

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

INFORME FINAL DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4315777
Denominación Título:	Máster Universitario en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por la Universitat Internacional Valenciana
Universidad responsable:	Universitat Internacional Valenciana
Universidades participantes:	Universitat Internacional Valenciana
Centro/s en el que se imparte:	Universitat Internacional Valenciana, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
Nº de créditos:	60
Modalidad:	A Distancia
Fecha de verificación inicial:	09-06-2016

INTRODUCCIÓN

El procedimiento de evaluación se ha llevado a cabo atendiendo a lo dispuesto en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad y, en su caso, demás normativa específica del título objeto de evaluación.

Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en el protocolo de Renovación de la Acreditación de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP).

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de veinte días para la presentación de alegaciones al informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el expediente de acreditación y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentados por la universidad, la Comisión de Evaluación de Títulos de l'Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP) emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación en términos de **Favorable**

Este informe debe hacerse público en la página web del propio título de forma fácilmente accesible.

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

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, garantizando el aprendizaje centrado en el estudiante.: B: Se alcanza

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

1.3 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 alumnado como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.: B: Se alcanza

1.4 Los criterios de admisión permiten que el alumnado tenga 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.: B: Se alcanza

1.5 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.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 1: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El programa se implantó en el curso académico 2016/2017 conforme al plan de estudios aprobado en la memoria verificada (EO). Tras la lectura de la información facilitada por el centro y una vez contrastada la información en la sesión presencial, se puede confirmar que, efectivamente, se está efectuando una correcta implementación del plan de estudios por parte del centro.

El título ha sido objeto de tres modificaciones, siendo la primera de éstas en junio de 2021 con una modificación del plan de estudios. De este modo se modificaba la distribución de ECTS en el Título, pasando el TFM de tener 10 ECTS a 6 ECTS y cambiando de 5 a 6 ECTS un total de cuatro asignaturas, reubicando así contenidos de la materia de marketing digital con el fin de obtener un mayor alcance en el alumnado.

En segundo lugar, en enero de 2023 se realiza una nueva modificación que tampoco suponía un cambio en la naturaleza y objetivos del Título, siendo una ampliación de las plazas de nuevo ingreso anuales de 180 a 270 en el título, junto a las actualizaciones de normativas (permanencia, transferencia, profesorado). Estas modificaciones han supuesto una oportunidad para el Título tanto en el enfoque del mismo como en la acogida por parte del estudiantado.

En tercer lugar, en octubre de 2024 se revisan varias cuestiones, especialmente lo relacionado con los complementos formativos, transformándolos en 2 de 6 ECTS cada uno, aquellos que son la base para las asignaturas regulares del máster, fundamentos de marketing y fundamentos de dirección financiera. Además, se actualiza lo relativo a los criterios de acceso generales, puntualizando algunos estudios específicos, los criterios de admisión y los reconocimientos posibles. A parte de ello se actualizan los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes matriculados y las actividades de acogida, así como los mecanismos de comprobación de identidad del estudiantado en las evaluaciones.

La segunda materia del plan de estudios Dirección de marketing, esta compuesta por 5 asignaturas de las que tres Marketing Operativo: mix y herramientas 6 ECTS; Marketing Estratégico: análisis y formulación 6 ECTS y Plan de Marketing y Acción Comercial 6 ECTS; estas asignaturas son básicas y suponen en total 18 ECTS. Estas materias son conocimientos que, en parte, son ya conocidos por alumnado que ha accedido al máster con grados en ADE, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas... En las audiencias con el alumnado se pone de manifiesto que en muchas asignaturas se hace una introducción que resulta muy repetitiva, se recomienda que esto sea objeto de análisis en la coordinación/dirección del título del título.

Las metodologías formativas y las actividades que se realizan en estos estudios garantizan el aprendizaje basado en el estudiante. Se cuenta con grupo clase de 90 estudiantes, hecho que obliga a que las actividades formativas y sus contenidos estén diseñados para poder segmentar en grupos más reducidos, centrándose en los aspectos mencionados con anterioridad.

Las asignaturas son impartidas de manera síncrona (mismo tiempo y diferente espacio) por los diferentes docentes. Tanto las sesiones de clases magistrales donde se trabaja el contenido teórico como las sesiones prácticas en las que se ponen a prueba los conocimientos adquiridos y las competencias prácticas se desarrollan de manera síncrona. No obstante, para garantizar una mayor accesibilidad, todas las sesiones quedan grabadas para su posterior consulta, posibilitando que el estudiantado acceda a las clases de manera asíncrona (diferente tiempo y diferente espacio), permitiéndoles participar a través de los foros de debate con el resto de estudiantes, así como

interactuar con el profesorado a través de las tutorías individuales y el correo electrónico.

Dentro de cada una de las asignaturas, el estudiante dispone del calendario y enlaces de las sesiones síncronas, así como los enlaces de las grabaciones para poderlas visualizar en el caso de no haber podido asistir. También, se encuentran aquí los materiales didácticos correspondientes a cada una de las asignaturas y el centro de calificaciones, donde van haciendo entrega de las tareas del portafolio cuando se completan cada una de las actividades.

La VIU como universidad de formación virtual, dispone de mecanismos de control de identidad del alumnado a la hora de hacer exámenes a distancia, se vertebra a través de la herramienta de identificación SMOWL, un programa de software basado en el reconocimiento biométrico facial.

En cuanto a las herramientas disponibles en el campus virtual para la detección del plagio y la prevención del fraude en la evaluación, la Universidad dispone un proyecto integral que establece dos niveles de seguridad para la garantía de la identidad del estudiante:

- NIVEL 1 - Evaluación continua: Se emplean sistemas para la detección del plagio a los que se someten los ejercicios realizados.
- NIVEL 2 - Examen de contenido: Durante el examen se realiza un proceso de autenticación biométrica y de identidad para asegurar que el estudiante que accede a la titulación es el efectivamente matriculado.

Destacaríamos como punto fuerte, la existencia en la plataforma tecnológica utilizada lo que denominan el "Centro de Retención". El propósito no es otro, que el de identificar a los estudiantes en «riesgo académico» de acuerdo a políticas y reglas de control establecidas, facilitando la comunicación con ellos (entre otras acciones inmediatas). Dichas reglas se definen sobre variables tales como los accesos al aula, la entrega de actividades y/o las calificaciones obtenidas en las actividades de evaluación continua, siendo además personalizables por el docente para adaptarlas a la casuística de la materia que imparte.

El título tiene verificadas 270 plazas de nuevo ingreso anuales, distribuidas en dos grupos (A y B). Los grupos de abril (A) y octubre (B) se subdividen en grupos para las asignaturas, de máximo 90 estudiantes cada uno, tal y como está previsto en la memoria verificada (EO). Es importante señalar que, en una misma asignatura los grupos de abril y octubre en ningún momento se solapan, lo que permite aliviar y controlar la carga de trabajo del profesorado.

En general el profesorado expresa cierta preocupación por el impacto de la inteligencia artificial en las actividades docentes, si bien no rechaza el uso de esta tecnología y busca fórmulas para adaptarse a ella.

Se evidencia que el perfil de egreso definido en los distintos documentos acreditativos y memorias de acreditación sí está bien definido. El máster es un vector de inclusión laboral, así como el alto nivel de satisfacción de empleadores y alumnado. La página web del programa incluye información detallada sobre el perfil de egreso y los principales ámbitos profesionales en los que se desempeñan los titulados.

Existen diferentes procedimientos y mecanismos de consulta a los agentes vinculados con el título, lo que permite que se vayan actualizando contenidos y actividades formativas de diferentes asignaturas adaptándose en función de la evolución del sector.

Con la finalidad de evaluar el grado de actualización del plan de estudios del título, a lo largo del curso se realizan diversas consultas a agentes con implicación en el título, como son el estudiantado actual y egresado, el profesorado y las personas empleadoras (E16). A los 18 meses desde la finalización del título, se remite a los estudiantes egresados una encuesta de satisfacción sobre su experiencia en la Universidad y el título correspondiente. Así mismo, desde el Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales de la Universidad se realiza una encuesta-entrevista a los centros de prácticas o empleadores en la que se evalúa la empleabilidad y la actualización del programa formativo (E16). Además de estas encuestas, mediante las comisiones académicas y claustros docentes, se analiza la adecuación del plan de estudios y se plantea la revisión de los contenidos, de modo que recoja las principales novedades de la disciplina. En cuanto al alumnado las puntuaciones de los ítems de la encuesta siempre es superior a 4 de media sobre 5 en los cursos 2023/2024 y 2024/2025. La participación del alumnado en las encuestas realizadas son del 18% (abril 23); 8% (octubre 23); 14% (abril 24); 26% (octubre 24) y 19% (abril 25)., si bien mejora algo la participación cuando se les pregunta por el TFM.

En la E16 y E17 se muestran las encuestas a personas egresadas que muestran unos altos índices de satisfacción, si bien, el número de respuestas es muy bajo en los cursos 2020/2021, 2021/2022 y 2022/2023 han sido, 8, 9 y 9 personas respectivamente

Se valora positivamente la organización de actividades y jornadas orientadas a promover las salidas profesionales y la inserción laboral de los egresados, de acuerdo con la información disponible en la página web del máster, aunque los egresados entrevistados no manifiestan ser muy conocedores de las mismas.

Existen mecanismos de aseguración y de control para garantizar una buena coordinación: cuentan con el claustro universitario, que se reúne de forma periódica y analiza las diferentes situaciones y en el que participan los distintos estamentos universitarios.

La coordinación docente del título se hace a tres niveles: Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (mínimo dos veces al año), titulación (ámbito vertical) la dirección del título se encarga de supervisar que no haya solapamientos ni ausencia de contenidos y revisa la adquisición de los resultados de aprendizaje por parte del alumnado, Asignaturas (ámbito horizontal) su principal finalidad es lograr que los contenidos se imparten y evalúan de manera homogénea en aquellas asignaturas en las que imparten docencia varios profesores. Se desarrolla a través de reuniones de asignatura, que se realizan cuando se estima pertinente por el director de Título o el profesorado de las mismas. Esta coordinación se traslada también a un ámbito asíncrono a través de un aula de coordinación del máster, presente en el campus virtual y accesible para todo el profesorado que participa en la docencia.

Otra acción de coordinación que garantiza el correcto funcionamiento del máster es la supervisión de las aulas de cada asignatura del título y su correcta configuración antes del inicio de cada curso por parte del equipo de Dirección de Título.

Tras las audiencias mantenidas, se aprecia una buena coordinación en el conjunto del título, tanto entre las distintas asignaturas de una misma rama de conocimiento como entre estas mismas. Los estudiantes destacan las facilidades que tienen a la hora de expresar dificultades y de la coordinación de todo el máster para solucionarlos.

En cuanto a la asignación de la carga de trabajo por asignatura, la planificación de las actividades propuestas suele tener un peso similar en el portafolio, lo que hace que el estudiante tenga una carga de trabajo equilibrada, a la vez que permite asegurar la adquisición de los resultados de aprendizaje definidos para cada asignatura. No obstante, en las audiencias el alumnado manifiesta que hay periodos en los que se acumula varias tareas a la vez y otros en las que hay muy pocas, si bien, valoran positivamente la flexibilidad del profesorado en la gestión de entregas y plazos.

El título evalúa los mecanismos de coordinación de manera periódica en las Comisiones Académicas de Título (E02), recabando la opinión y propuestas de mejora de los grupos de interés implicados (estudiantes, profesores y Dirección de Título, principalmente). Fruto de esa evaluación se detectó cierta debilidad en la tutorización de los TFM lo que motivó que en el plan de mejora se planteó el objetivo (OB_2023_01) de revisar la organización en todo el proceso de tutorizaciones TFM, desde la revisión integral del proceso, actualización de los tutores TFM hasta la información detallada a los tutores y alumnos, con el fin de mejorar la totalidad del proceso TFM.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el título tiene verificadas 270 plazas de nuevo ingreso anuales (aunque en la página web del máster figura erróneamente la cifra de 297) distribuidas en dos grupos (A y B).

Se llevó a cabo una modificación en el perfil de ingreso del máster con el objetivo de adecuarlo a las competencias y conocimientos actuales requeridos en el ámbito del marketing y la gestión comercial. Esta actualización permite que el alumnado inicie el programa con una base sólida y pertinente. Además, asegura que los contenidos y actividades formativas se ajusten a la realidad profesional y académica vigente, favoreciendo una mayor integración y aprovechamiento del aprendizaje desde el inicio del curso.

Las titulaciones que dan acceso al Máster son: Administración y Dirección de Empresas, Economía, Finanzas y Contabilidad, Marketing, Comercio y Gestión Comercial, Turismo, Publicidad y Relaciones Públicas) y han arrojado un resultado de una matrícula creciente. Cuando se produce alguna excepción donde el perfil de acceso no encajaba totalmente con el perfil de ingreso recomendado (estudiantes que hayan finalizado sus estudios universitarios de Licenciatura, Diplomatura o Grado de la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas del ámbito de la economía y la empresa, turismo o estudios específicos del ámbito del marketing o de la gestión

comercial) han sido objeto de estudio y su acceso ha sido justificado por formación complementaria en Fundamentos de Marketing y Fundamentos de Dirección financiera.

Debido a que algunas de estas titulaciones incluyen en el plan de estudios formación en estas disciplinas, la Comisión de Admisiones valora los expedientes académicos de aquellos estudiantes que acrediten la posesión previa de competencias en marketing y finanzas aplicadas al sector, determinando en su caso la exención de cursar los correspondientes complementos formativos, tal y como se detalla en la memoria verificada.

En el proceso de evaluación del título se identificó la necesidad de mejorar la adecuación de los complementos formativos asociados al perfil de ingreso del estudiantado. Se constató que, aunque los complementos estaban definidos, su aplicación no siempre respondía de forma homogénea a las necesidades reales de los estudiantes procedentes de distintos itinerarios formativos. Como acción de mejora, se llevó a cabo una revisión sistemática del perfil de ingreso y de los complementos formativos vinculados, alineándolos con las competencias de partida necesarias para el adecuado seguimiento del título. Asimismo, se clarificaron los criterios de asignación y se mejoró su comunicación en la información pública.

La tasa de matriculación se sitúa en torno al 53 %.

Los indicadores referentes a este subcriterio nos permiten valorar de manera adecuada el correcto funcionamiento de las comisiones encargadas de la aplicación de la normativa vigente del título.

La Universidad Internacional de Valencia dispone de diferentes normativas que regulan su funcionamiento y que son de acceso público tanto a través de su página web como desde el propio sitio web del título (E1).

Tal como establece la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos, la Universidad tiene constituida una Comisión de Transferencia y Reconocimiento de créditos por cada uno de los títulos oficiales.

En lo relativo a los reconocimientos, solo han tenido en la titulación un caso en el curso 2022/2023 en el cual se hizo un reconocimiento de 5 ECTS por estudios oficiales. Este hecho refleja la posibilidad del máster para valorar conocimientos previos del alumnado y garantizar la coherencia académica en la adquisición de competencias.

RECOMENDACIONES:

- Diseñar e implementar acciones específicas de captación de alumnado que permitan incrementar la demanda y ajustar el número de plazas a la oferta de plazas prevista.
- Analizar el impacto de la inteligencia artificial en las actividades docentes.

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.

2.1 Las personas 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, facilitando el acceso a dicha información para personas con diversidad funcional.: B: Se alcanza

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.: B: Se alcanza

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.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 2: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La información actualizada sobre el Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial está disponible a través de la página web de la Universidad Internacional de Valencia, en el siguiente enlace web: Máster Oficial en Dirección de Marketing Online I VIU España (E1).

En la página web, de acceso público, se encuentra la sección de «Documentación Oficial y Normativa», en la que los usuarios tienen acceso a la documentación oficial, entre cuyos documentos se incluye la memoria de verificación vigente, el informe favorable de la ANECA de la verificación y de las modificaciones del título, la

verificación positiva del Consejo de Universidades, la publicación en el DOGV y en el BOE y el enlace al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Al consultar este último recurso, puede verificarse la correspondencia entre la denominación del título con la mostrada en la web de acceso público.

En este mismo apartado de la web, aparece un enlace directo al SGC de la Universidad (E6), donde figuran sus responsables, procedimientos de análisis, evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado. También mediante enlaces directos se encuentra el informe sobre los principales indicadores y resultados del título (incluyendo el 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).

El plan de estudios, su descripción y principales características aparecen desde el acceso al módulo general «Plan de estudios». Los documentos enlazados que se encuentran actualizados son: el calendario académico y la estructuración del programa formativo con enlaces directos a las principales características de cada una de las asignaturas incluyendo las guías docentes de las mismas (créditos, carácter, modalidad, planificación, requisitos previos, equipo docente, contextualización y contenidos, competencias, actividades formativas, metodologías docentes, sistema de evaluación y bibliografía principal).

Asimismo, destaca la disponibilidad de los informes de seguimiento, acreditación y gestión del título, así como los indicadores de satisfacción y de resultados, accesibles a través del apartado de calidad de la página web del Máster y de la Universidad.

El alumnado y otros agentes de interés disponen de la información necesaria en la web del título (E01). La información específica de la web está estructurada en los siguientes apartados: presentación, plan de estudios, acceso y salidas profesionales, claustro, condiciones y documentación oficial.

En «Acceso y salidas profesionales» se proporciona información sobre las salidas profesionales y los procesos de inserción laboral de las personas egresadas, así como sobre los programas y servicios de apoyo al estudiantado, los recursos de aprendizaje disponibles y la normativa universitaria aplicable al título (permanencia, transferencia y reconocimiento de créditos, reclamación de calificaciones, etc.).

En la información accesible en la web destaca la descripción del título, competencias generales y específicas que se adquieren en el transcurso de los estudios, los requisitos de acceso para la titulación, así como los relativos a la matrícula, plan de estudios y las distintas guías de las asignaturas y resto de la información académica; de esta forma, se observa que sí se puede acceder a toda la información sobre los diferentes procesos de seguimiento y acreditación del título.

Como se ha mencionado anteriormente, en la web aparecen 297 plazas pero el título tiene verificadas 270 plazas de nuevo ingreso anuales: Esto se debe corregir para no generar confusión.

Fruto de las acciones derivadas de la anterior renovación de la acreditación, se revisó en la página web los resultados académicos y de satisfacción, siendo los primeros años sobre 10 y los dos últimos sobre 5 puntos. Se revisaron y actualizaron los indicadores disponibles, garantizando su coherencia con los informes internos de calidad, las guías docentes, especialmente en lo relativo a las horas de dedicación y la bibliografía, además de la actualización de contenidos. En este sentido, se actualizó la bibliografía incorporando referencias recientes y relevantes, además de que se procedió a la actualización de los contenidos para adaptarlos a la evolución del ámbito.

Como acción de mejora derivada de recomendaciones recibidas en diferentes informes de evaluación externa de la AVAP, la Universidad Internacional de Valencia comenzó el desarrollo de un proyecto de plasmación de la investigación del claustro en la página web de la Universidad, a través de la creación de un Portal de Investigación que enlazará con la página web de cada título. Este portal actualmente gestiona convocatorias de investigación, proyectos, el CEISH, innovación docente y recopila sexenios, entre otras funciones. Finalmente, permite al claustro de la Universidad registrarse e informar de su actividad docente e investigadora. De esta forma, la página web de cada título contiene información detallada de todo el claustro. Si se accede mediante el link del portal de investigación de la VIU se aprecia discrepancia en cuanto al claustro de profesorado de este máster en relación con el que aparece si accedemos por la web del título, hay personas que están en el portal de investigación y luego no están entre el profesorado del título.

En la web del título se encuentra la información completa sobre la planificación y calendarización del título (E1). Se

indica las sesiones y el horario de cada una de las asignaturas, así como el calendario de los periodos de realización del TFM.

Tras observar la documentación y una vez contrastada en la sesión presencial, se puede afirmar que, previo al inicio del curso académico, los estudiantes tienen acceso a la información referente a horarios de impartición de las sesiones y método de las mismas (on-line); calendario de exámenes, guías docentes, así como un apartado donde se desarrolla la información relativa al TFM. Toda esta información es pública y se encuentra disponible en la web de la titulación.

En el apartado donde se informa sobre el plan de estudios del título se ofrece un acceso directo a la guía docente de cada asignatura, incluyendo la guía docente del Trabajo Fin de Máster. En estos documentos se hace constar de forma detallada la descripción de todas las asignaturas, las competencias, la bibliografía recomendada o relacionada, los contenidos, las actividades formativas y el sistema de evaluación. El perfil, la categoría docente y el currículo concreto del profesorado que imparte la docencia de las asignaturas puede encontrarse de manera más detallada en el apartado «Claustro». En varios currículum del profesorado no pone el nivel según el VIII Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados (en cuatro).

La información sobre el Trabajo Fin de Máster relativa a su organización, créditos asociados y tipología de tutor que acompañará y asesorará en cada una de estas asignaturas se encuentra en sus respectivas guías docentes y en la página web, donde figura el listado de defensas y tutores de TFM.

Los programas de movilidad, se encuentra información relativa a su organización, la oferta de instituciones colaboradoras adscritas y los programas de intercambio posibles, guías de ayuda, convocatorias, becas y enlaces de interés, siendo esta información de acceso sencillo e intuitivo a través de la sección «Documentación oficial y Normativa» Movilidad Internacional (ERASMUS).

RECOMENDACIONES:

Homogeneizar la información pública del profesorado del título, así como la información que sobre dicho profesorado aparece en las guías docentes.

Criterio 3. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

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

3.1 El SAIC 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.: B: Se alcanza

3.2 El SAIC 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.: B: Se alcanza

3.3 El SAIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 3: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La VIU tiene un SGC que integra las directrices del programa AUDIT Internacional de ANECA como los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. En la evidencia E6 se muestra cómo se entrelazan el SGC con las directrices del programa AUDIT Internacional y con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. En la actualidad, la Universidad se encuentra en proceso de implantación del programa AUDIT a nivel de centros, con el objetivo de facilitar la certificación de la implantación de su Sistema de Garantía Interna de Calidad por parte de la AVAP y reforzar así los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua de sus titulaciones.

La Universidad cuenta con el certificado correspondiente al Modelo EFQM 2020, marco de gestión reconocido

globalmente que apoya a las organizaciones en la gestión del cambio y la mejora del desempeño. Este certificado es otorgado por Club de Excelencia en Gestión.

Los órganos responsables de la gestión de la calidad están claramente definidos en cuanto a sus funciones y competencias, destacando entre ellos la Comisión Académica y el Comité de Calidad de la Universidad. En general, estas comisiones cuentan con representación de los distintos colectivos de la comunidad universitaria, lo que favorece una gestión inclusiva y participativa. No obstante, en el caso del Comité de Calidad se contempla únicamente la posibilidad de que, en función de los temas a tratar en cada sesión, puedan asistir miembros del PAS o del PDI. Sin embargo, no se prevé la representación de estudiantes, a diferencia de lo que ocurre en la Comisión Académica, donde sí se incluye la participación de estudiantes y egresados como miembros no permanentes. Se recomienda incorporar la participación de estudiantes en el Comité de Calidad, al menos con carácter no permanente o en función de los temas a tratar, con el fin de garantizar la representación de todos los colectivos de la comunidad universitaria y reforzar el carácter participativo del sistema de aseguramiento de la calidad. La presencia del estudiantado permitiría además incorporar de forma directa su perspectiva en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones.

La documentación principal del SGC está disponible para todos los grupos de interés en la página web en el apartado de Calidad (E6). Igualmente, se da a conocer al personal de nueva incorporación y se encuentra disponible para todos los equipos en la intranet de la Universidad. Por otro lado, la documentación oficial de calidad del título está disponible en el apartado de «Documentación Oficial y Normativa» dentro de la página web del título, como queda recogido en la Directriz 2.1.

La recogida de información de los distintos grupos de interés se detalla en la evidencia E6. Se identifican diferentes mecanismos para la recogida de información a partir de encuestas de satisfacción dirigidas a estudiantes con la actividad docente del profesorado, con su programa formativo, con el trabajo fin de Máster o con el programa de movilidad. Por otro lado, el procedimiento incluye la recogida de información a partir de encuestas de satisfacción dirigidas al personal docente e investigador y el personal de administración y servicios. Para tal recogida de información, la Universidad dispone de una herramienta informática para la gestión automatizada de las encuestas a los distintos grupos de interés. Dicha herramienta está enfocada a la realización de diferentes tipos de encuestas garantizando el anonimato de las respuestas y la confidencialidad en el tratamiento de la información obtenida. Al finalizar la encuesta, la herramienta realiza de manera automatizada el tratamiento de la información recogida, lo que garantiza la rigurosidad y confiabilidad del sistema. Además, genera un informe de resultados de cada asignatura y profesor, permitiendo el acceso a dichos informes a los responsables de las titulaciones, así como informes con los resultados agrupados de cada titulación, que van actualizándose según se suceden las encuestas del curso en función de la planificación académica, lo que permite conocer los resultados en tiempo real para proponer actuaciones en caso necesario.

Como consecuencia del análisis de la información recogida, se definen e implementan acciones de mejora orientadas a avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos en distintas áreas de actuación.

Las recomendaciones incluidas en los informes de evaluación para la verificación, modificación o seguimiento del título se analizan por parte de la Dirección del Título junto con el/la vicedecano/a competente y el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad para evaluar la toma de las acciones necesarias en los informes remitidos a la Universidad.

Al realizar el análisis de resultados anual del título, la dirección analiza los informes de seguimiento, acreditación o modificación que ha recibido del título, con el objetivo de programar las acciones de mejora a realizar por indicación de las agencias. Las acciones de mejora previstas derivadas de estas recomendaciones se reflejan en el plan de mejora continua del título. La dirección del título es la encargada de realizar el seguimiento periódico de las acciones reflejadas en el plan de mejora.

Desde la implantación de la titulación, se ha evidenciado un seguimiento interno completo, llevado a cabo mediante el despliegue sistemático de los procesos establecidos y el análisis continuo de las distintas fases del ciclo de vida del máster: verificación, modificación, seguimiento y acreditación.

La documentación facilitada para la presente evaluación recoge de forma clara la definición y el seguimiento de las acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados del proceso de enseñanza- aprendizaje.

Se ha ido dando respuesta a las recomendaciones de la anterior reacreditación visibilizando en la web los resultados de las encuestas y subsanando defectos de forma en las actas. En el anterior informe de reacreditación

se mencionó que el alumnado y las personas egresadas reconocen que no se les informa del resultado de las encuestas de satisfacción, añadido al desconocimiento de la finalidad de las citadas encuestas. En la actualidad la información esta en la web pero en las audiencias con el alumnado y egresados nos manifiesta que no tiene constancia de los resultados de las mismas.

Como aspecto destacable se puede mencionar que el Máster participó en el proyecto piloto de mejora del informe anual de título y del plan de mejora continuo. En este sentido, se auditaron los principales indicadores y documentos académicos del título, así como su reflejo dentro del plan de mejora. En este sentido, desde la dirección del título se incorporaron como objetivos de mejora todos aquellos aspectos señalados en este proceso piloto.

El SAIC contempla todo el proceso de docencia de la Universidad desde la fase de la planificación de las enseñanzas hasta la fase final de análisis de resultados y propuestas de acciones de mejora. Se establece la sistemática general para la planificación docente, el desarrollo de la enseñanza y la evaluación del aprendizaje.

El procedimiento para la evaluación de la calidad docente de la Universidad se ha desarrollado inspirado en los principios del programa DOCENTIA de ANECA, por lo que su finalidad y metodología se consideran análogas. Los resultados de la aplicación de esta evaluación en el título se encuentran descritos en la evidencia E8, con una evaluación del desempeño del máster por parte del profesorado de excelente el 62,5% y notable el 37,5%.

Se menciona en el autoinforme los mecanismos para garantizar las prácticas externas y en este título no se ofrecen, se recomienda adaptar el informe a la especificidad del título.

El Departamento de Prácticas y Carreras Profesionales en coordinación con el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad, y con la ayuda de la Dirección del Título, se dispone de un mecanismo para recabar opinión de las personas empleadoras y así obtener más información sobre la adquisición de competencias del título. De esta forma, se garantiza la recogida de información sobre el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés implicados en el título. En la audiencia con las personas empleadoras no había ninguna que tuviese relación con este máster.

Respecto a la recogida de sugerencias y reclamaciones, se dispone de un buzón de quejas, sugerencias o felicitaciones accesible a través de la página web de cada título. Asimismo, el estudiante puede remitir cualquier queja a través de Coordinación de Atención del Departamento de Customer Experience y Operaciones. Desde esta área se gestiona la coordinación y seguimiento de las acciones necesarias para atender las sugerencias y reclamaciones al alumnado. Además, desde esta área se recogen todas aquellas quejas que provienen de otras vías como las redes sociales u otros organismos. Se realiza un registro de todas para su posterior análisis y puesta en marcha de acciones de mejora en coordinación con el resto de departamentos.

Como parte de este proceso, se publica un informe anual del título en el que se analizan tanto los resultados académicos obtenidos como todos los datos e información recopilada durante el desarrollo del curso en diferentes ámbitos. Esta información constituye una base fundamental para el diseño y la implementación de acciones de mejora orientadas a la calidad del título. Las acciones de mejora desarrolladas se recogen en el Plan de Mejora continua, cuyos principales aspectos se discuten en la Comisión Académica del título.

RECOMENDACIONES:

Incrementar la implicación del estudiantado en las diversas comisiones del título, principalmente en el comité de calidad.

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.

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.: C: Se alcanza parcialmente

4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones.: C: Se alcanza parcialmente

4.3 La universidad pone a disposición del profesorado los mecanismos que permiten su actualización y formación continua, teniendo en cuenta las características del título y el proceso de enseñanza - aprendizaje de una manera adecuada.: B: Se alcanza

4.4 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, y seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 4: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El personal académico cuenta con formación apropiada. La proporción de doctores es razonable (son 20, lo que supone el 62,50% de los 32 que aparecen en la tabla 1 y 3) superior a los 61,54% que aparecen en la memoria. Las cifras aportadas son dispares e inconsistentes entre evidencias, en la web en el claustro de profesores aparecen 10 y en las evidencias Tabla 1 y 3 aparecen 32 personas en el autoinforme realizado se presenta un breve currículum vitae de 8 profesores. En las audiencias se nos manifestó que los datos buenos son los de las tablas, no obstante, debe homogenizarse la información de tal forma que coincidan los datos.

Mucho profesorado compatibilizan su actividad docente, con una carrera profesional, si bien, la experiencia docente es razonable. Destaca positivamente que el 78,77% de los créditos sean impartidos por doctores en el curso 2024/25 como aparece en la tabla 1.

Sin embargo, la experiencia y actividad investigadora es limitada (7 acreditados, lo que supone un 35% del total de doctores algo superior a lo que viene en la memoria que es un 33% y 1 sexenio). La dedicación paralela a otras actividades profesionales se plantea como un valor añadido en cuanto al énfasis práctico de la docencia, pero supone una limitación muy relevante en lo que respecta a la actividad investigadora y al potencial analítico, crítico y de creación de conocimiento.

La dirección de los Trabajo Fin de Máster son profesorado del claustro especialistas en las diferentes ramas de Marketing, comercio y ventas, y en su mayoría doctores en Marketing (excepto en casos donde el perfil profesional resulta más adecuado para dirigir trabajos de fin de máster determinados).

La mayoría del profesorado ha participado previamente en actividades docentes online, tanto dentro de la Universidad Internacional de Valencia como en otras Universidades con oferta de titulaciones en esta modalidad. En cualquier caso, tal y como se describe en la directriz 4.3, el profesorado disfruta de una formación continua ofertada por la Dirección de Docencia y Formación del PDI de la Universidad además de una formación específica para nuevos docentes tal y como se aprecia en la E9.

La universidad esta trabajando en un plan de captación y fidelización de profesorado doctor , priorizando la incorporación de doctores con experiencia investigadora y vinculación profesional al ámbito del máster.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado es muy elevado, alcanzando una puntuación de 4,44 sobre 5 (curso 2024-2025). En la audiencia realizada el alumnado manifiesta que el profesorado es competente, accesible y muy próximo.

En cuanto a la dedicación del profesorado, la tasa de profesorado a tiempo completo es baja, se sitúa en el 37,50% en el curso académico de referencia 2024/2025, en el año 2022/23 llegó a ser de un 52%, es decir, ha disminuido, lo que se identifica como un aspecto susceptible de mejora. Cabe citar que más del 80% del profesorado se encuentra con una vinculación permanente con la Universidad curso 24/25 pero sobre los cursos anteriores no hay datos.

La relación de dedicación por parte del profesorado, permanente o no permanente; y de tiempo completo o parcial, si bien se acredita de forma correcta, lo hace con porcentajes muy ajustados, hecho que se demuestra con la fluctuación creciente de la estructura del personal académico en este período de evaluación.

El alumnado muestra satisfacción con la atención tutorial 3,95 sobre 5 en el curso 2024/25.

La Universidad Internacional de Valencia cuenta con acciones formativas para el profesorado y planes de innovación impulsados desde el Vicerrectorado de Docencia e Innovación Educativa que permiten la formación y actualización pedagógica del claustro.

Con respecto a la formación continua, el profesorado del máster participa asistiendo en los últimos cursos a formaciones relacionadas con la docencia (realizar clases visualmente atractivas en las presentaciones, gamificación, controlar la voz), aportando con evaluaciones más completas e innovadoras (mediante la posible utilización de videos y audios), así como con aspectos del contenido (actualización en redes sociales) y de la investigación (revistas de impacto, figuras de acreditación), etc. Desde el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia se difunde y se comparte información relacionada con la investigación de interés para todo el personal académico, en su intento de fomentar la investigación en sus diferentes áreas. Además, se han impulsado medidas precisas para fomentar la actividad investigadora y su compatibilidad con la actividad docente.

La Universidad ha diseñado un sistema de evaluación de la actividad docente bajo los parámetros del modelo DOCENTIA de la ANECA, este sistema se aplica en el Máster y permite a la Dirección del título y a la Facultad tomar decisiones en relación con el profesorado. Los resultados de esta evaluación son positivos, especialmente gracias a la alta satisfacción del estudiantado. Así, en el curso académico de referencia 2024/2025, un 62% del profesorado tienen un resultado de desempeño excelente, no habiendo ningún docente con desempeño insuficiente, como se puede observar en la E8.

El profesorado ha manifestado conocer la oferta formativa y participar en la misma. En el curso 2024/2025, la totalidad del mismo ha recibido formación obligatoria en el uso del campus virtual y de las herramientas tecnológicas.

La Universidad está actualmente inmersa en el desarrollo de un proyecto para la efectiva implantación del modelo DOCENTIA de la ANECA. A través de este proyecto, liderado por el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad junto con el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, se espera una mejora de la evaluación y la toma de decisiones en relación con el profesorado por parte de los órganos decisores de la Universidad.

La Universidad cuenta con mecanismos para la detección de posibles debilidades en relación con el profesorado: Comisión Académica de Título, donde se analiza su funcionamiento y se detectan acciones de mejora relacionadas con la docencia y la impartición de las asignaturas; Claustro Docentes, centrados en la solución colaborativa de problemas comunes del profesorado; Formación; EDA (Evaluación del Desempeño Anual), por la que todo empleado del Grupo Planeta tiene la oportunidad de reflexionar sobre su desempeño a lo largo del año obteniendo un feedback y orientación acerca de su contribución. Junto a su responsable directo (el director de Título), identifican las fortalezas y oportunidades para enriquecer su desarrollo docente; y Equipo de Dirección del Título, que realiza un seguimiento activo de la labor de los profesores, actuando cuando se detectan problemas significativos.

Como punto fuerte destacamos que desde el Vicerrectorado de Docencia e Innovación Educativa se ha implantado un servicio para el personal docente denominado Servicio de Ayuda, Asesoría, Acompañamiento, Apoyo Educativo (SAE) de la Universidad Internacional de Valencia para la implantación del modelo académico en la medida en la que este recoge los principios de un modelo educativo centrado en el estudiante y que parte de un enfoque de competencia integral.

El personal académico no ha sufrido variaciones significativas en el período sometido a evaluación que hayan podido impactar en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. No obstante, en el curso 2023/2024 se produjo un descenso puntual del profesorado doctor, con una reducción aproximada del 10%, motivada principalmente por cambios en la disponibilidad del personal docente. Esta situación fue analizada por la dirección del título, lo que permitió identificar áreas de mejora y definir medidas correctoras específicas. Desde ese momento, y como resultado de las acciones de mejora implementadas, se ha iniciado un proceso progresivo de recuperación del porcentaje de docentes doctores, alcanzando en la actualidad un 62,50%.

El informe de Renovación de la Acreditación anterior expone que "La Universidad debe llevar a cabo acciones para ajustar las desviaciones en el porcentaje de PDI doctor y PDI a tiempo completo frente a lo que establece la propia memoria de verificación del título." Ante esta cuestión se realizó un análisis de la situación del claustro y una investigación de potenciales docentes que pudieran cumplir con dicho perfil. Con ello se revisó el porcentaje de doctores para completar la plantilla con profesores que fueran doctores, así como aumentando la dedicación

llegando a ser profesores a tiempo completo, datos que se pueden corroborar con la actualidad del claustro del máster. Del proceso de renovación de la acreditación se observó una falta de dedicación en ECTS, estabilidad y actividad investigadora del PDI. Como acción de mejora, se propusieron revisiones y adecuaciones, asegurando su coherencia con la normativa vigente y con los estándares de calidad universitarios. Asimismo, se estableció un protocolo claro de actualización periódica de los datos, con responsabilidades asignadas y plazos definidos. Además, se incorporaron mecanismos de seguimiento y evaluación continua que permiten detectar desviaciones, contribuyendo así a mejorar el cumplimiento normativo y la calidad global del título de cara a futuras evaluaciones externas.

Sobre los compromisos a los que se comprometieron, se constata que no se han hecho efectivos en su totalidad, si bien hay que destacar que se ha trabajado para incrementar los porcentajes de sexenios y asegurar el porcentaje de profesores doctores.

Señalar que en los últimos cursos (del 2019/2020 al 2024/2025), la tasa de PDI doctor ha oscilado entre el 59 y el 69%, situándose en el último curso en el 62,5%. En ese mismo período, el número de PDI acreditado ha pasado de 4 a 7 y se ha obtenido un sexenio de investigación.

RECOMENDACIONES:

- Potenciar las medidas y acciones existentes que fomenten la dedicación a la investigación y su correspondiente reconocimiento académico que mejoren las ratios de profesorado doctor y los reconocimientos de tramos de investigación.
- Establecer una mayor claridad entre el total del claustro universitario publicado de manera oficial en la web de la titulación y el presente en las distintas evidencias aportadas por la universidad.
- Establecer un mayor equilibrio en la relación de dedicación por parte del profesorado, permanente o no permanente y del de tiempo completo o parcial.

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.

5.1 La institución cuenta con 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.: B: Se alcanza

5.2 La institución cuenta con recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

5.3 La institución cuenta con servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título, que son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número y características de los estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 5: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas en la que se inserta el título dispone de 2 técnicos, en calidad de personal de administración y servicios, con el objetivo de reducir la carga de gestión del profesorado. Se valora de manera positiva por parte del alumnado la disponibilidad de estas personas en la resolución de las necesidades, tanto de carácter administrativo de la titulación como técnicas de las distintas aplicaciones y aplicativos con los que trabaja la universidad. Uno de estos técnicos, además, se encarga específicamente de la gestión administrativa de los Trabajos Fin de Título y las Prácticas Externas de los diferentes Grados y Máster de la Facultad.

Se mide la satisfacción con los TFT (Trabajos Fin de Título) que muestra una satisfacción alta por parte del alumnado con una media de 4 o mas sobre 5 en los diferentes cursos. Se recomienda unificar las escalas utilizadas en las encuestas, en unos años la valoración es sobre 10 y en otros sobre 5.

La formación del personal de apoyo tiene como foco fundamental el propio funcionamiento de la universidad,

centrándose en los aplicativos digitales, que, al tratarse de una universidad online, son los principales agentes de resolución de problemáticas tanto para el estudiantado como para el profesorado. En la audiencia realizada se nos indica que se encuentran satisfechos con la formación que recibe.

En el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la Universidad Internacional de Valencia se integran todos aquellos recursos que dan soporte al aprendizaje, orientado a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje y simplificar el acceso a la información de todos los miembros de la comunidad universitaria, convirtiéndose en un pilar de la institución y en centro de referencia para la Universidad.

La biblioteca de la Universidad Internacional de Valencia dispone de una infraestructura tecnológica suficiente para gestionar la provisión de servicios de información y recursos que contribuyen a la adquisición de los resultados de aprendizaje, se puede acceder de forma abierta. Los recursos bibliográficos específicos del título han sido seleccionados con el objetivo de garantizar una formación sólida, actualizada y coherente con las competencias del Máster, combinando obras clásicas del marketing con publicaciones recientes centradas en el entorno digital y la transformación de los mercados. La bibliografía cubre de forma equilibrada los ámbitos del marketing estratégico, operativo y digital, asegurando tanto el rigor académico como la aplicabilidad profesional de los contenidos.

La Universidad Internacional de Valencia utiliza el sistema de gestión de aprendizaje (LMS en sus siglas en inglés) Blackboard Learn Ultra como aula en conjunto con la herramienta de videoconferencias Blackboard Collaborate Ultra para impartir las clases síncronas y almacenar las grabaciones de las mismas.

Existen infraestructuras tecnológicas de acuerdo al número de estudiantes y a las actividades formativas propuestas.

El Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial cuenta con materiales didácticos que facilitan el aprendizaje virtual.

Asimismo, en VIU se dispone también de un Servicio de Atención al Estudiante con Diversidad (SAED) que ayuda a los estudiantes con algún tipo de diversidad a que puedan cursar sus estudios con total normalidad.

Todos los estudiantes tienen acceso a los laboratorios virtuales (Virtuallabs) donde pueden trabajar con herramientas de gran utilidad para sus actividades y TFM.

En conclusión, por lo expuesto anteriormente, contrastado en las evidencias 11 y 12 y en la evaluación realizada, se puede afirmar que el título cuenta con los recursos materiales necesarios para el adecuado funcionamiento del centro de acuerdo con los baremos establecidos para este criterio.

Respecto a la recomendación en informe de Renovación de la acreditación anterior se menciona que en las encuestas, estudiantes y profesores están satisfechos con los recursos materiales y la plataforma tecnológica, sin embargo, es uno de los aspectos peor valorados por lo que se recomienda no descuidar. Como punto débil se refleja la utilización del campus virtual en dispositivos móviles, especialmente para los estudiantes. Actualmente ya es posible acceder sin ningún problema al campus desde los dispositivos móviles, mejorando de este modo la usabilidad de los estudiantes y el acceso directo a los contenidos.

La UIV cuenta con los servicios de apoyo necesarios para el correcto desarrollo de la titulación; los estudiantes valoran muy positivamente, tanto en las sesiones presenciales como en las encuestas de satisfacción, el buen funcionamiento administrativo de la universidad.

El servicio de Atención al Estudiante y Desarrollo de la Experiencia gestiona el conocimiento y familiarización del estudiante con el campus virtual de forma previa al inicio de la docencia. Así, tras la admisión, a cada estudiante se le asigna un orientador académico que contacta con él para darle la bienvenida, confirmar sus datos de contacto, proporcionarle datos de acceso a campus e indicarle información relevante para su correcto inicio de curso. Cuando el estudiante accede al campus, además de las aulas del título, tiene a su disposición un aula específica denominada «Comunidad Universitaria VIU», que ofrece información sobre servicios disponibles, trámites necesarios y agentes con los que puede interactuar, y píldoras formativas sobre conocimiento del campus, habilidades de estudio y otras recomendaciones.

Del mismo modo, también se cuenta con la Oficina Erasmus, encargada de los programas de movilidad mediante el "PR14-Procedimiento de Movilidad".

Estos servicios han sido valorados positivamente tanto por el estudiantado como por el profesorado (con una valoración de 4,91 sobre 5), según los resultados de las distintas encuestas analizadas.

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.

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.: B: Se alcanza

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

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 6: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

A partir de las evidencias facilitadas y la información analizada, se constata que las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados en las distintas asignaturas permiten alcanzar los resultados de aprendizaje previstos y contribuyen a la consecución de los resultados de aprendizaje comprometidos en la memoria verificada. Todas las actividades formativas, metodologías y sistemas de evaluación están definidos en las guías docentes y resultan adecuados para la adquisición de los resultados de aprendizaje.

En la encuesta realizada al alumnado en el curso 2023/2024 el ítem relacionado con la organización y los objetivos del programa alcanzaba una puntuación de 4,42 sobre 5, resaltando así la percepción positiva del programa por parte del estudiantado, el cuál en 2024/2025 se mantiene próximo con una puntuación de 4,10 sobre 5.

En cuanto a la encuesta realizada al profesorado el ítem de planificación y desarrollo de la enseñanza tiene una media de 4.79 sobre 5 entre los cursos 2019/2020 y 2024/2025, demostrando así la buena percepción por parte de este grupo de interés.

Con carácter general (a excepción de la asignatura relativa al TFM), cada asignatura incluye evaluación: continua y final, por tanto, la evaluación del estudiante se realiza a partir de un portafolio (evaluación continua) y una prueba final, ajustándose siempre al sistema de evaluación especificado en la correspondiente guía docente, que a su vez se deriva de lo establecido en la memoria verificada. El estudiante debe aprobar ambos sistemas de evaluación para superar la asignatura.

El desarrollo de la asignatura TFM se concreta en varias fases; una primera fase de elección de tema y asignación de director/a; una segunda fase de planificación, desarrollo y elaboración; una última fase de entrega, presentación y evaluación. Una vez escogida la modalidad y el tema, el estudiante junto con el director/a planifica la elaboración del trabajo (tema, contexto, objetivos, metodología, recursos, bibliografía) y su desarrollo. Hay varias tipologías de trabajos y en todas ellas se aprecia preocupación por mantener coherencia metodológica, rigor académico y aplicabilidad. La evaluación garantiza la adquisición de las competencias y los resultados de aprendizaje previstos.

Tal y como se detalla en la Normativa de Evaluación de la Universidad, publicada el acta de cada asignatura, el estudiante dispondrá de cinco días como máximo para verificar las calificaciones definitivas. Cuando un estudiante desee reclamar una calificación, este debe solicitar una revisión ordinaria de calificaciones con el profesor responsable de la asignatura.

Teniendo en consideración todo el progreso académico de los estudiantes a lo largo del curso, el título garantiza la adquisición de las competencias básicas recogidas en la memoria de verificación y en la guía docente.

El cumplimiento del perfil de egreso del título es un aspecto que hace parte de la evaluación y mejora del programa, el cual se ve reflejado en la realización del informe anual del título en el que se analizan diversos aspectos relacionados con dicho perfil como los indicadores del título, satisfacción de los grupos de interés, quejas,

sugerencias, puntos fuertes y aspectos a mejorar, entre otros.

A través de las entrevistas con las personas egresadas y del análisis de los resultados de las encuestas realizadas a estas (si bien los porcentajes de participación son poco representativos), se pone de manifiesto un alto nivel de satisfacción con los conocimientos y habilidades adquiridos durante sus estudios de máster.

No se han identificado disfunciones en este apartado, por lo que se concluye que los resultados de aprendizaje alcanzados son adecuados y se alinean con los objetivos del programa formativo y con el nivel correspondiente del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES).

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.

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 y con las previsiones establecidas en la memoria verificada.: C: Se alcanza parcialmente

7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de los otros grupos de interés es adecuada: B: Se alcanza

7.3 Los valores de los indicadores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al conselect socio-económico y profesional del título.: B: Se alcanza

VALORACIÓN GLOBAL DEL CRITERIO 7: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El número de estudiantes de nuevo ingreso ha experimentado un incremento progresivo, lo que motivó la ampliación del número de plazas anuales del máster. Inicialmente se ofertaban 90 plazas, luego se aumentaron a 180 con la modificación firmada el 07 de junio de 2021 y actualmente se mantienen en 270, tras la modificación del 31 de enero de 2023, asegurando la capacidad suficiente para atender la demanda creciente. La última cifra confirmada es el curso 23/24 fueron 142 alumnos de nuevo ingreso y en el curso 24/25 fueron 141 (provisional) según estos datos, no parece alcanzable la cifra propuesta de 270.

En cuanto a la tasa de graduación del título se observa que muestra unos valores , entre 65.43% curso 22/23 y el 75% curso 19/20 con ligeras desviaciones que proceden del número de plazas y del perfil del estudiantado laboralmente activo en un gran porcentaje, cuestiones que explican cierta prolongación en la finalización del máster más allá del curso académico previsto. No obstante, según los datos de la memoria verificada, esta tasa debería ser del 85%.

Con respecto a la tasa de abandono se mantiene entre un 17,86% y un 23,40%, porcentajes acordes con la tipología de un máster online dirigido a estudiantes que suelen tener responsabilidades laborales. En la memoria esta tasa es de un 5%.

La tasa de eficiencia muestra unos valores muy satisfactorios, siendo entre 96,43% y 99,59%.

La tasa de rendimiento también muestra valores adecuados, entre 80,73% y 88,71%, observando que las variaciones detectadas se asocian principalmente a la dificultad inicial de algunas asignaturas de carácter estratégico o analítico, especialmente para estudiantes sin formación previa en marketing. Para reducir estas desviaciones, se han reforzado los recursos de apoyo, la orientación inicial y el uso de actividades prácticas guiadas. Estas acciones han favorecido una mejora progresiva del rendimiento académico y una mayor adaptación del alumnado a las exigencias del máster.

Con ello, la tasa de éxito del título se sitúa en niveles elevados, con porcentajes entre el 89,1% y el 100%, cuestión

que indica que el alumnado que se presenta a las evaluaciones superan mayoritariamente las asignaturas.

En la signatura Trabajo Fin de Máster el porcentaje de tasa de aprobados en la primera matrícula es de un 53% en el curso 2023-2024. Donde la tasa de no presentados procede de la dedicación requerida y la necesidad de coordinar el trabajo con otras materias y responsabilidades. Estas desviaciones se han abordado reforzando el seguimiento tutorial, clarificando los criterios de evaluación y mejorando la planificación temporal, lo que ha contribuido a una mejora progresiva de los resultados.

Los datos e indicadores se calculan con base en las actas de calificación y son coincidentes con los facilitados al Sistema Integrado de Información Universitaria, garantizando así la fiabilidad de estos.

Como punto fuerte podemos mencionar que se ha desplegado un Sistema de Acompañamiento Integral que parte de la premisa de situar al estudiante en el centro de la experiencia. Este plan propone escuchar y recopilar las voces del alumnado y analizar sus deseos y expectativas para poder elaborar soluciones innovadoras. El propósito final es la construcción del Student Journey Map con los distintos departamentos de la organización, para comprometer a todos los miembros con el acompañamiento al estudiante.

La fiabilidad de los resultados de las encuestas se garantiza mediante la utilización de una herramienta externa. Esta facilita una solución para la integración, automatización, reportes, y visualización de datos que incluye un conjunto completo de herramientas que permite evaluar, analizar, mejorar y monitorizar cada aspecto de esas encuestas.

Para medir el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, además de las encuestas de satisfacción (E16), a lo largo del curso se realizan consultas a diferentes agentes con implicación en el título, estudiantado actual y egresados, el profesorado y los empleadores. Mediante las comisiones académicas del título y claustros docentes (E3) se analiza la satisfacción de los grupos de interés con los diferentes aspectos del título con el objetivo de asegurar la adecuación del plan de estudios a las novedades de la disciplina y la correcta organización del título.

En cuanto al alumnado los resultados obtenidos en las últimas 4 encuestas del profesorado con su asignatura (desde las puntuaciones de abril 2023 hasta las obtenidas en los estudiantes que se matricularon en octubre 2024) muestran unos resultados altos, con calificaciones alrededor de 4,5 sobre 5. En general, todas las puntuaciones son altas, en especial se observa cómo la calificación otorgada al TFM va evolucionando positivamente. También es positiva la valoración que se hace del proceso de enseñanza aprendizaje, los canales de comunicación empleados por el título y el contenido de la información facilitada.

Los resultados de las encuestas de satisfacción de las personas egresados reflejan una valoración global muy positiva del título de manera sostenida a lo largo de los distintos cursos académicos analizados. En relación con los ítems más destacables, valoran de forma especialmente positiva los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas a lo largo del máster. En las audiencias se mencionan que echan en falta más formación en Inteligencia Artificial y en el uso de las Redes Sociales.

El profesorado muestra un alto grado de satisfacción en todos los ítems consultados.

Las personas empleadoras muestran una gran satisfacción con los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes y el contenido del Plan de Estudios a partir de los comentarios obtenidos donde se realizan aportes interesantes en los diferentes ítems. Como aspecto que proponen para mejora el Plan de estudios y/o perfil de egreso es que el alumnado deben conocer las redes sociales al detalle para poder dedicarse a esto.

Recursos Humanos lleva a cabo periódicamente una encuesta para analizar el clima laboral del personal de administración y servicios (PAS) de la Universidad. En su última convocatoria del mes de julio de 2024, esta encuesta ha tenido una participación del 58% de la plantilla. En dicha encuesta, se recoge la información sobre el posicionamiento de la persona en la empresa, con un 64% de compromiso positivo.

Por otro lado, desde el comité de calidad institucional se analizan los resultados de las encuestas relacionados con los procesos transversales y de apoyo de la Universidad, proponiendo planes de mejora que se coordinan y registran desde el Vicerrectorado de Calidad y Sostenibilidad. En este sentido, durante los últimos cursos académicos se han impulsado diversos planes de acción desde el sistema de gestión de calidad orientados a mejorar la satisfacción de los estudiantes. Entre ellos destacan: el plan de mejora del calendario académico, gestión

de becas, el proceso de reconocimientos, y el proceso de información pública.

En cuanto a la participación, las encuestas muestran índices claramente mejorables en los colectivos de estudiantes y egresados, según los datos facilitados de las últimas ediciones publicadas (evidencia 16). En el caso del estudiantado, los porcentajes de respuesta son los siguientes: 19% en la encuesta sobre el PDI y las asignaturas, 17,71% en la de valoración del título y 16,67% en la del TFM. Por su parte, el índice de participación de los egresados se sitúa, de manera preocupante, en el 9%.

Si bien todos los estudiantes y egresados manifiestan conocer la iniciativa de encuestas por parte de la Universidad, ninguno es consciente de haber recibido los resultados de las mismas ni información sobre las posibles acciones derivadas del análisis de dichos resultados. En su opinión, esto podría constituir un factor desmotivador para participar en futuras encuestas. Se recomienda emprender acciones o continuar las que están diseñadas, para incrementar estos porcentajes con el fin de lograr una mayor representatividad y fortalecer la confianza y credibilidad en los resultados.

Como se puede observar en las evidencias presentadas (E16 y E17) los resultados de las encuestas al estudiantado egresado y a los empleadores muestran una buena satisfacción con estos estudios y con la importancia de las competencias y contenidos desarrollados en el plan de estudios y adquiridos por el alumnado.

En la encuesta de inserción laboral se observa que los datos aún siendo buenos, no son muy altos, el 22,22% de las personas egresadas en el 20/21, han conseguido su primer empleo gracias al máster y han mejorado o han promocionado un 33,33% mejorado sus condiciones de empleo previas la máster. Cabe señalar que en las encuestas desde 2019 hasta 2022 se observa un alto porcentaje -desde 85.71% al 100%- de egresados que ya trabajaban al inicio de los estudios, por lo que hay porcentajes que no buscaban cambiar de puesto, sino actualizarse en su posición actual para innovar en el mercado, cuestión que también han conseguido con la realización del máster. Las personas empleadoras valoran positivamente la capacidad del alumnado para adaptarse a distintos contextos organizativos, resolver problemas reales y trabajar con criterios de eficiencia y calidad.

La Universidad ha implementado diversas herramientas digitales, como el portal de empleo y el Servicio de Empleabilidad, que sin duda contribuirán a mejorar aún más la inserción laboral, un aspecto que se valora muy positivamente.

Se ha de seguir fomentando la participación de las personas egresadas en los procesos internos de evaluación de la titulación para tener una muestra más representativa del resultado de los estudios.

RECOMENDACIONES:

- Diseñar e implementar acciones específicas de captación de alumnado que permitan incrementar la demanda y ajustar el número de plazas a la oferta de plazas prevista.
- Continuar con el monitoreo de los indicadores relacionados con la tasa de abandono, la de graduación, y las relacionadas con el TFM.
- Verificar el conocimiento de los resultados de satisfacción por parte de los diferentes grupos de interés.
- Establecer mecanismos para incrementar la participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes, profesores y egresados.

En Valencia, a 29 de junio de 2026

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Oliver Villarroya', enclosed within a blue oval shape.

Fdo.: Francisco Javier Oliver Villarroya
Director de AVAP
