

PROCESO DE SEGUIMIENTO DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO

DATOS DEL TÍTULO

Número de Expediente (RUCT):	4317115
Denominación Título:	Máster Universitario en Gestión Integral de la Calidad por la Universitat Internacional Valenciana
Universidad responsable:	Universitat Internacional Valenciana
Universidades participantes:	-
Centro/s en el que se imparte:	Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
Nº de créditos:	60
Modalidad:	
Fecha de verificación inicial:	-

VALORACIÓN GLOBAL DEL TÍTULO

Transcurrido el plazo de quince días para la presentación de alegaciones al Informe provisional y considerando la información disponible del título incluida en el dossier de seguimiento y, en su caso, las alegaciones y/o Plan de Mejora presentados por la universidad, se emite el siguiente Informe final de seguimiento en términos de **Favorable**, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 28 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre.

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

Dimensión 1. Gestión del título

Criterio 1. Organización y desarrollo

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 título cuenta con mecanismos de coordinación docente (articulación horizontal y vertical entre las diferentes materias/asignaturas) que permiten tanto una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.: B: Se alcanza

1.3 Los criterios de admisión permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones.: B: Se alcanza

1.4 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.: B: Se alcanza

Valoración global del criterio 1: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

El título de aprobó en 2019, si bien se implantó de forma efectiva el curso 2020-2021. Se solicitó una modificación no sustancial en julio de 2024, de enseñanza semipresencial a completamente virtual. El título se articula en dos partes, siendo la segunda eminentemente práctica, con un programa de prácticas externo y un TFM. Se contempla hasta 180 de nuevo ingreso, aunque por el momento sólo se ha puesto en marcha un solo grupo. Los grupos de prácticas externas son numerosos, con hasta 30 alumnos por grupo. En cuanto a los TFM, se contempla que cada profesor pueda llegar a tutorizar hasta 10 de estos trabajos simultáneamente, un número en principio elevado.

Se plantean actividades de mejoras relacionadas con el criterio 6.1., que se examinarán en dicho apartado.

La coordinación docente es la habitual de la Universidad Internacional de Valencia, horizontal (común a toda la Universidad) y vertical (propia del título). Las evidencias sobre la coordinación de las prácticas externas podría ser más explícita., explicando el perfil, número, y obligaciones de los tutores externos. Si bien se indica en las evidencias que "se concretan las funciones a desarrollar por el estudiante y la duración de la estancia" en el propio convenio de prácticas, sería conveniente que se explicase dicho mecanismo de forma general en el informe de autoevaluación. En dicho informe se menciona el documento 20230110 - ejemplo de acta, del que no disponemos.

Criterio 2. Información y transparencia

2.1 Los responsables de la titulación publican información adecuada y actualizada sobre las características del programa formativo, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y de acreditación, 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:

programa bien estructurado con una serie de recursos y beneficios que facilitan el acceso a la información para los estudiantes.

En primer lugar, la memoria, los informes de evaluación y las modificaciones del plan de estudios están correctamente publicados en la web, con enlaces accesibles que permiten una fácil consulta de los documentos relevantes. Además, los informes de seguimiento a nivel interno y los informes de la AVAP también están disponibles, lo que garantiza la transparencia en la evaluación y el monitoreo del programa.

La web incluye un enlace directo al RUCT, que está correctamente vinculado al nombre del título, asegurando que la información sobre el máster sea verificable y esté en línea con los estándares oficiales.

Un aspecto positivo es que la web cuenta con un apartado de calidad interna (SGIC), donde se publica información relevante de manera accesible, lo que permite a los usuarios conocer los procedimientos y estándares de calidad del programa.

Respecto a la usabilidad de la web, aunque la plataforma es en general intuitiva y fácil de manejar para el alumnado, se observa que la ventana emergente de solicitud de información no desaparece, lo que interfiere con la navegación y dificulta el desplazamiento por la página. Este detalle podría mejorarse para evitar que los usuarios se sientan incómodos al interactuar con la web.

En relación con la información sobre requisitos de acceso y documentación para matriculación, aunque se proporciona acceso eficaz a estos apartados, no se incluye información útil sobre el proceso de matrícula, lo que podría generar dudas entre los estudiantes interesados en inscribirse. Este es un aspecto que debe ser mejorado para ofrecer una guía completa durante el proceso de inscripción.

La web proporciona un acceso eficaz a la descripción del título, el plan de estudios y las competencias. El plan de estudios está especialmente bien detallado, con explicaciones extensas de cada asignatura, los métodos y criterios de evaluación y otros detalles relevantes, lo que facilita la comprensión completa del programa académico.

En cuanto a la ubicación y modalidad del máster, la web indica que el programa es online, lo cual está claramente especificado. También se detalla un calendario completo, pero los horarios de las clases no se encuentran disponibles, lo que podría generar incertidumbre para los estudiantes interesados en planificar su tiempo de forma eficiente.

Respecto al claustro docente, la web presenta a todos los profesores asociados a las asignaturas que imparten, y se refleja su categoría docente, lo cual es un aspecto destacable que proporciona mayor transparencia sobre la formación del equipo académico y su nivel de especialización.

En relación a los ECTS y las convalidaciones, la información sobre los ECTS está bien detallada en las guías docentes, pero no se proporciona información sobre el proceso de convalidación. Este es un aspecto importante que podría mejorarse para que los estudiantes conozcan los procedimientos y criterios para la convalidación de estudios previos.

La publicación de resultados del título, como las tasas de graduación, abandono, rendimiento y eficiencia, está disponible y los datos presentados son coincidentes con las evidencias aportadas, lo que ayuda a los estudiantes a evaluar el éxito y la efectividad del programa.

Además, la web ofrece un apartado sobre empleabilidad y perspectivas de futuro, donde se proporcionan detalles sobre las oportunidades profesionales disponibles tras completar el máster.

En cuanto a las normativas vigentes que regulan el título, la web ofrece información sobre aspectos importantes como la permanencia y el reconocimiento de créditos, lo que contribuye a la claridad sobre las condiciones que rigen el programa académico.

La web cuenta con una serie de servicios de apoyo al estudiante, que incluyen un portal, un buzón de sugerencias y atención telefónica. Además, se ha incluido un video informativo sobre el máster, que ayuda a los futuros estudiantes a obtener una visión más completa del programa.

Por otro lado, la web menciona las herramientas extra que los estudiantes pueden utilizar durante el máster, como el acceso gratuito a 3 workshops exclusivos sobre empleabilidad, soft skills e inteligencia artificial. Además, el máster incluye certificaciones oficiales en herramientas como Google Analytics, Semrush y HubSpot, lo que añade valor al programa académico y al perfil profesional de los estudiantes.

Finalmente, si la carrera universitaria del estudiante no está relacionada con el área de economía y empresa, se ofrece de manera gratuita los complementos formativos necesarios para que el alumno pueda cursar el máster con garantías. Este aspecto refleja una disposición inclusiva para aquellos estudiantes que provienen de otras áreas del conocimiento. También se indica que el coste por crédito es de 100 euros, lo cual es un detalle importante a considerar para los interesados y un descuento actual de hasta un 32 %.

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

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 garantizando 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:

Se constata la existencia de un sistema interno de calidad implantado y operativo que permite recoger información de manera periódica, analizar resultados y articular decisiones de mejora. La evidencia muestra una recogida sistemática de satisfacción de los distintos grupos de interés mediante encuestas estructuradas, desplegadas con continuidad y con resultados cuantificados por dimensiones relevantes del proceso formativo (docencia y asignatura, recursos, evaluación, prácticas externas, trabajo fin de título y satisfacción global). Esta lógica de

medición recurrente es coherente con un SAIC funcional, orientado a disponer de datos para la gestión ordinaria del título y para el seguimiento de la experiencia del estudiante.

En la práctica, se observa un volumen relevante de información de satisfacción y participación que permite análisis comparados por curso. En la evaluación de profesor/asignatura, en los cursos 2020/2021 a 2022/2023 se registran tasas de participación del 59%, 46% y 52%, con audiencias de 151, 409 y 426 personas, respectivamente, lo que aporta solidez y representatividad a los resultados. En 2023/2024 se mantiene la evaluación, aunque con una caída de participación hasta el 26% sobre una audiencia de 412, lo que sigue permitiendo lectura de tendencias, pero obliga a reforzar acciones de incremento de respuesta. Aun así, los resultados de 2023/2024 reflejan valoraciones muy altas y consistentes en docencia y experiencia de aprendizaje, con una media de 4,76/5 en satisfacción con docentes, 4,59/5 en satisfacción con asignaturas, 4,69/5 en recursos docentes y 4,72/5 en evaluación, además de ítems directamente vinculados a claridad de criterios (4,81/5) y adecuación de rúbricas (4,57/5). Este tipo de desglose es particularmente relevante para el SAIC, porque facilita identificar con precisión qué elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje funcionan bien y cuáles requieren ajuste.

El sistema también cubre ámbitos críticos del itinerario, como prácticas y trabajo fin de título. En prácticas externas, se observa continuidad de medición y participación en niveles aceptables: en 2020/2021 a 2022/2023 la participación se sitúa en 52%, 39,47% y 51,61% (audiencias de 25, 38 y 31), y en 2023/2024 es del 35,14% sobre una audiencia de 37. En este último curso, la satisfacción con la gestión académica de prácticas alcanza 4,42/5, mientras que la gestión administrativa se queda en 3,69/5, con un indicador especialmente sensible como el acompañamiento durante la gestión en 3,39/5. Este patrón es un ejemplo claro de cómo el SAIC no solo "mide", sino que permite localizar una debilidad operativa concreta (gestión y acompañamiento) aun cuando la parte académica esté bien valorada. En el Trabajo Fin de Título, se dispone de mediciones con participación del 38,24%, 22,22% y 35,59% en tres mediciones consecutivas (audiencias de 34, 54 y 59), y con oscilaciones relevantes: por ejemplo, en un curso se registra una media de coordinación entre agentes de 2,67/5, mientras que en el curso posterior esa dimensión mejora hasta 4,52/5, lo que sugiere capacidad del sistema para detectar un problema y orientar medidas de mejora.

En conjunto, el funcionamiento del SAIC se considera adecuado porque integra instrumentos periódicos, series de resultados y participación suficiente en varios ámbitos para sostener decisiones. Como aspecto a reforzar, se considera prioritario estabilizar e incrementar las tasas de participación cuando descienden (como ocurre en 2023/2024 en profesor/asignatura, con 26%), ya que esto limita la potencia diagnóstica. Asimismo, aunque se recogen ítems asociados a resultados de aprendizaje y a coherencia entre evaluación y competencias (por ejemplo, la vinculación de la evaluación con competencias llega a 4,30-4,46/5 en mediciones previas), sería conveniente consolidar evidencias más directas de análisis de logro de resultados de aprendizaje a nivel de título (más allá de percepción), mediante revisiones sistemáticas por competencias, consistencia de rúbricas y evidencias evaluativas.

Dimensión 2. Recursos

Criterio 4. Personal Académico

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, dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y fomenta la innovación en los métodos de enseñanza. : B: Se alcanza

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, relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.: B: Se alcanza

Valoración global del criterio 4: C: Se alcanza parcialmente

MOTIVACIÓN:

Destaca la experiencia profesional de los docentes, y se aprecia un cierto grado de calidad en la inclinación

investigadora del corpus docente, con un tercio, aproximadamente, con experiencia investigadora. Si embargo, el porcentaje de doctores es del 50%, aspecto que consideramos mejorable ya que, como se refleja en la propia memoria de autoevaluación, constituye una preocupación de la coordinación del título. Asimismo, queda constancia de la preocupación por que los profesores doctores se acrediten paulatinamente.

La tasa de profesorado a tiempo completo es del 30%. La propia dirección del título recoge la necesidad de mejorar en este aspecto.

En esta misma línea de mejora del perfil del profesorado se sitúa la promoción de la actividad investigadora y la formación para la acreditación en las distintas figuras de profesorado. También hay margen para la mejora en la participación del profesorado de este título en grupos de investigación, y en convocatorias de investigación.

Por otra parte, la Universidad se halla inmersa en la implementación del programa Docentia.

Criterio 5. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios

5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es adecuado en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: A: Se supera excelentemente

5.2 Los recursos materiales puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.: A: Se supera excelentemente

5.3 Los servicios de apoyo puestos a disposición del desarrollo del título son adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismo.: B: Se alcanza

Valoración global del criterio 5: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

Al tratarse de una universidad dedicada fundamentalmente a la enseñanza virtual, los recursos materiales se centran principalmente en la plataforma de enseñanza en línea y en los recursos propios del CRAI, fundamentalmente una biblioteca y una editorial digitales, con normalización AENOR a partir de 2023.

La propia Universidad plantea una serie de acciones de mejorar, por ejemplo sobre empleabilidad, o un proyecto estratégico de Acompañamiento al Estudiante.

Dimensión 3. Resultados

Criterio 6. Resultados de aprendizaje

6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan 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:

Las actividades formativas y los sistemas de evaluación disponibles garantizan que se puedan alcanzar los objetivos formativos del título, las actividades docentes y formativas se adecúan al sistema propio de la Universidad.

Los indicadores académicos reflejan una tasas de rendimiento elevadas en la mayoría de las materias incluido el TFM.

Se explica con un cierto detalle cómo es el TFM, pieza central de este título. También la memoria final de prácticas. Se han implementado diversas actividades de mejora, recogidas en la propia memoria de autoevaluación

Criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento

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.: B: Se alcanza

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

Valoración global del criterio 7: B: Se alcanza

MOTIVACIÓN:

De acuerdo con el estándar, se observa que los resultados del programa son en conjunto congruentes con su diseño y con los recursos disponibles, y que se realiza una evaluación periódica mediante indicadores académicos y encuestas. En oferta y demanda, el número de estudiantes de nuevo ingreso se mantiene estable en torno a 50 en las últimas ediciones, con 36 en 2020/2021, 51 en 2021/2022, 52 en 2022/2023 y 50 en 2023/2024, frente a una previsión de 180 plazas. Esta diferencia no supone un problema de sobrecapacidad, pero sí indica que el título funciona con un margen amplio respecto a su techo de plazas, lo que suele favorecer la atención y el control del proceso formativo. La tasa de matriculación se sitúa en valores moderados y relativamente estables: 20% (2020/2021), 28,33% (2021/2022), 28,89% (2022/2023) y 27,78% (2023/2024), lo que es coherente con un título que capta un volumen sostenido, aunque con margen para reforzar conversión y crecimiento si se considera estratégico.

En rendimiento académico, los resultados se consideran globalmente satisfactorios. La tasa de eficiencia se sitúa en niveles altos y coherentes con una buena progresión: 100% en 2020/2021, 99,69% en 2021/2022, 96,71% en 2022/2023 y 95,92% en 2023/2024, superando el valor de referencia de 90%. La tasa de rendimiento presenta oscilaciones: 95,24% en 2020/2021, 84,77% en 2021/2022, 91,65% en 2022/2023 y 83,57% en 2023/2024. Aunque estos valores siguen siendo razonables, la caída del último curso respecto al anterior sugiere un punto de atención que convendría analizar por asignaturas y por causas habituales en modalidad virtual (compatibilización laboral, no presentados, retrasos en prácticas/TFM). En tasa de graduación, se observa mejora entre cursos con dato consolidado: 63,89% (2020/2021) pasa a 76,47% (2021/2022) y 78,85% (2022/2023), acercándose al 80% previsto, quedando pendiente la consolidación del dato del curso posterior. En abandono, la tasa disminuye con claridad desde 33,33% (2020/2021) a 17,65% (2021/2022) y 15,38% en 2022/2023 (indicada como provisional), lo que muestra una trayectoria positiva, aunque todavía por encima del 5% comprometido y, por tanto, con margen de mejora y seguimiento.

En satisfacción (7.2), los resultados son adecuados y, en algunos ámbitos, muestran una evolución claramente favorable, con una base de medición periódica que permite interpretar tendencias. La satisfacción global del estudiantado con el título se presenta con cambio de escala (0-10 en los primeros cursos y 0-5 en los posteriores), por lo que no deben hacerse comparaciones directas sin equivalencia; aun así, en la escala 0-5 la satisfacción pasa de 4,04/5 (2022/2023) a 4,34/5 (2023/2024), lo que apunta a una mejora reciente. La satisfacción con el profesorado, medida en 0-5, evoluciona de 4,35/5 (2020/2021) a 4,28/5 (2021/2022) y 4,20/5 (2022/2023), y muestra un incremento notable en 2023/2024 hasta 4,76/5, coherente con los resultados detallados de docente/asignatura (medias en torno a 4,7-4,8/5). En recursos, también se aprecia una mejora en 2023/2024: 4,38/5, 4,31/5, 4,29/5 y 4,69/5 en la serie anual, reforzando la idea de una percepción favorable del soporte formativo. La satisfacción del profesorado con el título evoluciona de 4,32/5 a 4,16/5 y 4,06/5, y asciende a 4,71/5 en 2023/2024, lo que sugiere un claustro alineado y una experiencia de coordinación y funcionamiento del título bien valorada. En empleadores se dispone de un dato positivo en 2023/2024 de 5,1/6, compatible con una percepción favorable desde el entorno profesional.

En conjunto, el criterio se considera alcanzado porque los indicadores académicos principales muestran eficiencia alta, graduación en mejora y abandono descendente, mientras que la satisfacción de estudiantes y profesorado se sitúa en niveles altos, con mejoras claras en docencia y recursos en el último curso disponible. No obstante, se identifican dos focos de seguimiento para reforzar plenamente el estándar: por un lado, consolidar la mejora en rendimiento evitando oscilaciones como el descenso a 83,57% en 2023/2024, analizando su relación con no presentados y con los componentes finales del itinerario; y por otro, homogeneizar series de satisfacción cuando cambian escalas (0-10 a 0-5) para sostener análisis evolutivos robustos. Además, se considera conveniente mantener acciones específicas para seguir reduciendo el abandono desde el entorno del 15% hacia el valor

comprometido, reforzando medidas de acompañamiento, orientación y retención temprana.

En Valencia, a 24 de marzo de 2026

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, appearing to be 'F. Oliver'.

Fdo.: Francisco Javier Oliver Villarroya
Director de AVAP
