

<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Dirección de Operaciones y Calidad
<b>Centro</b>	Facultad Empresa y Comunicación
<b>Universidad solicitante</b>	Universidad Internacional de La Rioja
<b>Rama de Conocimiento</b>	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS 2

ANECA, conforme a lo establecido en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, ha procedido a realizar el informe de seguimiento sobre la implantación del Título Oficial arriba indicado.

### **CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO**

La memoria de verificación del Título contempla 50 plazas de nuevo ingreso para el primer año y 100 para el segundo año. Se aporta la información del primer curso académico en que el máster fue implantado (2014-2015) donde hubo 24 estudiantes de nuevo ingreso, por lo que no exceden lo aprobado en la memoria de verificación.

Los criterios de admisión están definidos según la memoria verificada. Sin embargo, estos criterios no se encuentran ponderados.

El perfil de ingreso de los estudiantes se corresponde con el previsto en la memoria. En términos generales, los criterios de admisión así como los criterios de valoración de los méritos aportados por los estudiantes para la matrícula están definidos y permiten que el perfil de los estudiantes sea adecuado. En la valoración de la implantación del título que hace la universidad se señala que grosso modo el 70% de los admitidos provienen del ámbito de la ingeniería y el 30% restante del ámbito de la economía y la empresa. Sin embargo, del análisis pormenorizado de los datos se observa que un 6% de los estudiantes provienen del área de Ciencias de la Salud y un 3% de Artes y Humanidades. No se muestran evidencias sobre los resultados de las asignaturas en función del ámbito de la titulación de origen.

Los criterios de valoración de méritos aplicados presentan como deficiencia el no restringir el tipo de formación académica específica de los estudiantes y tan solo se indica que se dará preferencia a aquellos que hayan cursado ciertas titulaciones. En este sentido, a partir de las evidencias aportadas por la universidad, el 9% de los estudiantes matriculados no tiene una formación académica preferente al proceder de las áreas de Ciencias de la Salud y de Artes y Humanidades.

Los procedimientos para la aplicación de las normativas académicas son adecuados y están suficientemente publicitadas. Se ha estructurado un protocolo para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos. Así mismo se han definido criterios adecuados para el reconocimiento de créditos por experiencia profesional. En la valoración de la implantación del título realizado por la universidad se señala que se han reconocido créditos por este concepto al 16,66% de los estudiantes.

No se han encontrado evidencias sobre la aplicación efectiva de la normativa de reconocimiento de créditos, más allá del procedimiento (evidencia E4) y del listado de solicitudes (evidencia E03). Tampoco se han encontrado evidencias sobre la aplicación de la normativa de permanencia.

Con las evidencias aportadas los reconocimientos realizados por formación/experiencia previa son adecuados.

La implantación del plan de estudios se corresponde con lo establecido en la memoria de verificación.

Las actividades formativas empleadas en las diferentes asignaturas se corresponden con las establecidas en la memoria verificada y facilitan la adquisición de las competencias previstas. En cualquier caso, hay que tener en cuenta que en la memoria verificada el desglose se realiza a través de materias, englobando varias asignaturas, lo que dificulta una detallada comparación con las guías docentes de las asignaturas aportadas por la Universidad.

Tal y como la propia universidad pone de manifiesto en la valoración que realiza de la implantación del título, se han detectado algunos desajustes entre la ponderación máxima de las actividades que conforman la evaluación continua indicadas en la memoria de verificación. Para resolver los citados desajustes se contempla la necesidad de dotar de mayor flexibilidad a las ponderaciones incluidas en la memoria verificada con la finalidad de una mejor adaptación a las necesidades de las distintas asignaturas. Según indica la universidad, se solicitará para ello una modificación a ANECA.

El tamaño del grupo es adecuado, siendo la ratio de 16,7 estudiantes /profesor.

Los contenidos y las competencias de las asignaturas están adecuadamente establecidos y secuenciados y son conformes a la memoria verificada. La programación docente se ha planteado para que el estudiante dedique una media de 30 horas por cada ECTS.

Las guías docentes de las asignaturas son coherentes, en su mayor parte, con lo expresado en la memoria de verificación.

Sin embargo, se observan diferencias que pueden ser apreciables en algunos aspectos. Por ejemplo en los contenidos de la asignatura "Procesos para Satisfacer la Demanda" no aparecen los correspondientes a las startups, el product-market fit y redes globales vs retos locales.

Las guías docentes del TFM y las Prácticas Externas están poco desarrolladas dada la modalidad a distancia de la docencia, echándose en falta información sobre el procedimiento de asignación o de elección temática. Esta información se ha extraído de la aportada como evidencia E17.

No se aportan evidencias sobre encuestas de satisfacción de los grupos afectados sobre la organización y el desarrollo de la titulación.

La secuenciación de las asignaturas del plan de estudios es adecuada y se distribuye en dos semestres de 30 créditos.

El título cuenta con los mecanismos necesarios de coordinación docente, que permiten evitar solapamientos y lagunas y detectar situaciones de sobrecarga de trabajo de los estudiantes. Se aportan evidencias (E06) que muestran que se mantienen reuniones semestrales del claustro y de la Comisión de Calidad en las que están representados los estudiantes. Se plantean acciones de mejora dentro del SGIC para aumentar las reuniones de coordinación.

## **CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

La denominación del título se corresponde con la establecida en la memoria de verificación.

La memoria del título se encuentra disponible y es fácilmente accesible. Del mismo modo, la documentación oficial del título se encuentra disponible y es fácilmente accesible.

Las normativas de la universidad aplicables (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, etc.) están disponibles y son fácilmente accesibles, en concreto hay un enlace que dirige a las normativas de la universidad aplicable a todos los títulos. La información sobre el reconocimiento específico para el Máster en Dirección de Operaciones y Calidad no es de fácil acceso desde la web del título.

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

Respecto a las competencias del título se accede fácilmente al objetivo fundamental del título, estando las competencias propiamente dichas disponibles la memoria verificada, publicada en la web en el apartado de documentación oficial del título. Asimismo, las competencias se encuentran detalladas en las guías docentes de cada asignatura, estas guías docentes están disponibles en la página web en el apartado "Plan de estudios".

También se encuentra información en la web del plan de estudios y su distribución en créditos.

El título no condice a confusión sobre sus efectos académicos o profesionales.

En relación a la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad del Título, aparecen en la web del título la composición de la Unidad de Calidad y los principales resultados del título. También está disponible un enlace, "sistema de calidad", que dirige a la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad con información sobre la política de calidad, el manual de calidad y sus procedimientos, etc.

Finalmente, respecto a los estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad, la información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento para estos estudiantes se encuentra un enlace que conduce al Servicio de Atención a Necesidades Especiales.

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

Se dispone de procedimientos implantados sobre la calidad de la enseñanza y la docencia, presentándose actas de reuniones de coordinación. En este sentido, las actas de reunión de la Unidad Técnica de Calidad reflejan la existencia de análisis del desarrollo de la docencia, aportándose evidencias de acciones de mejora derivadas de dichos análisis.

El título cuenta con un procedimiento para la revisión y mejora de las prácticas externas. Entre las evidencias de su aplicación se aporta, básicamente, una encuesta de satisfacción con las prácticas externas realizada a los estudiantes, estando estos bastante satisfechos con las mismas (3.7 sobre 5). También se accede a evidencias que dan cuenta del seguimiento realizado a los estudiantes en los centros de prácticas. Se añade además que se indica que se llevarán acciones para mejorar la coordinación entre profesorado y tutores de prácticas.

Respecto a la satisfacción de estudiantes y profesores con el título se realizan encuestas de satisfacción a ambos colectivos. El grado de satisfacción de los estudiantes con los profesores es del 4,48 sobre 5, (83,7% de participación) y 4,31 sobre 5, su satisfacción global con el Título (86% de participación). Se aporta una tabla con 6 ítems con la satisfacción de los profesores con la Facultad de Empresa.

El título cuenta con un procedimiento específico para la gestión y revisión de reclamaciones y sugerencias. Según la universidad, el defensor universitario ha gestionado 9 reclamaciones y 1 queja de los estudiantes del título, "todas ellas con una resolución favorable"; no se tiene información sobre las cuestiones que se plantearon y qué soluciones concretas se arbitraron.

Finalmente, el SGIC incluye entre sus procedimientos el "Procedimiento de Gestión de la Orientación Profesional y Seguimiento de los Egresados" del que no se tienen aún datos.

#### **CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO**

El título cuenta con un núcleo básico de profesorado que garantiza su impartición en condiciones de calidad suficientes. El personal académico tiene la cualificación adecuada para impartir el título con un nivel suficiente de experiencia docente, investigadora y profesional. El número de doctores que imparte docencia en el título es del 70% y un 40% del profesorado está acreditado por alguna agencia evaluadora. Estos datos se desprenden de la evidencia mostrada en la Tabla 3.

No obstante, con la evidencia presentada, no se puede extraer el porcentaje de la docencia impartida por doctores.

Algunas de las evidencias muestran inconsistencias en los datos. Por ejemplo, mientras que en la Tabla 10 se señala que no hay ningún profesor adjunto, en la evidencia E20 se indica que alguno de los profesores tiene la categoría de adjunto en la UNIR.

La asignación del profesorado a las distintas asignaturas es adecuada a su perfil académico y a su experiencia investigadora y profesional. La mayoría del profesorado ha impartido docencia en universidades con dominancia de titulaciones impartidas en la modalidad no presencial. Además, en la valoración de la implantación del título que hace la universidad, ésta manifiesta que dispone de un departamento de formación que apoya al profesorado en estos aspectos. No se anexan evidencias sobre el tipo de formación impartido por este departamento ni el profesorado del máster que ha accedido a ella.

En relación con los Trabajos Fin de Máster, éstos se concentran en solo tres profesores con amplia experiencia profesional y que además tienen otras cargas docentes. A modo de ejemplo, uno de los tres profesores se ha encargado de la dirección de 15 TFM durante el curso 2014-2015 además de ser responsable de la docencia de otras dos asignaturas de esta titulación y de impartir docencia en la Universidad Politécnica de Cartagena. Se debe reflexionar sobre este aspecto máxime cuando la tasa de rendimiento de los TFM ha sido solo del 37.5%.

Todas las prácticas externas están tutorizadas por un único profesor con perfil profesional adecuado a la naturaleza del título. 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 puede considerarse moderada (85%).

El tamaño del grupo es adecuado, siendo la ratio alumno/profesor de 16,7 estudiantes /profesor.

Únicamente un profesor será el encargado de la gestión de las prácticas, lo que se considera insuficiente para supervisar a los 24 estudiantes matriculados en el curso 2014-2015. Sin embargo, hay que tener en cuenta que en la memoria verificada tan solo se asignaba un profesor para tutorizar, tanto las Prácticas Externas como el Trabajo Fin de Máster.

Según la información facilitada por la universidad, son tres los profesores encargados de dirigir los TFM de los 24 estudiantes que, sin ser una ratio óptima, mejora la propuesta de la memoria verificada donde solo había un profesor encargado de los TFM y las Prácticas externas.

En cualquier caso, en la evidencia correspondiente a la Tabla 1 se observa que los 3 profesores encargados de dirigir los TFM han supervisado 26 trabajos, lo que no se corresponde con los 24 estudiantes matriculados en el título.

Sobre la experiencia del claustro de profesores en docencia no presencial, la universidad indica que la mayoría del profesorado ya tenía experiencia en este tipo de docencia y el resto ha recibido formación específica a través del Departamento de Asesoría al Profesorado.

### **CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

Según la evidencia E13, 20 de los 24 estudiantes matriculados han realizado prácticas externas en 19 centros diferentes.

Además, en la evidencia E15 se aportan muestras de informes de seguimiento y las carátulas e índices de algunas memorias de prácticas externas.

La organización de las prácticas externas se considera adecuada para conseguir las competencias y para el número de estudiantes matriculados.

La universidad ha establecido un Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas por el cual la coordinación entre el tutor de la Universidad y el tutor de la empresa es adecuada (Evidencia E11), aunque el procedimiento es mejorable y se van a acometer mejoras para las próximas promociones con el fin de reforzar el proceso de coordinación y garantizar el desarrollo de las competencias incluidas en la memoria de verificación, tal y como se adelantó en el criterio 3 de este informe.

A partir de las evidencias aportadas, se puede concluir que las actividades formativas propuestas en las asignaturas son adecuadas a la modalidad de enseñanza a distancia.

La universidad dispone de aulas virtuales activas asociadas a cada asignatura en donde el estudiante puede acceder al material didáctico. No existen evidencias que permitan valorar la idoneidad de los materiales o recursos didácticos utilizados para las materias del título.

Los tutores son una pieza básica del modelo pedagógico de la UNIR y aportan un elevado valor añadido. Es el tutor el que se comunica con los estudiantes diariamente y de forma multicanal para proponer eventos, informar de todo aquello que el estudiante necesita conocer y cumplir los objetivos marcados en cada ciclo de llamadas, basándose en la información y características concretas de cada estudiante con el fin de que el seguimiento sea personalizado y adaptado a las necesidades generales y concretas. Además, siempre que es necesario, se comunica con aquellos estudiantes que presenten una baja participación en las actividades del curso.

En el sistema de evaluación de las asignaturas un 60% de la calificación final del estudiante se corresponde con un examen presencial, lo que permite velar por el control de la identidad de los mismos.

### **CRITERIO 6. INDICADORES DE RENDIMIENTO**

La tasa de abandono del título se sitúa en el 16,7% frente al 5% establecido en la memoria de verificación. En este sentido, la universidad pone de manifiesto que es necesario ajustar las previsiones incluidas en la memoria verificada con la tasa de abandono (5%) ya que no es realista de acuerdo con los datos recabados en la primera promoción, aunque sería prudente esperar a contrastar los resultados de dos promociones más para determinar valores umbral o meta.

La tasa de eficiencia es de un 100%, mientras que la de rendimiento se sitúa en el 62%. Además, tan solo se dispone de la información del curso 2014-2015, por lo que algunas tasas como la de graduación no se pueden calcular.

Asimismo, cabe destacar el menor rendimiento registrado en el TFM por el elevado número de no presentados. Las obligaciones familiares y profesionales dificultan la finalización del Máster en un curso escolar.

Destaca la elevada tasa de aprobados en primera matrícula en todas las materias, excepto el TFM (37,5%), superior al 80% en promedio.

Se valora positivamente el detallado análisis de los indicadores en función de diferentes criterios, tales como edad, sexo, situación laboral, dedicación y forma de acceso.

#### **CRITERIO 7. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

Los compromisos adquiridos respecto al profesorado se están concretando de manera desigual. Por un lado, el porcentaje de doctores participando en el título es superior al comprometido (70% frente al 50%). Sin embargo, el porcentaje de horas impartidas por profesorado agregado y adjunto es bastante inferior al acordado (30% frente al 50%).

En lo referente a las recomendaciones recogidas en el informe de verificación del título, se planteaban dos recomendaciones imperativas en el criterio 3 y en el criterio 10. No hay evidencia de que se hayan hecho efectivas por el momento.

Madrid, a 4 de octubre de 2016

EL DIRECTOR DE ANECA



Miguel Ángel Galindo Martín