

EXPEDIENTE Nº: 4314868

FECHA: 11/06/2018

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Dirección de Operaciones y Calidad por la Universidad Internacional de La Rioja
<b>Universidad (es)</b>	Universidad Internacional de La Rioja
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y Humanidades
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	---
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	A DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster en Dirección de Operaciones y Calidad es un Máster de 60 créditos que se imparte en la modalidad a distancia desde su implantación en el curso 2014-15. En términos generales el Máster se ha implantado según lo establecido en la memoria verificada.

La relevancia y actualización del perfil de egreso ha sido revisada y avalada por un comité de expertos externo. Se aporta como evidencia, junto al Informe de Autoevaluación las actas de las reuniones celebradas al completarse la docencia del primer curso implantado.

Durante los dos cursos académicos en los que se ha impartido el Máster, 2014-15 y 2015-16, el número de estudiantes matriculados no ha superado el número de plazas establecido en la planificación considerada en la memoria verificada. En dicha memoria estaban previstas 50 plazas para el primer curso de implantación y 100 para los siguientes cursos, y el número de matriculaciones ha sido de 24 y 81, para los cursos 2014-15 y 2015-16 respectivamente.

En relación al perfil de ingreso y criterios de admisión, según la memoria verificada 'se dará prioridad a los titulados superiores en Económicas, Empresariales, Ingeniería (preferentemente con especialidad de organización industrial o semejante) y carreras afines de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas'. Sin embargo, las evidencias aportadas por la universidad señalan que el 9%, en curso 2014-15, y el 7% en el curso 2015-16, de los estudiantes matriculados no tiene la formación académica preferente al proceder de las áreas de Ciencias de la Salud, de Artes y Humanidades o Ciencias. En este sentido, el Informe de Seguimiento de ANECA de 2016 ya señalaba estas diferencias en cuanto al perfil de ingreso.

Durante la visita, la responsable del Máster señaló que pese a tener estudiantes que no provienen de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, dada la transversalidad del título, no se cree necesario que tengan complementos de formación. Ni los estudiantes ni los egresados entrevistados pusieron de manifiesto que los estudios de entrada hubieran sido un inconveniente.

La normativa de reconocimiento y transferencia de créditos permite el reconocimiento de hasta 9 créditos por experiencia profesional y/o títulos propios. Según las evidencias aportadas, durante el curso 2014-2015 cuatro estudiantes (17%) tuvieron reconocimiento de créditos por experiencia laboral y durante el curso 2015- 2016 se aplicó a un estudiante.

En relación a la admisión de estudiantes en el título que cumpliendo con los criterios de acceso, no reúnen el perfil recomendado descrito en la memoria del título, la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación, en su plan de mejora la universidad asume los siguientes compromisos:

- Analizar los resultados de rendimiento de los estudiantes en función de su perfil de ingreso.
- Valorar, en su caso, la solicitud de modificación de la memoria para ampliar el perfil de ingreso recomendado, estudiando igualmente la posibilidad de incorporar complementos de formación conforme lo anterior.

## **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 y de los procesos que garantizan su calidad.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La página Web del Máster Universitario en Dirección de Operaciones y Calidad de la Universidad Internacional de La Rioja recoge información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados. Los diferentes informes de evaluación por parte de ANECA se encuentran publicados en dicha página.

El perfil de ingreso, los requisitos de acceso y admisión son públicos y fácilmente accesibles.

La información relacionada con el plan de estudios es completa en los aspectos más relevantes. Las guías docentes son accesibles y públicas, así como los horarios de clase y el calendario de exámenes; igualmente entre la información disponible de cada asignatura aparece un pequeño resumen del currículum de los profesores. Existen enlaces al calendario académico con las fechas a tener en cuenta por el estudiante, así como las comunidades autónomas o países sedes donde se realizan los exámenes presenciales al final de cada cuatrimestre, si bien esta información no concreta sede física. Las normativas académicas de interés para los estudiantes son accesibles desde la página Web del Máster.

Los estudiantes disponen de información suficiente en el momento adecuado en relación con temas de importancia como calendario del periodo lectivo, aula virtual, profesorado, calendario de exámenes, sistemas de evaluación, resultados del aprendizaje y guías docentes.

### CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

Estándar:

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

La UNIR dispone de un SGIC común a todos los títulos que está soportado fundamentalmente en dos comisiones: Una comisión central, la Unidad de Calidad de la UNIR (UNICA) y una comisión específica para cada título, la Unidad de Calidad de la Titulación (UCT).

El análisis de la información y las acciones de mejora residen fundamentalmente en estas dos comisiones.

En general, las actas de la UCT del Máster recogen las propuestas de mejora planteadas con algunas reflexiones sobre la forma de llevarlas a cabo.

Fruto de los procedimientos del SGIC, se han detectado algunas acciones de mejora como por ejemplo la mejora en la 'ponderación máxima entre las actividades que conforman la evaluación continua indicadas en la memoria verificada', la 'necesidad de reforzar los mecanismos de coordinación horizontal' o la conveniencia de 'revisar el procedimiento de prácticas externas del Título.

## 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.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Durante las dos primeras promociones del título, un total de 10 y 13 profesores, respectivamente, han impartido docencia. Durante el curso 2014-15 (2015-16), el claustro ha estado compuesto por 1 (1) profesor agregado, 3 (3) profesores adjuntos, 5 (6) profesores asociados, 0 (1) profesores ayudantes y 1 (2) profesores colaboradores. Los datos incluidos en la memoria verificada del título consideraban necesaria para la composición del claustro un 67% de profesores doctores y un 25% de profesores doctores acreditados. A este respecto, durante el curso 2014-15 (2015-16), un 70% (69%) de los profesores del claustro son doctores y un 40% (46%) son doctores acreditados por ANECA (según las evidencias aportadas junto con el Informe de Autoevaluación), por lo que se habría cumplido el

compromiso adquirido en la memoria verificada. Así mismo, la experiencia docente y profesional de los profesores que componen el claustro se corresponde con el establecido en dicha memoria.

La distribución del personal académico entre las diferentes asignaturas del título es adecuada atendiendo a su perfil académico y experiencia docente y profesional.

El personal académico que dirige el TFM ha sido suficiente y cuenta con experiencia docente y profesional adecuada para dirigir los trabajos de los estudiantes. Casi todos los docentes directores de los TFM han sido profesores de alguna de las asignaturas del Máster.

Los profesores que por primera vez han impartido docencia online han realizado un curso personalizado a través del SAP (Servicio de Atención al Profesorado) que se encarga también de hacer un seguimiento de sus clases y actividades.

La satisfacción de los estudiantes con el profesorado es superior a 4 sobre 5 (en una escala de 0 a 5), en todas las asignaturas durante los dos cursos académicos. También, según las opiniones recabadas por el panel de expertos durante la visita a la universidad, es buena la valoración de los directores de TFM por parte de los estudiantes.

## **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.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

El título evaluado se imparte en la modalidad a distancia. Para ello la universidad cuenta con infraestructuras tecnológicas adecuadas que permiten atender al número de estudiantes matriculados. Se dispone de software específico adecuado a las características del título.

La valoración que hacen los estudiantes sobre el campus virtual de la universidad globalmente es de 3.9 y 4.1 sobre 5 (en una escala de 0 a 5), en los cursos 2014- 2015 y 2015-2016 respectivamente. El ítem con menor valoración a este respecto es el referido a la utilidad de la Biblioteca UNIR con un 2.4 y 2.7 sobre 5 (en una escala de 0 a 5) para los dos cursos académicos mencionados. Durante las entrevistas, ni estudiantes ni egresados manifestaron incidencias respecto a las infraestructuras tecnológicas.

Se dispone de instrumentos suficientes para apoyar académicamente al estudiante durante su proceso de adquisición de aprendizaje. El DEPINT también acoge al Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE), que presta apoyo a estudiantes con diversidad funcional.

La acción tutorial es valorada globalmente con 4.6 y 4.3 sobre 5 (en una escala de 0 a 5), durante los

cursos 2014-15 y 2015-16, respectivamente por parte de los estudiantes.

Las prácticas externas del Máster corresponden con 6 créditos de carácter obligatorio dentro del plan de estudios. Durante el curso 2015-16, 94 estudiantes cursaron las prácticas externas en empresas. Durante la visita del panel de expertos a la universidad, los estudiantes comentaron que cada estudiante puede seleccionar 3 empresas en las que desee hacer prácticas pudiendo incluirse empresas que inicialmente no tengan convenio con la universidad y con las que, llegado a un acuerdo, se acaba firmando convenio. Las empresas donde se realizan las prácticas son adecuadas para las competencias a adquirir en el Máster.

El sistema de evaluación combina la evaluación del tutor de prácticas (40% de la calificación) y del tutor de la universidad (60% de la calificación). La tasa de rendimiento de la asignatura es de un 85%.

La universidad realiza encuestas para valorar la satisfacción de los tutores de la empresa acerca del rendimiento de los estudiantes, de la gestión de la UNIR y de los tutores de la UNIR sobre su propia gestión. La valoración de los estudiantes está por encima de 3.3 sobre 5 (en una escala de 0 a 5).

Por su parte, los tutores de las prácticas externas valoraron, durante el curso 2015-16, con 4.8 sobre 5 (en una escala de 0 a 5).

## 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) de la titulación.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Las actividades formativas propuestas en las guías docentes de las asignaturas son apropiadas para la modalidad de enseñanza a distancia. Estas actividades consisten básicamente en sesiones simultaneas que se imparten semanalmente, lecciones magistrales grabadas, sesiones de dudas online y foros.

Los sistemas de evaluación se corresponden con los propuestos en la memoria verificada del título y son acordes a la naturaleza de las materias.

Los resultados de aprendizaje son coherentes con el nivel 3 del MECES y satisfacen los objetivos del programa formativo. Las evidencias analizadas por el panel sobre los TFM realizados corroboran esta afirmación.

## 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.

### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Debido al calendario de implantación del título, solamente se disponen de datos de una promoción (2015-2016) respecto a las tasas de graduación y abandono. En este sentido, la tasa de graduación fue del 65 por ciento respecto al 70% previsto en la memoria verificada. Respecto a la tasa de abandono fue del 16,7% respecto al 20% estimado en la memoria.

La tasa eficiencia en el curso 2014-2015 ha sido del 100%, mientras que para el curso 2015-2016 ha sido del 95,5%.

En relación a la tasa de rendimiento, en el curso 2014-2015 fue del 80,6 % y en el curso 2015-2016 ha sido del 86,3%.

En relación con la satisfacción con los diferentes colectivos, la universidad aporta junto al Informe de Autoevaluación dos evidencias, una relacionada con los Resultados de las encuestas de calidad del título y una segunda relacionada con informes o documentos donde se recogen las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título.

La valoración de la satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos del título, para los cursos 2014-15 y 2015-2016, ha sido de 3.9 y 4.1 sobre 5 sobre el campus virtual; 4.1 y 4.2 sobre 5 sobre su organización general; 4.1 y 4.3 sobre el plan de estudios y 4.6 y 4.3 sobre 5 sobre los tutores.

La satisfacción del profesorado con la organización general es de 4.2 sobre 5 en los cursos 2014-2015 y 2015-2016.

La valoración de la satisfacción del Personal de Gestión y Administración acerca de su compromiso global es de 3.2 sobre 5.

El 100% de los egresados encuestados están satisfechos o muy satisfechos con la formación recibida al cursar el Máster. Además, el 74% de ellos recomendarían el Máster a amigos y conocidos.

Se ha realizado un estudio de inserción laboral adjuntado como evidencia junto al Informe de Autoevaluación sobre los egresados que ha consistido en encuestar a 11 egresados españoles y a 16 extranjeros. Únicamente 3 de ellos estaban desempleados antes de comenzar el Máster. Tras los estudios el 100% de los egresados encuestados en el momento de realizar el estudio tenía empleo. En concreto, 20 de los 27 encuestados consideraban que han mejorado profesionalmente gracias al Máster, destacando las condiciones laborales, la obtención de un ascenso y el aumento del nivel de ingresos. Durante la visita del panel de expertos a la universidad, los tres egresados del Máster entrevistados manifestaron que el Máster les había sido útil en su vida profesional y que lo volverían a realizar.

## MOTIVACIÓN

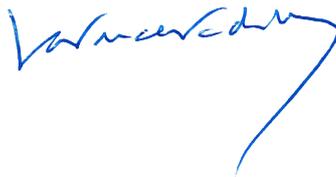
Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones comprometidas en el plan de mejoras:

- Analizar los resultados de rendimiento de los estudiantes en función de su perfil de ingreso.
- Valorar, en su caso, la solicitud de modificación de la memoria para ampliar el perfil de ingreso recomendado, estudiando igualmente la posibilidad de incorporar complementos de formación conforme lo anterior.

El seguimiento de este título por parte de ANECA tendrá un carácter BIENAL.

En Madrid, a 11/06/2018:



El Director de ANECA