

---

# INFORME DE GESTIÓN

2019/2020

calidadUPV

MASTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE  
EMPRESAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS  
POR LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE  
VALÈNCIA

F. Admin. y Dirección de Empresas

## Objetivo.

Objetivo del informe:

- Analizar la información cuantitativa y cualitativa proporcionada por el SIQ UPV al objeto de proponer acciones de mejora.
- Analizar y rendir cuentas del desarrollo de las acciones de mejora propuestas en ediciones anteriores.

El informe ha sido elaborado por la Comisión Académica del Título, compuesta por:

Dirección académica del título a cargo de: SEGARRA OÑA, MARIA DEL VAL

Nombre	En calidad de
MARIN SANCHEZ, MARIA DEL MAR	Presidente/a
RIBAL SANCHIS, FRANCISCO JAVIER	Secretario/a
PETIT OLTRA, LEONOR CRISTINA	Vocal
GONZALEZ LADRON DE GUEVARA, FERNANDO RAIMUNDO	Personal Docente E Investigador
MARIN GARCIA, JUAN ANTONIO	Personal Docente E Investigador
MIGUEL MOLINA, M <sup>a</sup> DEL ROSARIO DE	Personal Docente E Investigador
MIGUEL MOLINA, MARIA BLANCA DE	Personal Docente E Investigador
SILVA CARDENAS, MARIA BELEN	Alumno/a
TRUJILLO ADRIA, YOLANDA	Alumno/a
SOLAZ BENAVENT, M <sup>a</sup> TERESA	Jefe de Sección de Centro y Jefe de Administración de Escuela o Facultad

### 1. Análisis del funcionamiento y resultados del título

Fuente: Sistema de Información UPV Mediterrània

Nivel 1. Indicadores de actividad	Actividad docente			Actividad investigadora	Demanda	
	IAD ponderado	Tasa de PDI Doctor	Tasa de PDI a tiempo completo	IAI ponderado	Tasa de matriculación	Tasa oferta y demanda
Meta actual	NP	90	90	NP	80	240
Resultado 19/20	6.34	100	93.33	8.99	80	448
Meta propuesta	NP	90	90	NP	80	240

NP: No procede

### Nivel 1. Indicadores de actividad del Título

#### 1. Actividad docente:

Los datos son positivos. Todos los indicadores presentan valores superiores a los del año anterior excepto el IAD que desciende ligeramente, de un 7,5 a un 6,34%. Al tratarse de valores medios es difícil realizar un análisis pormenorizado de las causas del descenso.

#### 2. Actividad investigadora:

La actividad investigadora de los profesores del master es elevada, y así se manifiesta en el indicador IAI, que ha visto como se incrementaba notablemente durante este último curso, pasando de un 7,5 a un 8,99%.

Sólo queda felicitar al claustro de profesores y colaboradores del master GEPS ( 3 CU y 3 acreditados a CU, 4 TU, 2 CD y un Aso TP doctor) por su brillante trayectoria investigadora que se ve refrendada por la obtención de sexenios de investigación y de transferencia en cada convocatoria anual.

#### 3. Demanda:

La demanda del Master GEPS aumenta curso tras curso. El título ha cumplido ya 10 años y está consolidado.

### Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede

Nivel 2. Indicadores de resultados	Docencia				Internacionalización			Empleabilidad		
	Tasa de graduación	Tasa de abandono	Tasa de eficiencia	Tasa de rendimiento	Número de alumnos de intercambio recibidos	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado intercambio académico	Porcentaje de estudiantes de nacionalidad extranjera	Porcentaje de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa	Porcentaje de no desempleados (encuesta a los 3 años)	Autoeficacia a los tres años
Meta actual	80	9	93	87	5	25	30	75	75	5
Memoria Verificación	63	9	93							
Resultado 19/20	100**	0	93.43**	87.88	3	5.88**	62.79	41.18**	66.67***	3.03***
Meta propuesta	80	9	93	87	2 *	10 *	30	50 *	75	5

\*\* El resultado del indicador puede haberse visto afectado por el alargamiento del plazo de presentación de TFG y TFM hasta diciembre. Valórese la conveniencia, o no, de su análisis y reflexión.

\*\*\* El resultado del indicador se corresponde con el proporcionado en la edición pasada debido a la imposibilidad de pasar la encuesta a causa de la situación de alerta sanitaria por el COVID-19

## Nivel 2. Indicadores de resultados del Título.

### 1. Docencia:

Los indicadores son positivos. La tasa de graduación se sitúa por primera vez en el 100%. En este punto hay que agradecer a los profesores del master el seguimiento y el esfuerzo de dirección que han realizado para que los alumnos puedan presentar el Trabajo Fin de Master a tiempo, manteniendo siempre el alto nivel de calidad y exigencia que caracteriza los TFM del master GEPS.

La tasa de abandono es 0 y la tasa de eficiencia se sitúa en torno a los valores de los últimos años y por encima de la meta prevista, al igual que la tasa de rendimiento.

### 2. Internacionalización:

La tasa que realmente mide el nivel de internacionalización del master GEPS es el porcentaje de estudiantes de nacionalidad extranjera, que se situó durante el curso 19-20 en un 62%.

El número de estudiantes que nos visitaron y el número de estudiantes que han realizado intercambio académico se ha visto drásticamente afectado por la pandemia originada por el COVID 19, que obligó al confinamiento completo durante gran parte del segundo cuatrimestre y varios estudiantes cancelaron las becas Erasmus/de movilidad que tenían concedidas ante la elevada incertidumbre.

### 3. Empleabilidad:

La empleabilidad de los egresados del master GEPS es alta. Mantenemos contacto con todos ellos a través de un grupo de LinkedIn y somos conocedores de su evolución.

De nuevo, la pandemia COVID19 supuso un duro golpe al rescindir muchas empresas las prácticas con los alumnos y, en otros casos, realizarlas como teletrabajo, experiencia menos enriquecedora para la formación del alumno.

## Justificación de las nuevas metas planteadas:

Se modifican las siguientes metas:

Número de estudiantes de intercambio recibidos, que pasa de 5 a 2.

Porcentaje de estudiantes titulados que han realizado intercambio académico, que pasa de un 25 a un 10%

Empleabilidad Porcentaje de estudiantes titulados que han realizado prácticas en empresa, se reduce la meta propuesta a un 50%.

La actual crisis sanitaria dificulta la movilidad y el intercambio de estudiantes, así como la realización de prácticas en empresas, por lo que consideramos realista reducir las expectativas para los próximos cursos.

Nivel 3. Indicadores de satisfacción	Profesorado	Alumnado		Titulados	
	Satisfacción media del profesorado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la gestión del título	Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título	Satisfacción media del titulado con la formación recibida	Satisfacción media del titulado con la formación recibida a los tres años
Meta actual	9	7	7	7	7
Resultado 19/20	9.77	7.5	8.53		6.06***
Meta propuesta	9	7	7	7	7

\*\*\* El resultado del indicador se corresponde con el proporcionado en la edición pasada debido a la imposibilidad de pasar la encuesta a causa de la situación de alerta sanitaria por el COVID-19

### Nivel 3. Indicadores de satisfacción del Título.

#### 1. Profesorado:

La satisfacción del profesorado con la gestión del título es sobresaliente. Los gestores del master estamos muy agradecidos con esta felicitación, que se repite año tras año y además muy satisfechos también con la labor del profesorado del MASTER GEPS.

#### 2. Alumnado:

La satisfacción del alumnado con la gestión del título se mantiene constante y en torno a un 7-7,5. Lo alumnos también incluyen aquí la atención que se les ofrece desde la ERT, por lo que sería interesante que la encuesta distinguiese claramente cada uno de los servicios que valoran (secretaría, internacional, prácticas, gestión académica, etc.).

#### 3. Titulados:

No procede realizar comentarios ya que el indicador es del año pasado (imposibilidad de realizar encuesta por parte de la UPV por COVID)

### Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede

### 2. Análisis del nivel de alcance de las competencias

La adquisición de competencias en el curso 2019-2020 arroja resultados muy satisfactorios. Se han valorado todas las Competencias.

Con respecto a los resultados obtenidos, hay que destacar que, en todas ellas, se ha alcanzado el objetivo de un 90% de evaluaciones A y B, situándose entre el 94% y el 100% en todas las asignaturas.

En concreto, se ha obtenido un 100% de adquisición de la competencia con una valoración AB, en 5 de ellas:

CT02 (Aplicación y pensamiento práctico)

CT05 (Diseño y proyecto)

CT09 (Pensamiento crítico)

CT10 (Conocimiento de problemas contemporáneos)

CT12 (Planificación y gestión del tiempo)

Se ha obtenido una valoración AB en un porcentaje superior al 98% en la adquisición de las siguientes 2 competencias:

CT03 (Análisis y resolución de problemas)

CT11 (Aprendizaje permanente)

Del resto de competencias, aunque se ha alcanzado con una valoración AB en un nivel superior al 94%, hacemos un análisis más detallado a continuación:

CT01 (Comprensión e integración). De un total de 60 evaluaciones realizadas, 2 de los alumnos evaluados han obtenido una valoración C en la asignatura Research Methodologies, aunque la misma competencia también se evalúa en las asignaturas Innovation Management y Logistics y aquí sí que han conseguido alcanzar la competencia con valoraciones A o B.

En la asignatura Research Methodologies la competencia se evalúa a través de la realización de un protocolo cuyo tema se desarrollará con el supervisor y con el que el alumno planificará el trabajo final de la asignatura. Tiene, además, un peso del 20% de la nota final.

CT04 (Innovación, creatividad y emprendimiento). En el 37,3% de las evaluaciones de esta competencia, se ha otorgado la valoración máxima (A), llegando al 96,6% si consideramos los niveles acumulados (AB). Un 3,4% la han alcanzado con una valoración C.

Esta competencia se mide en las asignaturas Innovation Management, Gestión Participativa y trabajo en equipo y New Trends in Service management. 2 de los 18 alumnos evaluados en Gestión participativa no la han alcanzado, aunque sí que han obtenido una evaluación favorable en las otras dos asignaturas. La evaluación se realiza utilizando una rúbrica específica.

CT06 (Trabajo en equipo y liderazgo), el análisis conjunto de las valoraciones indica que el 67,3% de los alumnos la han obtenido la valoración máxima (A), llegando al 94,2% si consideramos los niveles acumulados (AB) y al 100% si consideramos (ABC).

CT07 (Responsabilidad ética, medioambiental y profesional) El 97,1% de los alumnos la han alcanzado, con sólo 1 valoración C, en la asignatura Senior Management and Information Technologies. La evaluación de esta competencia en la citada asignatura consiste en la elaboración de un portfolio sobre dilemas éticos trabajados a través de casos, seminarios y otras actividades.

La competencia también se evalúa en las asignatura Managerial University-Companies knowledge transfer, en la que todos los alumnos la adquirieron.

CT08 (Comunicación efectiva), e las 71 evaluaciones realizadas, en el 73,2% de los casos se ha otorgado una A, en el 22,5% de los alumnos la han obtenido la valoración B, llegando al 95,8% si consideramos los niveles acumulados (AB).

Sólo 3 evaluaciones han obtenido una C, en las asignaturas de Gestión Participativa y English for Business and Finance. La competencia CT08 se mide también en Product Project y en New Product Development y en las dos asignaturas los alumnos la adquirieron con nivel B o A.

CT13 (Instrumental específica) la competencia se ha alcanzado por parte de todos los alumnos, aunque hay 2 valoraciones C de un total de 35.

En general, las valoraciones indican que las competencias se están alcanzando adecuadamente.

### 3. Análisis de informes de evaluaciones internas y externas

#### Seguimiento por parte de la Comisión de Calidad UPV

El Informe de gestión se subsanó en tiempo y forma siguiendo las indicaciones de la Comisión de calidad de la UPV.

#### Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad (AVAP, ANECA,

El master GEPS obtuvo valoración favorable, con informe definitivo 30/4/2019

### 4. Análisis de comunicaciones de los grupos de interés

Ninguna queja, por lo que no procede realizar aquí análisis alguno. Sólo se ha recibido una solicitud de información que resolvieron los servicios administrativos.

### 5. Revisión de la información pública

Comprobar que la información publicada en la microweb de la titulación es veraz, pertinente y se encuentra actualizada. En particular:

-Revisar la información estática que aparece en la página principal: <http://www.upv.es/titulaciones/MUGEPS/>

-Revisar la información estática que aparece en '¿Quieres saber más?':

<http://www.upv.es/titulaciones/MUGEPS/info/masinformacionc.html>

-Revisar información publicada por la propia ERT

#### Resultado de la revisión de la web del título:

Las webs son correctas pero podían mejorar bastante si la Universidad destinase recursos (sobre todo especialistas del Area de Comunicacion) para mejorar y homogeneizar la web. Sería interesante también que sólo hubiese una única web.

Por ejemplo:

[https://www.comm.business.cornell.edu/masters?utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc&utm\\_campaign=masters&utm\\_term=&utm\\_content=form&gclid=CjwKCAjwIbr8BRA0EiwAnt4MTiEda3ddyKrpCucB\\_BIPmF78EnXLZ9UsQ8MwuQo4\\_fwS1jQJjQN\\_4hoCbhgQAvD\\_BwE](https://www.comm.business.cornell.edu/masters?utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=masters&utm_term=&utm_content=form&gclid=CjwKCAjwIbr8BRA0EiwAnt4MTiEda3ddyKrpCucB_BIPmF78EnXLZ9UsQ8MwuQo4_fwS1jQJjQN_4hoCbhgQAvD_BwE)

### 6. Acciones de mejora

Tipos de origen de las acciones de mejora

A. Nivel de alcance de las competencias transversales.

B. Seguimiento interno por parte de la CC UPV.

- C. Seguimiento y acreditaciones por parte de agencias de calidad externas.
- D. Comunicaciones de los grupos de interés.
- E. Revisión de la información pública.
- F. Iniciativa propia de los responsables del título.

### 6.1. Análisis de las actuaciones propuestas en años anteriores

#### Mejoras en curso

Código	Origen	Acción de mejora	Acciones desarrolladas y resultados
2178_2018_07	F	Acción de marketing entre los titulados MGEPS para aumentar la tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción titulados.	Mantenemos la acción ya que no se ha podido realizar al no saber cuándo y cómo debían realizar los alumnos las encuestas debido a la situación excepcional de confinamiento. Rogamos nos avisen con antelación a través del correo <a href="mailto:mastergeps@posgrado.upv.es">mastergeps@posgrado.upv.es</a>

#### Mejoras finalizadas

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
2178_2017_01	F	Cambiar el nombre de la materia "Complementos en Finanzas para la gestión de empresas" por "Complementos para la gestión de empresas"	Se ha cambiado el nombre de la materia por Complementos para la gestión de empresas <a href="http://www.upv.es/titulaciones/MUGEPS/menu_1014778c.html">http://www.upv.es/titulaciones/MUGEPS/menu_1014778c.html</a> (Consultar pdf anexo)
2178_2017_04	F	Modificar el perfil de ingreso de los alumnos, indicando la necesidad de tener un certificado de nivel B2 en inglés. Se admitirá el de cualquier organismo nacional o internacional que tenga equivalencia con el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.	Aprobado por la Comisión Académica UPV y pendiente de aplicación en el curso 20/21.
2178_2017_05	F	Insistir a los alumnos en la importancia de responder a la encuesta de satisfacción del título. Tanto por email como en clase.	La tasa de respuesta sigue siendo baja. Desde el correo de dirección del master se recuerda a los alumnos la necesidad de cumplimentar las encuestas pero creemos que es necesario que también se insista desde el Servicio Central correspondiente, y que se avise también al profesorado para que pueda recordárselo en clase a los alumnos.
2178_2018_01	F	Solicitar que las encuestas a los alumnos del título se realicen en inglés.	Desde la dirección del master desconocemos si se ha implementado ya porque no tenemos acceso a las encuestas que realizan los alumnos, pero damos por finalizada la actuación ya que la propuesta ha sido aprobada por el VECA y su implementación se propondrá desde el VECA en el próximo plan PMO para su evaluación y eventual realización.
2178_2018_02	F	Establecer un filtro/casilla para que aquellos alumnos que aporten certificado B2 en inglés, lo puedan indicar.	Ruego se realicen las modificaciones oportunas, según lo indicado por el SAL (valorado y abordado en un futuro PMO de Preinscripción y Admisión en estudios de máster curso 2021-2022), para que la presentación de una titulación que acredite el nivel de inglés B2 sea un paso previo a la formalización de la preinscripción por parte del alumno, ya que es un requisito indispensable para cursar el master.

Código	Origen	Acción de mejora	Resultados finales
2178_2018_03	F	Ofertar una asignatura nueva titulada "EMPRENDIMIENTO TECNOLÓGICO. TÉCNICAS Y HABILIDADES DEL EMPRENDEDOR", de 3 créditos (1,5 T y 1,5 P), en el primer cuatrimestre, dentro de la materia denominada "Complementos en Finanzas para la gestión de empresas"	La asignatura se ha puesto en marcha este curso 2020-2021. (Consultar pdf anexo)
2178_2018_04	F	Modificar la asignatura "Operations management", asignándole 3 créditos (1,5T y 1,5P) en lugar de 4,5 créditos (2,25 T y 2,25 P).	Los cambios se han implementado ya en este curso 20-21.
2178_2018_05	F	Modificar la asignatura "Methods and tools for business decision making", asignándole 3 créditos (1,5T y 1,5P) en lugar de 4,5 créditos (2,25 T y 2,25 P).	Los cambios se han implementado ya en este curso, 20-21.
2178_2018_06	D,F	Cambio en la denominación de créditos en la asignatura 31984 "Senior management and information technologies", PI en lugar de PL.	Los cambios se han implementado ya en este curso 20-21.
2178_2018_08	F	Identificación y desarrollo de competencias STEAM en las asignaturas del Master GEPS.	Se ha realizado la ponencia "STEAM education at Master level", 14th International Technology, Education and Development Conference (INTED 2020) con los resultados del estudio
2178_2018_09	F	Celebración de un congreso conjunto Ansbach-UPV que conmemore el X aniversario del master GEPS, doble titulación.	Se realizó el congreso <a href="https://www.hs-ansbach.de/en/university/events/business-meets-technology/">https://www.hs-ansbach.de/en/university/events/business-meets-technology/</a> en modalidad virtual

## 6.2. Propuesta de nuevas acciones de mejora

Código	Origen	Acción de mejora	Motivación
2178_2019_01	F	Mejorar la información del master en la página web. La información que aparece tanto en la web de la UPV como en la de la FADE es formal; asignaturas, horarios, normativa, etc. El departamento de comunicación de la UPV podría realizar una acción de mejora de todos los títulos master, con más imágenes, más similar a los modelos de master de universidades americanas, como por ejemplo: <a href="https://www.johnson.cornell.edu/programs/full-time-mba/one-year-mba/?utm_source=google&amp;utm_medium=text&amp;utm_ca">https://www.johnson.cornell.edu/programs/full-time-mba/one-year-mba/?utm_source=google&amp;utm_medium=text&amp;utm_ca</a>	Mejorar la imagen de los master UPV, más actual, más dinámica, lo que puede contribuir a atraer a un mayor número de alumnos, sobre todo internacionales.
2178_2019_02	F	Crear una cuenta de instagram para aumentar la visibilidad entre el alumnado.	Los jóvenes se comunican principalmente a través de las redes sociales. El master GEPS tiene una cuenta en LinkedIn, a la que se añadiría una cuenta en instagram conectada con la de la UPV y la de la Facultad de ADE para aumentar la visibilidad del master y de las actividades que realizan los alumnos (visitas, seminarios, hackaton, graduaciones, etc.)
2178_2019_03	F	Establecer criterios específicos de valoración de alumnos preinscritos.	Ante el elevado número de preinscripciones, resulta necesario establecer una serie de criterios que clarifiquen la puntuación que se otorga a los alumnos y mejoren la objetividad, a la vez que evitan reclamaciones posteriores. Los criterios específicos propuestos se ajustan a los criterios generales recogidos en la memoria de verificación del master. Por otra parte, ayudarán a realizar una selección más precisa del alumnado que realmente esté interesado en cursar el master. (Consultar pdf anexo)
2178_2019_04	F	Mejorar la imagen corporativa del master GEPS en el aula en la que se imparte la docencia.	La sensación de pertenencia a una red formada por los alumnos y ex-alumnos del master, así como a la Facultad de ADE y a la UPV se vería reforzada a través del uso de paneles, vinilos y otros elementos estéticos que den personalidad al aula así como al uso de mobiliario adaptado a la impartición de clases de posgrado (mesas y sillas con ruedas que permitan el trabajo en pequeños grupos).

Código	Origen	Acción de mejora	Motivación
2178_2019_05	F	Adelantar el proceso de oferta y asignación de TFM	Los alumnos se matriculan del TFM en julio pero no es hasta finales de octubre o principios de noviembre cuando pueden acceder a las propuestas que realizan los profesores. Si este proceso pudiese iniciarse antes, los alumnos dispondrían de más tiempo para realizar el TFM, mejorando la tasa de graduación y evitaríamos consultas, ya que desconocen el proceso de oferta, aprobación CAT y asignación, mejorando también la eficiencia del proceso.

### 6.3. Otras acciones de mejora ejecutadas

Las acciones de mejora se reflejan en los informes de gestión

### 7. Valoración global del título (autoevaluación)

Se realiza un esfuerzo continuo de mejora y de introducción de nuevas asignaturas que reflejen los cambios en la sociedad y en el sector industrial y de servicios. Resulta muy complicado con las limitaciones de POD ampliar la oferta de asignaturas optativas, aunque nos gustaría.

No conseguimos que la totalidad de los alumnos respondan a las encuestas de satisfacción, por lo que los datos obtenidos (pocos de un grupo reducido), no son representativos y no ayudan a una adecuada toma de decisiones para identificar y mejorar los aspectos que pueden ser susceptibles de mejora.

Por otra parte, el título está completamente consolidado con una demanda alta y una clara orientación internacional. El profesorado se mantiene estable, conoce las características del título (complejo por ser doble titulación y de 90 créditos). En el futuro se debería establecer un acuerdo de doble titulación con una universidad francesa de prestigio.

### 8. Sugerencias de mejora del SIQ

Opcionalmente evaluad y proponed sugerencias de mejora del sistema de garantía de calidad de los títulos

Se ruega que se avise a los alumnos varias veces y en castellano y en inglés en todas las direcciones de correo electrónico disponibles, para que realicen la encuesta de satisfacción y que se incluya la dirección de email del master (mastergeps@posgrado.upv.es) en esas comunicaciones para poder reforzar la solicitud.