Por otro lado, los criterios de valoración para la admisión y el proceso a seguir no son muy claros si nos basamos en la información que aparece en la web. No se detallan fechas ni la forma en la que se hará la selección ni cual es el perfil adecuado para cursar la titulación.*

*No se especifica información relativa a las perspectivas profesionales de los egresados.*

*En las guías docentes se detalla el nombre del profesor que la imparte pero, en el apartado de la web llamado "Profesorado", no se encuentra información sobre todos los docentes que forman parte del Máster.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

*- Incluir más información pública sobre la admisión, plazos y criterios de valoración del perfil del futuro estudiante.*

*- Incluir en la pestaña de "Profesorado" información sobre el profesorado que imparte docencia en el Máster.*

*- Incluir toda la información relativa al calendario de exámenes al inicio de curso*

*- A pesar de que por el perfil del Máster los estudiantes sean mayoritariamente trabajadores en activo, se recomienda incluir información sobre perspectivas profesionales de los egresados.*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*- En la pestaña dedicada al plan de estudios aparece el año 2013. Esto puede dar lugar a equívocos entre los estudiantes. Se recomienda revisarlo.*

*- Poner un enlace desde la web del título que permita acceder a la información sobre programas o servicios de apoyo a los estudiantes y a los recursos de aprendizaje disponibles. Ya lo hay para la movilidad pero hay otros servicios que no se encuentran citados.*

*- Dedicar un apartado de la página web a la actualidad académica del Máster con información de interés para el estudiante y el profesorado.*

#### **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.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

Los informes anuales del título, donde se revisa la implantación del SGIC, son elaborados por el coordinador de calidad y la comisión de calidad del centro, donde se analizan los resultados del título y se establece el plan de mejoras, con plazos, responsables e indicadores de cumplimiento.

A nivel de título, los responsables de cada titulación realizan otro informe adicional que comprende los criterios señalados en el protocolo de AVAP.

Se recomienda establecer una comisión de calidad del título, en la que estén representados todos los grupos de interés, y elaborar un único informe de seguimiento de la titulación donde se analicen todos los aspectos relevantes del título (tanto internos como de la AVAP).

No se han encontrado evidencias del análisis de las recomendaciones incluidas en los informes de evaluación de seguimiento y renovación de la acreditación del título, ni de que se hayan establecido las acciones correspondientes por parte los responsables del título.

La Universidad tiene definidos, dentro del manual de calidad los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado, para garantizar la calidad de las prácticas externas y la movilidad de estudiantes; análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida. Estos procedimientos se han implantado, adecuadamente. Por otro lado, durante el período analizado, ningún estudiante del máster ha participado en los programas de movilidad.

Asimismo, tiene definidos los procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Aunque se han implantado estos procedimientos, algunas de las tasas de respuesta en las encuestas de satisfacción que se aportan, son tan bajas que no permiten utilizarlos como base para la mejora continua de la titulación.

Los responsables del título, han puesto en marcha acciones de mejora para incrementar el % de participación, pero no se ha conseguido el objetivo perseguido en todos los casos.

La Universidad tiene definido el procedimiento de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias. Las sugerencias, quejas y felicitaciones (QSF) se canalizan normalmente a través del buzón on-line disponible en la web de la Universidad. El procedimiento establece el protocolo a seguir para realizar la gestión de las sugerencias y las reclamaciones que realice cualquier parte interesada (alumnos, padres/tutores, personal docente, personal de servicios, empresas, instituciones y sociedad en general) que interaccione con la Universidad. Durante el curso 2017-18 no se han recibido ni quejas, ni sugerencias o felicitaciones en el buzón online a la titulación.

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

Se debe seguir trabajando para incrementar la participación en las diferentes encuestas de satisfacción, de modo que el título cuente con datos objetivos que redunden en la mejora de la titulación. Por ejemplo, se podría pensar en llevar a cabo focus group, encuestas presenciales...

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

Se recomienda establecer una comisión de calidad del título, en la que estén representados todos los grupos de interés, y elaborar un único informe de seguimiento de la titulación donde se analicen todos los aspectos relevantes del título (tanto internos como de la AVAP).

---

## **Dimensión 2. Recursos**

### **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.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*El personal académico que imparte docencia reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título, teniendo la adecuada experiencia profesional y docente. En relación al curso 17-18, de los 12 profesores que han participado en la docencia del Título, 7 son doctores (58,33%). El número de quinquenios del conjunto de profesorado es de 28 y el de sexenios 1. La Tasa PDI tiempo completo es de 63,02%.*

*Es importante reseñar el descenso producido en el nivel de satisfacción de los alumnos con el profesorado del título en el curso 17-18.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

*Desde la perspectiva de investigación, dado el número de sexenios acumulado por el claustro docente de la titulación (1), es clave potenciar de forma efectiva y con resultados visibles, la formación investigadora y el desarrollo profesional del profesorado. La misma observación aplicaría a la dinámica de actualización docente, tanto en la dimensión tecnológica, técnica -asociada al contenido de las materias impartidas- y pedagógica (adopción de metodologías de innovación docente).*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*Si bien se cita la participación del profesorado en acciones formativas de diferente naturaleza, no se constata la existencia de información sobre % de asignaturas en las que se aplican metodologías de innovación docente ni con qué intensidad. Del mismo modo, no se constata en detalle los mecanismos de evaluación de competencias en base a dichas metodologías docentes.*

*Activar un mecanismo efectivo para recoger y registrar la formación que realiza el PDI (y PAS), más allá de que dicha formación se enmarque o no en el centro de formación de la universidad.*

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

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

**Se alcanza.** El estándar correspondiente al criterio se logra completamente.

#### **MOTIVACIÓN:**

*En general, el personal de apoyo es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.*

*Los recursos materiales y servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título pueden también considerarse adecuados, por parte del alumnado, en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos, mostrando valoraciones correctas en la encuesta de satisfacción (curso 17-18) -Las infraestructuras destinadas al desarrollo de la titulación han sido adecuadas (aulas, bibliotecas, laboratorios, conexiones online, etc.) (3,00)-, Los recursos materiales de apoyo al estudio han sido adecuados (fondos bibliográficos, ordenadores, materiales online, otros materiales, etc.) (3,00).*

### **Dimensión 3. Resultados**

#### **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.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*Se considera que las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados, ajustándose razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos. En cualquier caso, la evaluación de los egresados en el curso 17-18 es, en términos globales, algo ajustada con los resultados de aprendizaje -En general, estoy satisfecho/a con las competencias adquiridas (resultados de aprendizaje) (2,25)-.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

*La recomendación realizada en el Informe de renovación de la acreditación (2016) apuntaba una disfunción en relación a la realización y seguimiento de los trabajos de fin de Máster, en cuanto a la realización de los TFM en grupo, con un mínimo de tres y máximo de cinco alumnos. Se reseñaba que se trata de una práctica que no es la más adecuada para la correcta evaluación de las competencias, destrezas y habilidades individuales que los estudiantes deben obtener de la realización, exposición y defensa pública de este trabajo, limitando el logro de competencias inherentes al TFM y contraviniendo el espíritu del RD 1393/2007 y sus modificaciones posteriores. La práctica citada sigue manteniéndose en el curso 17-18.*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

*Desde el punto de vista del colectivo de empleadores, es clave contrastar si los resultados de aprendizaje previstos y las competencias adquiridas realmente están dando respuesta a las necesidades reales del sector empresarial. Por ello, se recomienda formalizar un mecanismo de recogida de la percepción de los empleadores (no nos referimos a la retroalimentación de los tutores respecto a las prácticas externas) que permita verificar el grado de adecuación de la formación a lo esperado.*

#### **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.**

**Se alcanza parcialmente.** Se logra el estándar pero se detectan aspectos puntuales que han de mejorarse.

#### **MOTIVACIÓN:**

*La evolución del número de alumnos matriculados ha descendido en los últimos, se ha pasado de 32 en el 15/16 a 15 en el 17/18. Se deben establecer acciones para incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso.*

*Las tasas de rendimiento, eficiencia y graduación son satisfactorias y superiores a los valores estimados en la MV. Los valores de la tasa de abandono a lo largo del periodo considerado, se sitúan por encima de lo previsto en la memoria de verificación (5%), 7,14% en el 16/17.*

*Respecto a la satisfacción de los grupos de interés, en general, los resultados obtenidos en las distintas encuestas alcanzan valores medios y medios-altos. No hay evidencia del % de participación, por lo que*

*no se puede saber si las valoraciones obtenidas son representativas. Asimismo, la participación en las encuestas es baja.*

*Del informe de inserción laboral del curso 2016-17 (participación del 82% 9 de 11), se deduce que el 93% se encuentran actualmente trabajando. Además, el 66% de los egresados se encuentra bastante con la formación recibida.*

#### **EN SU CASO, RECOMENDACIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO:**

- 1. Se deben establecer acciones para incrementar el número de estudiantes de nuevo ingreso.*
- 2. Se debe seguir trabajando para incrementar la participación en las diferentes encuestas de satisfacción, de modo que el título cuente con datos objetivos que redunden en la mejora de la titulación. Por ejemplo, se podría pensar en llevar a cabo focus group, encuestas presenciales...*

#### **OTRAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS (OPCIONAL):**

- 1. Se recomienda aumentar la información contenida en los informes de satisfacción. En concreto, el tamaño de la población encuestable, el número de respuestas, el porcentaje de participación y las tendencias de cursos anteriores, lo que permitiría realizar un mejor análisis de los resultados.*
- 2. Se recomienda establecer los procedimientos necesarios para obtener información sobre la satisfacción de los empleadores.*