



*Universitat
Abat Oliba CEU*

FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS

AUTOINFORME PER A L'ACREDITACIÓ

GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

MÀSTER UNIVERSITARI EN ESTUDIS HUMANÍSTICS I SOCIALS

MÀSTER UNIVERSITARI EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA

Barcelona, juny de 2015

Aprovat al Consell de Govern del 9 de juny de 2015

CONTINGUT

0. DADES IDENTIFICADORES	5
1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE	7
2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME	11
3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ	13
Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu	13
Estàndard 2: Pertinència de la informació pública	30
Estàndard 3: Eficàcia del SGIQ de la titulació	33
Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu	41
Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge	57
Estàndard 6: Qualitat dels resultats dels programes formatius	66
4. VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA	83
5. EVIDÈNCIES	97

0. DADES IDENTIFICADORES

Universitat	Universitat Abat Oliba CEU
Nom del centre	Facultat de Ciències Socials
Dades de contacte	Deganat de la Facultat de Ciències Socials. Universitat Abat Oliba CEU. C/ Bellesguard, 30. 08022 Barcelona. Tel.: (+34) 932 540 900. A/e: epeream@uao.es
Responsables de l'elaboració de l'autoinforme	Comitè d'Avaluació Intern (CAI) de la Facultat de Ciències Socials (vegeu la composició del CAI a l'apartat 2)

Titulacions oficials impartides al centre				
Denominació	Codi RUCT	Crèdits ECTS	Curs acadèmic d'implantació	Responsable de la titulació
Grau en Ciències Polítiques	2502709	240	2012-2013	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Criminologia i Seguretat	2502702	240	2012-2013	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Direcció d'Empreses	2500524	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Dret	2500645	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Economia i Gestió	2502708	240	2012-2013	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Educació Infantil	2501424	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Educació Primària	2501425	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Màrqueting i Direcció Comercial	2501544	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Periodisme	2500525	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Psicologia	2500526	240	2009-2010	Dra. Eva Perea (degana)
Grau en Publicitat i Relacions Públiques	2500527	240	2010-2011	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Advocacia	4313235	90	2013-2014	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Auditoria de Comptes i Comptabilitat	Pendent	60	2014-2015	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Comunicació Digital i Noves Tecnologies	4313232	60	2012-2013	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Estudis Humanístics i Socials	4311055	60	2009-2010	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Gestió Administrativa	4311056	60	2009-2010	Dra. Eva Perea (degana)

M. U. en Gestió i Comunicació d'Entitats Socials i Solidàries	4313896	60	2013-2014	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Logística i Comerç Internacional	4313236	60	2013-2014	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Postproducció Audiovisual	4312790	60	2011-2012	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Psicologia General Sanitària	Pendent	90	2014-2015	Dra. Eva Perea (degana)
M. U. en Recerca en Ciències Jurídiques	Pendent	60	2014-2015	Dra. Eva Perea (degana)

Convenis d'adscripció (si escau): No

Referència o data de la sol·licitud d'acreditació: 22 de maig de 2015

Data d'aprovació: 9 de juny de 2015

1. PRESENTACIÓ DEL CENTRE

La Universitat Abat Oliba CEU (d'ara endavant, UAO CEU) té el seu origen al centre universitari Abat Oliba CEU, creat per la Fundació San Pablo-CEU, l'any 1973, mitjançant un conveni d'adscripció i col·laboració amb la Universitat de Barcelona. Des de llavors ha format més de 10.000 titulats universitaris.

La UAO CEU forma part del conjunt de les principals organitzacions associatives del sistema universitari espanyol i català (<http://www.uaoceu.es/es/conocenos/quienes-somos/grupo-ceu>) i és una de les tres universitats del grup CEU, que es caracteritza per ser una de les institucions educatives més prestigioses i sòlides d'Espanya. En 75 anys d'història, el grup CEU ha format més de 160.000 alumnes.

La UAO CEU se situa al Campus de Bellesguard, que es va crear després de la reforma del convent de les Oblates del Santíssim Redemptor. Aquest campus es troba als terrenys on hi havia el palau del rei Martí l'Humà (s. xv). Al cap de deu anys, la UAO CEU va ser reconeguda per la Llei 20/2003 del 4 de juliol del Parlament de Catalunya. L'objectiu de la universitat és formar una comunitat universitària que proporcioni a la societat professionals amb criteris d'excel·lència acadèmica implicats en la realització del bé comú i la cerca de la veritat.

La UAO CEU compta, de moment, amb una facultat de ciències socials, que acull cinc departaments: Ciències de la Comunicació, Ciències Econòmiques i Empresarials, Dret i Ciències Polítiques, Humanitats i Ciències de l'Educació, i Psicologia. Aquests departaments són els òrgans responsables de coordinar una àrea o àrea o diverses àrees de coneixement, així com de promoure les activitats i iniciatives docents i investigadores del professorat, que s'articula en cinc categories: professors permanents, associats, emèrits, visitants i col·laboradors honoraris. El fruit més rellevant de la labor departamental és l'oferta acadèmica de grau, postgrau i doctorat. Cada programa compta amb un director o coordinador responsable; els directors d'estudi de grau i de màsters oficials constitueixen la Junta de Facultat, presidida pel degà. El nombre de graus impartits ha augmentat: el 2014-2015 se n'han arribat a impartir onze, juntament amb nou dobles graus. En postgrau, oferim nou màsters universitaris oficials; un màster de títol propi; dos postgraus i dos cursos d'especialització.

La UAO CEU va ser precursora a l'hora d'adaptar la planificació i els recursos de què disposa a les exigències de l'Espai Europeu d'Educació Superior (d'ara endavant, EEES). Entre les mesures adoptades per a aquest fi, destaquen la connexió permanent entre el professorat i l'alumnat, la implementació de sistemes de treball i d'avaluació contínua i l'adopció de recursos docents innovadors.

Com a factors diferenciadors, la UAO CEU destaca pel seu sistema de tutories (amb eines d'orientació acadèmica i d'aprofundiment de la formació intel·lectual de l'alumnat en un sentit integral, formació que està especialment enfocada al futur professional), per les pràctiques (que es realitzen amb empreses, despatxos o institucions prestigioses de Barcelona) i la internacionalització (es potencien programes d'intercanvi de l'alumnat, el personal docent i el personal de serveis amb altres universitats, principalment d'Europa i dels Estats Units, però també d'altres llocs del món).

Malgrat la seva dimensió, el nombre d'alumnat continua creixent. El curs 2013-2014, la universitat comptava amb un total de 1.706 alumnes, distribuïts com es detalla a continuació: 1.462 alumnes de grau i llicenciatura, 151 alumnes de màster universitari i 93 alumnes de programes de doctorat, la qual cosa va suposar un increment de 294% respecte al curs 2003-2004, en què la universitat

comptava amb un total de 433 alumnes. El nombre d'alumnes graduats durant el curs 2013-2014 va ascendir a 276. A més, en el curs actual (2014-2015) la universitat compta amb 1.884 alumnes, distribuïts en 1.512 de grau i llicenciatura, 271 de màster universitari i 101 de programes de doctorat, la qual cosa suposa un increment de més del 10,4% respecte al curs anterior (2013-2014).

Curs	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Alumnes	433	548	640	803	1.097	1.388	1.359	1.171	1.550	1.605	1.706	1.884

El curs 2013-2014, la UAO CEU va rebre 8.148 sol·licituds d'informació de graus i postgraus, la qual cosa suposa, en el cas dels graus, un increment del 22% respecte dels dos cursos anteriors. En aquest mateix curs, es van realitzar quatre jornades de portes obertes, a les quals van assistir un total de 809 alumnes, la qual cosa representa un 12% més que l'any anterior. Entre altres iniciatives destacades cal ressaltar el desenvolupament del nou programa Orienta, destinat a la formació, innovació i orientació dels centre educatius, que aspira a convertir-se en un referent en la tasca docent i formativa, tant per als alumnes, com per als pares, els professors i els orientadors.

En relació amb les tasques de suport a l'alumnat, cal destacar tres grans punts. El primer és que la UAO CEU ofereix a tots els seus alumnes la possibilitat de sol·licitar ajudes per al finançament dels seus estudis, en funció de les circumstàncies personals o econòmiques i dels mèrits acadèmics. Aquestes ajudes es concedeixen a través del Programa d'Ajudes a l'Estudi (PAE), que proporciona premis i beques provinents de recursos propis i aportacions d'institucions col·laboradores amb la Universitat. Les beques s'atorguen mitjançant una comissió de beques formada per diverses persones i entitats, com ara el vicerector d'Estudiants, el Servei d'Estudiants, Gestió Acadèmica, el gerent i l'administradora de la Universitat. La UAO CEU facilita, mitjançant entitats financeres, l'accés a préstecs i a línies de crèdit perquè els seus alumnes puguin finançar-se els estudis a la Universitat en cas que se'ls concedeixi l'ajuda. El segon punt consisteix a promoure la recerca; en aquest sentit, la UAO CEU duu a terme el Campus de Recerca, una iniciativa que busca apropar els alumnes de batxillerat al món universitari mitjançant activitats d'introducció a la recerca, amb l'objectiu de posar a l'abast dels alumnes els recursos necessaris perquè puguin avançar en els treballs de recerca de batxillerat. Així mateix, el darrer punt de suport a l'alumnat és el Servei d'Orientació Psicològica i Atenció a la Discapacitat (SOPAD) amb què compta la UAO CEU, que s'ocupa d'atendre de manera personalitzada les necessitats dels alumnes amb discapacitat física i psicològica, acadèmica o personal.

L'equip docent actual compta amb un total de dos-cents trenta-quatre professors, dels quals quaranta treballen a jornada completa. Entre aquests últims, hi ha vint-i-nou doctors, la qual cosa representa un 72,5% del cos de professors a jornada completa de la Universitat. Entre els doctors a jornada completa, el nombre de professors acreditats per les agències de qualitat AQU o ANECA és de setze, la qual cosa representa més del 55% dels doctors que treballen a jornada completa.

Amb l'objectiu de promoure la recerca, la UAO CEU compta amb, a més dels diversos departaments, de tres càtedres —de Bioètica i Dret, d'Economia Solidària i d'Empresa Familiar i Emprenedoria—, l'Institut d'Humanitats Àngel Ayala i l'Observatori Laboral. Cal sumar-hi, també, l'Escola de Doctorat CEINDO i la participació dels investigadors de la Universitat en les tasques de coordinació de les diverses comissions en què participen. L'activitat investigadora dels professors de la UAO CEU és molt productiva: hi ha una participació activa en diversos congressos nacionals i internacionals, en els quals es presenten nombroses ponències i comunicacions, i també cal destacar la publicació de llibres i articles del personal docent i les publicacions periòdiques al Servei d'Edicions CEU.

El curs 2013-2014, la Generalitat de Catalunya ha atorgat el reconeixement de sis grups de recerca, en el marc de la convocatòria d'ajudes per donar suport a les activitats dels grups de recerca. Concretament s'han reconegut cinc grups emergents i un grup consolidat, en els quals participa més del 80% del professorat contractat a la UAO CEU; la major part del 20% restant de professors forma part d'altres grups de recerca liderats per investigadors d'altres universitats. El treball d'aquests grups gaudeix del ple suport del Consell de Govern de la UAO CEU i constitueix una garantia de qualitat i cohesió de la recerca a la Universitat. A més, també cal dir que el curs 2013-2014 s'han defensat sis tesis doctorals. Pel que fa a les activitats de difusió dels diversos grups de recerca durant el curs 2013-2014, es poden destacar sis congressos científics organitzats a la Universitat, amb una participació internacional notable.

En relació amb les accions de suport a la recerca, la UAO CEU compta amb dues línies d'ajuda dins del conveni CEU - Banc Santander: la primera línia consisteix en ajudes a la mobilitat investigadora i la segona està enfocada a refermar el desenvolupament de grups emergents en la millora de la seva competitivitat. D'altra banda, el Vicerectorat de Recerca compta amb una partida pressupostària anual per a l'assistència a seminaris, jornades i congressos i la presentació de ponències i comunicacions, adreçada al PDI.

Des del Vicerectorat de Recerca i la Unitat de Gestió de la Recerca s'ha promogut la realització de sessions formatives i informatives per al professorat. Concretament, durant el curs 2013-2014 s'han organitzat els següents seminaris adreçats al professorat:

- *Formació per a la realització del CV a l'aplicació GREC Curricul@.*
- *La publicació a revistes científiques: un cas pràctic.*
- *El procés d'acreditació.*
- *Reconeixement de trams de recerca / Sexennis. Seminari pràctic, a partir de casos d'èxit.*

La UAO CEU ha apostat, en els últims anys, per la recerca. Aquesta aposta s'ha traduït en un esforç significatiu i en la impulsió de grups de Recerca d'acord amb les línies de recerca de la CEU Escuela Internacional de Doctorado (CEINDO). El curs 2013-2014, ha resultat convenient abordar les estratègies de recerca de la Universitat, per fer front als nous reptes que la societat demana; aquesta aproximació s'ha fet mitjançant la generació i la captació de coneixement per convertir-los en innovació.

En aquest sentit, el pla estratègic de recerca pretén establir els fonaments del que ha de ser la nova recerca com a font principal de coneixement, així com també té l'objectiu d'engegar els instruments que facilitin la transformació del coneixement adquirit en innovació. El pla estratègic es va aprovar pel Consell de Govern el 17 de març de 2014. A partir d'aquesta data, el Vicerectorat de Recerca i la Unitat de Gestió de la Recerca han mantingut reunions amb els diferents directors de departament de la universitat per presentar-los el nou pla estratègic, plantejar reptes per als propers tres anys i recollir les necessitats i propostes de cada departament.

La UAO CEU va participar en l'Enquesta d'Inserció Laboral (2014), coordinada per l'AQU, que ha comptat amb la col·laboració de totes les universitats catalanes, i els resultats de la qual es van publicar el juliol de 2014. Dels resultats d'aquesta enquesta, en cal destacar les altes taxes d'ocupació de la UAO CEU en els àmbits de ciències de la comunicació (que són d'un 97,3%), i de les ciències socials (que arriben al 95,2%), percentatges molt elevats, en comparació amb el 86,1% del conjunt d'universitats de Catalunya. En la mateixa línia, les altes taxes d'ocupació en menys de tres mesos en aquests dos àmbits a la UAO CEU han estat del 73% i del 89,3%, respectivament, mentre que en el conjunt d'universitats de Catalunya és d'un 66%. Aquestes dades situen la UAO CEU com la universitat catalana amb les taxes més altes d'inserció laboral, tal com es pot comprovar a l'enllaç següent: http://www.aqu.cat/aqu/actualitat/noticies/36303448_es.html#.VL0_mMkhDGI.

Un altre mèrit destacable de la UAO CEU és l'increment de les relacions amb institucions a través de convenis amb col·legis professionals, empreses i mitjans de comunicació, que han servit per consolidar el paper de la universitat com a instrument al servei de la societat civil; en aquest sentit, s'han realitzat 2.300 convenis de pràctiques amb empreses nacionals i internacionals. El Servei de Pràctiques i Ocupació és responsable de l'orientació professional i actua com a facilitador de la inserció laboral de l'alumnat que s'ha titulat recentment a la Universitat. Gestiona tant una borsa de treball de la UAO CEU d'àmbit nacional, que compta amb més de 2.300 empreses associades, com el programa International Careers, que proporciona ofertes de pràctiques i s'encarrega de donar una primera feina a l'alumnat en més de setanta-sis països.

Així mateix, convé remarcar els següents punts: la UAO CEU és la primera universitat privada espanyola que s'ha acreditat com a universitat saludable i promou el desenvolupament del compromís social; en aquest darrer punt, des del curs 2011-2012, les tasques de recollida de residus i de reciclatge les realitza la Fundació Trinijove, que treballa en la inserció de joves en risc d'exclusió social.

Per impulsar i obtenir resultats de qualitat, la Universitat, el PDI i el PAS treballen per oferir una formació humana i una formació acadèmica dels alumnes excel·lents.

2. PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'AUTOINFORME

El procés d'elaboració d'aquest autoinforme ha estat, a grans trets, una continuació i una extensió del Procés de seguiment de les titulacions (d'ara endavant, PC13) del Sistema de Garantia Intern de Qualitat (d'ara endavant, SGIQ) de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU, en el qual han participat diversos agents. Aquest autoinforme ha estat elaborat pel Comitè d'Avaluació Intern (d'ara endavant, CAI), ha estat revisat per la Comissió Interna de Qualitat (d'ara endavant, CIQ) i ha estat aprovat pel Consell de Govern de la UAO CEU, seguint el Procés d'acreditació de les titulacions (d'ara endavant, PC14), del SGIQ del centre. Tots dos processos es poden consultar a l'apartat de processos nous del lloc web següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/actualitzacio-manual-de-processos>.

A continuació, es descriu breument aquest procés d'elaboració de l'autoinforme d'acreditació.

En primer lloc, la CIQ del centre va organitzar una reunió informativa sobre el procés d'acreditació, adreçada als responsables acadèmics, el professorat i el personal d'administració i serveis (d'ara endavant, PAS) el 5 de setembre de 2014 (s'adjunta l'acta d'aquesta reunió informativa com a evidència). En aquesta reunió es va explicar el més important del procés d'acreditació i es va fer una proposta de composició del CAI seguint les indicacions de la guia d'acreditació de l'AQU i dels procediments mitjançant els quals el centre realitza el seguiment anual de les seves titulacions. Tenint en compte el nombre elevat de titulacions oficials impartides al centre (onze graus i deu màsters universitaris actualment) i el de titulacions per acreditar (tres graus i quatre màsters durant aquest curs 2014-2015), el CAI, presidit pel degà del centre, es dividia en quatre subcomitès, un subcomitè associat a cada departament universitari amb titulacions per acreditar i del qual formen part els responsables de l'elaboració de l'informe anual de seguiment de les titulacions vinculades al departament. Cada subcomitè del CAI es compon d'un director de departament, responsables acadèmics, professorat, un representant del PAS i un representant —delegat o subdelegat— de l'alumnat del departament. Així, en el cas del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, el subcomitè és el que es correspon amb el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales i es compon de F. Porta (director del Departament), J. L. Del Olmo (director d'estudis del grau), J. Ripoll (professor del grau), C. Ruiz (professora del grau), C. García (PAS) i M. Serra (estudiant del grau). Actualment, J. Ripoll, nou director del Departament, presideix aquest subcomitè tot substituint a F. Porta (jubilat des de l'1 de febrer de 2015). Pel que fa al Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials, el subcomitè és l'associat al Departament d'Humanitats i Ciències de l'Educació i es compon de M. A. Belmonte (director del Departament), E. Martínez (coordinador del màster), M. T. Signes (professora del màster), C. Casaseca (PAS) i C. Carreira (estudiant del màster). Quant al Màster Universitari en Gestió Administrativa, el subcomitè és el que es correspon amb el Departament de Dret i Ciències Polítiques i es compon de P. Nuevo (director del Departament), E. Ferran (coordinadora del màster), J. Barrycoa (professor), A. Lucas (professor), T. Oriach (PAS) i A. Abad (estudiant). Actualment, M. Giménez, nou coordinador del màster, ha substituït E. Ferran en aquest subcomitè.

La constitució formal del CAI es va produir el 2 de desembre de 2014 (s'adjunta l'acta de constitució del CAI com a evidència) un cop la Unitat Tècnica de Qualitat (UTQ) va recollir els indicadors de seguiment de les titulacions de l'últim curs (2013-2014), seguint el Procés de mesurament dels resultats (d'ara endavant, PA11), del SGIQ, i es van publicar al web de cada titulació del centre, d'acord amb el Procés d'informació pública, PA10, del SIGC, un cop es van haver dissenyat els nous processos PC13 i PC14 del SGIQ i es van haver recollit els documents en relació amb el seguiment dels cursos anteriors i més documentació addicional necessària.

A mitjan desembre de 2014, el CAI, amb l'assessorament de la UTQ, va identificar les tasques que calia realitzar per al procés d'acreditació i les va repartir entre els seus membres; també va donar un calendari inicial per portar a terme aquestes tasques (vegeu, adjunt, el document de planificació de l'acreditació del centre com a evidència). La UTQ es va reunir l'última setmana de gener amb cada subcomitè per fer un seguiment del procés d'elaboració de l'autoinforme i de la recollida de les evidències que l'acompanyen, i per solucionar les incidències plantejades pels membres d'aquest comitè. La coordinació entre els subcomitès i el deganat ha estat un aspecte molt important d'aquest procés; així, per exemple, la proposta del Pla de millora no es va poder elaborar fins que es va disposar de tota la informació sobre les accions de millora de cada titulació, i al seu torn aquestes accions no es van poder realitzar fins que es va disposar de la valoració dels estàndards d'acreditació.

Paral·lelament, la UAO va organitzar, conjuntament amb l'AQU, un curs de qualitat per a l'alumnat amb l'objectiu que rebés una formació que els permetés participar amb coneixement i responsabilitat en els diversos òrgans, com per exemple el CAI, en els quals tenen representació: <http://www.aqu.cat/elButlleti/butlleti77/noticies17.html#.VXCHQJNX3GK>. Aquest curs es va dur a terme els dies 7 i 21 de febrer i el 7 de març de 2015 (vegeu, adjunt, un programa d'aquest curs com a evidència). Més endavant, en l'apartat de l'estàndard 3.4 apartat d'aquest autoinforme, es podran examinar els resultats de l'avaluació que els estudiants van fer sobre el curs, que, en general, va ser valorat positivament. Un aspecte que caldrà millorar en edicions posteriors d'aquest curs és que la CIQ el realitzi abans de la proposta del CAI o com a mínim abans de la constitució del CAI.

Durant la segona setmana de març de 2015 es va disposar d'un esborrany de l'autoinforme, el qual va ser revisat per la CIQ i pel Servei de Llengües. Durant aquesta fase de revisió els membres del Consell de Govern, el personal docent i el personal d'administració i serveis van fer suggeriments, que es van incorporar, quan va resultar convenient, a l'autoinforme. Finalment, el Consell de Govern va aprovar l'autoinforme el dia 26 de març de 2015. Aquest autoinforme es va difondre enviant un comunicat a tota la comunitat universitària, en el qual s'informava de la publicació de l'autoinforme d'acreditació. Aquesta informació també es va publicar com a notícia al web de la UAO CEU (<http://www.uaoceu.es/es/conocenos/sala-de-prensa/exposicion-publica-del-autoinforme-para-la-acreditacion-del-grado-en-marketing-y-direccion-comercial-y-cuatro-masteres-universitarios-de-la-facultad-de-ciencias-sociales-de-la-universitat-abat-oliba-ceu>), per a la validació dels diferents grups d'interès durant el període comprès entre el 17 i el 23 de març.

Aquest procés s'ha desenvolupat, en general, amb un nivell alt d'implicació i un grau notable de satisfacció dels diferents grups d'interès del centre i ha tingut una participació activa de tots els membres del CAI, que han estat molt conscients de la importància de tot el procés en tot moment. Les evidències recollides a l'autoinforme són les que s'indiquen a la Guia d'acreditació de l'AQU; també se n'han afegit unes altres que s'han considerat convenients.

Després de rebre l'informe de revisió de les evidències aportades, emès pel Comitè d'Avaluació Externa (d'ara endavant, CAE), els subcomitès associats a les tres titulacions han revisat les evidències i l'autoinforme amb el suport de la UTQ. Per ajudar-nos en aquesta tasca, el CAE, representat pel seu president J. Suriñach i dos representats de l'AQU, E. Eixarch i M. Cañizares, van fer una visita prèvia a la nostra universitat el dia 21 de maig per tal de comentar l'informe més detalladament. La darrera versió revisada s'ha aprovat al Consell de Govern del 9 de juny de 2015.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest apartat, cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARKETING_I_2_MASTERS/Proces_elaboracio_autoinforme/

3. VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS ESTÀNDARDS D'ACREDITACIÓ

Estàndard 1: Qualitat del programa formatiu

GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

En un entorn competitiu i canviant com l'actual, captar l'atenció del client potencial és tot un desafiament per a les empreses i les organitzacions, que han de ser cada vegada més dinàmiques i tenir un perfil més orientat al mercat. En aquest context, el màrqueting ha influenciat poderosament l'estratègia competitiva en àrees molt diverses, des de la venda de primeres matèries primeres fins a la comercialització de tecnologies sofisticades, tot passant per activitats associades al gran consum, el business-to-business, els serveis, l'educació, la salut, entre moltes altres.

És per això que les àrees de màrqueting i de direcció comercial estan força amarades d'aspectes com la competitivitat empresarial, la internacionalització, la innovació, el canvi tecnològic i les noves formes d'organització del treball. Diversos estudis revelen que la formació del grau en aquestes disciplines proporciona excel·lents perspectives professionals, amb un alt nivell d'ocupació qualificada.

Conscient d'aquestes exigències, i gràcies a la seva llarga experiència en la formació universitària en l'àmbit de les Ciències Empresarials, la Universitat Abat Oliba CEU ha configurat un programa pensat exclusivament per gestionar i dirigir les àrees de màrqueting i direcció comercial, programa que ofereix una visió actualitzada dels sistemes de venda i experiències d'èxit que ajuden a crear noves solucions per a nous reptes.

En aquest sentit, es du a terme un ampli conjunt d'activitats formatives dissenyades, planificades i executades per assegurar l'assoliment dels resultats d'aprenentatge generals i específics rellevants en cada matèria i assignatura del grau. Aquesta relació d'activitats i els resultats d'aprenentatge previstos es detallen oportunament a la Memòria actualitzada que s'adjunta així com a les taules que suporten les evidències dels subestàndards 6.1 i 6.3 d'aquest autoinforme per al Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.

Des del Departament de Ciències Econòmiques i Empresarials, amb estreta coordinació amb el deganat de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU, hem desenvolupat de manera periòdica accions per avaluar la qualitat de la docència en el Grau i assegurar els resultats d'aprenentatge. A partir de la informació recopilada mitjançant aquestes accions, el Departament de Ciències Econòmiques i Empresarials i la Direcció d'Estudis del Grau han anat confeint anualment els informes de seguiment del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial que s'adjunten com a prova d'aquest extrem. Informes de seguiment que, alhora, han permès anar elaborant periòdicament un pla de propostes de millora del Grau, que abracen tant qüestions d'organització interna dels estudis com de l'estructura de funcionament del programa acadèmic, passant per la potenciació de determinats resultats d'aprenentatge (per a més detalls, veure l'apartat 4 d'aquest autoinforme d'acreditació relatiu a la Valoració i Proposta del Pla de Millora).

En particular, com a conseqüència d'aquest procés hem aconseguit dur a terme una recopilació sistemàtica d'inputs sobre la docència del grau, decisius en la correcta identificació i ponderació dels resultats d'aprenentatge i de les característiques pròpies d'aquesta titulació, però també capitals en l'avaluació de les diferents activitats formatives desenvolupades en el conjunt d'assignatures i la seva adequació en el desenvolupament dels resultats d'aprenentatge definits en la memòria dels estudis.

D'altra banda, entenem que el perfil de competències que es desenvolupen dins el Grau en Màrqueting i Direcció Comercial és, en general, coherent amb el nivell formatiu corresponent del Marco Español de Calificaciones para la Educación Superior (MECES) així com amb els resultats d'aprenentatge establerts.

Així ho testimonia la correspondència entre els resultats generals i específics establerts en el Reial decret 1393/2007 per atorgar un títol del nivell de grau. En particular, testimoniem que:

1. Els estudiants demostren posseir i comprendre coneixements en aquesta àrea d'estudi. Així, partint de la base de l'educació secundària general, el procés d'aprenentatge recolza en textos avançats, incloent-hi també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi: correspondència amb els resultats d'aprenentatge generals G1, G2, G5 i els resultats d'aprenentatge específics E1, E2, E9, E10 i E12.
2. Els estudiants són capaços d'aplicar els seus coneixements en el seu treball d'una forma professional i posseeixen les competències que solen posar-se de manifest mitjançant l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins la seva àrea d'estudi: correspondència amb els resultats d'aprenentatge generals G6, i els resultats d'aprenentatge específics E4 i E13.
3. Els estudiants adquireixen la capacitat de reunir i interpretar dades rellevants per emetre judicis que incloguin una reflexió sobre temes rellevants d'indole social, científica o ètica: correspondència amb els resultats d'aprenentatge generals G7, G9, G10 i els resultats d'aprenentatge específics E5 i E11.
4. Els estudiants són capaços de transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat: correspondència amb els resultats d'aprenentatge generals G3, G4, G8, G11 i els resultats d'aprenentatge específics E5, E6 i E14.

Els estudiants desenvolupen aquelles habilitats necessàries per emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia: correspondència amb els resultats d'aprenentatge generals E9, E10, E11 i els resultats d'aprenentatge específics E2, E3, E7, E8, E12 i E14.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1._Qualitat_del_programa_formatiu/GMDC/1.1/

1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

El pla d'estudis i l'estructura del currículum és coherent amb el perfil de competències i objectius de la titulació, així ho acredita la verificació favorable del Consell d'Universitats, d'acord amb el que disposa l'article 25.7 del Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació

dels ensenyaments universitaris oficials.

En el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat Abat Oliba-CEU, hem apostat decididament per la formació integral dels futurs professionals del Màrqueting i de la Direcció Comercial. No en va aquests estudis de Grau foren dels primers de ser verificats per AQU Catalunya, tot encetant la tradició d'aquests estudis en el conjunt del país. Per aquest motiu, la diversitat d'activitats formatives distribuïdes en les diferents assignatures recullen la demostració de competències acadèmiques, pràctiques, personals i socials que estan programades i avaluades en les diferents matèries i assignatures que la componen. Així, les classes magistrals de les assignatures permeten l'adquisició dels coneixements teòrics contemplats en els resultats d'aprenentatge previstos específicament a les assignatures. Les sessions magistrals que fomenten la participació dels estudiants, impulsen també el desenvolupament de la capacitat d'anàlisi (G7) i la capacitat crítica (G5) d'aquests.

Dins de les activitats que conformen l'avaluació continuada, destaca en el nostre grau la realització de treballs i exercicis pràctics (tant individuals com en grup). Totes les assignatures incorporen, en major o menor mesura, aquest tipus d'activitats. La varietat d'aquests treballs o exercicis en la seva forma i tipus s'ajusta als requeriments formatius de les assignatures. Aquests treballs inclouen recensions, treballs d'investigació, informes, estudis de cas, exercicis matemàtics i estadístics, projectes, resolució de problemes, entre d'altres. Aquesta pluralitat d'activitats formatives estan orientades a la promoció i desenvolupament dels resultats d'aprenentatge previstos, rellevants per a l'aprehensió de la capacitat de planificar un procés de comunicació (G8), per dissenyar un pla de treball (G9), resoldre problemes (G6), negociar, gestionar i intervenir en l'assumpció d'acords en entorns complexos (G11).

Amb caràcter general, podem afirmar que les activitats individuals aprofundeixen en la gestió de la informació, la capacitat de planificació i l'aplicació de coneixements a la pràctica; mentre que les activitats en grup permeten desenvolupar els resultats d'aprenentatge referents al treball en equip (G10).

També cal emfatitzar la importància que tenen les activitats participatives dins del grau. En aquest sentit, la participació dels estudiants és un aspecte essencial de l'activitat formativa en totes les matèries del grau. Per això les diverses assignatures contemplen explícitament aquest element en el procés d'aprenentatge, un extrem que s'incorpora també al procés d'avaluació). Aquesta participació se circumscriu, sobretot, dins de les activitats de seminari (avaluació contínua), tallers, així com la discussió de casos pràctics.

D'altra banda, la majoria de matèries inclouen activitats formatives consistents en presentacions i / o exposicions en públic per part dels estudiants, ja sigui de treballs, exercicis o casos pràctics. Aquestes activitats participatives i les exposicions alimenten els resultats d'aprenentatge relacionats amb la capacitat crítica (G5), així com, òbviament, la comunicació oral (G3, G4). Aquestes activitats, algunes de les quals són en grup, també ajuden a desenvolupar el lideratge (G10), així com l'habilitat de resoldre problemes -o emetre un judici sobre els mateixos- siguin de naturalesa teòrica, pràctica, moral o tècnica (G6) .

Quant a les pràctiques externes hem de dir que inclouen activitats formatives específiques depenent el centre on es desenvolupin. Aquestes pràctiques permeten exercitar les competències adquirides al llarg del programa formatiu del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial en àmbits professionals. Com s'explicita en els subestàndards 6.1 i 6.2, el Practicum inclou la redacció d'una memòria sobre el treball professional desplegat i l'experiència adquirida.

Finalment, el Treball Final de Grau (TFG) suposa la culminació de tot el procés d'aprenentatge articulat al llarg del programa formatiu del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial. Així, en el marc del TFG es desenvolupen una sèrie d'accions pedagògiques que persegueixen consolidar els resultats de l'aprenentatge. Les activitats comencen amb la realització d'una sessió de formació i informació específiques (a l'inici del curs), on s'informa els alumnes de les fases, terminis i requisits de què consta l'assignatura (TFG). Així mateix, en aquesta sessió es proporcionen consells i coneixements sobre el plantejament i desenvolupament del treball. Consegüentment es realitzen diverses tutories (presencials) amb el tutor assignat que contribueixen al seguiment del treball i en permeten la planificació amb lliuraments parcials i la seva ulterior revisió i discussió per part del tutor. A més, a la Plataforma Virtual de l'assignatura s'habiliten els materials complementaris per guiar i ajudar els estudiants en les diferents fases del treball.

La planificació i adequada estructuració del treball d'investigació permeten assolir els resultats d'aprenentatge previstos. Això és capacitat d'organització i planificació (el propi treball i les tutories presencials i lliuraments parcials); habilitats de gestió de la informació (sessions formatives prèvies i el propi treball), capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica (el propi treball), capacitat d'adaptació i aprenentatge autònom (el propi treball i les discussions amb els tutors), disseny i gestió de projectes (sessions formatives prèvies, materials complementaris i el propi treball), preocupació per la qualitat (sessions formatives prèvies, tutories i seguiment).

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent:

[http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/GMDC/1.2/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/GMDC/1.2/)

1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

En l'apartat 4.1 i 4.2. de la Memòria del de Grau en Màrqueting i Direcció Comercial s'estableix: a) el sistema d'informació previ a l'accés de l'alumnat als estudis, i b) els criteris que regulen l'accés als estudis.

a) En relació al sistema d'informació previ a l'accés de l'alumnat als estudis, i amb la finalitat de garantir el dret d'accés, la UAO CEU fa pública la informació sobre l'oferta d'estudis a través del Sistema accessible d'Informació prèvia a la matriculació. Aquest sistema d'informació inclou en la seva publicitat els procediments, continguts i criteris d'admissió a la Universitat.

El disseny i la planificació del sistema accessible d'informació a l'alumnat de nou ingrés corresponen a la Secretaria General de la Universitat, i per elaborar convoca la Comissió d'Informació i Promoció de la Universitat, de la qual formen part els responsables dels serveis universitaris d'Informació, Admissions i Gestió Acadèmica. La gestió del sistema accessible d'informació per a l'accés correspon al Servei d'Informació i Promoció. Aquesta unitat és l'encarregada de proporcionar la informació i orientació necessària als futurs estudiants interessats a accedir a la Universitat, d'executar totes les accions de promoció pública, i d'elaborar anualment els informes previstos en el sistema de garantia interna de la qualitat de la Universitat.

La informació proporcionada als estudiants de nou ingrés inclou les vies d'accés prioritàries, així com el perfil d'ingrés recomanat per a cadascuna de les titulacions, perfil que es detalla més avall. La UAO articula la informació i orientació prèvia a la matriculació dels estudiants a través de dos procediments:

- Informació personal. Es tracta d'informació personalitzada orientada als estudiants que vulguin accedir als estudis de grau oferts per la Universitat, així com als seus familiars, mitjançant entrevistes personals amb un equip de professionals especialitzats i amb professors de les titulacions sobre les quals manifesta interès el candidat.
- Informació col·lectiva. La UAO organitza i / o participa en els actes de caràcter col·lectiu, amb els quals vol donar a conèixer de manera específica cadascuna de les titulacions que s'imparteixen a la Universitat. Es concreten en Jornades de Portes Obertes per tal que els candidats i els seus familiars coneguin personalment la UAO, Tallers experimentals en les instal·lacions de la pròpia Universitat per apropar el futur estudiant universitari a la realitat professional i sessions de formació per al professorat (professors, tutors i orientadors) dels centres de batxillerat per part de professors de la UAO.

S'ha intensificat la col·laboració amb el Servei d'Admissions per conèixer i assessorar millor els perfils d'ingrés dels estudiants. Tanmateix, com a element de millora, seria necessari conèixer el resultat del test d'admissió abans de l'entrevista personal. D'aquesta manera, l'entrevista es podria orientar millor i la selecció de l'alumne seria més precisa. Plantegem l'opció de fer un altre tipus de test, més orientat a la detecció de paràmetres com, per exemple, l'empatia, assertivitat, esperit emprenedor, etc. que puguin, a la llarga, dificultar l'exercici de la professió. No s'ha d'oblidar que la responsabilitat social que comporta la formació de professionals ens obliga a continuar seleccionant de forma acurada els alumnes de primer curs, a fer un seguiment rigorós al llarg del grau per garantir que les seves competències personals i professionals estiguin en sintonia amb el que l'entorn empresarial espera d'un professional del màrqueting i la direcció comercial.

b) La Universitat Abat Oliba CEU regula el sistema d'accés de l'alumnat als seus centres i vetlla perquè, tant en la regulació com en l'aplicació d'aquesta regulació, es reconegui el dret d'accés i el de permanència, observant els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, disminució física o sensorial, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

El disseny i la planificació del sistema d'accés a l'alumnat de nou ingrés corresponen a la Secretaria General de la Universitat, i per elaborar convoca la Comissió d'Accés a la Universitat, de la qual formen part els responsables dels serveis universitaris d'Informació, Admissions i Gestió Acadèmica.

La gestió del sistema d'accés de l'alumnat de nou ingrés correspon al Servei d'Admissions, depenent de la Secretaria General de la Universitat. Aquesta unitat és l'encarregada d'elaborar anualment els informes previstos en el sistema de garantia interna de la qualitat de la Universitat, així com els informes estadístics oficials per a l'Administració.

A fi de garantir el dret d'accés, la Universitat Abat Oliba CEU fa pública la informació sobre l'oferta d'estudis a través del Sistema accessible d'Informació prèvia a la matriculació. Aquest sistema d'informació inclou en la seva publicitat els procediments, continguts i criteris d'admissió a la Universitat.

Una acció que es porta a terme des de l'inici del grau, a fi d'augmentar el nivell acadèmic de l'alumnat és atorgar beques d'excel·lència acadèmica finançades per la Fundació Universitària Sant Pablo CEU per a alumnes amb notes d'accés elevades.

Quant al tarannà dels alumnes admesos a la titulació i l'adequació del seu perfil podem dir que, amb caràcter general, l'estudiant que s'aventura als estudis mostra interès per aspectes relacionats amb el màrqueting, la direcció comercial de l'empresa i la seva gestió. Acostuma a tenir facilitat per comprendre la funció social de l'empresa, l'anàlisi de problemes, el seu diagnòstic i la proposició de

solucions, així com certa capacitat analítica, de síntesi i de relació amb el grup, completada amb dots d'abstracció i creativitat. També sol destacar la seva facilitat d'expressió, la seva sociabilitat combinada amb una àmplia visió del món i perspectiva sobre la seva possible evolució.

Valorem positivament el coneixement d'un altre idioma (preferentment l'anglès), així com aptitud per als mètodes quantitius.

A la matrícula de nou alumnat es ve observant la presència d'estudiants de fora de Catalunya. Aquest fet es deu a un replantejament de la llengua vehicular d'algunes assignatures del grau, que actualment s'ofereixen en castellà i anglès, per intensificar la internacionalització de la nostra Facultat, un procés que ja s'ha iniciat amb l'establiment de convenis amb centres de pràctiques a l'estranger i amb la recepció d'estudiants internacionals. En el curs 2015-2016 es vol seguir apostant per la internacionalització de la Facultat per atraure estudiants de l'estranger.

D'altra banda, si s'analitzen les vies d'accés, s'observa un augment d'estudiants de Cicles Formatius de Grau Superior (CFGS - Via 4) que accedeixen als estudis de Màrqueting i Direcció Comercial. Aquesta informació està detallada per cursos i vies d'accés a la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 1.3 (Taula. Vies procedència alumnat GMDC).

Finalment, i en referència a l'accés d'alumnes la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales facilita l'entrada d'alumnes que tenen dificultats econòmiques en el seu entorn familiar, mitjançant un ampli programa de beques i ajudes a l'estudi.

El nombre de places ofertes cada curs és de 40, de les quals, en termes mitjans es cobreixen 31. Aquesta divergència entre el nombre de places ofertes i places cobertes, s'explica no tant per un error de predicció del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la universitat, sinó perquè periòdicament s'ha autoritzat la impartició d'estudis de la mateixa naturalesa en centres i universitats públics, privats i, sobretot, adscrits que distorsionen l'oferta potencial.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/GMDC/1.3/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/GMDC/1.3/)

1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.

L'estructura de coordinació docent s'ha implementat de forma progressiva a la nostra Facultat, segons el que s'ha anat informant en els anteriors informes de seguiment. Es facilita l'espai i el temps necessaris per dur a terme les diferents reunions de coordinació que ha implementat la Facultat. Concretament, l'assignació i coordinació de tasques docents es porta a terme a través del director d'estudis de la titulació, encarregat de vetllar pel bon funcionament acadèmic de les assignatures del programa. La coordinació no docent es realitza a través del Servei de Gestió Docent, per facilitar la tasca de seguiment, unitat i cohesió entre totes les accions formatives.

Periòdicament se celebren reunions de professorat en els diferents nivells: àmbit, coordinació de curs, coordinació de grau i reunions generals de departament en les quals es tracten temes que afecten tant alumnes com professors i PAS (personal administració i serveis). La facultat facilita al final dels semestres una setmana sense docència on s'inclouen les reunions d'àmbit, de coordinació i revisió de qualificacions amb els alumnes. Aquesta iniciativa facilita l'assistència i possibilitat de fer-les amb les màximes persones que formin part de l'àmbit acadèmic i no acadèmic. Fins i tot hi

ha una alta freqüència de comunicació entre el professorat dels diferents graus que depenen del departament de Ciències Econòmiques i Empresariales.

Considerem molt útils les mesures que condueixen a la unitat de criteris i d'actuacions, per garantir la qualitat formativa que oferim als nostres estudiants. Cal destacar que al final de cada període d'avaluació el director de departament convoca a tot el professorat de cada semestre i assignatura a una reunió d'avaluació, on es realitza un seguiment exhaustiu del recorregut de cada alumne, i es dictaminen les mesures oportunes per garantir l'aprofitament dels estudis per part de l'alumnat. Fruit d'aquestes reunions es traslladen recomanacions al professorat i als tutors personals dels alumnes. En aquest sentit, s'aporten sengles actes de reunions d'aquest Departament com a evidències d'aquest extrem.

Com a punt de millora, s'hauria de potenciar la relació i vinculació entre els tutors, professors i el director d'estudis, i revisar el funcionament fluid de la coordinació interna en tots els àmbits. Així s'assenyala explícitament al pla de millora. Les tasques de coordinació exigeixen la cooperació i el treball d'equip, i una interacció permanent per afrontar les solucions als problemes.

Des del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la Facultat de Ciències Socials es fa una valoració satisfactòria de l'estructura de coordinació docent ja que afavoreix un seguiment integral dels estudiants. També es pot afirmar que és adequada, donada la dimensió de la nostra Facultat.

D'altra banda, per facilitar la vinculació del professorat associat al caràcter i els criteris d'actuació de la Facultat, se celebren reunions específiques amb el professorat de plantilla, per facilitar la integració d'aquest professorat en el funcionament general de la titulació.

Com a millora, es proposa realitzar una planificació més detallada de la freqüència de les reunions de coordinació, i seguir per evitar concentrar de manera majoritària a l'inici i al final de curs. En aquest sentit es fa necessari aixecar actes d'aquestes reunions per poder acreditar de manera efectiva la seva celebració.

Destacar la funció dels delegats/des i subdelegats/des d'aula, que realitzen una tasca de cohesió de grup molt important i un bon treball amb el director d'estudis de la titulació. Hi ha una normativa interna per definir les seves funcions. Són capaços de proposar i organitzar unes conferències durant el curs de diferents temes relacionats amb l'àmbit del Màrqueting i la Direcció Comercial i no curriculars. Aquestes conferències queden recollides sota el nom de *Jornada de Màrqueting* i s'adjunta com a evidència un opuscle on es recullen les conferències impartides durant la jornada.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1._Qualitat_del_programa_formatiu/GMDC/1.4/

1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

L'aplicació de les diferents normatives que afecten la comunitat universitària i que es detallen específicament en la Memòria actualitzada i en els sengles informes de seguiment, es porta a terme de forma correcta i sota la responsabilitat de la Direcció de Departament, del vicerectorat

d'Ordenació Acadèmica i de les Juntes de Facultat de la Universitat. Després de diversos anys des de la seva implantació, es pot afirmar que tenen un impacte positiu en els resultats de rendiment acadèmic, taxa d'abandonament i de graduació i ràtio d'inserció laboral de la titulació, com així ho testimonien les evidències aportades en les diferents Taules (de 6.1 a 6.4) que justifiquen l'argumentari dels diferents apartats de l'estàndard 6.

Adicionalment aportem evidències suplementàries relatives a l'aplicació de la normativa. En particular es presenta informació que exemplifica el procediment en matèria de reconeixement de crèdits a alumnes provinents de cicles formatius de grau superior o alumnes que accedeixen als estudis del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales, en virtut de trasllats d'expedients d'altres Universitats. També es reporten actes que mostren l'aplicació de la normativa de permanència o l'acreditació del nivell B2 d'anglès en passar de 2on a 3er curs del Grau de Màrqueting i Direcció Comercial.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/GMDC/1.5/

MÀSTER UNIVERSITARI EN ESTUDIS HUMANÍSTICS I SOCIALS

1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

El perfil de competències del títol de Màster en Estudis Humanístics i Socials està convenientment definit d'acord amb els requisits de la disciplina i el nivell formatiu corresponent al MECES, tal com va reconèixer la resolució favorable de la Direcció general de Política Universitària del 16 d'octubre de 2009, d'acord amb l'informe favorable d'ANECA amb expedient 1379/2009 de 21 de setembre de 2009.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MEHS/1.1/

1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

El pla d'estudis i l'estructura del títol de Màster en Estudis Humanístics i Socials està dissenyat de manera que sigui coherent amb les competències recollides en la mateixa memòria, tal com va reconèixer la resolució favorable de la Direcció general de Política Universitària del 16 d'octubre de 2009, d'acord amb l'informe favorable d'ANECA amb expedient 1379/2009 de 21 de setembre de 2009.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MEHS/1.2/

1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

Els estudiants admesos tenen tots un perfil d'ingrés adequat per a la titulació, com es pot comprovar a la taula 3.1.1. A la pestanya "per alumne" es pot veure la relació de titulacions d'origen per alumne corresponent a cada edició del MEHS, i a la pestanya "percentatges" es pot veure el càlcul de percentatges en funció de si la titulació és llicenciatura, diplomatura, grau o titulació estrangera. Normalment hi entra una petita proporció de diplomats, i encara la presència de graduats és molt minsa. Les millores en el sistema de retransmissió en directe de les classes ha permès l'augment d'alumnes estrangers.

D'altra banda, els nombres de places ofertes i d'alumnes de nou ingrés són bastant correlatius, com es pot comprovar a la taula 3.1.2. Es constata que el nombre d'alumnes de nou ingrés és significativament variable entre les diferents edicions; això ha comportat modificacions del nombre de places ofertes en funció de la demanda del curs que finalitzava, però amb el resultat de no ajustar-se a la demanda del nou curs, i cert excés d'oferta quan aquesta ha estat de 50 places. En qualsevol cas, és manté en conjunt una xifra prou satisfactòria de matrícula de nou accés, i la intenció a partir de l'històric de demanda és de mantenir una oferta de 30 places, que es correspon amb una millor eficiència docent.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MEHS/1.3/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MEHS/1.3/)

1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.

L'equip de professors del Màster en Estudis Humanístics i Socials està en un procés continu de coordinació docent des del seu primer any d'implantació. Tant la presentació de la informació a l'alumnat a través de les guies docents com la metodologia i els sistemes d'avaluació estan estretament coordinats entre si de manera que unes assignatures es complementin amb unes altres i s'aconsegueixin els resultats previstos en la memòria. En aquesta tasca exerceix un paper fonamental la figura de coordinador de la titulació i la reunió de l'equip docent en què es valora al curs finalitzat i es programa el nou curs.

Quan s'han fet divisions en dos o tres grups, ha estat molt important la figura interna del coordinador de grup, que ha vetllat per satisfer els interessos de recerca de l'alumnat dels grups jurídics i econòmic, ja extingits.

També ha estat molt útil la presència d'un alumne encarregat d'aula, per afavorir la comunicació entre l'equip docent i els alumnes, moltes vegades poc familiaritzats amb les comunicacions a l'aplicatiu CampusNet, o amb la dificultat inherent de no ser presents físicament a l'aula quan l'alumne segueix les sessions a distància. Es constata però la conveniència d'establir un reglament que permeti definir amb claredat les seves funcions.

Es presenten com a evidències les actes de les dues reunions principals de coordinació docent de la titulació de cada curs: la primera, de valoració del curs passat i preparació del nou curs; la segona, la junta d'avaluació. No havent-hi pràctiques, s'ometen actes de reunions de coordinació d'aquesta

activitat. En aquestes reunions participen tots els professors titulars del Màster, però no els conferenciants. No es presenten evidències d'altres trobades de l'equip docent, de les quals no s'han fet les actes corresponents. Es constata la conveniència de corregir-ho, fent actes de totes aquestes reunions.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MEHS/1.4/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MEHS/1.4/)

1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

Tota la normativa que afecta la titulació és aplicada de manera adequada i segons les previsions pel que fa a les memòries verificades, sota la supervisió de la Secretaria General del centre.

A las diferents edicions del Màster només a dos alumnes se li han reconegut crèdits, d'acord amb l'article 6 del RD 1393/2007 i la normativa de la Universitat Abat Oliba CEU. Es presenta com a evidència la documentació corresponent al procés de reconeixement de crèdits d'aquests alumnes (1.5.1a i 1.5.1b).

D'altra banda, per constatar l'adequació de la defensa i lectura dels TFM a la normativa de la Universitat, es presenten com evidències la taula 1.5.2. amb la relació de tots els TFM defensats amb la seva qualificació, i les actes de tots aquests TFM (1.5.3), on figuren la data de celebració, les qualificacions i els membres del tribunal.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MEHS/1.5/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MEHS/1.5/)

MÀSTER UNIVERSITARI EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA

1.1. El perfil de competències de la titulació és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

D'acord amb el que s'exposa a la Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster (pg. 26), el perfil de competències "ha de ser rellevant dins de l'àmbit disciplinari i les competències proposades han de tenir correspondència amb les recollides en xarxes o entitats nacionals i internacionals". En el cas del *Màster Universitari en Gestió Administrativa*, la correspondència és absoluta, atès que el contingut complet de l'apartat tercer de la Memòria de Verificació de la Titulació (3. *Objectius generals del títol i competències que adquirirà l'estudiant després de completar la formació*), incorporat a instàncies del Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya –en virtut del Conveni de 22 de maig de 2008 per a la participació en els Procediments de Consulta Externs dels plans d'estudis entre Universitat Abat Oliba CEU i la dita corporació pública–, trasllada íntegrament la descripció competencial establerta per l'Estatut Orgànic de la Professió de Gestor Administratiu, aprovat pel Decret 424/1963, d'1 de març, i modificat

posteriorment per diversos decrets i reials decrets (Decret 2129/1970, de 13 de juliol; Decret 3598/1972, de 23 de desembre; Decret 606/1977, de 24 de març; Reial decret 1324/1979, de 4 d'abril; i Reial Decret 2532/1998, de 27 de novembre).

Essent així, el text de la Memòria corresponent a l'epígraf "Objetivos" de l'apartat Tercer fa palesa aquesta correspondència en els termes següents:

"Els ensenyaments del Màster en Gestió Administrativa tenen com a objectiu general l'adquisició, per part de l'alumnat, d'una formació avançada de caràcter professional, orientada a especialitzar persones graduades en l'àmbit de les ciències socials com a Gestors Administratius. D'aquest objectiu general es deriven els següents objectius específics d'aprenentatge:

1. Representar. D'acord amb el vigent règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, els Gestors Administratius actuen davant els òrgans de les Administracions Públiques en qualitat de representants de tercers, i ho fan de forma habitual, retribuïda i professional, sotmetent-se per això imperativament al compliment de les normes establertes en el seu Estatut professional. És per això un objectiu específic del títol formar professionals perfectament capacitats, pel seu acreditat coneixement del macrosistema administratiu i els seus procediments, per prestar a la ciutadania un eficaç i eficient servei de representació davant qualsevol administració pública, inclosa la comunitària europea.

2. Assessorar. Complementàriament, l'Estatut professional confereix als Gestors Administratius la facultat de promoure, sol·licitar i realitzar tota classe de tràmits que no requereixin l'aplicació de la tècnica jurídica reservada a l'advocacia, relatius a aquells assumptes que en interès de persones naturals o jurídiques, i a sol·licitud seva, se segueixin davant qualsevol òrgan de l'Administració Pública, informant els seus clients de l'estat i vicissituds del procediment pel qual es desenvolupen. És per això un segon objectiu específic del títol formar professionals amb criteri capaços d'informar, aconsellar i assessorar els seus clients davant les decisions que han de donar lloc a la posterior representació i tràmit de la relació administrativa.

3. Gestionar. En tercer lloc, és així mateix un objectiu específic del títol formar professionals coneixedors de l'organització corporativa i per això capacitats per a l'execució dels protocols tècnics que desenvolupen els convenis de cooperació amb les administracions en relació als principals processos i tràmits administratius que realitzen els col·legiats, els instruments dels quals no són uns altres que les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

4. Aprofundir. Finalment, és també un objectiu específic del títol formar gestors administratius els coneixements dels quals i competències en l'àmbit societari ultrapassin les estrictes exigències legals, fonamentalment jurídiques, de manera que puguin actuar com a professionals amb formació solvent en economia financera i comptabilitat, en la tasca d'assessorar a les empreses que sol·licitin els seus serveis de representació i tramitació administrativa"

Complementàriament, la Guia per a l'Acreditació indica també que la justificació o valoració de la rellevància del perfil proposat per a la titulació "ha de tenir un pes específic més elevat per a les titulacions que són noves o que no tenen tradició en el nostre sistema universitari". El Màster *Universitari en Gestió Administrativa per la Universitat Abat Oliba CEU*, fou el primer títol universitari oficial de postgrau especialitzat en la formació específica de professionals de la Gestió Administrativa implantat en el sistema universitari espanyol, i el perfil proposat per a la titulació només podia reflectir fidelment el perfil estatutàriament fixat per a la professió col·legiada, atès que aquest era i és el requisit fonamental perquè el Consell de Col·legis Oficials de Gestors Administratius de Catalunya, primer, i el *Consejo Superior de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos de España*, després, admetessin els titulats d'aquest Màster com a exempts en la realització de les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu, convocades per la Generalitat de Catalunya (Departament de Justícia) i pel *Ministerio de Economía y Hacienda (Secretaría General para las Administraciones Públicas)*.

D'altra banda, la Guia per a l'Acreditació indica també que "el perfil de competències ha de ser el

corresponent al nivell formatiu de la proposta, d'acord amb el MECES" (que seria el 3). En el moment de la implantació del *Màster Universitari en Gestió Administrativa* no es disposava d'una regulació del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior com l'actual ni, en conseqüència, d'altres referències competencials més enllà de les establertes a l'Estatut Orgànic de la professió en el Decret corresponent. No obstant això, atès que aquest Estatut determina que per a l'accés a les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu cal estar en possessió d'un títol oficial de llicenciatura en Dret, Ciències Econòmiques o Ciències Polítiques, i que aquestes titulacions de l'anterior sistema universitari espanyol corresponien al segon cicle universitari, hom pot entendre que la regulació professional s'emmarca forçosament en el nivell MECES 3, i que per tant les competències professionals previstes legalment i incorporades al perfil de competències del Màster s'hi enquaden perfectament.

Finalment, la Guia per a l'Accreditació indica que "en el cas dels programes formatius que habiliten per a l'accés a l'exercici d'una activitat professional regulada a Espanya, les competències generals s'han d'ajustar, a més, a les establertes en les disposicions oficials". En el cas del *Màster Universitari en Gestió Administrativa* l'ajustament reclamat no pot ser més absolut. L'informe de consultes externes emès en el seu dia pel Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya –en virtut de l'esmentat Conveni de 22 de maig de 2008 amb Universitat Abat Oliba CEU–, va determinar les competències bàsiques i específiques que el títol havia d'assumir per tal d'aconseguir el reconeixement de la corporació pública en els termes següents:

"1. Capacitat dels estudiants per aplicar els coneixements adquirits i resoldre problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la gestió administrativa;

2. Capacitat dels estudiants per integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, essent incompleta o limitada, inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis en l'àmbit de la gestió administrativa;

3. Capacitat dels estudiants per comunicar les seves conclusions -i els coneixements i raons últimes que les sustenten- a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats en l'àmbit de la gestió administrativa;

4. Capacitat dels estudiants de posseir les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant en l'àmbit de la gestió administrativa d'una manera que haurà de ser en gran manera autodirigit o autònom.

5. Capacitat dels estudiants per tramitar professionalment relacions jurídiques o econòmiques de tercers susceptible de representació davant les administracions públiques pels gestors administratius col·legiats.

6. Capacitat dels estudiants per informar, aconsellar i assessorar professionalment a tercers davant qualsevol relació administrativa susceptible de representació davant les administracions públiques.

7. Capacitat dels estudiants per utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació pròpies de l'exercici professional col·legiat de la gestió administrativa."

Ateses les consideracions exposades, la Universitat Abat Oliba CEU informa que el perfil de competències del *Máster Universitari en Gestió Administrativa* és consistent amb els requisits de la disciplina i amb el nivell formatiu corresponent del MECES.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MGA/1.1/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MGA/1.1/)

1.2. El pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius de la titulació.

D'acord amb el que s'exposa a la Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster (pàg. 26), "el procés de disseny i aprovació de les titulacions ha d'assegurar una estructura curricular satisfactòria del programa formatiu, que el conjunt de mòduls o matèries del pla d'estudis sigui coherent amb les competències de la titulació, i que el contingut acadèmic estigui actualitzat segons la disciplina i el nivell de la titulació".

Tractant-se d'un màster de caràcter professionalitzador per a l'accés a la professió de Gestor administratiu, el pla d'estudis, l'estructura del programa i la metodologia del mateix presenten un caràcter eminentment pràctic, la qual cosa és coherent amb les competències específiques que exigeix la normativa reguladora d'aquesta professió.

En el cas del *Màster Universitari en Gestió Administrativa*, la coherència és completa, atès que a instàncies del Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya, i en virtut del Conveni de 22 de maig de 2008 per a la participació en els Procediments de Consulta Externs dels plans d'estudis entre la Universitat Abat Oliba CEU i aquesta corporació pública, l'apartat cinquè de la Memòria de Verificació de la Titulació (5. *Planificació de l'Ensenyament*), s'estructura en sis matèries que reproduïen escrupolosament l'estructura dels continguts objecte d'avaluació en les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu convocades per la Generalitat de Catalunya (Departament de Justícia) i pel Ministeri d'Economia i Hisenda (Secretaria General per a les Administracions Públiques).

Complementàriament, en cadascuna de les fitxes corresponents a les matèries del Pla d'Estudis es fa constar (en l'apartat d'"*Observacions/aclariments per mòdul o matèria*"), la relació del "*continguts fixats per l'acord del Consell de Col·legis de Gestors Administratius de Catalunya en la convocatòria per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu que s'assumeixen en aquesta matèria*".

En conseqüència, hom pot afirmar que la coherència entre el pla d'estudis del *Màster Universitari en Gestió Administrativa* i el seu perfil de competències és vicària de la pròpia ordenació jurídica de la professió, completament assumida pel títol.

Ateses les consideracions exposades, la Universitat Abat Oliba CEU informa que el pla d'estudis i l'estructura del currículum són coherents amb el perfil de competències i amb els objectius del *Màster Universitari en Gestió Administrativa*.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MGA/1.2/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MGA/1.2/)

1.3. Els estudiants admesos tenen el perfil d'ingrés adequat per a la titulació i el seu nombre és coherent amb el nombre de places ofertes.

El Sistema d'Informació per a l'Accés als estudis, incorporat en l'apartat quart de la Memòria de verificació dels estudis del *Màster Universitari en Gestió Administrativa*, estableix com a perfil recomanat per a accedir als estudis el següent: "*Titulats universitaris de l'àmbit de les ciències*

socials amb formació jurídica, administrativa o empresarial i amb vocació de professional liberal”.

Amb aquesta recomanació es va voler posar èmfasi en el fet que esdevé tant important la formació prèvia d'origen com la voluntat d'esdevenir un professional liberal, atès que aquesta és la condició pròpia d'un Gestor Administratiu i la seva naturalesa reclama d'una especial *vocatio* que no tothom ha de sentir.

Per aquest motiu, el Sistema General d'Accés als Estudis de Postgrau, incorporat també a l'apartat quart de la Memòria de verificació (a l'epígraf *Criteris d'accés i condicions o proves d'accés especials*), estableix com a procediment preceptiu una entrevista personal amb els candidats que *“s'adreça a valorar la idoneïtat del perfil dels candidats amb relació als estudis realitzats; aquesta valoració és competència del responsable dels estudis o altra persona delegada per a això”*. En totes les edicions del Màster, el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya ha enviat col·legiats que han participat en la realització de les entrevistes per tal de facilitar i assegurar als candidats un coneixement sobre la realitat de la condició de professional liberal que els permetés adoptar un criteri sòlid a l'hora de prendre la seva decisió.

El resultat dels cinc processos d'admissió al Màster realitzats mostra que una mitjana superior al noranta per cent dels admesos aportaven un títol universitari d'accés corresponent a la branca de les Ciències Socials i Jurídiques, i que la resta de candidats acreditaven una formació complementària de postgrau també d'aquesta branca.

Com pot observar-se en la taula “Estudis procedència MGA” la majoria dels alumnes matriculats en el màster en les diverses edicions són Llicenciats en Dret o Llicenciats en Administració i Direcció d'Empreses. Les dades de la taula mostren una correspondència entre l'assenyalat en la memòria de verificació i el perfil dels alumnes del màster al llarg de les edicions a les quals s'estén l'anàlisi en el procediment d'acreditació.

Així mateix, una mitjana anual superior al cinquanta per cent dels candidats era de persones vinculades directament o indirectament a gestories administratives o a professions afins (graduats socials, advocats, procuradors, administradors de finques, titulats mercantils), i que la condició de professional liberal no els era desconeguda.

Pel que fa al nombre de places, determinat –en principi– segons el nombre de persones que es presentaven a les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu, en totes les edicions del Màster s'han cobert les places ofertes i la mitjana anual de demanda per plaça ha estat d'entre 1,4 i 1,7 sol·licituds per plaça.

En conseqüència, hom pot afirmar que el perfil recomanat d'accés als estudis ha estat preservat eficaçment i que el nombre de places ofertes ha resultat adequat a la demanda prevista.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MGA/1.3/

1.4. La titulació disposa de mecanismes de coordinació docent adequats.

La Direcció del Màster Universitari en Gestió Administrativa és l'òrgan acadèmic unipersonal responsable dels estudis, d'acord amb el que fou exposat en la relació de dades de la sol·licitud de verificació del títol, així com del seguiment i supervisió dels mecanismes de coordinació docent.

La coordinació docent del Màster s'ha fet efectiva, en primera instància, a través de la Comissió de Seguiment dels estudis, formada per la Direcció del Màster, el responsable de Postgraus de la Universitat, el representant de la Gerència de la Universitat i els representants de l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya, entitat vinculada al Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya i col·laboradora en la implantació del Màster (Delegat de la Presidència i Gerent). Aquesta Comissió de Seguiment s'ha reunit amb freqüència bimestral durant els períodes acadèmics i ha adoptat tots els acords necessaris per al desenvolupament i la millora de la implantació dels estudis, seguint els procediments previstos pel Sistema de Garantia Interna de la Qualitat.

S'adjunta còpia dels actes de la Comissió Mixta de Seguiment, que mostren com en la mateixa s'aborden les possibles incidències, tant de caràcter acadèmic com d'ordre organitzatiu.

Paral·lelament, la Comissió Tècnica de l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya, formada pel seu Director, Secretari, Gerent, Assessora Jurídica i el Delegat de la Presidència, amb la participació de la Direcció del Màster, s'ha encarregat de la coordinació de les pràctiques i del seguiment de la inserció laboral dels titulats.

Finalment, l'equip docent del programa ha estat convocat per la Direcció al principi de cada curs, de forma ordinària, i de forma extraordinària quan alguna incidència ho ha requerit. Aquest mecanisme de coordinació és el que ha permès assegurar l'assignació correcta de continguts i resultats d'aprenentatge a l'activitat formativa de Tallers, en especial pel que fa al plantejament de casos pràctics transversals.

Durant els anys d'implantació del Màster, els mecanismes de coordinació docent han funcionat amb normalitat i regularitat, i gràcies a la seva presència s'han pogut introduir millores en tots els aspectes, des del perfil dels col·laboradors professionals a les diverses possibilitats d'incorporar les tecnologies d'informació i comunicació professional a les pràctiques de l'alumnat.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MGA/1.4/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1_Qualitat_del_programa_formatiu/MGA/1.4/)

1.5. L'aplicació de les diferents normatives es realitza de manera adequada i té un impacte positiu sobre els resultats de la titulació.

Durant la implantació del Màster Universitari en Gestió Administrativa s'han aplicat el conjunt de normatives que figuren en la Memòria de sol·licitud de verificació dels estudis. En la seva aplicació no s'han observat incidències de caràcter negatiu que obstaculitzessin o impactessin negativament sobre els resultats de la titulació. En particular, l'aplicació de la normativa d'Admissió ha permès una selecció adequada de l'alumnat, com ho demostra el fet de no haver tingut cap baixa ocasionada per

titulacions no apropiades per a l'accés ni, tampoc, per manca de vocació en el perfil personal dels estudiants admesos.

En un segon ordre, en raó del volum, la normativa reguladora dels Reconeixements i les transferències de crèdits, ha tingut una aplicació pràctica i aclaridora, gràcies a la qual s'ha evitat confusions i conflictes en relació a possibles sol·licituds improcedents, generades per la proximitat dels continguts respecte a estudis de pregrau de l'àmbit jurídic o empresarial.

La normativa sobre la Mobilitat de l'alumnat propi i d'acollida no ha estat aplicada en no haver estat tramitada cap sol·licitud, fet que s'explica tant per la durada del Màster com per la manca d'estudis homologables en el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, puix que la professió de Gestor Administratiu únicament es troba regulada pel règim jurídic espanyol.

Pel que fa a la normativa sobre les Pràctiques externes i la seva garantia de qualitat, la seva aplicació –no modificada durant el període d'implantació dels estudis–, ha estat perfectament adequada i ha tingut un impacte especialment positiu sobre els resultats de la titulació, tal com demostren les enquestes de satisfacció de l'alumnat.

Finalment, la normativa relativa al Treball Final de màster s'ha revelat com la més exigent en la percepció de l'alumnat, en virtut dels requisits d'ordre divers que incorpora, però això no obstant, hom reconeix que la seva aplicació és la que ha permès assegurar uns mínims de qualitat formal i material a partir dels quals l'alumnat ha pogut demostrar l'adquisició dels resultats d'aprenentatge previstos per a aquesta matèria.

S'adjunten a l'apartat d'evidències còpies de les actes de les Comissions d'Avaluació de TFM corresponents als cursos 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013 i 2013/2014.

Com es pot observar, respecte de cada TFM s'avaluen cinc ítems:

CONTINGUT: Plantejament i complexitat conceptual i/o tècnica del treball; transversalitat, caràcter interdisciplinari de l'estudi, de les fonts, dels mètodes i del marc teòric i aplicatiu.

METODOLOGIA I FONTS: Ús correcte i acurat de la metodologia científica; rigor conceptual i analític, agudeses crítica, argumentació sintètica. Ús adient i complet de les fonts d'informació i documentació; suport bibliogràfic.

FORMA: Ús correcte i acurat del llenguatge; claredat i ordre en la presentació dels continguts textuals i gràfics.

CREATIVITAT: Acreditació de l'originalitat del projecte i/o de les seves aportacions i conclusions.

PRESENTACIÓ ORAL: Qualitat formal, contingut de la presentació i defensa oral del treball.

Cada Treball és avaluat per una Comissió integrada per tres professors, cadascun dels quals ha de qualificar el Treball valorant els cinc ítems comentats en una escala d'1 a 10. Amb la mitjana de la qualificació per cada ítem es construeix la qualificació final, podent la Comissió d'Avaluació proposar el Treball per a la seva distinció amb Matrícula d'honor i la seva eventual publicació en Recercat (repositori digital de Treballs d'acadèmics i de recerca).

L'estructura de l'acte de presentació del Treball és la següent: l'alumne exposa l'estructura i conclusions principals del TFM per espai de 20-25 minuts. A continuació, s'obre el torn de paraula de la Comissió d'Avaluació; cada membre de la comissió, començant pel Secretari i acabant pel President, formula les preguntes i observacions que estima convenient; finalment, l'alumne respon en un torn únic de rèplica, després del qual es retira perquè la Comissió pugui deliberar i qualificar el Treball.

A la carpeta d'evidències s'adjunta un document amb el protocol de l'acte que es lliura als membres de la Comissió d'Avaluació del TFM.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden trobar clicant a l'enllaç següent:

http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/1. Qualitat del programa formatiu/MGA/1.5/

Estàndard 2: Pertinència de la informació pública

2.1. La institució publica informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de la titulació, el seu desenvolupament operatiu i els resultats assolits.

La UAO CEU publica informació veraç, completa i actualitzada sobre les característiques de la titulació, el seu desenvolupament operatiu i els resultats assolits. El lloc web de la Universitat aporta tota la informació rellevant indicada a la *Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster* de l'AQU, que s'ofereix en tres idiomes:

- català http://www.uaoceu.es/?set_language=ca,
- castellà http://www.uaoceu.es/?set_language=es,
- anglès http://www.uaoceu.es/?set_language=en.

Tota la informació de qualsevol titulació s'actualitza a la web cada curs acadèmic nou, cosa de la qual s'encarrega el director d'estudis (grau) o el coordinador de programa (màster) corresponent, d'acord amb el Procés de seguiment de les titulacions, PC13, i amb el Procés d'Informació Pública, PA10, del Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) del centre, un cop el centre ha recollit la informació i ha fet un balanç dels seus resultats, d'acord amb el Procés de mesurament dels resultats, PA11, del SGIQ. La informació de cada grau al web es desglossa en els apartats següents: presentació, pla d'estudis, sortides i Pràcticum, internacional, professorat, admissió i matrícula, honoraris, i beques, ajudes i assegurances. La informació de cada màster al web es desglossa en els apartats següents: objectius, perfil de l'alumnat, pla docent, docents, organització, partners, sortides, admissió i matrícula, i preus, beques i ajuts.

Pel que fa al **Grau en Màrqueting i Direcció Comercial**, l'enllaç general és el següent:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial>

Els plans d'estudis apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial/pla-destudis>

Els docents apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial/docents>

Les sortides i pràcticum apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial/sortides-i-practicum>

Els acords internacionals apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial/internacional>

Quant al **Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials**, es pot comprovar a l'enllaç general:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials>

Els objectius apareixen al següent enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials/objectius>

Els plans d'estudis apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials/pla-d-estudis>

Els docents apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials/docents>

L'organització apareix en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials/organitzacio>

Pel que fa al **Màster Universitari en Gestió Administrativa**, es pot comprovar a l'enllaç general:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa>

Els objectius apareixen al següent enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/objectius>

Els plans d'estudis apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/pla-d-estudis>

Els docents apareixen en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/docents>

Els *partners* apareixen en aquest enllaç:

http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/copy_of_partners

L'organització apareix en aquest enllaç:

<http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/organitzacio>

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent:

http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/2_Pertinencia_de_la_informacio_publica/2.1/

2.2. La institució garanteix un fàcil accés a la informació rellevant de la titulació a tots els grups d'interès, que inclou els resultats del seguiment i, si escau, de l'acreditació de la titulació.

Als informes de seguiment de les titulacions s'exposen les anàlisis valoratives sobre el desenvolupament i la qualitat del programa formatiu, les propostes de millora que no requereixen canvis en la memòria del títol, propostes de modificació no substancial (s'incorporaran a la memòria del títol quan s'hagi de sotmetre a un procés de modificació), les propostes de modificació substancial autoritzables, els plans d'acció de millora i el seguiment de les propostes de millora dels cursos anteriors. D'aquesta manera, adequem la informació disponible per als estudiants i ho aconseguim de forma sostenible.

Els informes de seguiment, des del primer curs en què s'implanta cada titulació, es poden veure a: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/informes-del-seguiment/>. A més, l'evolució històrica dels indicadors dels informes de seguiment, en el període 2010-14 per al grau en Màrqueting i Direcció Comercial i 2009-2014 per als màsters en Estudis Humanístics i Socials i en Gestió Administrativa, es pot trobar a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/indicadors-del-seguiment/>. Aquest autoinforme se sotmet a exposició pública al web perquè els grups d'interès puguin validar-lo. Així mateix, un cop sigui aprovat pel Consell de Govern, es podrà veure clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/informes-de-acreditacio/>.

El grau de dependència amb sistemes d'informació centralitzats de la Universitat és correcte i fluid, ja que s'aprofiten els sistemes de gestió de la informació existents per actualitzar els apartats que correspongui. Els estudiants perceben la qualitat de la informació acadèmica disponible abans de la matrícula i poden prendre decisions amb coneixement de causa.

La informació administrativa disponible sobre el procés de matrícula o sobre trasllats està actualitzada degudament, així com també ho estan els objectius generals de les titulacions; el perfil de formació del titulat, i la informació sobre les pràctiques externes, sobre el Treball de Final de Grau o sobre el

Treball de Final de Màster i sobre les accions de mobilitat.

Els estudiants, gràcies a les reunions periòdiques amb els delegats i els subdelegats i al contacte estret que tenen amb els directors de titulació, participen en la definició i en la millora de la informació pública, cosa que augmenta el seu grau de satisfacció amb els sistemes d'informació interns i amb la informació pública, que se'ls pregunta a les trobades.

En relació amb els titulats, al llarg de la titulació, s'actualitzen les informacions sobre l'ingrés, el desenvolupament operatiu de la titulació, les pràctiques externes, el Treball de Final de Grau o el Treball de Final de Màster, la mobilitat i els resultats. Això redunda en els ocupadors, que gràcies als continguts i als perfils poden contractar els titulats fàcilment.

Lògicament, es consulta el professorat sobre l'adequació de la informació acadèmica disponible durant les diferents etapes del procés formatiu. Les enquestes mostren que s'ha aconseguit un grau de satisfacció elevat respecte dels sistemes d'informació interns.

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/2_Pertinencia_de_la_informacio_publica/2.2/

2.3. La institució pública el SGIQ en què s'emmarca la titulació.

La Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU va participar en la convocatòria 2010 del programa AUDIT i el disseny del seu Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ), aplicable a totes les seves titulacions oficials, va rebre una valoració positiva de l'AQU. La informació referent al SGIQ, incloent-hi el *Manual de Qualitat* i el *Manual de Processos*, està disponible a la pàgina web <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat>, de manera que està a l'abast de tots els interessats i de la societat en general.

La política i els objectius de qualitat del centre estan disponibles tant al *Manual de Qualitat* com a l'annex del Procés per a l'establiment, la revisió i l'actualització de la política i els objectius de qualitat (d'ara endavant, PE01), del *Manual de Processos*.

En el novè apartat de cada procés del *Manual de Processos* s'explica la rendició de comptes corresponent. A més, el centre també rendeix comptes publicant anualment els indicadors dels informes de seguiment de cada titulació oficial al web de cada la titulació.

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/2_Pertinencia_de_la_informacio_publica/2.3/

Estàndard 3: Eficàcia del sistema de garantia interna de la qualitat de la titulació

3.1. El SGIQ implementat ha facilitat el procés de disseny i aprovació de les titulacions.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que facilita el disseny i l'aprovació de les titulacions; concretament, el Procés de disseny de l'oferta formativa (d'ara endavant, PC01), del *Manual de Processos* del SGIQ, que es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/manual-de-processos>.

D'acord amb el que estableix el procés PC01, en el disseny i l'aprovació de les titulacions, hi participen els grups d'interès corresponents i se segueixen uns paràmetres de qualitat homogenis per tal d'assegurar que els estàndards de qualitat van de bracet amb l'excel·lència. Transversalment a totes les titulacions, l'empremta de qualitat de continguts, la digitalització, la internacionalització i el sistema de tutories personalitzades amb els estudiants segueix el *modus operandi* aplicat.

La implementació del procés PC01 ha permès verificar el disseny d'onze titulacions oficials (tres de grau i vuit de màster universitari) des de la valoració positiva del disseny del SGIQ que en va fer l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) el març de 2011.

Vegeu les evidències d'aquest fet, que s'adjunten en aquest subestàndard, clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3_Eficacia_del_SGIQ/3.1/

3.2. El SGIQ implementat garanteix la recollida d'informació i dels resultats rellevants per a la gestió eficient de les titulacions, en especial els resultats d'aprenentatge i la satisfacció dels grups d'interès.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que gestiona la recollida dels resultats rellevants de la titulació; concretament, el Procés de seguiment de titulacions (d'ara endavant, PC13), del *Manual de Processos* del SGIQ, que es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/actualitzacio-manual-de-processos>.

Els processos que s'esmenten a continuació donen suport al procés de seguiment:

- PA01: Procés per a la gestió de documents i evidències.
- PA04: Procés per a la mesura de la satisfacció dels usuaris (estudiants i PDI).
- PA05: Procés per a la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments.
- PA11: Procés de mesurament dels resultats.
- PA12: Procés d'anàlisi i millora contínua dels resultats.

A més, en el Procés de resultats d'aprenentatge (d'ara endavant, PC06), es pot comprovar que les activitats d'aprenentatge afavoreixen l'aprenentatge de l'alumnat i que els resultats d'aprenentatge que obtenen els estudiants es corresponen amb els objectius i el disseny del programa formatiu. Així, els resultats d'aprenentatge segueixen les dinàmiques establertes per Bolonya.

D'acord amb els processos PC13 i PA01, la UTQ s'encarrega de la recollida dels indicadors dels informes de seguiment de les titulacions oficials. A l'annex del procés PC13 hi ha una taula dels indicadors recollits anualment, d'acord amb la guia de seguiment de l'AQU. A la web de cada titulació oficial, en clicar a "Indicadors de seguiment" de la "Informació relacionada" apareix el web <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/indicadors-del-seguiment/>. En aquest web, hi ha els fitxers històrics dels indicadors de seguiment de cada titulació (veure els apartats dels departaments de Ciències Econòmiques i Empresarials, de Dret i Ciències Polítiques i d'Humanitats i Ciències de l'Educació en el lloc web que s'acaba d'esmentar) que recullen l'evolució d'aquests indicadors al llarg de tots els cursos des que es van implantar les titulacions, cosa que en facilita l'anàlisi valorativa. Aquests indicadors de seguiment, que principalment s'han extret de l'aplicatiu de Gestió Acadèmica SAUCE, recullen, en les diverses dimensions, els resultats de l'aprenentatge (resultats acadèmics i personals, inserció laboral, pràctiques externes i mobilitat, etc.) i la satisfacció dels diversos grups d'interès (titulats, estudiants, professors, etc.).

En general, es valoren positivament els resultats que mostren els indicadors del seguiment del grau en Màrqueting i Direcció Comercial (GMDC) al llarg del quadrienni 2010-2014, i dels màsters en Estudis Humanístics i Socials (MEHS) i en Gestió Administrativa (MGA) al llarg del quinquenni 2009-2014. L'anàlisi exhaustiu dels resultats acadèmics de cadascuna de les tres titulacions es troba en el subestàndard 6.3 d'aquest autoinforme. D'una banda, cal destacar que la mitjana de la taxa de rendiment en el GMDC és del 83,7%, en el MEHS és del 97,4% i en el MGA és del 91,1%. D'altra, cal remarcar que la mitjana de la taxa d'eficiència en el MEHS és del 99,5% i en el MGA és del 98%. Al subestàndard 6.3 es troben explicades les baixes taxes de graduació en el temps previst, que són del 21,7% i 33%, i les altes taxes d'abandonament (inicial), que són del 43,5% i 57,6%, del MEHS corresponents a les cohorts 2011-2012 i 2012-2013, respectivament; així com, la baixa taxa de graduació en 4 anys, que és del 6,7%, del GMDC (en el moment d'emetre aquest autoinforme, la taxa de graduació en 5 anys és ja del 46,7% del GMDC i s'espera que estigui finalment al voltant del 90% -després de la convocatòria de juliol vinent de defensa del TFG-).

Quant a la satisfacció dels estudiants amb la docència, es constaten resultats positius: s'ha obtingut una mitjana de 7,9 punts —sobre 10— en el GMDC, una mitjana de 9,1 punts —sobre 10— en el MEHS i una mitjana de 8,3 punts —sobre 10— en el cas del MGA. La satisfacció dels estudiants amb el programa formatiu en el GMDC té una mitjana, en el bienni 2012-2014, de 5,9 punts —sobre 10—, en el MEHS té una mitjana de 8,8 punts —sobre 10— i en el cas del MGA té una mitjana de 7,1 punts —sobre 10—. En relació amb la satisfacció dels professors amb el programa formatiu (on l'enquesta corresponent es fa cada dos cursos) es constaten resultats positius: la puntuació mitjana dels cursos 2011-2012 i 2013-2014 és de 7,9 —sobre 10— per el GMDC; i la puntuació mitjana dels cursos 2009-2010, 2011-2012 i 2013-2014 és de 9 —sobre 10— en el MEHS, i de 8,2 —sobre 10— en el MGA (com a evidència s'adjunten els resultats de cada pregunta de l'enquesta de satisfacció del professorat de les tres titulacions amb el programa formatiu corresponent). Amb referència al grau de satisfacció dels titulats, també es constaten resultats positius tant amb la formació rebuda, que és de 8,8 punts —sobre 10— en el MEHS i de 7,5 punts —sobre 10— en el MGA, com amb la intenció de repetir estudis, que és del 100% en el MEHS i del 80% en el MGA.

Pel que fa a les qualificacions obtingudes en el GMDC, el MEHS i el MGA, al subestàndard 6.1 d'aquest autoinforme com a evidència s'aporta la distribució de les qualificacions de cada assignatura de les tres titulacions en tots els cursos acadèmics del període 2010-2014 per al grau i 2009-2014 per als dos màsters.

L'ús metòdic d'eines de recollida d'informació sobre la satisfacció dels grups d'interès assegura un control i un bagatge de millora contínua que es reflecteix en els resultats d'aprenentatge. D'acord

amb el procés PA04, la mesura de la satisfacció dels grups d'interès es fa, d'una banda, mitjançant enquestes fetes al col·lectiu corresponent. En el seguiment de les titulacions oficials de grau i màster les enquestes que fa la UAO CEU per mesurar aquesta satisfacció i la inserció laboral són les següents:

- Enquesta de satisfacció dels estudiants amb el professor / l'assignatura. (Aquesta enquesta permet obtenir l'indicador de satisfacció dels estudiants amb la docència.)
- Enquesta de satisfacció dels estudiants amb el programa formatiu.
- Enquesta, als titulats, de satisfacció amb la formació rebuda i autovaloració de competències transversals adquirides. (Aquesta enquesta també permet obtenir la taxa d'intenció de repetir estudis.)
- Enquesta de satisfacció dels professors amb el programa formatiu.
- Enquesta d'inserció laboral. (Aquesta enquesta permet obtenir, entre altres, la taxa d'ocupació i la taxa d'adequació de la feina als estudis.)

Com a evidència, s'aporta el document "Encuestas para los IST. UTC.pdf" que inclou els qüestionaris, la periodicitat i el sistema de recollida d'informació de les enquestes de satisfacció i d'inserció laboral per al seguiment de les titulacions. El disseny d'algunes d'aquestes enquestes, com ara l'enquesta de satisfacció dels graduats i l'enquesta d'inserció laboral, l'ha dut a terme un grup de treball coordinat per l'AQU en el qual han col·laborat totes les universitats catalanes.

Pel que fa a la participació en les enquestes de satisfacció i autovaloració que s'acaben d'esmentar en el GMDC, el MEHS i el MGA, cal dir que les diferències en funció del sistema de recollida d'informació de l'enquesta es poden veure clarament. Així, la participació en la primera de les enquestes, de satisfacció dels estudiants amb el professor / l'assignatura, en el GMDC és altíssima, del 96,6% el curs 2013-2014, a causa del fet que els estudiants de grau han de contestar l'enquesta al Campus Net abans de poder veure la nota que han obtingut a l'assignatura. La resta d'enquestes de satisfacció i d'autovaloració s'envien per correu electrònic a través del programa *Limesurvey*, i es valora que s'ha aconseguit una participació bastant acceptable en general durant el curs 2013-2014. Així, es destaca una participació molt alta en aquestes enquestes en el MGA: del 64,3% dels estudiants i del 65,4% dels titulats; així com una participació notable en l'enquesta de satisfacció del professorat amb el programa formatiu: d'un 74,3% en el GMDC, d'un 55,6% en el MEHS i d'un 33,3% en el MGA. Com a evidència, s'adjunta un document que inclou la participació en les enquestes de satisfacció i d'autovaloració en el GMDC, el MEHS i el MGA durant el curs 2013-2014.

D'altra banda, la satisfacció de tota la comunitat universitària també es mesura mitjançant els resultats obtinguts a la bústia en línia "Dóna'ns la teva opinió", del web de la Universitat, que té com a objectiu recollir suggeriments, reclamacions o queixes i felicitacions o agraïments. Com a evidència s'aporta un document amb els resultats d'aquesta bústia en línia del GMDC, del MEHS i del MGA en el primer curs en què va començar a funcionar, el curs 2013-2014. Totes les incidències (suggeriments, reclamacions, queixes, etc.) de la bústia en línia es gestionen des del Servei d'Estudiants del Vicerectorat d'Estudiants de la UAO CEU; cal dir, a més, que en cas que no s'hagi optat per l'anonimat totes aquestes incidències es contesten. Les incidències que afecten una titulació, un departament, un servei, etc. es remeten directament a la seu responsable, que és l'encarregada de valorar i atendre la incidència. En general, les incidències resulten molt útils i sens dubte constitueixen una font de propostes de millora pel centre. A grans trets, doncs, la bústia en línia és molt útil, però cal dir que convindria dinamitzar-la més, per tal que es faci servir més sovint. De fet, aquesta és una mancança que ha quedat reflectida al Pla de millora, tant de les tres titulacions com del centre: en aquest sentit, al Pla de millora s'ha proposat una acció dinamitzadora perquè es revitalitzi l'ús de la bústia en línia.

Un altre instrument que permet recollir la satisfacció dels estudiants de la UAO CEU és el resultat de les reunions del Vicerectorat d'Estudiants amb els delegats i subdelegats dels estudis de grau. Com a evidència s'aporten les actes d'aquestes reunions del GMDC dels cursos 2013-2014 i 2014-2015.

Per a cadascuna de les tres titulacions al subestàndard 6.2 d'aquest autoinforme s'expliquen les orientacions generals dels sistemes d'avaluació i la planificació general que se n'ha fet al llarg del període 2010-2014 per el GMDC i del període 2009-2014 per el MEHS i el MGA. La planificació concreta del sistema d'avaluació de cada assignatura d'una titulació es concreta en les guies docents, a les quals es pot accedir des del web que es mostra a continuació (clicant sobre el nom de l'assignatura a la taula del pla d'estudis): <http://www.uaoceu.es/ca/estudis/graus/marqueting-i-direccio-comercial/pla-destudis>, <http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-estudis-humanistics-i-socials/pla-d-estudis>, <http://www.uaoceu.es/ca/estudis/masters/master-universitari-en-gestio-administrativa/pla-d-estudis>, respectivament. A més, com a evidència també s'adjunten el model d'acta d'avaluació dels Treballs de Final de Grau (d'ara endavant, TFG) i dels Treballs de Final de Màster (d'ara endavant, TFM) que emplena cada comissió avaluadora d'un TFG i d'un TFM.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3_Eficacia_del_SGIQ/3.2/.

3.3. El SGIQ implementat facilita el procés de seguiment i, si escau, el procés de modificació de les titulacions, i garanteix la millora contínua de la seva qualitat a partir de l'anàlisi de dades objectives.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que inclou les accions de seguiment anual de les titulacions; concretament el PC13, del *Manual de Processos* del SGIQ, el qual es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/actualitzacio-manual-de-processos>. Com ja s'ha comentat a l'apartat de l'estàndard 2.2 d'aquest autoinforme, els informes de seguiment, des del primer curs en què s'implanta cada titulació, es poden veure a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/informes-del-seguiment/>.

Fins al curs 2012-2013, en l'elaboració dels informes de seguiment d'una titulació (d'ara endavant, IST), hi participaven principalment els responsables acadèmics (el director de departament i el director d'estudis o el coordinador del programa) i, en l'informe de seguiment de la universitat (d'ara endavant, ISU), el degà i el vicerector de Qualitat, a més de la UTQ, que assessorava i gestionava aquest procés d'elaboració dels IST i els ISU. A partir del curs 2013-2014, coincidint amb el canvi del model d'informe de seguiment —proposat a la guia de seguiment de l'AQU— i d'acord amb el que estableix el procés PC13, en l'elaboració de l'informe de seguiment d'un departament (d'ara endavant, ISD), també hi participen un representant dels estudiants —el delegat o el subdelegat d'algun dels estudis oficials del departament— i un representat del personal d'administració i serveis, que formen part de la Comissió de Seguiment de Departament (CSD). Tots aquests agents són coneixedors d'aquest procés i hi estan totalment implicats. Lògicament, en el grau en Màrqueting i Direcció Comercial (GMDC) i en els màsters en Estudis Humanístics i Socials (MEHS) i en Gestió Administrativa (MGA) el seguiment del curs 2013-2014 es fa dins d'aquest autoinforme d'acreditació.

A partir del curs 2012-2013, i fent cas d'una de les recomanacions dels informes d'avaluació del seguiment de l'AQU, als informes de seguiment de cada titulació, s'hi ha inclòs un apartat que estableix un pla d'acció de millora, que articula les accions de millora proposades per a la titulació a partir d'una anàlisi valorativa, com també conté un apartat per al seguiment de les propostes de millora de cursos anteriors. Després de l'anàlisi del curs 2013-2014, al quart apartat —Valoració i proposta del pla de millora— d'aquest autoinforme s'han actualitzat les accions de millora proposades per el GMDC, el MEHS i el MGA.

El procés de seguiment ha portat a fer diverses accions de millora en el GMDC, el MEHS i el MGA, tal com es pot constatar a la tercera part —Anàlisi valorativa de l'ensenyament i accions de millora— dels informes de seguiment anuals d'aquestes titulacions. El procés de seguiment va conduir a la revisió i simplificació dels processos del SGIQ relacionats amb la definició de perfils i admissió d'estudiants, la tutorització a l'estudiant, les pràctiques externes i la inserció laboral (vegeu el subestàndard 3.5 d'aquest autoinforme), la qual cosa ha repercutit en millores directes en cadascuna de les tres titulacions. Un altra acció de millora derivada dels informes de seguiment és la creació de la bústia en línia "Dóna'ns la teva opinió", suggerida al procés de seguiment de les titulacions. Els indicadors dels IST mostren que les accions de millora implementades han estat eficaces. També cal destacar que el procés de seguiment ha conduït a l'elaboració d'un pla de beques FPI per al període 2015-2020, que té en compte les necessitats de millora de les titulacions en matèria de professorat doctor (vegeu la part comuna de l'estàndard 4 d'aquest autoinforme).

En aquest procés de seguiment de les titulacions, les eines són contínues i plurals. Així, la Junta de Facultat del centre, que aplega el degà i els directors d'estudis, recull i discuteix els suggeriments i les propostes de millora que els directors d'estudi han rebut de les audiències involucrades (professors, estudiants, titulats i ocupadors) i que després traslladen als ISD. A més, la Junta de Facultat vetlla per la implantació de les accions proposades al Pla de millora. També s'hi incorporen i implanten les propostes de millora i les recomanacions dels informes d'avaluació de les sol·licituds de verificació de l'AQU i de l'ANECA; es repassa periòdicament la classificació que es realitza sobre la formació prèvia requerida; s'estableixen el marc i la normativa específica per al disseny, l'execució, la supervisió i l'avaluació dels Treballs de Final de Grau o els Treballs de Final de Màster, com per exemple el format i disponibilitat pública que han de tenir; s'inclou informació referent als procediments per a la mobilitat del professorat, i es concreta la suficiència dels recursos materials de la Universitat per cobrir la docència. Així mateix, es revisa el procediment de valoració del progrés acadèmic.

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent:

http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3_Eficacia_del_SGIQ/3.3/.

3.4. El SGIQ implementat facilita el procés d'acreditació de les titulacions i n'assegura el desenvolupament satisfactori.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat per a l'acreditació de les titulacions; concretament, del Procés d'acreditació de titulacions (d'ara endavant, PC14), del *Manual de Processos* del SGIQ, que es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/actualitzacio-manual-de-processos>.

Aquest procés d'acreditació és la culminació del procés continu de seguiment de les titulacions. En aquest procés d'acreditació el CAI (el Comitè d'Avaluació Interna) és el responsable de l'elaboració de la documentació requerida per a l'acreditació de les titulacions i de la preparació de la composició de les audiències de la visita del Comitè d'Avaluació Externa (d'ara endavant, CAE) al centre.

En aquest procés d'acreditació, hi participen tots els grups d'interès del centre. Així, la composició del CAI garanteix que en aquest procés hi hagi representats els responsables acadèmics, els professors, els estudiants i el personal d'administració i serveis. En aquest sentit, el Consell de Govern aprova l'autoinforme, els titulats del grau en Màrqueting i Direcció Comercial i dels màsters en Estudis Humanístics i Socials i en Gestió Administrativa hi participen a través de l'enquesta sobre la satisfacció amb la formació rebuda i l'autovaloració de competències transversals adquirides. Ara bé, com és lògic, els graduats en Màrqueting i Direcció Comercial no han pogut participar en l'enquesta d'inserció laboral del 2014, coordinada per l'AQU, ja que la població d'aquesta enquesta es compon dels llicenciats de la promoció 2010.

Per acabar, afegir que, com ja s'ha comentat al segon apartat d'aquest autoinforme, els mesos de febrer i març de 2015 la UTQ de la UAO conjuntament amb l'AQU va organitzar un curs de qualitat per a l'alumnat amb l'objectiu que rebés una formació que els permetés participar amb coneixement i responsabilitat en els diversos òrgans, com per exemple el CAI, en els quals tenen representació. En aquest curs va participar un estudiant del grau en Màrqueting i Direcció Comercial. S'adjunten els resultats de l'enquesta que els estudiants van fer en acabar el curs com a evidència, els quals són valorats positivament en general.

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3_Eficacia_del_SGIQ/3.4/.

3.5. El SGIQ implementat es revisa periòdicament per analitzar la seva adequació i, si escau, es proposa un pla de millora per optimitzar-lo.

El SGIQ del centre disposa d'un procés implementat que es revisa periòdicament per analitzar la seva adequació; concretament el Procés de revisió i millora del SGIQ-UAO (d'ara endavant, PA13), del *Manual de Processos* del SGIQ, que es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/manual-de-processos>.

Des de l'aprovació del disseny del SGIQ, el Vicerectorat de Qualitat del centre ha revisat i ha simplificat els processos que s'esmenten a continuació, motivat, sobretot, per les accions de millora incloses en els IST dels graus:

- PC02: Procés de definició de perfils i admissió d'estudiants.
- PC04: Procés de tutorització a l'estudiant.
- PC07: Procés de planificació de la mobilitat.
- PC08: Procés de gestió de la mobilitat.
- PC10: Procés de gestió de les pràctiques externes.
- PC11: Procés d'inserció laboral.

L'actualització d'aquests processos es pot consultar clicant a l'enllaç següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/actualitzacio-manual-de-processos>.

A més, el Vicerectorat de Qualitat del centre ha creat dos processos nous, concretament els processos que es detallen a continuació:

- PC13: Procés de seguiment de les titulacions.
- PC14: Procés d'acreditació de les titulacions.

Aquest dos processos nous també es poden consultar a l'enllaç anterior. D'acord amb el procés PA13, la revisió i la creació dels processos anteriors ha estat supervisada per la CIQ i aprovada pel Consell de Govern de la UAO.

D'altra banda, cal destacar la informatització del Procés per a la gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments (d'ara endavant, PA05), del SGIQ, per mitjà de la bústia en línia "Dóna'ns la teva opinió", al web de la universitat, que està oberta a tota la comunitat universitària. Pel que fa al grau en Màrqueting i Direcció Comercial (GMDC) i als màsters en Estudis Humanístics i Socials (MEHS) i en Gestió Administrativa (MGA), a l'apartat de l'estàndard 3.2 d'aquest autoinforme es troben els resultats obtinguts de la bústia en línia i l'anàlisi que se'n fa.

Així mateix, cal remarcar la informatització del procés d'avaluació del professorat, tant pel que fa a l'avaluació de l'aprofitament (que és anual i que també inclou recerca i gestió), com pel que fa a l'avaluació de l'activitat docent del professorat (que és triennial), dins del programa DOCENTIA, per mitjà d'un aplicatiu creat al Campus Net, i que s'ha actualitzat al *Manual d'Avaluació Docent* (programa DOCENTIA), disponible a la pàgina web següent: <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/sistema-garantia-interna-qualitat/manual-davaluacio-docent>, que figura com a annex del Procés de selecció i incorporació del PDI (d'ara endavant, PA02), del SGIQ.

La Comissió Permanent de Qualitat, formada per la vicerectora d'Estudiants i Qualitat, i el director i el tècnic de la UTC, es reuneix setmanalment per tractar les diverses qüestions de qualitat i, especialment, discuteixen i analitzen les que afecten la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació de les titulacions i els processos del SGIQ. Des d'aquesta comissió, es pren la iniciativa per fer propostes a la CIQ, de la qual formen part els directors d'estudis dels graus. Des de la CIQ es valora positivament, en general, l'impacte que ha tingut la implementació dels processos del SGIQ en la millora de les titulacions. Així, com ja s'ha comentat a l'apartat 3.3 de l'estàndard 3, el procés de seguiment ha conduït a realitzar diverses accions de millora en el GMDC, el MEHS i el MGA.

D'acord amb els objectius de qualitat per al curs 2014-2015 indicats per la CIQ, l'objectiu prioritari en relació amb el SGIQ és continuar fent-ne la revisió i la millora, simplificant-lo i adaptant-lo a la realitat de funcionament de la institució, i tractant d'aprofitar les sinèrgies per aconseguir a mitjà termini la certificació del SGIQ. Per portar a terme aquest objectiu prioritari, es proposen les accions de millora següents.

Acció 1. Revisar i simplificar els dos processos estratègics del SGIQ.

Responsable: el rector i el gerent, respectivament, que compten amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: curs 2015-2016.

Prioritat: Alta.

Indicador de seguiment: nombre de processos estratègics revisats.

Acció 2. Revisar i simplificar els processos claus del SGIQ que no s'han revisat anteriorment.

Responsable: responsable de cada procés, que compta amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: curs 2015-2016.

Prioritat: Alta.

Indicador de seguiment: nombre de processos clau revisats.

Acció 3. Revisar i simplificar els processos de suport del SGIQ. Pel que fa al nombre de professorat doctor i acreditat en el MGA, s'hauria de revisar i simplificar el Procés de selecció i incorporació del PDI (d'ara en endavant PA02) i el Procés per a la formació del PDI (d'ara en endavant PA07).

Responsable: responsable de cada procés, que compta amb l'assessorament de la UTQ.

Termini: curs 2016-2017.

Prioritat: Alta.

Indicador de seguiment: nombre de processos de suport revisats.

Acció 4. Continuar les gestions amb la resta d'universitats CEU i diverses empreses, per adquirir un gestor de processos que permeti informatitzar els processos del SGIQ.

Responsable: Vicerectorat de Qualitat.

Termini: curs 2017-2018.

Prioritat: Mitjana.

Vegeu les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard clicant a l'enllaç següent:

[http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3. Eficacia del SGIQ/3.5/.](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/3_Eficacia_del_SGIQ/3.5/)

Estàndard 4: Adequació del professorat al programa formatiu

L'adequació del professorat és total al programa formatiu, tant pels coneixement acadèmics i professionals com pels percentatges requerits de titulació i d'acreditació. Pel que fa al percentatge de doctors, acreditats i, per categoria, de permanents i laborals, i pel que fa a l'assignació de professorat i àrea de coneixement, experiència docent i de recerca (sexennis), experiència professional i de recerca del professorat implicat en màsters (amb 6 projectes de recerca en funcionament), com també d'indicadors de satisfacció dels estudiants, es segueix uns patrons de qualitat excel·lent. A més, s'estableixen fórmules de suport al professorat (trobades de millora tutorial, plans de formació, estratègies per a l'acreditació) que estan donant resultats satisfactoris i contrastables.

Tal i com s'ha comentat en l'apartat de presentació del centre, l'equip docent actual compta amb un total de 234 professors, dels quals 40 estan emprats a jornada completa. Entre aquests últims, els professors doctors són 29, la qual cosa suposa un 72,5% del cos de professors a jornada completa del centre. Entre els professors doctors a jornada completa, el nombre de professors acreditats per agències de qualitat, AQU i/o ANECA, és de 16 professors, la qual cosa suposa més del 55% dels professors doctors a jornada completa.

El professorat de primer any de les titulacions de grau assegura una transició amb èxit de secundària a la universitat, amb la qual cosa posem èmfasi en el fet que compleixi els requisits, sobretot en titulacions amb matrícules elevades i amb un perfil global molt divers de professorat del centre. Igualment posem èmfasi en el fet que el professorat de Treball de Final de Grau i de pràctiques externes obligatòries presenti experiència de recerca i professional. Pel que fa al professorat de màster, comprovem que les exigències acadèmiques, de potencial investigador i de capacitació professional siguin les adequades per a aquest nivell formatiu.

Cal destacar que un dels aspectes més importants que té en compte la Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) sobre el professorat és la millora de la qualitat de la seva activitat docent. A la UAO CEU, d'acord amb el nostre Sistema de Garantia Interna de la Qualitat, els plans de formació al professorat estan lligats als resultats obtinguts, en forma d'informes d'avaluació que inclouen tant el resultat de l'avaluació com les accions de millora proposades al professor per la respectiva Comissió d'avaluació, en l'avaluació de l'aprofitament (anual i que inclou també recerca i gestió) i en l'avaluació de l'activitat docent del professorat (triennal) dins del programa Docentia.

Per tant, cada tres anys s'avalua els docents d'acord amb el *Manual d'avaluació de l'activitat docent del professorat* (MAD UAO). Aquest manual va ser avaluat favorablement per l'AQU en el marc del programa Docentia durant l'any 2007. El centre ha presentat a l'AQU els informes de seguiment de la seva implantació. Aquesta implantació ha estat valorada positivament per l'AQU (s'adjunta carta del President de la Comissió d'Avaluació de la Qualitat al Rector com a evidència). A més d'aquesta avaluació cada tres anys, la Universitat Abat Oliba CEU disposa d'un sistema d'avaluació anual complementari recollit en el *Manual del Sistema d'Avaluació de l'Acompliment* (MSAA), que comporta un seguiment intern de la tasca docent, investigadora i de gestió del professorat i que aporta evidències per a l'avaluació triennal. Per tant, la UAO CEU avalua la qualitat docent del seu professorat a partir del manuals MAD UAO i del MSAA, els quals es troben disponibles a la documentació de la pàgina web: <http://www.uaoceu.es/es/conocenos/calidad/sistema-garantia-interna-calidad/manual-de-evaluacion-docente>.

L'Àrea de Persones de la UAO CEU és la responsable de proposar un pla d'acció de millora anual que té en compte i integra les accions de millora dels informes d'avaluació, anuals i triennals, de cada professor. S'adjunta com a evidència un document que conté la programació anual de l'Àrea de persones de les activitats formatives dutes a terme durant els últims quatre anys (2011-14) dirigides al professorat. També s'adjunten com a evidències un document que conté les accions de suport al professorat docent investigador portades a terme per el Vicerectorat de Recerca de la UAO CEU durant els últims tres cursos (2011-14), que inclou les accions de formació al PDI en forma de seminaris de formació, i un document esborrany (pendent de l'aprovació en Consell de Govern) del Pla de beques FPI 2015-2020 d'aquest Vicerectorat. A més s'adjunta com a evidència el programa de la jornada de formació per a professors "El mètode del cas. La seva aplicació en diferents disciplines" organitzada pel Vicerectorat d'Estudiants i Qualitat de la UAO CEU al juliol de 2014. Tot plegat, deixa constància del suport i oportunitats que la universitat ofereix al professorat per tal de millorar la qualitat de la seva activitat docent.

Les evidències que s'adjunten en aquesta part comú d'aquest estàndard es poden veure en l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4_Adeq_uacio_del_professorat_al_programa_formatiu/4_text_comu/.

A continuació, es fa l'anàlisi i reflexió sobre l'adequació del professorat al programa formatiu per a cadascuna de les tres titulacions.

GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.

La Universitat Abat Oliba CEU avalua la qualitat docent del seu professorat a partir del *Manual d'avaluació de l'activitat docent del professorat* (MAD UAO). Les dimensions que avalua el MAD UAO són les següents: a) Activitat acadèmica, b) Activitat docent, c) Activitat investigadora, d) Desenvolupament personalitzat de l'estudiant i e) Serveis institucionals.

El Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU vetlla per la selecció acurada del professorat d'acord amb el perfil acadèmic que requereix cada titulació. En relació al nivell de qualificació acadèmica del professorat hem de dir que, actualment, tots els membres (6 persones) que integren l'equip docent del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la UAO CEU amb dedicació a temps complet són doctors que han obtingut aquesta titulació en diferents universitats nacionals.

Aquests professors constitueixen una barreja equilibrada d'acadèmics de prestigi reconegut i llarga trajectòria i joves doctors, molts d'ells formats en universitats estrangeres, que malgrat la seva joventut tenen acreditada la seva experiència investigadora, com així ho testifica l'obtenció de sexennis d'investigació o la publicació d'articles en revistes acadèmiques d'impacte. En aquest sentit, les Taules 4.1.3.A i 4.1.3.B (vegeu la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1) es fan ressò de l'experiència docent i de recerca del professorat del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, tot detallant el tipus d'acreditació amb què compta cada docent, la relació de triennis obtinguts en el marc del Programa DOCENTIA. També s'incorporen indicadors d'outputs d'investigació en termes de

sexennis d'investigació i publicacions rellevants. Tota aquesta informació permet constatar que el professorat assignat a les diferents matèries s'adequa a les necessitats formatives exigides en cada assignatura, d'acord amb el que s'explicita a la memòria acadèmica de la titulació.

Cal indicar que, a més dels membres del Departament amb dedicació a temps complet, es compta amb un seguit de professors associats que imparteixen la docència d'algunes assignatures del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial. Són professionals de solvència contrastada que treballen en empreses o organitzacions relacionades amb l'àmbit de la seva docència. Les evidències recollides a la Taula 4.1.4 (vegeu carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1) descriuen l'experiència professional del professorat del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.

Les Taules 4.1.2.1, 4.1.2.2, 4.1.2.3 i 4.1.2.4 (vegeu l'interior de la Taula 4.1.2 en la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1) mostren el detall del pla d'estudis del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, l'assignació de professorat i l'àrea de coneixement en què s'enquadren les diferents assignatures d'acord amb la classificació ANEP. Per a cada professor que imparteix docència en el Grau de Màrqueting i Direcció Comercial es detallen el nombre de crèdits dedicats a la titulació així com el conjunt de crèdits impartits en la UAO-CEU.

L'assignació de professorat que es consigna en aquest quadre es refereix explícitament al curs 2013-2014. Malgrat tot, aquesta distribució del professorat per matèries i àrees de coneixement resulta plenament representativa, doncs és la que s'ha anat configurant progressivament a mesura que s'ha desplegat el Pla d'Estudis del Grau de Màrqueting i Direcció Comercial.

D'altra banda, les dades sobre l'adequació i suficiència del professorat del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial recollides a la Taula 4.1.1 (vegeu carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1) mostren que en el curs 2013-2014 el 49,3 % de la docència del grau mesurada en termes de crèdits va ser impartida per professors doctors, un percentatge lleugerament superior al del curs anterior i que en qualsevol cas ofereix una referència aproximada però significativa del nivell de qualificació acadèmic del professorat que imparteix docència en aquest grau.

Bona part de la docència impartida per professors doctors, dels quals quasi el 22 % són professors agregats i el 9,6 % són professors adjunts, es concentra en la docència de les matèries de formació bàsica o matèries obligatòries ubicades en els tres primers anys del pla d'estudis de la titulació.

L'important component professionalitzador que tenen les matèries dels darrers cursos del Grau també justifica plenament que una part significativa de la docència, el 50,7 %, sigui desenvolupada per professors no doctors però amb una àmplia experiència professional.

Aquestes consideracions, unides a la reduïda dimensió de la Universitat, que imposa una economia de mitjans al Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales de la UAO CEU, explica per què el 39,7 % de la docència va a càrrec de professors amb contracte laboral i el 60,3% de la docència impartida s'assumeix per la via de contractes mercantils (vegeu també Taula 4.1).

Cada semestre es fa una valoració conjunta entre el director del departament i del director d'estudis de la titulació per avaluar els resultats de diferents ítems del sistema de qualitat interna, especialment pel que fa a la satisfacció dels estudiants i al rendiment acadèmic aconseguit en les diferents assignatures. Les Taules 4.1.5.A, 4.1.5.B y 4.1.5.C (vegeu carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1) ofereixen (respectivament) els resultats agregats de satisfacció dels alumnes, el qüestionari de les enquestes de satisfacció dels alumnes amb la docència i els resultats desagregats d'aquestes enquestes detallats per cursos i assignatures.

El grau de participació dels estudiants en l'avaluació del professorat és massiu, ja que per conèixer els resultats del seu rendiment acadèmic a través del campus virtual, han d'avaluar prèviament i individualment el professorat. Això fa que la seva participació en aquest procés sigui, en general, molt superior en comparació amb altres universitats. A part d'avaluar als professors, els estudiants poden fer comentaris en relació a la docència rebuda i al professor que l'ha impartit.

Però, més enllà de les enquestes semestrals adreçades a valorar la docència impartida en cada assignatura, el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales compta amb els resultats de les enquestes de satisfacció dels alumnes amb els seus estudis que du a terme periòdicament la Unitat Tècnica de Qualitat de la UAO CEU, i els resultats de la qual es resumeixen a la Taula 4.1.5.A (vegeu carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 4.1).

La satisfacció dels estudiants amb la docència (mesurada en una escala d'1 -mínim- a 10 -màxim-) situa la valoració dels estudis el curs 2013-2014 en un barem de 7,6, una puntuació dels estudis que és manté en la línia de cursos anteriors.

Tanmateix, el grau de satisfacció dels estudiants del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial en relació amb el programa formatiu (mesurat en una escala d'1 -mínim- a 10 -màxim-) és de 5,8 per al curs 2013-14 i 5,8 per al curs 2012-2013. En aquest sentit, la principal demanda dels estudiants, que explica aquesta valoració ajustada, és que consideren que la formació bàsica dels estudis, concentrada fonamentalment en el primer any del Grau, resulta "excessiva" per la seva generalitat i poca especificitat en relació amb la naturalesa pròpia dels Estudis.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4._Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/GMDC/4.1/

4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

Entre els mesos de març i abril la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU fa pública l'oferta docent de titulacions oficials per al curs següent. Aquesta oferta comprèn les assignatures que han de ser impartides per cada departament, tot especificant el nombre de grups d'alumnes i el nombre d'hores de docència presencial de teoria, pràctiques i seminari de cadascuna d'elles.

Correspon als diferents departaments que integren la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU, en exercici de la seva responsabilitat en la gestió del professorat, dur a terme l'assignació de la docència entre els seus membres. Cada departament té com a màxim responsable un director/a, i alhora la gestió de cada grau té com a responsable a un director/a d'estudis. El director de departament és qui té la responsabilitat última de l'adjudicació de la docència corresponent a la seva àrea de coneixement i quan s'ha de prendre decisions que impliquen una certa complexitat, es discuteixen i decideixen conjuntament amb la Direcció d'Estudis o el Deganat, si s'escau.

Actualment el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales compta amb gairebé 50 professors ordinaris que imparteixen docència als diferents estudis de Grau que són al seu càrrec. D'aquest personal docent, 8 professors treballen amb un contracte laboral de jornada completa i es distribueixen d'acord amb les següents categories professionals (d'acord amb l'article 52 de les Normes d'Organització i Funcionament de la Universitat Abat Oliba CEU): a) Professorat catedràtic

(1), b) Professors agregats (4), c) Professors adjunts (2) i e) Professorat en formació (1). La resta de la plantilla (40) es configura amb professors adjunts i professors col·laboradors que exerceixen funcions acadèmiques en la seva àrea de coneixement científic sota la direcció del seu responsable.

En el cas del grau en Màrqueting i Direcció Comercial, compta amb un total de 34 professors, dels quals 12 (el 35 %) tenen un contracte laboral de jornada completa. D'aquests últims, un total de 4 (59 %) estan vinculats al Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales i tenen la condició de professors agregats, professor adjunt o professor en formació; els professors que aporta el Departament d'Humanitats són 3 (25 %) en qualitat de professors agregats i adjunts; 3 (25 %) més corresponen al Departament de Comunicació i són professors agregats i adjunts; i finalment, 2 (16 %) professors pertanyen al Departament de Dret i Ciències Polítiques i són professors adjunts i col·laboradors. La resta de professors (22) que integren la relació de professors ordinaris tenen la consideració de professors associats. Es tracta de professors adjunts i col·laboradors, seleccionats íntegrament pel Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales, que imparteixen docència en assignatures obligatòries de caràcter específic i de contingut força professionalitzador que ofereix el Grau.

Quant al grau en Màrqueting i Direcció Comercial, aquesta responsabilitat recau sobre el director del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales, excepte en aquelles assignatures que, per la naturalesa de la matèria, corresponen a una àrea de coneixement que recau en l'àmbit d'un altre departament, particularment de l'àrea d'Humanitats o de l'àrea de Dret. En aquest sentit, la major part dels crèdits (86,3 %) que integren el pla d'estudis del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial els assigna pròpiament el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales, mentre que un 3,8 % dels crèdits són assignats pel Departament de Dret i Ciència Política i un 10 % pel Departament d'Humanitats.

El 46,7 % dels crèdits assignats pel Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales són impartits per professors doctors. El 75 % dels crèdits assignats pel Departament d'Humanitats són impartits per professors doctors, mentre que el 33 % dels crèdits assignats pel Departament de Dret i Ciència Política són impartits per professors doctors. Podeu consultar el detall particular d'aquesta informació a les Taules 4.1.1, 4.1.2 , 4.1.3.A i 4.1.3.B (vegeu carpeta d'evidències del subestàndard 4.1).

Les Normes d'Organització i Funcionament de la Universitat Abat Oliba CEU estableixen una estructura del personal acadèmic i un règim de dedicació basat en els acords del Conveni Estatal de Centres d'Ensenyament Universitari i Recerca. D'acord amb aquestes normes de dedicació, el Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales només compta amb professors ordinaris i Professors associats.

Les pròpies Normes d'Organització i Funcionament de la Universitat Abat Oliba CEU defineixen uns criteris de dedicació docent del professorat que contemplen les hores dedicades a la docència a l'aula, les de tutorització d'alumnes, les de direcció de treballs de fi de grau i de fi de màster, la de pràcticum, la direcció de tesis doctorals, la direcció de projectes de recerca finançats en convocatòries públiques o privades, així com les hores de dedicació a les tasques de gestió per a aquells professors que ocupen càrrecs amb nomenament dins de l'estructura de la universitat. La seva aplicació dóna lloc a un repartiment equilibrat entre el professorat de les tasques de docència, recerca i gestió, de manera que aquest disposa de la dedicació necessària per atendre adequadament les seves obligacions docents.

Sovint es convida professionals, professors i investigadors visitants de reconegut prestigi en diversos camps a fi de reforçar l'excel·lència, la professionalització i la internalització dels programes formatius.

Per als treballs de final de grau i el pràcticum, el seguiment i la tutorització estan regulats i els estudiants poden consultar la informació publicada al web, que també reben per altres canals personalitzats, a través dels tutors, els professors o el director d'estudis.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4._Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/GMDC/4.2/

4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent del professorat.

Tal com s'ha comentat al principi d'aquest estàndard, un dels aspectes més importants que té en compte la Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) sobre el professorat és la millora de la qualitat de la seva activitat docent.

L'apartat 9.2. de la Memòria del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, sobre "Procediments d'avaluació i millora de la qualitat d'ensenyament i professorat", indica que la UAO CEU disposa d'un sistema d'avaluació del professorat. La UAO CEU avalua la qualitat docent del seu professorat a partir, d'una banda, d'una avaluació triennal recollida en el *Manual d'avaluació de l'activitat docent del professorat* (MAD UAO) i, d'altra banda, d'una avaluació anual (que inclou també recerca i gestió) recollida en el *Manual del Sistema d'Avaluació de l'Acompliment* (MSAA).

Els objectius del MAD UAO pretenen identificar talents i potencials per implantar un pla general que contribueixi al desenvolupament i la millora de la carrera professional individual. En funció dels resultats de l'avaluació, els responsables acadèmics posen en funcionament programes de formació personalitzats d'acord amb les necessitats de cadascun.

L'avaluació docent s'aplica al personal amb categoria de professor vinculat laboralment a la Universitat amb una relació temporal igual o superior a un any acadèmic. En aquest sentit, la Universitat anima els professors a seguir aquest procés d'avaluació, partint d'una coresponsabilitat tant en la fase avaluativa com en els plans d'acció que es deriven de l'avaluació.

D'altra banda, la Universitat té com a missió impulsar la renovació pedagògica i promoure la millora dels processos de docència-aprenentatge, així com contribuir a assegurar la màxima qualitat educativa de la UAO CEU. Per això, la Universitat ofereix suport al professorat per a la millora de la qualitat de l'activitat docent a través dels àmbits i actuacions següents:

- Formació específica, que es desenvolupa a partir de les línies estratègiques de la institució i els plans institucionals.
- Formació a mida, desenvolupada a partir de la detecció de necessitats formatives dels diferents departaments de la Universitat.
- Formació en llengües, l'objectiu prioritari de la qual és promoure les terceres llengües per tal d'impulsar i incentivar el multilingüisme en la docència i facilitar al PDI la millora de les competències lingüístiques, en particular de l'anglès i el català. La formació en llengües es completa amb l'oferta del Programa d'Ensenyament d'Idiomes.

Així mateix, el professorat disposa d'un ampli ventall de recursos per a la reflexió i la pràctica educatives, per complementar les habilitats docents i obrir possibilitats per desenvolupar-ne altres de

noves:

- Guia docent (disseny, orientacions i normativa per a la seva elaboració)
- Cronograma (disseny, orientacions i normativa per a la seva elaboració)
- Espai CampusNet (desenvolupament de les potencialitats de la plataforma virtual CampusNet i dinamització)
- Acció tutorial (web de suport a l'acció tutorial)
- Recursos d'informació per a la docència (recursos relacionats amb l'ensenyament i l'aprenentatge, la innovació docent i la qualitat educativa, en diversos formats)
- Recursos digitals aplicats a la docència (instruments útils per al procés d'ensenyament-aprenentatge)

Cal destacar que la Fundación San Pablo CEU, amb la finalitat de reconèixer i incentivar l'excel·lència en la funció docent i promoure la innovació, atorga anualment els Premis Ángel Herrera a la qualitat en la docència dins d'un grau, en reconeixement de l'exercici d'una activitat docent rellevant dins d'una titulació de la Universitat. Enguany ha estat premiat un professor del Departament de Ciències Econòmiques i Empresarials per la seva tasca docent.

Finalment, el Departament organitza cada any seminaris metodològics dirigits al professorat amb l'objectiu d'incrementar les seves competències analítiques i investigadores. Es tracta de cursos curts, de tres o quatre dies de durada, sobre tècniques d'investigació quantitatives i qualitatives impartits per experts nacionals i internacionals i finançats amb el pressupost del centre o a través de la Fundació Tripartita.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4_Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/GMDC/4.3/

MÀSTER UNIVERSITARI EN ESTUDIS HUMANÍSTICS I SOCIALS

4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.

A les dues taules del document "4.1.1. Adequació i suficiència del professorat" es pot constatar que el professorat del Màster ha estat suficient des del seu començament, i adequat al perfil requerit pel objectius del programa.

A la primera taula (4.1.1a) es pot veure el percentatge de docència del professorat segons categories acadèmiques, i en funció del nombre de crèdits assignats a cadascú. D'aquesta manera, es constata que prop del 100 % de la docència és exercida habitualment per professors doctors. En el curs 2014-15, només un dels nou professors no és doctor; i fins i tot en aquest cas es tracta d'un professor que defensarà la seva tesi doctoral a finals del curs 2015, amb la qual cosa es pot considerar consolidat aquest indicador. També es constata que el percentatge de docència d'acreditats que, si bé ha anat variant, en la present edició s'acosta ja al 70%. La previsió és un progressiu enfortiment de les categories acadèmiques a curt termini, mitjançant la participació en processos d'acreditació.

A la segona taula (4.1.1b) es pot veure la relació de professorat del Màster, amb dades de reconeixement de la seva experiència docent (triennis DOCENTIA) i de recerca (sexennis i participació a grups i projectes de recerca). Respecte del primer indicatiu (triennis DOCENTIA), s'ha de precisar que alguns professors del programa estan exempts de participar-hi per la seva implicació al consell de govern (el professor Pérez del Valle és rector, el professor Corona és rector honorari, etc.). D'altres estan en aquest moment en procés d'avaluació, esperant que a final de curs hagin pogut obtenir avaluació positiva. En qualsevol cas, es pot constatar una estabilitat del professorat titular del Màster des de la seva implantació, el que permet anar consolidant la seva experiència docent en aquest programa.

Respecte del segon indicatiu (recerca), s'ha de reconèixer que hi ha una clara mancança de sexennis en el professorat del programa; aquesta és pot justificar perquè fins fa dos anys la UAO no havia subscrit conveni amb AQU pel reconeixement de trams de recerca, i fins a aquest any no s'ha subscrit amb la CNEAI –alguns professors estan precisament a l'espera de la resolució del seu primer sexenni un cop oberta aquesta possibilitat-. En qualsevol cas, un dels objectius de l'equip docent és treballar per consolidar aquest indicatiu.

Malgrat això, l'activitat de recerca del professorat és intensa, sobre tot a projectes de recerca, com es pot constatar a les altres columnes. Convé destacar:

- Reconeixement del grup “Persona i Vida personal” (PROSOPON) com a grup de recerca consolidat per l'AGAUR l'any 2014. En aquest grup hi participen la major part dels professors del programa: Enrique Martínez (coordinador), Martín Echavarría, Miguel Ángel Belmonte, Alessandro Mini, Mariano Bártoli (membres), Carmen Cortés i Stefano Abbate (col·laboradors). Es pot fer un seguiment de les activitats del grup a <http://blog.uao.es/investigacion-prosopon/>.
- Cal destacar en el marc d'aquest grup l'obtenció d'un projecte de recerca competitiu en col·laboració amb la Universitat Nicolàs Copèrnic (Torun, Polònia), finançat pel Centre Nacional de Ciència de Polònia –professors E. Martínez (IP), M.A. Belmonte i M Kazmierczak-; d'un cluster group finançat per la University of Notre Dame (EE.UU) –professors M. Echavarría i E. Martínez-; i de dos projectes interns a la UAO: “Família, educació i escola inclusiva” (TRIVIUM) –M. Kazmierczak (IP), Mariano Bártoli-, i “Arrels jurídiques i polítiques de Catalunya” –C. Cortés (IP), J. Barrycoa-. Recentment s'ha presentat un projecte de recerca a la convocatòria europea HERA, promogut pel grup que nodreix de professorat aquest Màster.
- Els altres professors de l'equip docent participen a altres projectes de recerca, sobre tot els catedràtics Carlos Pérez del Valle, José Andrés Rozas i Juan Corona.

Tot això permet avalar en el present la condició investigadora del programa, i garantir l'expectativa de consolidació.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4._Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MEHS/4.1/.

4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

A les tres taules del document “4.2.1. Dedicació i assignació de professorat” es pot constatar l'evolució d'assignació de professorat al Màster en Estudis Humanístics i Socials, i la dedicació d'aquest professorat al Màster i a la UAO.

A la primera taula (4.2.1a) es pot veure la dedicació del professorat a cadascuna de les edicions realitzades. A aquesta taula no es computa la dedicació per tutorització de TFM –se superarien el 60 crèdits del Màster–, sinó l'assignació per titularitat d'assignatura. Es detalla la categoria acadèmica, el departament i l'àrea de coneixement de cadascun dels professors. Es constata la presència de professors de diferents Departaments: d'Humanitats i Ciències de l'Educació, de Dret i Ciències Polítiques, de Ciències Econòmiques i Empresarials, i de Psicologia. Això, junt a la diversitat d'àrees de coneixement dels tutors de TFM –veure taula 4.2.1c Tutorització TFM–, ha permès que els alumnes hagin pogut orientar la seva recerca per diferents àmbits d'especialització, sobre tot en l'elaboració del TFM –com es pot comprovar revisant els títols dels TFM a les actes corresponents-. Es constata igualment que el professorat té dedicació completa a la Universitat (edició 2014-15), compartida amb altres titulacions, i amb poca presència de professorat amb dedicació parcial a les altres edicions. També es constata una notable estabilitat de professorat, malgrat petits canvis a les diferents edicions, de manera que el nombre de professorat previst a la memòria se supera molt lleugerament, i de forma justificada, donada la poca incidència en dedicació del professor col·laborador no doctor. El coordinador de la titulació és també membre de l'equip docent i exerceix un paper fonamental per harmonitzar les tasques docents i les necessitats tècniques i materials vinculades al dinamisme del campus virtual i la implementació dels sistemes d'enregistrament i registre de les classes.

A la segona taula (4.2.1b) es pot veure el pla d'estudis amb les assignacions per professor a cadascuna de les edicions realitzades. Cada assignatura té normalment un professor titular, malgrat que pot incloure la presència de conferenciants externs; aquests són, normalment, els que tracten de manera diferenciada el grup d'alumnes segons interessos de recerca –principalment a l'àmbit jurídic, fins a la implantació del Màster de recerca jurídica de la UAO, o a l'àmbit econòmic-. Quan figuren més d'un professor titular, el primer és el coordinador dels altres. A l'assignatura “Elaboració i defensa del TFM” els professors assumeixen la coordinació de les diferents àrees de coneixement, fent possible d'aquesta manera que els alumnes puguin realitzar el TFM en la seva línia de recerca; aquesta assignació de professorat ha anat variant precisament en funció dels interessos dels alumnes; aquesta és la raó, per exemple, de la recent incorporació del professor Juan Corona a l'edició d'enguany, un cop constatada la presència d'alumnes amb interessos de recerca en l'àmbit de l'Economia. També en aquesta taula es pot constatar l'estabilitat d'assignació de professorat, malgrat petites variacions fruit de l'experiència de les diferents edicions.

En anterior edicions es va dividir l'alumnat en dos o tres grups docents, per la presència de molts estudiants amb interessos de recerca jurídica o econòmica. La docència va ser la mateixa, sense modificar res dels objectius del programa. L'adaptació o especialització venia donada per l'orientació de la recerca en els treballs i, principalment, en el TFM. La dedicació docent de l'equip docent, però, no es va veure incrementada gràcies a la incorporació de diferents conferenciants que tractaven els continguts de forma particularitzada a cadascun dels grups. Ara bé, les dificultats de coordinació d'aquests grups, i l'encariment del programa per la participació de conferenciants, van comportar la desaparició d'aquests grups, per tornar a tenir un de sol.

A la tercera taula (4.2.1c) es pot veure l'assignació de tutors de TFM. Aquests tutors són assignats per la junta d'avaluació un cop presentat i aprovat el projecte de recerca, i es fa en funció de l'interès de recerca de l'alumne, havent escoltat principalment el parer del responsable d'aquesta àrea a l'assignatura "Elaboració i defensa del TFM". Es pot constatar aquesta diversitat de línies de recerca ja esmentada a la taula, a la columna "àrees de coneixement del TFM". S'ha d'advertir que la relació de TFM de cada curs no es pot correspondre amb la d'alumnes matriculats, perquè normalment el TFM es presentat i defensat en segones o terceres convocatòries, és a dir, durant el curs següent a la impartició del Màster.

A les taules del document "4.2.2. Satisfacció alumnat amb el professorat" es poden veure els resultats de les enquestes realitzades voluntàriament pels alumnes del Màster respecte la seva satisfacció amb cada professor. Es presenten a l'alumnat en acabar les classes –però abans de presentar el TFM-. La participació de l'alumnat ha variat molt, tenint participacions altes (2009-2010: 77,8%) i molt baixes (2013-14: 10,81%); això últim és conseqüència d'haver-la presentat als alumnes un cop finalitzades les classes, i no en una de les darreres sessions, com en altres ocasions; es constata la necessitat de rectificar-ho, per tal d'afavorir una alta participació d'alumnes. Això també incideix a les enquestes de satisfacció amb el programa formatiu –veure 6.1. –. Els resultats d'aquestes enquestes han estat molt satisfactoris en general, assolint-se un resultat global de 9,1. Es constata que a les primeres edicions no es va consultar a l'alumnat sobre cada professor en particular; això ha estat rectificat a partir de l'edició 2012-2013, on es pot veure una valoració individualitzada. També a aquestes es poden constatar resultats individuals molt positius, i cap situació que requereixi un procés de revisió de la docència.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4._Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MEHS/4.2/.

4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent del professorat.

Tal com s'ha comentat al principi d'aquest estàndard, un dels aspectes més importants que té en compte la Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) sobre el professorat és la millora de la qualitat de la seva activitat docent.

El Departament d'Humanitats i Ciències de l'Educació col·labora estretament amb el grup de recerca "Persona i vida personal" (PROSOPON) de la UAO CEU, reconegut com a consolidat (GRC) per l'AGAUR (Generalitat de Catalunya) (2014-2016), en l'organització d'activitats per millorar la qualitat de l'activitat docent del professorat del Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials. De fet, la major part del professorat del Màster és membre o col·laborador d'aquest grup.

Entre les diverses activitats cal esmentar:

- Seminari setmanal per al professorat d'Humanitats i del grup PROSOPON, que s'imparteix d'octubre a maig cada curs des del 2002. Aquest seminari consisteix en la lectura comentada de diverses obres de filòsofs, per potenciat d'aquesta manera no només l'aprofundiment en els continguts, sinó també la mateixa metodologia utilitzada en el màster –principalment a les assignatures "Tractats *De Homine*" i "Tractats *De Re Publica*". Durant aquests anys s'han llegit i comentat obres com: l'*Ètica nicomaquea* d'Aristòtil, *Laelio o De amicitia* de Ciceró, *Confessions*

de Sant Agustí, textos selectes de la literatura grega i de la patristica grega i llatina entorn del concepte de persona, *Summa Theologiae* de Sant Tomàs d'Aquino, *Les virtuts fonamentals* de Josef Pieper, selecció de textos literaris contemporanis sobre la despersonalització, etc.

- Jornades científiques anuals organitzades pel Departament d'Humanitats i Ciències de l'Educació i el grup PROSOPON amb la participació de professors de la UAO CEU i ponents convidats. Entre d'altres, s'han celebrat les següents jornades: "Persona: història i grandesa d'un concepte" (2009), "Home-animal: dissolució d'una frontera" (2010), "Ser i persona" (2013), "Ser i conèixer" (2014), "Ser i estimar" (que tindrà lloc el 2015). Igualment, cal afegir la celebració del congrés internacional "Una societat despersonalitzada? Propostes educatives".
- Seminari sobre la perspectiva educativa del Camí de Sant Jaume el proper mes de novembre de 2015, en el marc del projecte "El Camí de Sant Jaume: de la història a la hermenèutica de la fe", aprovat i finançat pel Centre Nacional de Ciència de Polònia, i en el què participen els professors: Enrique Martínez, Miguel Ángel Belmonte i Marcin Kazmierczak.
- Jornada "El tomisme a la tradició catalana", celebrada el passat 28 de gener de 2015, en el marc del projecte "Arrels jurídiques i polítiques de Catalunya", aprovat per la UAO i finançat pel Banc Santander, amb participació com a ponents dels professors del Màster: Carmen Cortés, Javier Barraycoa, Alessandro Mini i José M Alsina.
- Congressos "La paraula a l'educació", organitzat pel projecte "Família, escola i educació inclusiva", que pertany al grup PROSOPON. El proper mes de novembre se celebrarà la tercera edició d'aquest congrés.

D'altra banda, s'ha potenciat des del departament i el grup PROSOPON l'activitat investigadora del professorat del Màster fomentant estades de recerca, participació en congressos, impartició de ponències en universitats estrangeres, publicació en revistes científiques, etc. Com a fruit d'aquest esforç s'ha assolit el reconeixement de PROSOPON com a grup de recerca consolidat.

Els membres del grup PROSOPON que formen part de l'equip docent del Màster són els professors: Enrique Martínez, Miguel Ángel Belmonte, Martín Echavarría, Alessandro Mini i Mariano Bártoli, i són col·laboradors els professors Carmen Cortés i Stefano Abbate. Tots ells assisteixen, en tant que membres de PROSOPON a les diferents activitats formatives vinculades al Màster.

S'aporten com a evidències els índex d'algunes publicacions vinculades amb aquestes activitats, on es pot constatar la participació de membres del equip docent del Màster. Principalment pertanyen a la revista de Filosofia *Espíritu*, dirigida pel coordinador del Màster, que publica habitualment les actes de les jornades del grup PROSOPON; aquesta revista acaba de ser acceptada per Elsevier per ser indexada a la base de dades SCOPUS.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4_Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MEHS/4.3/

MÀSTER UNIVERSITARI EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA

4.1. El professorat reuneix els requisits del nivell de qualificació acadèmica exigits per les titulacions del centre i té suficient i valorada experiència docent, investigadora i, si escau, professional.

De conformitat amb l'art. 10.1 del Reial decret 1393/2007, "Las enseñanzas de Máster tienen como finalidad la adquisición por el estudiante de una formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, orientada a la especialización académica o profesional, o bien a promover la iniciación en tareas investigadoras". Pel que fa al Màster en Gestió Administrativa, ha de posar-se de manifest que es tracta d'un màster orientat a l'especialització professional, sense que tingui com a finalitat promoure la iniciació en tasques d'investigació. És a dir, el Màster en Gestió Administrativa és un màster professionalitzador, que té com a finalitat preparar els alumnes per a l'exercici pràctic de la professió de Gestor administratiu.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, d'acord amb l'art. 1 de l'Estatut orgànic de la professió de Gestor administratiu, "Els Gestors Administratius són professionals que, sense perjudici de la facultat d'actuar per mitjà de representant que als interessats confereix l'article 24 de la Llei de Procediment Administratiu, es dediquen de manera habitual i amb tal caràcter de professionalitat i percepció d'honoraris a promoure, sol·licitar i realitzar tota classe de tràmits que no requereixin l'aplicació de la tècnica jurídica reservada a l'advocacia, relatius a aquells assumptes que en interès de persones naturals o jurídiques, i a sol·licitud d'elles, se segueixin davant qualsevol òrgan de l'Administració Pública, informant als seus clients de l'estat i vicissituds del procediment pel qual es desenvolupen."

D'altra banda, com s'ha indicat anteriorment, el títol del Màster eximeix de la realització de la prova oficial que convoca l'Administració a proposta del Consell de Col·legis de Gestors Administratius per a l'accés a la professió (s'adjunta com a evidència còpia de l'Acta del Consell de Col·legis de Gestors Administratius on es reproduïx aquesta decisió).

Perquè això sigui possible, cal que el Màster proporcioni els coneixements i les competències que s'exigeix a un gestor administratiu, que tenen un caràcter eminentment pràctic.

Això implica que el professorat del Màster hagi de tenir fonamentalment experiència pràctica i docent, i ha de tenir menys pes l'experiència investigadora del professorat. En aquest sentit, a l'Informe de seguiment corresponent al curs 2010-2011 es va proposar com a àrea de millora la incorporació de professorat amb més experiència professional per garantir millor l'adquisició de les competències professionals a què va dirigit el màster. Tot i això, tenint en compte els requisits de professorat acreditat, cada any es fa un esforç per tal d'incrementar el nombre de professors doctors i acreditats.

La selecció del professorat és fa en coordinació amb el Col·legi de Gestors Administratius i l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya, i d'acord amb els criteris legals.

La descripció de l'equip docent responsable de les sis matèries del programa corresponent és la següent:

- **Matèria 1:** *Fonaments Jurídics de la Gestió Administrativa 1:* Professora Conxa Puebla Pons, llicenciada i doctora en Dret, acreditada per l'AQU-Catalunya, lletrada dels Serveis Jurídics de la Diputació de Barcelona i gestora administrativa.
- **Matèria 2:** *Fonaments Jurídics de la Gestió Administrativa 2:* Professor Jordi Albiol Plans, llicenciat en Administració i Direcció d'Empres i en Dret, doctor en Dret, advocat, economista i

gestor administratiu.

- **Matèria 3:** *Elements de la Gestió Administrativa professional:* Professor Jesús M. Prujà i Noè, diplomad en Relacions Laborals, llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració i en Dret, doctor en Ciències Polítiques i gestor administratiu.
- **Matèria 4:** *Gestió Administrativa de l'empresa:* Professor Josep L. Del Olmo, llicenciat en Publicitat i Relacions Públiques i doctor en Comercialització i Investigació de Mercats, acreditat per l'AQU-Catalunya.
- **Matèria 5:** *Pràcticum extern:* Professora Carmen Parra Rodríguez, llicenciada i doctora en Dret, acreditada per AQU Catalunya, secretària general de la Universitat Abat Oliba CEU i gestora administrativa.
- **Matèria 6:** *Treball Final de Màster:* Professora Elisabet Farran Planas, llicenciada i doctora en Dret, directora del Màster en Gestió Administrativa i secretària judicial

El professorat responsable de les matèries s'ha vingut repetint en les diferents edicions del màster, havent-se introduït lleus modificacions en l'equip de col·laboradors per a alguna sessió de caràcter pràctic.

El perfil docent obliga a contractar professorat extern amb la condició d'advocat o gestor administratiu amb una àmplia experiència. Es fa una selecció rigorosa dels professionals i es dona prioritat a aquells que ja tenen experiència docent. Així, la majoria dels professors compta amb experiència docent a l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya. S'adjunta una taula amb informació relativa a la docència de professors del Màster en Gestió Administrativa en l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya.

L'equip docent inclou onze doctors, dels quals cinc estan acreditats per ANECA/AQU. Dos d'ells tenen una àmplia experiència en projectes de recerca. Els set doctors que no tenen acreditació aporten una àmplia experiència professional, així com la seva experiència docent en l'àmbit universitari o col·legial.

El professorat no doctor compta amb una àmplia experiència professional en el sector privat (es tracta de gestors administratius, advocats o fiscalistes en actiu) o en el públic (dos magistrats, un inspector d'hisenda en excedència, un sotsinspector d'hisenda en excedència, el responsable d'un servei de la Direcció General de Dret i Entitats Jurídiques de la Generalitat de Catalunya). El professorat no doctor compta, a més, amb experiència docent en l'àmbit universitari o col·legial.

A l'apartat d'evidències s'adjunta una taula de professorat, que mostra l'equilibri entre professorat de perfil docent i investigador i professorat de perfil pràctic.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4_Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MGA/4.1/

4.2. El professorat del centre és suficient i disposa de la dedicació adequada per desenvolupar les seves funcions i atendre els estudiants.

El total de professorat del centre encarregat de les matèries del Màster Universitari en Gestió Administrativa és de 6 professors. D'aquests 6 professors, tots doctors, només 2 tenien càrrega docent en altres estudis del centre, mentre que els altres 4 únicament en tenen al Màster.

La descripció de l'equip docent responsable dels sis matèries del programa corresponent és la següent:

- **Matèria 1:** *Fonaments Jurídics de la Gestió Administrativa 1:* Professora Conxa Puebla Pons, llicenciada i doctora en Dret, acreditada per l'AQU-Catalunya, lletrada dels Serveis Jurídics de la Diputació de Barcelona i gestora administrativa. No té docència en la UAO excepte la que imparteix en el màster en Gestió Administrativa.
- **Matèria 2:** *Fonaments Jurídics de la Gestió Administrativa 2:* Professor Jordi Albiol Plans, llicenciat en Administració i Direcció d'Empres i en Dret, doctor en Dret, advocat, economista i gestor administratiu. No té docència en la UAO excepte la que imparteix en el màster en Gestió Administrativa.
- **Matèria 3:** *Elements de la Gestió Administrativa professional:* Professor Jesús M. Prujà i Noè, diplomad en Relacions Laborals, llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració i en Dret, doctor en Ciències Polítiques i gestor administratiu. No té docència en la UAO excepte la que imparteix en el màster en Gestió Administrativa.
- **Matèria 4:** *Gestió Administrativa de l'empresa:* Professor Josep L. Del Olmo, llicenciat en Publicitat i Relacions Públiques i doctor en Comercialització i Investigació de Mercats, acreditat per l'AQU-Catalunya. Imparteix 1 crèdit de docència en el màster, tenint en la UAO una assignació docent de 25 crèdits.
- **Matèria 5:** *Pràcticum extern:* Professora Carmen Parra Rodríguez, llicenciada i doctora en Dret, acreditada per AQU Catalunya, i gestora administrativa. Imparteix 1 crèdit de docència en el màster, tenint en la UAO una assignació docent de 25 crèdits.
- **Matèria 6:** *Treball Final de Màster:* Professora Elisabet Farran Planas, llicenciada i doctora en Dret, directora del Màster en Gestió Administrativa i secretària judicial. En els cursos 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 no va tenir docència en la UAO excepte la que va impartir en el màster en Gestió Administrativa. En el curs actual, 2014-2015, a més de la docència en el màster en Gestió Administrativa ha impartit 3 crèdits en el Màster en Advocacia.

A més dels professors encarregats de les matèries, la resta de l'equip docent està format per vint professors més amb dedicació variable (des d'una assignatura sencera a un parell de sessions en una assignatura).

Dels professors que no són responsables d'una matèria del màster, solament dos (que han impartit docència en totes les edicions del màster) tenen docència en la UAO: el Dr. Pérez del Valle, catedràtic de Dret Penal (imparteix 0,5 crèdits en el màster, amb una docència de 16 crèdits en la UAO) i el Dr. Nou López, professor agregat de Dret Constitucional (imparteix 0,5 crèdits en el màster, amb una docència de 16 crèdits en la UAO).

El nombre d'alumnes del Màster Universitari en Gestió Administrativa el curs 2013-2014 va ser de 30 matriculats.

Si prenem com a referència només els professors responsables de matèria, la ràtio alumne / professor del Màster Universitari en Gestió Administrativa és d'1 professor per cada 5 alumnes. Si incloem tot l'equip docent, la ràtio professor/alumne és d'1 professor per cada 2 alumnes.

Atès que es tracta d'estudis de màster, els alumnes presenten una maduresa superior a la dels estudiants que inicien els estudis universitaris, per la qual cosa les seves necessitats d'atenció fora de l'àmbit docent són inferiors.

Igualment, el perfil dels estudiants del Màster inclou persones que simultaniegen l'activitat acadèmica amb la professional. Això, a més de determinar que tinguin prou maduresa per afrontar els estudis, contribueix al fet que requereixin una atenció diferent de la dels estudiants a temps complet.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4_Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MGA/4.2/

4.3. La institució ofereix suport i oportunitats per millorar la qualitat de l'activitat docent del professorat.

Tal com s'ha comentat al principi d'aquest estàndard, un dels aspectes més importants que té en compte la Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) sobre el professorat és la millora de la qualitat de la seva activitat docent.

Com s'ha posat de manifest anteriorment, el Màster en Gestió Administrativa que imparteix la Universitat Abat Oliba CEU és fruit d'un conveni entre la Universitat i el Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya, precisament perquè el Màster habilita per a l'exercici de la professió de gestor administratiu.

Per aquest motiu, el professorat rep suport formatiu tant per part de la universitat com per part del Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya. En aquest sentit, el professorat del Màster és beneficiari de les activitats formatives que la Universitat ofereix als docents.

Al mateix temps, el professorat i els col·laboradors docents del Màster Universitari en Gestió Administrativa són directament i específicament beneficiaris del Pla de Suport ofert per l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya (ISGAC). El Pla de Suport de l'ISGAC es finança a compte de la partida pressupostària de Despeses de Personal, i la Direcció Acadèmica és l'òrgan encarregat dissenyar-lo i dur-ne la gestió. El contingut del Pla de Suport s'articula en tres línies principals.

La primera consisteix en el disseny d'una programació de formació continuada, destinada principalment a l'actualització de les matèries del Màster, constituïda per accions formatives adreçades a la pluralitat dels continguts. La programació corresponent al curs acadèmic 2013-2014 va incloure un total de 38 accions formatives vinculades als àrees de Fiscal, Laboral, Administratiu, Financer i Comptable, Civil i altres de caràcter transversal (tecnologia aplicada a la gestió administrativa i deontologia professional).

La segona línia del Pla de Suport és l'adreçada a finançar les iniciatives del professorat encaminades a millorar els seves competències docents. Tots el docents poden sol·licitar ajuts per a la realització de cursos per a l'actualització i la millora de la qualitat docent, que es concedeixen en funció de la demanda i la disponibilitat pressupostària del Pla. Durant el curs 2013-2014, l'ISGAC va pressupostar un total de 12.000 euros i es van atendre un total de cinc sol·licituds.

La tercera línia del Pla de Suport és l'adreçada a fomentar la recerca vinculada a la gestió administrativa. A través d'aquesta línia s'ofereix suport per a la realització de tesis doctorals. Durant el curs 2014-2015, un dels professionals col·laboradors docents del Màster fou beneficiari d'aquest ajut del Pla de Suport.

Les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard es poden veure clicant a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/4._Adequacio_del_professorat_al_programa_formatiu/MGA/4.3/

Estàndard 5: Eficàcia dels sistemes de suport a l'aprenentatge

5.1. Els serveis d'orientació acadèmica suporten adequadament el procés d'aprenentatge i els d'orientació professional faciliten la incorporació al mercat laboral.

Els **serveis d'orientació acadèmica** de la UAO CEU donen suport al procés d'aprenentatge de l'alumnat. L'orientació acadèmica s'inicia des de primer curs a través de l'acció tutorial, que permet als estudiants resoldre qualsevol dubte respecte de l'elecció d'assignatures o dificultats d'aprenentatge, com també de l'orientació per escollir la carrera professional. El pla d'acció tutorial s'aplica als estudiants de nou accés i al conjunt dels estudiants ja matriculats. Quan un estudiant comença els seus estudis a la UAO CEU, des del primer dia, té assignat un tutor, amb el qual tindrà una relació molt estreta durant tots els anys que passi a la Universitat. El primer any s'estableixen un mínim de cinc entrevistes amb el tutor i els informes de totes les entrevistes queden recollits a l'espai virtual del Campus Net. D'aquesta manera, és molt més fàcil poder fer el seguiment dels estudiants i analitzar-ne l'evolució. És el Vicerectorat d'Estudiants qui assigna els tutors entre els professors de la Universitat: cada professor té assignats de mitjana entre cinc i quinze estudiants nous de primer curs. S'intenta limitar el nombre d'estudiants per tutor per assegurar l'excel·lència en la qualitat de les tutories. Com es pot comprovar, l'acció tutorial a la Universitat es considera un factor fonamental per a la integració, el desenvolupament adequat i l'èxit dels estudiants.

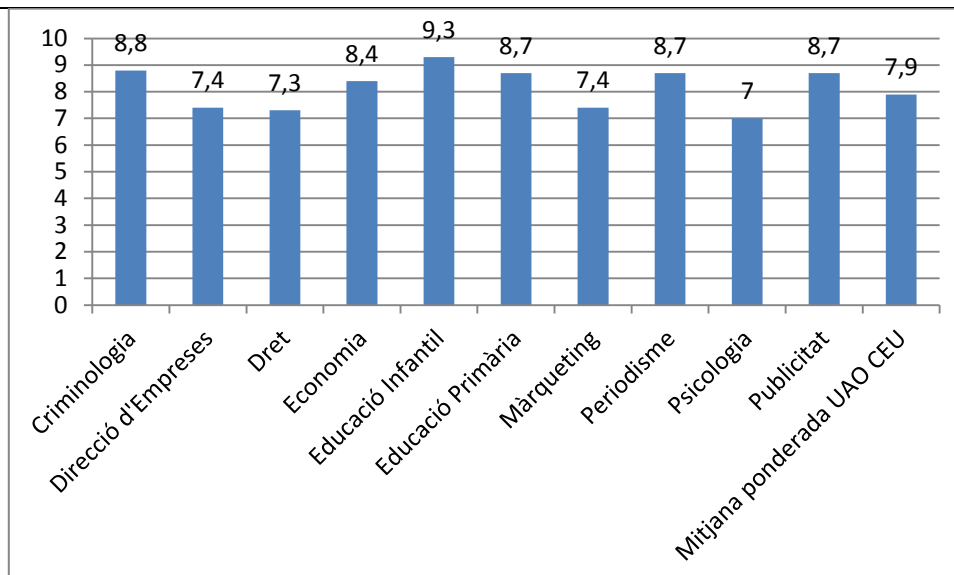
Pel que fa a les tutories acadèmiques, el Campus Net acull els informes de les entrevistes corresponents, fent èmfasi especialment en les dels alumnes de primer i segon curs de grau. S'aporten com a evidència sengles informes de tutories corresponents al Grau de Màrqueting i Direcció Comercial. A més, s'ha elaborat i llançat (febrer-març 2015) una enquesta de valoració sobre l'acció tutorial els resultats de la qual han estat els següents:

- Nombre de respostes: 323 (participació del 27,2% dels estudiants de grau; per tant, és representativa).
- Mitjana ponderada UAO CEU: 7,9/10 (nivell de satisfacció amb l'atenció rebuda per part del meu tutor; escala 1-10).

Concretament, pel que fa al grau en Màrqueting i Direcció Comercial, el nombre de respostes en l'enquesta de valoració de l'acció tutorial ha estat de 27, d'una població total de 116 estudiants (el percentatge de participació, doncs, ha estat del 23,3%), i el nivell de satisfacció amb l'atenció rebuda del tutor ha estat de 7,4 —sobre 10—.

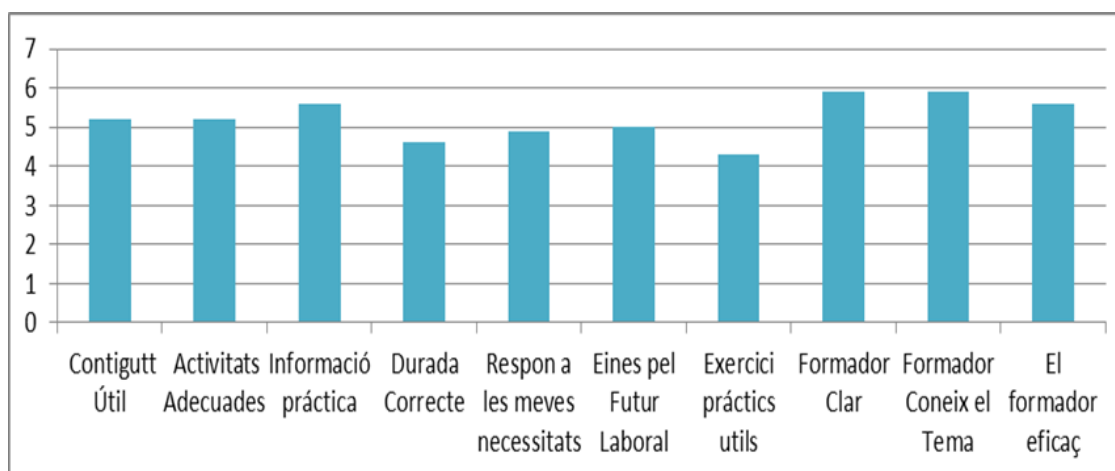
Enquesta sobre l'Acció Tutorial a la UAO CEU. Febrer-Març 2015

Estic satisfet/a amb l'atenció que he rebut del meu tutor/a (grau de satisfacció en una escala Likert 1-10, en què 1 és el grau de satisfacció mínim amb l'atenció rebuda i 10 és el grau màxim de satisfacció):



Els **serveis d'orientació professional, a través de** les diverses accions d'orientació professional que es duen a terme tot al llarg del grau des del Servei de Pràctiques i Ocupació, faciliten a l'alumne la seva incorporació al mercat laboral. Aquest servei pren un protagonisme especial a partir de tercer i quart curs de grau, en què es fa un seguiment més intens i constant de l'alumnat. És aleshores, també, quan aquestes accions s'intensifiquen, ja que és quan els estudiants tenen la possibilitat de dur a terme pràctiques, preparar la sortida professional i accedir a ofertes de treball amb una supervisió intensa i constant del Servei. En concret, es porten a terme les accions següents:

- **Accions individualitzades i grupals d'Orientació Professional:** el Conveni entre el Departament d'Empresa i Ocupació i la Secretaria d'Universitats i Recerca per a l'impuls a la inserció i la millora de l'ocupabilitat dels joves estudiants i graduats universitaris ha permès ampliar les accions que es duen a terme fins ara. Actualment s'ofereixen, a més, sessions grupals sobre la realització del c. v. Europass, l'ús de LinkedIn com a eina de recerca de feina, l'autolideratge i l'entrevista de feina, com també sessions individualitzades. En les sessions individuals es fa tant la supervisió del c. v., com també processos de *coaching* o d'informació sobre sortides professionals o màsters. A més, al Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, es va oferir una Jornada especial d'Orientació Professional anomenada "*Neuroventa: cómo convencer al 100% del cerebro de tu seleccionador*", per part de l'expert Sr. Oscar Peón. Els resultats, en escala Likert 1 (mínim) —7 (màxim), de l'enquesta d'avaluació d'aquesta jornada, complimentada per $N = 10$ estudiants del grau, es mostren al gràfic següent:



- **Pràcticum:** aquests programes, inclosos als plans d'estudi, permeten a l'estudiant aplicar i complementar els coneixements adquirits en la seva formació acadèmica, la qual cosa afavoreix la seva inserció laboral futura. El conjunt d'activitats que l'alumne anirà desenvolupant durant el programa es definirà, conjuntament, entre el tutor de l'empresa i el coordinador del Servei de Pràctiques i Ocupació. Així mateix, l'estudiant tindrà un tutor acadèmic que realitzarà el seguiment i la valoració de les seves pràctiques per garantir que l'estada a l'empresa s'aprofita al màxim. El Pràcticum és obligatori; és a dir, tots els estudiants el fan.
- **Pràctiques externes voluntàries:** aquests programes no estan inclosos als plans d'estudi, però se'n pot fer una menció posterior en el suplement europeu al títol. Tenen una durada màxima de 500 hores per conveni acadèmic, a raó de 4 o 5 hores diàries, en un horari alternatiu al dels estudis. Per a l'estudiant, les pràctiques voluntàries són una oportunitat d'aplicar els coneixements teòrics adquirits a la resolució de problemes reals, així com conèixer les relacions laborals i personals que es creen dins de l'empresa. Permeten explorar diferents sortides professionals, afavoreixen l'adquisició i el desenvolupament de competències professionals i enriqueixen el currículum.

A continuació, pel que fa al Grau en Màrqueting i Direcció Comercial es mostra el nombre d'estudiants que han fet el Pràcticum o les pràctiques voluntàries i el lloc en què s'han fet, en els cursos 2013-2014 i 2014-2015. Com es pot observar, hi ha un nombre molt elevat de centres per poder escollir, que a més a més són de caràcter molt variat.

CURS 2013-2014		
<u>Grau en Màrqueting i Direcció Comercial</u>	Nombre d'alumnes de 3r/4t en pràctiques	Institucions on s'han realitzat les pràctiques
	10	LIBERBANK / BRYTE DIGITAL DIALOGUES / BOUTIQUE SECRET / ESBOSSOS / SANGRA / FINCAS ANZIZU / RESTALO / MAS34 / FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA / MCA MEDICAL SOLUTIONS
	Nombre d'alumnes que han realitzat pràctiques voluntàries	Institucions on s'han realitzat les pràctiques
	0	
CURS 2014-2015		
<u>Grau en Màrqueting i Direcció Comercial</u>	Nombre d'alumnes de 3r/4t en pràctiques	Institucions on s'han realitzat les pràctiques
	23	TESTABIT / AVALIS CATALUNYA / LEWIS & CARROLL / COL.LEGI OFICIAL DE GESTORS ADMINISTRATIUS DE LA GENERALITAT / ESCUELA DE HOSTELERÍA / INCREMENTA SERVEIS DE GESTIÓ / THE ESTREETS APARTMENTS / EURO BEARINGS SPAIN / TETERUM / IDENTTY / CELLER CAL COSTAS / UNIBA / DAKOTABOX / ACTIVAE / DOCTOR FAKOY / ROMBUS GLOBAL CONSULTING / EDITORIAL PLANETA / OMEGA PERIPHERALS / MARIONADESING / TAURUS / CBRE GESTIÓN INMOBILIARIA / KROUS COSMÉTICA NATURAL / HOTEL LE MERIDIEN
	Nombre d'alumnes que han realitzat pràctiques voluntàries	Institucions on s'han realitzat les pràctiques
	0	

El Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials no té pràctiques en el seu pla d'estudis.

Quant al Màster Universitari en Gestió Administrativa, els alumnes desenvolupen les seves pràctiques en gestories administratives, supervisades sempre per un Gestor Administratiu Col·legiat. La realització de les pràctiques es basa en la adquisició dels coneixements específics de les gestories, a través de casos pràctics com els habituals a les gestories, i la seva consecució en casos reals. A la carpeta d'evidències del subestàndard 6.3 es mostra la relació

de gestories administratives on els alumnes han desenvolupat les pràctiques per a cada curs acadèmic del quinquenni 2009-2014.

- Seminaris de formació en competències i certificació: tallers de diversa durada per formar-se en les competències més demandades pel mercat per a la incorporació dels perfils junior de cada Grau. En acabar el taller en què l'estudiant ha tingut l'oportunitat d'autoavaluar-se d'aquestes competències, desenvolupar-les i rebre el feedback del professional de RRHH que ha dirigit el taller, es porten a terme Jornades de certificació CertiUni de competències transversals (Plataforma de Certificació promoguda per la *Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas* –CRUE– en col·laboració amb el Ministeri d'Educació i la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials –CEOE–). La realització d'aquesta certificació dota l'estudiant d'un informe complet sobre el seu perfil competencial que és molt útil per afrontar els processos de selecció.
- Borsa de Treball: La Universitat facilita als estudiants i als graduats recents dos aplicacions de gestió del c-v, una de les quals amb pràctiques i sortides professionals en el territori i l'altre a més de 76 països de tot el món.
- Observatori Laboral: és un Institut d'Investigació multidisciplinari sobre les demandes del mercat laboral, la inserció dels nostres titulats i les noves oportunitats de treball. Tots els estudis es realitzen en col·laboració amb empreses, la qual cosa permet recollir sempre el punt de vista dels empleats i ajustar la formació a les necessitats del mercat de treball.

La UAO CEU va participar en l'Enquesta d'Inserció Laboral (EIL) 2014, coordinada per l'AQU, que ha comptat amb la col·laboració de totes les universitats catalanes. Els resultats es van publicar el juliol de 2014. S'han de destacar les altes taxes d'ocupació de la nostra universitat en l'àrea de Ciències de la Comunicació (97.3%) i de Ciències Socials (95.2%), enfront del 86.1% per al conjunt de les universitats catalanes. Així mateix, cal destacar els alts índex d'ocupació en menys de tres mesos en ambdues àrees (73% i 89.3% respectivament), enfront del 66% per al conjunt d'universitats de Catalunya. Aquestes dades ens situen com a la universitat catalana amb les taxes més altes d'inserció laboral: http://www.aqu.cat/aqu/actualitat/noticies/36303448_es.html#.VL0_mMkhDGI.

Pel que fa els dos màsters de la UAO que van participar en l'EIL 2014 coordinada per l'AQU els resultats principals (els quals es poden trobar al fitxer "LA INSERCIÓ LABORAL DELS MÀSTERS. Informe de resultats per subàrea" de l'AQU que s'aporta com a evidència) han estat els següents:

- Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials: $N = 23$ persones en la població, $n = 16$ persones van respondre l'EIL (69,57%), 100% ocupats, 50% funcions pròpies del màster, 93,75% funcions de nivell universitari, 87,5% repetirien màster, 87,5% repetirien universitat i 62,5% fan doctorat.
- Màster Universitari en Gestió Administrativa: $N = 56$ persones en la població, $n = 39$ persones van respondre l'EIL (69,64%), 97,44% ocupats, 66,67% funcions pròpies del màster, 94,44% funcions de nivell universitari, 76,92% repetirien màster, 92,11% repetirien universitat i 10,26% fan doctorat.

Com ja s'ha comentat a l'apartat de l'estàndard 3.4, els graduats en Màrqueting i Direcció Comercial no han pogut participar en l'EIL del 2014, coordinada per l'AQU, ja que la població d'aquesta enquesta es compon dels llicenciats de la promoció 2010.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/5_Eficacia_dels_sistemas_de_suport_a_l_aprenentatge/5.1/

5.2. Els recursos materials disponibles són adequats al nombre d'estudiants i a les característiques de la titulació.

La UAO CEU disposa dels espais, els equipaments i els recursos materials adequats per al nombre d'estudiants, els estudis previstos i les característiques de les titulacions. A continuació se'n detallen els més rellevants:

Aula Magna: té capacitat per a 380-400 persones. La UAO CEU se situa en l'antic convent de les Oblatas del Santíssim Redemptor, construït als terrenys on hi havia el palau del rei Martí l'Humà (s. XV). L'església —utilitzada ara també com a Aula Magna— és d'estil modernista i fou obra de l'arquitecte Bernardí Martorell, deixeble d'Antoni Gaudí.

Claustre: té capacitat per a 300-600 persones.

Sala de graus: té capacitat per a 60-70 persones.

Sala de reunions: té capacitat per a 12/24 persones.

Estudi de fotografia: té capacitat per a 35 persones, i està equipat amb diverses càmeres digitals, flaixos, fons i equips informàtics preparats per treballar les instantànies digitalment.

Estudi de ràdio: té capacitat per a 20 persones. És un estudi professional de ràdio equipat amb el programa MAR4Win.

Plató de TV: té capacitat per a 40 persones. És un plató multifuncional amb un set *chroma key*. Hi ha control de realització per a enregistraments multicàmera i càmeres professionals amb equips d'enregistrament HDV.

Sala d'Edició no Lineal: és una aula equipada amb equips d'Edició no lineal habilitats amb sistema *Final Cut*.

Estudi de Sonorització: és una sala insonoritzada per a l'enregistrament de les veus en off equipada amb el programa *Protools*.

Biblioteca: el seu web és http://www.uaoceu.es/ca/serveis/biblioteca?set_language=ca. El Servei de Biblioteca i Documentació de la UAO CEU està concebut com una unitat de suport a la docència, a l'estudi i a la recerca, i té com a objectiu prioritari respondre a les exigències educatives i científiques de la Universitat.

La Biblioteca està integrada en el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC), la qual cosa permet la consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes (CCUC) i l'accés, via internet, a una àmplia gamma de recursos bibliogràfics. A més, la Biblioteca és membre de la Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), de la Red de Bibliotecas de la Fundación San Pablo i del Grupo de Usuarios de Amicus / Dobis Libis (ADLUG).

L'adquisició de materials bibliogràfics així com les subscripcions a publicacions periòdiques es realitza de manera centralitzada, amb càrrec a un únic pressupost, assignat al Servei de Biblioteca. L'adquisició / subscripció de recursos electrònics es realitza consorciadament amb la resta de Biblioteques de la Fundación Universitaria San Pablo CEU.

El servei de préstec permet als usuaris la consulta dels fons de la Biblioteca fora de les seves instal·lacions. Per a això, el reglament de préstec estableix les següents condicions generals: Professors i PAS préstec de 15 obres durant 30 dies i estudiants préstecs de 4 obres durant 10 dies. El termini és prorrogable, fins a un màxim de 4 vegades. A més, el servei de préstec interbibliotecari permet subministrar als membres de la comunitat universitària els documents (originals o còpies) que no es troben a la Biblioteca.

A través del catàleg automatitzat de la Biblioteca (<http://catalogo.ceu.es/?library=uaoceu>), podem localitzar totes les obres que formen part de la seva col·lecció: llibres, revistes, DVDs, publicacions electròniques, etc. D'altra banda, els fons de la Biblioteca també són localitzables a través del CCUC i de REBIUN.

El servei de Biblioteca funciona ininterrompudament de setembre a juliol amb els següents horaris: de dilluns a divendres de 8 a 21 h. i els dissabtes de 9 a 14 h. En període d'exàmens, l'horari s'amplia a dissabtes i diumenges de 9 a 21 h.

Durant el curs 2013-2014 la Biblioteca va fer 931 noves adquisicions que sumen un total de 32.208 monografies. Actualment, a més, compta amb 111 subscripcions vigents a publicacions periòdiques i a 42 bases de dades en format electrònic. A això, cal afegir-hi la continuïtat del servei de préstec interbibliotecari, que permet una oferta il·limitada per a l'accés a la documentació i que el curs 2013-2014 va gestionar 657 peticions dels nostres usuaris a centres externs. Així mateix, amb l'objecte de formar usuaris experts i autosuficients en l'ús de la informació, el personal bibliotecari va impartir un total d'onze sessions de formació sobre els serveis i els recursos de la biblioteca, a les quals van assistir 419 persones.

Aules: les aules de la UAO CEU tenen diverses capacitats, segons la finalitat a la qual es dediquen. Així, la capacitat de cadascun d'aquests espais pot oscil·lar entre 20 i 87 persones. Totes elles disposen de l'equipament següent:

- Equip informàtic
- Projector
- Pantalla de projecció (1x2 m / 3x4 m)
- Àudio: micròfons de taula i sense fils
- Megafonia
- Accés a Internet- wifi
- Distribució d'assistents flexible

Aules d'informàtica: hi ha 3 aules amb una té capacitat per a 30,15 i 18 persones respectivament. Una de les aules està equipada amb ordinadors i-Mac.

Pel que fa al grau en Màrqueting i Direcció Comercial i als màsters en Estudis Humanístics i Socials i en Gestió Administrativa s'aporta a l'apartat d'evidències un llistat per a cadascun d'ells de quines són les aules, i quina és la capacitat de cadascuna d'elles, on els estudiants d'aquests graus reben la docència.

A continuació, per acabar aquest subestàndard es dona un llistat dels **recursos i eines disponibles a CampusNet**.

ROL PROFESSOR

Àrea Personal

- Novetats (Notícies acadèmiques de la Universitat).
- Dades personals del professor.

- Opció per al canvi de clau d'accés.
- Agenda personal.
- Horari personalitzat del professor, en funció de les assignatures i grups que imparteix.
- Repositori d'arxius i documents sobre la gestió acadèmica de la Universitat.
- Eina de comunicats.
- Directori de la Universitat.
- El meu currículum: Eina per a la publicació de breu ressenya curricular de cada professor.
- Els meus esdeveniments: Eina per a la planificació d'esdeveniments a la universitat (classe amb convidats externs, acció formativa fora de l'aula, seminaris, etc.).
- Eina per a reportar sol·licituds o incidències informàtiques.

Àrea de Docència

• Assignatures

- Eina per al desenvolupament i publicació de la Guia Docent de cada assignatura impartida pel professor.
- Eina per al desenvolupament i publicació del cronograma docent de cada assignatura impartida pel professor.
- Eina per a la planificació i publicació de calendari acadèmic de cada assignatura impartida pel professor.

• Eines de comunicació

- Missatges del Professor: Eina per a la publicació de missatges del professor als seus alumnes (tauler d'anuncis del professor).
- Fòrum del Professor: Eina de comunicació asíncrona (Fòrum) entre el professor i cadascun dels seus alumnes (de manera privada).
- Fòrum de debat: Eina asíncrona per a la comunicació entre els membres d'un grup docent, especialment dissenyada per fomentar el debat i la participació dels alumnes en el desenvolupament del temari de l'assignatura.
- Fòrums de grups de treball: Eina de comunicació asíncrona i repositori de documentació per a la realització d'activitats en grup dins d'una assignatura.

• Continguts Docents

- Materials docents: Eina per a la publicació de la documentació necessària per al desenvolupament de l'assignatura.
- Materials audiovisuals: Eina per a la publicació dels materials audiovisuals necessaris per al desenvolupament de l'assignatura.

• Activitats

- Carpeta de lliurament: Eina per a la creació i lliurament dels treballs o activitats realitzades pels alumnes, en les quals el professor pot especificar la dates límits de lliurament.
- Qüestionaris: Eina per a la creació, publicació i revisió automàtica de qüestionaris online.
- Creació de grups de treball per al desenvolupament d'activitats.

Àrea de Secretaria

- Consulta horaris acadèmics de la universitat.
- Llistats d'alumnes que conformen cadascun dels grups de les assignatures que el professor té al seu càrrec.
- Eina per al control d'assistència en cada de les classes impartida pel professor.
- Preavaluació: Eina per realitzar l'avaluació del seguiment de l'alumne
- Avaluació contínua: Eina de publicació de les qualificacions de les activitats desenvolupades durant la impartició de l'assignatura.
- Qualificacions finals: Eina de publicació de les qualificacions finals de les assignatures impartides pel professor
- Resultats d'avaluació docent: Eina per consultar els resultats de les enquestes realitzades pels alumnes per a l'avaluació del professorat.

ROL TUTOR

A més de totes les eines abans descrites al Rol Professor, el tutor també disposa de les següents eines:

Àrea de Tutories

- Llistat d'alumnes tutorands.
- Consulta de l'horari acadèmic de cada alumne tutorand.
- Consulta de la matrícula i l'expedient de cada alumne tutorand.
- Consulta del control d'assistència de cada alumne tutorand.
- Consulta del protafoli d'estudi de cada alumne tutorand (històric de les activitats desenvolupades per l'alumne durant tota la seva acció formativa a la Universitat).
- Eina de comunicació asíncrona amb cadascun dels alumnes tutorands (de manera privada).
- Eina per a la planificació d'entrevistes.
- Eina per a l'elaboració i l'emmagatzematge d'informes de seguiment.
- Consulta de l'avaluació contínua de cada alumne tutorand.
- Consulta de les qualificacions finals de cada alumne tutorand.

ROL ALUMNE

Àrea Personal

- Novetats (Notícies acadèmiques de la Universitat).
- Dades personals de l'alumne.
- Opció per al canvi de clau d'accés.
- Agenda personal.
- Horari personalitzat de l'alumne segons les assignatures matriculades i grup al qual pertany.
- Repositori d'arxius i documents sobre la gestió acadèmica de la Universitat.
- Eina de comunicats.
- Eina de comunicació asíncrona (fòrum) amb el tutor.

Àrea de Docència

• Assignatures

- Consulta de la Guia Docent de cada assignatura.
- Consulta del cronograma docent de cada assignatura.
- Consulta del calendari acadèmic de cada assignatura.

• Eines de comunicació

- Missatges del Professor: Tauler d'anuncis del professor de cada assignatura cap als seus alumnes.
- Fòrum del Professor: Eina de comunicació asíncrona (Fòrum) amb el/els professors responsables de cada assignatura (de manera privada).
- Fòrum de debat: Eina asíncrona per a la comunicació entre els membres d'un grup docent, especialment dissenyada per fomentar el debat i la participació dels alumnes en el desenvolupament del temari de l'assignatura.
- Grups de treball: Eina de comunicació asíncrona i repositori de documentació per a la realització d'activitats en grup dins d'una assignatura.

• Continguts Docents

- Materials docents: Repositori de documentació necessària per al desenvolupament de l'assignatura.
- Materials audiovisuals: Repositori de materials audiovisuals necessari per al desenvolupament de l'assignatura.

• Activitats

- Carpeta de lliurament per a treballs o activitats a desenvolupar per l'alumne.
- Qüestionaris: Eina per a la realització de test o qüestionaris online.

Àrea de Secretaria

- Consulta d'horaris acadèmics de la Universitat.

- Llistats d'alumnes que conformen cadascun dels grups de les assignatures.
- Eina de consulta de matrícula actual de l'alumne.
- Avaluació contínua: Consulta de l'avaluació contínua de cada assignatura.
- Qualificacions finals: Consulta de les qualificacions finals de cada assignatura.
- Eina per a la consulta de l'expedient acadèmic de l'alumne.
- El meu portafoli: Eina de consulta de les activitats acadèmiques desenvolupades per l'alumne en cadascuna de les assignatures, durant el desenvolupament del seu procés formatiu.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard, cliqueu a l'enllaç següent:

http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/5_Eficacia_dels_sistemes_de_suport_a_l_aprenentatge/5.2/

Estàndard 6. Qualitat dels resultats dels programes formatius

GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.

Les activitats de formació que es desenvolupen en el marc del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial són, en general, coherents amb els resultats d'aprenentatge fixats, que corresponen al nivell MECES de la titulació, tal com s'ha apuntat al subestàndard 1.1 d'aquest grau.

Dins d'aquesta titulació en Màrqueting i Direcció Comercial es duu a terme una àmplia gamma d'activitats formatives dissenyades i planificades per desenvolupar les competències rellevants en cada assignatura i àrea temàtica del grau. Des de la Facultat de Ciències Socials de la UAO CEU s'han desenvolupat, amb estreta col·laboració amb la Unitat Tècnica de Qualitat de la UAO CEU, estudis per avaluar la qualitat de la docència en el Grau en Màrqueting i Direcció Comercial adreçats a realitzar un seguiment puntual del desenvolupament dels resultats d'aprenentatge. Això ens ha permès realitzar progressivament canvis durant la implantació del grau que s'han anat explicitant tant en els informes de seguiment de la titulació com en el plantejament d'un seguit de millores particulars que configuren el pla de millora de cada curs (vegeu l'informe de seguiment d'aquest grau en Màrqueting i Direcció Comercial del curs 2012-2013 al web <http://www.uaoceu.es/ca/coneix-nos/qualitat/evaluacio-y-seguiment/informes-del-seguiment/>).

Aquesta sistematització de la informació sobre la docència del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial ens permet identificar les competències més comunes en el pla d'estudis i conèixer les activitats formatives principals desenvolupades en les diverses assignatures. L'anàlisi de les dades sobre les activitats formatives en totes les assignatures permet conèixer aquestes activitats en termes generals i comparats, com també la seva adequació en la consecució dels resultats d'aprenentatge pretesos. Així doncs, les classes magistrals de les assignatures permeten l'adquisició dels coneixements teòrics compresos en les competències específiques de les assignatures. Les sessions magistrals, especialment les bidireccionals, que fomenten la participació dels estudiants, promouen, també, tant el desenvolupament de la seva capacitat crítica (G5) com la seva capacitat d'aprenentatge (G9).

Entre les activitats que conformen l'avaluació contínua del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, destaca la realització de treballs o exercicis (tant individuals com en grup). El 100% de les assignatures incorporen aquest tipus d'activitat amb una ponderació en el resultat de l'avaluació final que mai resulta inferior al 10%. La varietat d'aquests treballs o exercicis és molt elevada i s'ajusta als requeriments formatius de les assignatures. Aquests treballs inclouen assajos, recensions, treballs d'investigació, informes, estudis de cas, exercicis estadístics, resolució de problemes, entre d'altres. Aquesta pluralitat s'adreça al desenvolupament dels diferents resultats d'aprenentatge fixats, tan rellevants en el Grau de Màrqueting i Direcció Comercial com la capacitat d'argumentar (G7), la comunicació escrita (G3), la capacitat de liderar equips de treball (G10), la resolució de problemes (G6), la capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica (G9) o les habilitats de negociació (G11).

També cal destacar la importància que reben les activitats participatives dins la formació en les diverses matèries d'aquest Grau. La participació dels estudiants és essencial en l'activitat formativa de moltes assignatures. De fet, el 100% de les assignatures la incorporen com a activitat docent amb

una ponderació en el resultat de l'avaluació final que mai resulta inferior al 10%. Aquesta participació s'inscriu tant en el esdevenir quotidià de les classes magistrals com en el marc dels tallers, dels seminaris i de la intervenció/participació activa en les conferències que s'organitzen, passant per la discussió de textos i de casos pràctics. D'altra banda, quasi el 45% de les assignatures conté activitats formatives que consisteixen en presentacions i/o exposicions en públic per part dels estudiants, ja sigui de textos, de treballs o d'exercicis. Les activitats participatives i les exposicions fomenten resultats d'aprenentatge relacionats amb la capacitat crítica, analítica i de síntesi (G5 i G7), així com la comunicació oral (G4).

Tanmateix, de les enquestes dels estudiants al final de cada assignatura i semestre, podem deduir que hi ha elements per millorar la posada en pràctica de coneixements amb relació a certes assignatures. Això ens indica que en certs casos caldria adaptar millor les activitats formatives realitzades, principalment durant els seminaris, i és un objectiu en el qual es treballa des del Departament de Ciències Econòmiques i Empresariales. Aquests elements de millora s'incorporen puntualment en els informes de seguiment de la titulació i, si escau, es defineixen accions específiques de millora en la dinàmica de funcionament i en l'organització de la titulació. Les Taules 4.1.5.B i 4.1.5.C (vegeu la carpeta d'evidències del subestàndard 4.1) ofereixen els resultats desagregats de les enquestes docents detallats per cursos i assignatures.

Adjuntem també les dues enquestes de satisfacció del professorat amb el programa formatiu desagregades per pregunta, amb població i nombre de respostes. Aquesta enquesta té caràcter bianual (vegeu la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 6.1, Enquesta Satisfacció del Professorat amb el Programa Formatiu).

Les pràctiques externes inclouen activitats formatives específiques segons el centre on es desenvolupin (per a més informació vegeu la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 6.1, Taula 6.1.6.A i Taula 6.1.6.B, on es detalla la relació de centres de pràctiques externes, el nombre d'estudiants i l'àmbit pràctiques del curs 2013-2014 i primer semestre del curs 2014-2015). En particular, les pràctiques permeten desenvolupar la capacitat d'aplicar coneixements, la gestió de la informació, l'adaptació a noves situacions, la preocupació per la qualitat i la gestió de projectes. Així mateix, les pràctiques inclouen la redacció d'una memòria sobre l'experiència i la feina duta a terme, en què es potencien les habilitats d'anàlisi, de gestió de la informació, de desenvolupament de projectes i la preocupació per la qualitat.

Quant al Treball Final de Grau (TFG), el Grau en Màrqueting i Direcció Comercial ha desenvolupat un seguit d'activitats formatives per tal de millorar-ne la qualitat i l'adquisició de competències que es desenvolupen tot al llarg del cicle de formació de l'alumne (durant els quatre cursos). Les activitats comencen amb la celebració d'una sessió de formació i d'informació específiques (octubre), en què se'ls informa de les fases, terminis i requisits de què consta l'assignatura (TFG). Així mateix, en aquesta sessió se'ls donen consells i coneixements sobre el plantejament i el desenvolupament del treball, com també per millorar la capacitat de gestió i de recerca de la informació i de dades, i per millorar els aspectes formals que tot treball d'investigació ha d'incloure. Conseqüentment, es realitzen diverses tutories (presencials) amb el tutor assignat que contribueixen al seguiment del treball i en permeten la planificació, amb lliuraments parcials, i la seva ulterior revisió i discussió per part del tutor. A més, a l'Aula Virtual de l'assignatura hi ha disponibles materials complementaris per guiar i ajudar els estudiants en les diferents fases del treball. Aquestes activitats i planificació, a banda del desenvolupament mateix del treball, permeten posar en pràctica els resultats d'aprenentatge previstos per al TFG: capacitat d'organització i planificació (el mateix treball i les tutories presencials i lliuraments parcials); habilitats de gestió de la informació (sessions formatives prèvies i el mateix treball), capacitat d'aplicar coneixements a la pràctica (el mateix treball), capacitat d'adaptació i aprenentatge autònom (el mateix treball i les discussions amb els tutors), disseny i

gestió de projectes (sessió formativa prèvia, materials complementaris i el mateix treball), preocupació per la qualitat (sessió formativa prèvia, tutories i seguiment).

En qualsevol cas, amb la intenció de justificar la relació d'arguments apuntats prèviament, hem seleccionat quatre assignatures obligatòries del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial:

- a) Empresa 1: Assignatura de formació bàsica de 12 crèdits que s'imparteix a primer curs del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.
- b) Distribució Comercial: Assignatura obligatòria de 3 crèdits que s'imparteix a segon curs del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.
- c) Estratègies de Màrqueting: Assignatura obligatòria de 9 crèdits que s'imparteix a tercer curs del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.
- d) Direcció Comercial i Tècniques de Negociació: Assignatura obligatòria de 9 crèdits que s'imparteix a quart curs del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial.

Les assignatures que hem seleccionat són representatives de les grans àrees del currículum (organització d'empreses, economia, logística i màrqueting) i dels diversos cursos del pla d'estudis. La seva tipologia respon tant a assignatures de fonaments científics (Empresa 1) com de tipus tècnic aplicat/procedimental (Distribució Comercial, Estratègies de màrqueting, i Direcció Comercial i Tècniques de Negociació).

Hem seleccionat també una mostra d'execució del TFG i de pràctiques externes, atès que són obligatòries.

A la carpeta d'evidències sobre aquest subestàndard, s'hi recull la informació particular relativa als resultats d'aprenentatge i activitats de formació de les assignatures seleccionades. Es poden consultar les Taules següents:

- Taula 6.1.1. Resultats d'aprenentatge rellevants de les assignatures seleccionades i Rellevància en l'Avaluació de cada assignatura.
- Taula 6.1.2. Activitats Formatives en les assignatures seleccionades.
- Taula 6.1.5. Llistat dels TFG del Grau de Màrqueting i Direcció Comercial, relatius al curs acadèmic 2013-2014 i primer semestre del curs 2014-15, amb tipologia, temàtica i qualificació.
- Taula 6.1.6.A. i Taula 6.1.6.B. Relació de centres de pràctiques externes, nombre d'estudiants i àmbit de pràctiques, del curs 2013-2014 i primer semestre del curs 2014-2015.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/GMDC/6.1/.

6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.

Els sistemes d'avaluació previstos per a cada assignatura són públics i accessibles perquè es troben disponibles a la web de la titulació sense cap restricció i s'actualitzen regularment. Concretament, les Guies Docents de cada assignatura detallen el sistema d'avaluació, tal com es pot comprovar a la

pàgina web o en les evidències de les assignatures seleccionades adjuntes a aquest autoinforme.

A la carpeta d'evidències del subestàndard 6.1 i d'aquest subestàndard 6.2, s'hi recull la informació particular relativa als resultats sistemes d'avaluació de les assignatures seleccionades. En particular, la Taula 6.1.2 recull les Activitats Formatives en les assignatures seleccionades i el seu sistema d'avaluació. En la mateixa línia, la Taula 6.1.3.A. recull dades estadístiques sobre els Sistemes d'Avaluació dels Aprenentatges del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial. Les Taules 6.1.3 (B – E) mostren els resultats dels sistemes d'Avaluació dels Aprenentatges de les assignatures seleccionades i en fan evidents els criteris, la tipologia i la ponderació.

Com es pot apreciar a partir d'aquesta informació, en general, en la concreció dels sistemes d'avaluació de cada assignatura s'han observat les directrius que marca la Memòria del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial. Això significa, per tant, que els mètodes d'avaluació són coherents amb els resultats d'aprenentatge fixats.

Un primer element a destacar d'aquesta informació sistematitzada és l'adaptació a l'EEES i, per tant, la importància de l'avaluació contínua com a element formatiu i, en conseqüència, d'avaluació. Els plans docents contenen la ponderació de les dues principals parts de l'avaluació: l'examen (corresponent a l'avaluació de les classes magistrals), i l'avaluació contínua (corresponent als seminaris, tallers, etc.).

Del total d'assignatures del grau en Màrqueting i Direcció Comercial (excloent les pràctiques i el TFG), i tal com es recull a la Taula 6.1.3.A, la ponderació mitjana de l'examen final és del 47,2% de la nota final de l'assignatura, una xifra que està en consonància amb la importància històrica relativa al llarg dels quatre anys de la titulació; alhora, el procés d'avaluació contínua representa en termes reals un 52,8% de la nota final. Amb tot, la combinació de ponderacions més freqüent (moda) és la d'un 50% (examen final) i 50% (avaluació contínua), un fet que afecta a un total de 31 (70%) de les assignatures del grau. Només en 6 assignatures la distribució és de 40% examen final i 60% avaluació continuada i en 2 assignatures la distribució és del 30% examen final i 70% avaluació continuada. Amb tot, aquests resultats revelen que en la configuració del sistema d'avaluació del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, el procés d'avaluació contínua resulta un element capital, que compta amb una importància relativa important però equilibrat en la qualificació final de les assignatures.

Els exàmens (exàmens finals o parcials) persegueixen avaluar les sessions magistrals i, en conseqüència, els coneixements específics adquirits, així com competències bàsiques vinculades a la capacitat crítica i d'anàlisi, l'expressió escrita, la resolució de problemes, la capacitat d'aprendre, entre d'altres. D'aquests exàmens escrits, d'acord amb la Taula 6.1.3.A (veure carpeta evidències d'aquest subestàndard 6.2), els exàmens (parcials) representen un 55% de procés del sistema d'avaluació contínua. Cal afegir que en un 72% d'assignatures incorporen exposicions o presentacions en públic. En aquelles assignatures el pla docent especifica el pes (ponderació) de les exposicions / presentacions orals. L'avaluació dels exercicis, treballs individuals o en equip, així com la resolució de casos pràctics associats a l'avaluació contínua difereixen segons el tipus d'activitat. En els treballs es fa èmfasi en com es recull la informació, com es sintetitza, com es redacta, quines són les aportacions de l'alumnat. La mitjana de la ponderació d'aquests treballs és del 31%.

Un altre aspecte important, a més de l'adquisició de resultats d'aprenentatge, és l'aplicació de coneixements mitjançant l'anàlisi de casos reals, simulacions i resolució de problemes. La mitjana de la ponderació dels casos pràctics se situa en un 14%, amb una dispersió d'entre el 10 i el 20% de la nota final. Finalment, la mitjana de valoració de la participació (en aquells plans docents on s'explicita) dels estudiants en conferències, debats o preguntes és del 10% de la nota final.

Les pràctiques externes s'avaluen atenent a dos elements. D'una banda, l'informe del tutor de la institució externa i, de l'altra, l'avaluació de la memòria de les pràctiques per part del tutor acadèmic, que és un professor de la Universitat. El pla docent de les pràctiques detalla el contingut esperat de la memòria a redactar per l'estudiant. Aquest doble sistema procura captar a l'avaluació final dos components essencials del procés de formació a través de pràctiques. Primer, la mateixa tasca exercida en la institució externa, avaluada pel tutor 'extern' prenent com a criteris l'aplicació i coneixements a la pràctica, la capacitat d'organització i planificació, la qualitat, i l'habilitat de gestió. En segon lloc, el tutor acadèmic avalua el rigor de la memòria en què l'estudiant mostra les competències generals i específiques adquirides. En la memòria l'estudiant ha de presentar i analitzar la institució d'acollida, explicar l'activitat que hi ha desenvolupat i els coneixements aplicats i, finalment, valorar la institució i la pràctica en si mateixa, per tal d'avaluar de manera crítica els punts forts i febles, propostes de millora i la utilitat dels coneixements adquirits durant el Grau.

El Treball Final de Grau (TFG) s'avalua essencialment a partir del treball individual de recerca i, per tant, la qualitat i el rigor d'aquest són elements fonamentals. Els criteris específics per a l'avaluació del treball estan detallats en el pla docent d'aquesta assignatura i contempnen com a eixos principals l'originalitat i la rellevància de la recerca, el nivell crític i analític, l'ús correcte de la metodologia aplicada, la capacitat de presentar els arguments de manera estructurada i clara, i l'ús correcte de les fonts bibliogràfiques i altres recursos utilitzats. Les tutories presencials (com indica explícitament el pla docent), així com l'assistència a les sessions formatives són un criteri essencial en l'avaluació contínua. En aquest sentit, les sessions formatives que se celebren cada curs tenen un caràcter eminentment metodològic i contribueixen a la consolidació de tots aquells aspectes formals que l'estudiant ha anat adquirint al llarg dels diferents cursos del Grau, mitjançant la realització d'assajos i treballs pràctics. Per altra banda, les tutories periòdiques i personalitzades permeten fer un seguiment puntual del treball d'investigació desenvolupat per l'alumne, i la progressió en el procés d'aprenentatge dels resultats fixats en el TFG. Malgrat la importància de les tutories presencials, no existeix un registre sistemàtic del calendari de reunions de tutories del TFG ni un procés de valoració de la figura del tutor de TFG. Possiblement aquest és un procés que cal millorar i per això en recomanarem la consideració en el Pla de Millora de la titulació.

Les mostres d'execucions de les distintes proves realitzades per diferents alumnes de les assignatures seleccionades recullen l'espectre de resultats de cada matèria i es recullen a la carpeta d'aquest subestàndard 6.2.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/GMDC/6.2/.

6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

D'acord amb les recomanacions d'AQU, amb la finalitat d'analitzar l'adequació dels indicadors acadèmics a les característiques del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial presentem els valors per al curs 2013-2014 de quatre indicadors bàsics: la taxa de graduació, la taxa d'abandonament, la taxa d'eficiència i la taxa de rendiment. L'elaboració d'aquestes taxes es recopila anualment i sistemàticament en els informes de seguiment del grau i s'expliciten en la Taula 6.3. Indicadors acadèmics del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial (vegeu la carpeta d'evidències Estàndard

6.3).

- a)** La taxa de graduació de la promoció és el quocient del nombre de graduats en l'any de referència i del nombre d'estudiants que es van matricular inicialment. Per calcular aquest indicador es consideren graduats d'un curs acadèmic determinat els estudiants de la cohort (promoció) que acaben en un temps t i els que acaben un any després ($t+1$). Malgrat que els requeriments d'AQU demanen explicitar i comentar l'evolució temporal d'aquestes taxes, en el nostre cas no és possible actualment construir aquesta sèrie temporal ja que el curs 2013-2014 és el primer del qual tenim xifres de graduació després del desplegament complet del Grau (que es va iniciar amb la cohort 2010-2011). En qualsevol cas, el nombre de graduats en Màrqueting i Direcció Comercial a final del curs 2013-2014 va ser d'1 alumne sobre un total de 14 (el nombre d'estudiants que es va matricular inicialment al curs 2010-2011). Això representa una taxa de graduació en t del 7%. En tractar-se de la primera cohort que es gradua encara no disposem de dades de graduació en $t+1$ (que correspon a l'any acadèmic 2014-2015, encara en curs). Per això, a aquest la taxa de graduació en t per a la cohort de 2010-2011 del 7,7%, caldrà afegir-hi els graduats en $t+1$ a la fi del curs actual, el 2014-2015. En la data de tancament d'aquest informe s'han graduat 6 alumnes més, que eleven, temptativament, la taxa de graduació en t i $t+1$ en quasi un 50% i que, a final de curs, podria arribar a situar-se en valors pròxims al 90%.
- b)** La taxa d'eficiència és el resultat de dividir els crèdits previstos en el pla d'estudis entre la mitjana de crèdits matriculats pels estudiants que han finalitzat els estudis. Segons aquesta definició la taxa d'eficiència en el curs 2013-2014 va ser del 100% atès que l'únic alumne que es va graduar va aprovar la totalitat dels crèdits matriculats sense haver de repetir cap assignatura. Òbviament, per aquest motiu, aquesta xifra no és gens representativa. Tanmateix, les dades de la Taula 6.1.4, on s'expliciten els resultats de les Qualificacions de totes les assignatures del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial del curs 2013-2014 (vegeu la carpeta d'evidències estàndard 6), avalaria que la taxa d'eficiències s'acabés situant entre el 85% i el 90%. De fet, la taxa d'eficiència en $t+1$ per a la cohort de 2010-2011 és en el moment d'emetre aquest informe del 91%.
- c)** La taxa d'abandonament indica el nombre d'estudiants de la cohort corresponent que han deixat els estudis de forma definitiva. Quant a la taxa d'abandonament del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, la mitjana de les cohorts del Grau se situa en el 13,3% per al curs 2013-2014. La taxa d'abandonament a primer curs s'ha situat en el 6,7% per al curs 2012-2013 i en el 14,8% per al curs 2013-2014. Cal remarcar que la principal causa dels abandonaments s'explica a partir del règim de permanència en el primer curs, aplicat en el conjunt d'estudis universitaris de la UAO CEU. Les dificultats econòmiques de les famílies dels alumnes, en un context de recessió econòmica com l'actual, és també una segona causa d'abandonament dels estudis, malgrat el programa d'ajuts de la UAO CEU dissenyat per pal·liar les dificultats econòmiques dels alumnes a l'hora de fer front al cost de les matrícules.
- d)** La taxa de rendiment fa referència al percentatge de crèdits superats sobre els crèdits matriculats pels estudiants (per titulació i any). La taxa de rendiment del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, llevat del curs 2011-2012, s'ha situat a l'entorn del 85%. La seva evolució particular ha estat del 85% al curs 2010-2011, del 77,8% al curs 2011-2012, del 85,6% al curs 2012-2013 i del 86,4% al curs 2013-2014. Els resultats de les Qualificacions de totes les assignatures del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial del curs 2013-2014 (vegeu la carpeta d'evidències estàndard 6), recopilats a la Taula 6.1.4, permet entreveure que la taxa de rendiment de les assignatures bàsiques i obligatòries de primer i segon curs és lleugerament inferior a la de les assignatures obligatòries de tercer i quart curs.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/GMDC/6.3/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/GMDC/6.3/).

6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

D'acord amb les recomanacions d'AQU, amb la finalitat d'analitzar l'adequació dels indicadors acadèmics a les característiques del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial, presentem els valors per al curs 2013-2014 de dos indicadors bàsics: la taxa d'ocupació i taxa d'adequació. Malgrat que els requeriments d'AQU demanen explicitar i comentar l'evolució temporal d'aquestes taxes, en el nostre cas no és possible actualment construir aquesta sèrie temporal ja que el curs 2013-2014 és el primer en què tenim xifres de graduació després del desplegament complet del Grau (que es va iniciar amb la cohort 2010-2011).

L'elaboració d'aquestes taxes es recopila anualment i sistemàtica en els informes de seguiment del grau i s'expliciten en la Taula 6.4. Indicadors d'inserció laboral del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial (vegeu la carpeta d'evidències d'aquest subestàndard 6.4).

- a) La taxa de d'inserció laboral és del 100%. Aquesta xifra s'explica perquè l'únic estudiant graduat s'ha inserit amb èxit al mercat laboral. Tanmateix, si tinguéssim en compte la resta d'estudiants d'aquesta cohort que no han completat la seva graduació per no haver presentat encara el seu TFG, la taxa de graduació se situaria, segons els nostres sondejos, en el 92,3%.
- b) La taxa d'adequació de la feina als estudis se situa en el 100%. Aquesta xifra s'explica perquè l'únic estudiant graduat s'ha inserit amb èxit al mercat laboral: treballa en una activitat i desenvolupa unes funcions en consonància amb els estudis desenvolupats. Novament, si tinguéssim en compte la resta d'estudiants d'aquesta cohort que no han completat la seva graduació per no haver presentat encara el seu TFG, la taxa d'adequació seria, segons els nostres sondejos, del 91,6%.

Finalment, no disposem informació de la mitjana de valoració de la utilitat de la formació teòrica ni tampoc de la mitjana de valoració de la utilitat de la formació pràctica.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/GMDC/6.4/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/GMDC/6.4/).

MÀSTER UNIVERSITARI EN ESTUDIS HUMANÍSTICS I SOCIALS

6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.

La metodologia i les diferents activitats de formació del MEHS han estat dissenyades amb vista a la consecució d'uns resultats d'aprenentatge vinculats essencialment amb la finalitat de la titulació, que és l'adquisició d'una formació avançada de caràcter multidisciplinari, orientada a promoure la iniciació

en tasques investigadores dins de l'àmbit de les Humanitats i de les Ciències Socials. Mantenir-se en aquest marc fonamental és clau per comprendre la coherència de les activitats de formació amb els resultats d'aprenentatge pretesos en el MEHS, i àdhuc amb els sistemes d'avaluació. Així, poden reconèixer-se unes activitats l'objectiu de les quals és la iniciació en l'argumentació científica a partir de les argumentacions realitzades pel professor, o en la interpretació de les fonts primàries i secundàries, o en l'exposició argumentada de les discussions racionals, o en la redacció de documents científics, o en l'elaboració autònoma d'una recerca completa.

L'experiència de les primeres edicions ha suposat alguna adaptació en l'orientació metodològica de les activitats formatives, a fi d'enfortir la consecució dels resultats d'aprenentatge previstos. Així:

- L'activitat formativa “classe magistral”, vinculada a les assignatures “Naturalesa humana i ser personal”, ha passat a incidir més en l'argumentació científica -resultat d'aprenentatge general RA3-, sense deixar del reconeixement dels principis sobre els quals fonamentar l'argumentació –resultat d'aprenentatge general RA1 i les seves especificacions RA7 i RA8-.
- L'activitat formativa “seminari”, vinculada a les assignatures “Tractats De Homine” i “Tractats De Re Publica”, ha passat a incidir més en la interpretació de les fonts primàries i secundàries - resultat d'aprenentatge general RA2, i de les seves especificacions RA9 i RA10-.
- L'activitat formativa “taller”, vinculada a les assignatures “Qüestionis antropològiques d'actualitat” i “Qüestions socials d'actualitat”, ha passat a incidir més en l'exposició argumentada de les discussions racionals -resultat d'aprenentatge general RA3, i les seves especificacions RA11 i RA12-; mentre que en la seva vinculació a l'assignatura “Seminari metodològic” ha passat a incidir més en la redacció de documents científics -resultat d'aprenentatge general RA5, i la seva especificació RA15-.
- I l'activitat formativa el “treball de síntesi”, vinculada a les assignatures “Projecte de recerca antropològica”, “Projecte de recerca social” i “Elaboració i defensa del TFM”, ha incidit més en la iniciació autònoma a la recerca -resultat d'aprenentatge general RA6-, articulant coordinadament aquestes assignatures per culminar en la defensa d'un TFM que evidenciï la consecució de la major part dels resultats d'aprenentatge del màster.
- L'activitat de “pràctiques”, vinculada a les assignatures “Pràctiques de recerca antropològica” i “Pràctiques de recerca social”, no ha estat implementada, en considerar l'equip docent que és molt més profitós per a la consecució dels resultats d'aprenentatge oferir només les assignatures de “Qüestionis antropològiques d'actualitat” i “Qüestions socials d'actualitat”, que comparteixen l'optativitat amb aquelles.

Es considera convenient enfortir encara més aquesta metodologia mitjançant la publicació de materials docents per part del professorat, que permetin a l'alumne una orientació més clara en la seva iniciació a la recerca. Així mateix, es considera necessari augmentar la dotació bibliogràfica de la Biblioteca de la UAO CEU en alguns àmbits de recerca vinculats al Màster.

D'altra banda, i atenent a les recomanacions de l'informe d'avaluació de seguiment de la titulació (AQU, 29/11/2013), s'ha optat per unificar els diferents grups en què s'havia dividit fins al moment el MEHS –filosòfic-antropològic, jurídic i econòmic-, per reforçar la coherència entre les activitats formatives i els resultats d'aprenentatge. Malgrat això, es manté la possibilitat de què l'alumne pugui realitzar els seus treballs –i principalment el TFM- sobre el seu interès de recerca, que pot ser de l'àmbit jurídic, sociològic, pedagògic, etc.-. Això es pot aconseguir a qualsevol de les activitats formatives del programa, gràcies a la orientació que l'alumne li doni als seus treballs –per exemple, es poden estudiar fons d'història de l'educació, argumentar sobre l'educació musical a l'antiga Grècia, presentar l'educació musical al nostre sistema educatiu vigent, etc.-. Per fer aquesta

orientació, el tutor del TFM serà de l'àrea de coneixement que correspongui.

A més, i amb vista a vincular les activitats de formació amb les línies de recerca del professorat del MEHS, s'ha optat per articular els continguts i activitats de formació entorn d'un únic centre d'interès, que és la filosofia de la persona i la vida personal; en efecte, tal és la línia preferent del grup de recerca "Persona i vida personal" (PROSOPON) -del qual són membres la majoria de professors del MEHS-, reconegut el 2014 per l'AGAUR com a "grup consolidat de recerca" (GRC). Això tampoc no suposa que l'alumne hagi de realitzar la seva recerca sobre el centre d'interès esmentat, però aquest li servirà de referència per treballar després en la seva pròpia línia de recerca; la manera de fer-ho és presentant a cada activitat formativa el modus de fer una recerca en aquell centre d'interès, servint aquests models metodològics per qualsevol altra recerca a les branques d'Humanitats i Ciències Socials –per exemple, una recerca sobre les fons primàries i secundàries que tractin del terme "persona" al jurisconsults romans orienta sobre com fer-ho en una recerca sobre el terme "llibertat" a Dostoievski-.

A tot el que s'ha dit, convé afegir-hi que la retransmissió en directe i enregistrament de totes les sessions han reforçat les activitats de formació; en efecte, un alumne que no hi hagi pogut assistir podria, d'aquesta manera, seguir-la en directe i interactuar amb el professor i el grup per mitjà de l'espai de diàleg habilitat al CampusNet, i fins i tot accedir a l'enregistrament un cop finalitzada la sessió. S'ha de remarcar que el seguiment en directe d'una activitat de formació és considerada com a presencial; de l'assistència de l'alumne es té constància per la indicació corresponent dels alumnes en connexió real a l'aplicatiu CampusNet.

Cal destacar la satisfacció per la millora d'aquests processos d'adequació de les activitats formatives als resultats d'aprenentatge, a partir de l'experiència de les primeres edicions i la coordinació de l'equip docent. No obstant això, a les enquestes de satisfacció de l'alumnat i del professorat sobre el programa formatiu no s'ha introduït cap qüestió referent als processos de retransmissió en directe, enregistrament de les sessions, sistema de control d'assistència, interacció amb el professor i el grup, etc. Es constata, doncs, aquesta mancança i la necessitat d'introduir-ne a partir d'ara per poder fer la valoració pertinent i procedir a les millores que corresponguin.

A fi d'evidenciar la coherència entre les activitats de formació i els resultats d'aprenentatge, s'adjunta com a evidència la taula de resultats d'aprenentatge (taula 6.2.1.) i la d'activitats formatives (taula 6.2.2.). Les assignatures seleccionades per a aquest procés són:

- "Naturalesa humana i ser personal"
- "Tractats De Re Publica"
- "Elaboració i defensa del TFM"

A totes tres els corresponen activitats formatives diferents, com també matèries diferents, la qual cosa permet avaluar més bé el conjunt de la titulació.

Més detalls referits a la metodologia poden veure's en les guies docents de cadascuna de les assignatures a la pàgina web de la UAO CEU. Finalment, tots els enregistraments de les diverses sessions del present curs acadèmic estan disponibles a la carpeta "emissions en directe" de l'aplicatiu CampusNet.

Les taules que evidencien els resultats de les enquestes de satisfacció de l'alumnat i del professorat respecte del programa formatiu s'han incorporat en aquest apartat, malgrat la seva transversalitat, perquè les preguntes principalment tracten aspectes relacionats amb les activitats formatives. Aquestes taules són: "6.1.3. Satisfacció alumnat programa formatiu" i "6.1.4. Satisfacció professorat programa formatiu".

La primera enquesta (taula 6.3.1.) es presenta a l'alumnat anualment en acabar les classes –però abans de presentar el TFM-, responent voluntàriament. La participació de l'alumnat ha variat significativament, com ja s'ha explicat en parlar de les enquestes de satisfacció en relació al professorat. Els resultats de les enquestes a l'alumnat sobre el programa formatiu han estat prou satisfactoris en general, obtenint-se un resultat global de 8,8 sobre 10. Es constata que els resultats més baixos coincideixen amb l'edició amb més nombre d'alumnat; això permet considerar convenient no superar la xifra de 30 alumnes, com s'ha indicat en parlar de l'oferta de places, perquè un nombre excessiu causa una dispersió dels continguts i dificulta l'atenció personalitzada a l'alumne en funció dels seus interessos de recerca. Per calcular el valor de satisfacció de l'alumnat que figura en els informes de seguiment s'han fet servir els resultats de les deu primeres preguntes, deixant la onzena, que tracta de les condicions de l'aula, i no del programa formatiu.

Aquestes dades convé contrastar-les amb las de l'informe d'inserció laboral dels Màsters realitzat per AQU corresponent a l'any 2014 i presentat recentment. A la pàgina 18, i sobre una mostra de 16 estudiants, responen que:

- repetirien el Màster un 87,5%
- repetirien la universitat un 87,5%
- continuaran estudis de doctorat un 62,5%

Són dades que confirmen la valoració positiva del programa formatiu per part dels estudiants del Màster.

La segona enquesta (taula 6.3.2.) es presenta al professorat biennalment en acabar les classes. La primera enquesta es va reduir a una valoració general en una reunió de l'equip docent en acabar la primera edició. Això es va corregir a la segona enquesta, que va plantejar 11 preguntes; però hi van participar conferenciants, i és per això que la població és tan nombrosa. També això es va corregir a la tercera enquesta, en què només ha estat adreçada al professorat titular; en aquesta darrera enquesta es constata la conveniència de que participi un nombre més alt, perquè els resultats siguin més significatius. En qualsevol cas, els resultats són molt favorables, obtenint-se una valoració global de 9. S'ha de reconèixer que el professorat que participa en el programa ho fa amb molt bona acceptació des de la primera edició. Com ja s'ha indicat, convé que s'incorporin qüestions referents als processos de retransmissió de les sessions tant a les enquestes de professors com d'alumnes

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MEHS/6.1/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MEHS/6.1/).

6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.

El sistema d'avaluació del MEHS ha estat dissenyat en estreta vinculació amb les activitats formatives, a fi de servir no només a la certificació dels resultats d'aprenentatge, sinó a la seva consecució. Això s'explica per la finalitat de la titulació, que és l'adquisició d'una formació avançada de caràcter multidisciplinari, orientada a promoure la iniciació en tasques investigadores dins de l'àmbit de les Humanitats i de les Ciències Socials.

D'aquesta manera, les diverses activitats avaluatives miren d'evidenciar l'adquisició dels resultats d'aprenentatge segons els diferents elements de metodologia de recerca treballats en les activitats

formatives: iniciació en l'argumentació científica, interpretació de les fonts primàries i secundàries, exposició argumentada de les discussions racionals, redacció de documents científics o elaboració autònoma d'una recerca completa.

Cada assignatura vincula d'aquesta manera la seva activitat formativa a una d'avaluat iva, que s'ha de realitzar simultàniament a la impartició de la primera, i s'ha de presentar al professor a la "carpeta de lliuraments" habilitada al CampusNet no més tard de tres setmanes després de la finalització de l'assignatura. Els criteris d'avaluació atenen principalment a aquesta coherència amb l'aspecte de metodologia de recerca treballada en l'activitat formativa, a més dels estàndards propis de l'adequació a un registre científic. Aquests criteris poden veure's amb detall a la taula 6.2.1., en el context de l'explicació de l'activitat avaluativa que dona sentit a aquests criteris. Cada activitat avaluativa és única per a cada assignatura, per la qual cosa la ponderació és del 100%.

No obstant això, es dóna un tractament específic a les assignatures "Projecte de recerca antropològica", "Projecte de recerca social" i "Elaboració i defensa del TFM", atesa la importància del TFM. El procés és el següent, segons el calendari del MEHS:

- El professor de les assignatures "Projecte.." orienta cada alumne en la preparació d'un projecte, ja des d'una perspectiva antropològica, ja des d'una perspectiva social, seguint unes pautes determinades (vegeu la guia docent).
- El projecte és exposat oralment davant una comissió de tres professors un cop finalitzades les altres assignatures.
- Un cop aprovat el projecte, s'assigna a cada alumne un tutor vinculat a la línia de recerca, donant-se inici a l'elaboració del TFM, que ha de seguir unes pautes determinades (vegeu taula 6.2.1c).
- Un cop dipositat el projecte amb el vistiplau del tutor, es constitueix una comissió avaluadora de tres professors, i se celebra una sessió pública de defensa del TFM. L'avaluació del TFM s'ajustarà als criteris establerts (vegeu taula 6.2.1c).

A la taula 6.2.2. es poden veure les qualificacions de totes les assignatures del programa a les diferents edicions, amb percentatge de suspesos, aprovats, notables, excel·lents i matrícules d'honor. Es pot constatar que a les primeres edicions hi va haver cert moviment de xifres en relació al nombre d'alumnes per cohort; això és degut no tant a que els estudiants suspenguessin una assignatura, sinó als desajustos provocats per haver començat la primera edició el mes de gener i haver reordenat més endavant el calendari per començar l'octubre; en aquests moments les cohorts són molt més homogènies –la única diversitat es dona a la defensa del TFM, que varia molt segons l'alumne-.

I en relació a les qualificacions, i fent un càlcul global de percentatges, es pot constatar uns resultats força equilibrats:

- 2,21% de MH
- 38,34% de excel·lents
- 44,06% de notables
- 8,92% d'aprovats
- 6,47% de suspesos

Potser destaca un nombre elevat d'excel·lents, i caldria valorar si s'està atorgant aquesta qualificació amb cert excés; però cal dir que l'alumne del Màster està molt ben qualificat, i es caracteritza tant per l'interès pels estudis com per l'aspiració en molts casos de continuar després amb una tesi doctoral.

Es presenten com a evidències les diferents activitats avaluatives d'alumnes del MEHS del curs 2013-2014 en les tres assignatures seleccionades segons les qualificacions atorgades. Notable, Excel·lent i MH (documents 6.2.3 a 6.2.11); no hi ha cap exercici avaluat com a suspens – normalment en aquest programa les assignatures suspeses són més aviat per abandonament o plagi, que per realització deficient de l'exercici-, ni tampoc com a aprovat –qualificació molt poc habitual en aquest programa, com es constata als percentatges de qualificacions-.. També s'adjunta la taula 6.2.12, amb el llistat de TFM del curs 2013-14 ja defensats –els del curs 2014-15 es defensaran el gener de 2016-.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MEHS/6.2/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MEHS/6.2/).

6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

Els indicadors acadèmics mostren taxes de rendiment i d'eficiència molt altes, que oscil·len entre el 100% i el 94,6%. Aquests valors són adequats a les característiques de la titulació, ja que el perfil de l'alumnat que hi ingressa requereix una formació acadèmica prèvia contrastada. A més, l'acompanyament personalitzat i el disseny de les guies docents, especialment del sistema d'avaluació, facilita a l'alumne que vagi fent les passes adequades per completar al millor possible la formació per al seu ingrés posterior en un programa de doctorat.

La taxa de graduació en el temps previst és quelcom irregular. Això es deu a la simultaneïtat dels estudis de Màster amb l'activitat laboral (vegeu l'apartat següent) i a la voluntat de molts alumnes de dedicar un temps suplementari al previst per a la defensa del Treball Final de Màster, que suposa la culminació d'aquesta titulació i, per a molts dels alumnes, el pas previ a un programa de doctorat.

L'alta taxa d'abandonament no s'adequa a la realitat dels nostres alumnes, com s'explica a continuació. Per exemple, és cert que dels 33 estudiants matriculats el curs 2012-2013, 19 d'ells no s'han matriculat, doncs ja s'havien matriculat de 60 crèdits el curs 2012-2013, ni tampoc s'han graduat; això ha comportat una taxa d'abandonament (inicial) del 57,6%. Però s'ha de dir que d'aquest 19 estudiants, només 2 han confirmat la seva baixa en el moment de la redacció d'aquest autoinforme, i la resta estan encara en procés viu d'elaboració del seu TFM, però s'han endarrerit en la seva defensa.

Per aquest mateix motiu, la taxa d'eficiència alguns cursos -concretament, els cursos 2011-12 i 2013-14- no ha estat del 100%, ja que hi ha alumnes que no han presentat el TFM després de tres convocatòries i han hagut de matricular-lo de nou.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MEHS/6.3/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MEHS/6.3/).

6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

En tractar-se d'un Màster Universitari orientat principalment a la recerca en les àrees de les Humanitats i les Ciències Socials, gairebé tots els alumnes estan en situació laboral activa mentre realitzen el Màster. Només un percentatge d'entre el 0 i el 5% dels alumnes estan en situació laboral inactiva durant la realització del Màster. Per a la majoria dels alumnes d'aquesta titulació, el Màster no té una ressonància directa en la seva inserció laboral encara que sí que la té en la seva promoció a llarg termini i en el redireccionament de la seva trajectòria professional en la mesura que hi hagi una continuïtat amb l'ingrés en un programa de doctorat. És per això que un indicador indirecte de l'aportació d'aquesta titulació a la inserció laboral és el percentatge de titulats del Màster que han estat acceptats en programes de doctorat. Només disposem de les dades referides a titulats del Màster que hagin ingressat en algun programa de doctorat de la nostra universitat. Entre 2010 i 2014, 51 titulats del Màster van ingressar en algun dels nostres programes de doctorat. La ràtio entre nombre d'alumnes del Màster que han defensat el seu TFM cada any i nombre d'ingressos de titulats del Màster en algun dels nostres programes de doctorat ha oscil·lat entre el 82% i el 36%. Aquesta forquilla és molt àmplia a causa que no sempre l'alumne titulat del Màster decideix demanar l'ingrés en un programa de doctorat immediatament després de finalitzar el Màster. A més, la nostra universitat no disposa de dades sobre ingressos de titulats en programes de doctorat d'altres universitats o escoles de doctorat.

Aquestes dades s'ha de completar amb les que proporciona l'informe d'AQU sobre inserció laboral de Màster ja esmentat anteriorment. En aquest informe es poden constatar els següents resultats, corresponents al MEHS el 2014 i sobre una mostra de 16 titulats.

- Ocupats: 100%
- Feina amb funcions pròpies del Màster: 50%
- Feina amb funcions de nivell universitari: 93,75%
- Feina amb funcions de nivell no universitari: 6,25%
- Contracte fix: 43,75%
- Contracte temporal: 12,50%
- Més de dos mil·leuristes: 69,23%
- Funcions de direcció: 75,00%
- Ocupacions amb nivell de competències alt: 93,33%
- Índex de Qualitat Ocupacional: 68,09%

Són resultats que confirmen el nivell d'ocupació dels titulats en el Màster d'Estudis Humanístics i Socials de la Universitat Abat Oliba CEU.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MEHS/6.4/.

MÀSTER UNIVERSITARI EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA

6.1. Les activitats de formació són coherents amb els resultats d'aprenentatge pretesos, que corresponen al nivell del MECES adequat per a la titulació.

D'acord amb la Memòria de verificació dels estudis (apartat Cinquè), les activitats formatives previstes, la metodologia de l'ensenyament i aprenentatge, i la relació amb les competències que ha d'assolir l'estudiant del Màster és la següent:

“Classes magistrals: Activitat formativa orientada preferentment a la competència dels estudiants per aplicar els coneixements adquirits i resoldre problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la gestió administrativa; prioritza la transmissió de coneixements per part del professor, i exigeix a l'alumne la preparació prèvia o l'estudi posterior.

• Seminaris: Activitat formativa orientada preferentment a la competència dels estudiants de posseir les habilitats d'aprenentatge que els permetin continuar estudiant en l'àmbit de la gestió administrativa en gran mesura de forma autodirigida o autònoma, i a la competència dels estudiants per comunicar les seves conclusions -i els coneixements i raons últimes que les sustenten- a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats en l'àmbit de la gestió administrativa; prioritza la participació en comú dels alumnes en la interpretació raonada dels coneixements i de les fonts de l'àrea d'estudi, a partir de la coordinació del professor.

• Tallers: Activitat formativa orientada preferentment a la competència dels estudiants per utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació pròpies de l'exercici professional col·legiat de la gestió administrativa; prioritza la realització per part de l'alumne de les activitats pràctiques orientades a la transmissió eficaç d'informació.

• Pràctiques: Activitat formativa orientada preferentment a la competència dels estudiants per tramitar professionalment relacions jurídiques o econòmiques de tercers susceptibles de representació davant les administracions públiques pels gestors administratius col·legiats; prioritza la realització per part de l'alumne de les activitats pràctiques que suposin l'aplicació dels coneixements teòrics (laboratoris, treballs de camp, pràctiques tutelades, pràctiques reglades, pràctiques assistencials, Pràcticum, etc.).

• Treballs de síntesi: Activitat formativa orientada preferentment a la competència dels estudiants per informar, aconsellar i assessorar professionalment tercers davant de qualsevol relació administrativa susceptible de representació davant les administracions públiques, i a la competència dels estudiants per integrar coneixements i enfrontar-se a la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, essent incompleta o limitada, inclogui reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis en l'àmbit de la gestió administrativa; prioritza l'aprenentatge autònom per part de l'alumne.”

Aquesta relació d'activitats formatives fou incorporada a la Memòria de verificació dels estudis amb el vistiplau del Col·legi Oficial de Gestors i elaborada d'acord amb les indicacions del seu informe de consulta prèvia. La valoració de la coherència de les activitats formatives del Màster amb relació als resultats d'aprenentatge previstos fou sotmesa a l'informe extern de l'Institut Superior de Gestió Administrativa de Catalunya, atesa la seva condició d'entitat de naturalesa acadèmica vinculada a la corporació catalana dels Gestors Administratius.

L'ISGAC va informar, d'acord amb les indicacions de la Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster (pàgs. 65-67), que en el *Màster Universitari en Gestió Administrativa* s'assoleix:

1. Pel que fa a les assignatures: La metodologia i les activitats docents estan dissenyades amb l'objectiu d'oferir oportunitats als estudiants per integrar els resultats d'aprenentatge. Les evidències

documentades dels assoliments dels estudiants posen de manifest un adequat nivell de formació dels estudiants i satisfan suficientment els requisits del nivell especificat en el MECES per a la titulació.

2. Pel que fa al TFM: Les evidències documentades dels assoliments dels estudiants posen de manifest que els TFM responen al nivell del MECES requerit per la titulació, però s'observa un desigual nivell d'adequació al perfil formatiu de la titulació. La majoria de TFM responen a una planificació temàtica concorde amb els grups i les línies de recerca o de transferència de coneixement del professorat. El sistema de supervisió i avaluació és adequat per certificar els resultats d'aprenentatge relacionats amb els TFM.

3. Pel que fa a les pràctiques externes: Les evidències documentades dels assoliments dels estudiants posen de manifest que les pràctiques externes responen al nivell del MECES requerit per la titulació, però s'observa un nivell desigual d'adequació al perfil formatiu de la titulació. Les pràctiques externes es duen a terme majoritàriament en centres adequats. El sistema de supervisió i avaluació és adequat per a certificar els resultats d'aprenentatge relacionats amb les pràctiques externes. S'adjunta relació dels despatxos col·laboradors de pràctiques de les últimes quatre edicions del màster.

Finalment, l'ISGAC realitza cada any un encàrrec docent a professors del Màster dirigit a l'actualització dels materials docents, la coordinació i edició dels quals correspon al director acadèmic del Màster.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MGA/6.1/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MGA/6.1/)

6.2. El sistema d'avaluació permet una certificació fiable dels resultats d'aprenentatge pretesos i és públic.

D'acord amb la Memòria de verificació dels estudis (apartat Cinquè), la tipologia d'activitats d'avaluació previstes del Màster és la següent:

"1. Avaluació de pràctiques externes mitjançant observació directa del treball o de l'acompliment de l'alumne;

2. Avaluació de pràctiques internes tutelades;

3. Avaluació de presentació d'exercicis;

4. Avaluació de treballs fi de matèria o assignatura;

5. Avaluació de treballs individuals o en equip;

6. Examen escrit d'exercicis i casos pràctics;

7. Examen escrit de preguntes àmplies de raonament o de caràcter descriptiu;

8. Examen escrit de preguntes tipus test o de resposta objectiva;

9. Examen oral d'exercicis i casos pràctics;

10. Examen oral de preguntes àmplies de raonament o de caràcter descriptiu;

11. Examen oral de preguntes de resposta objectiva;

12. Examen tutorial de revisió i avaluació de bateries d'exercicis, quaderns de pràctiques, fitxes de lectura, mapes conceptuals, treballs de camp."

Aquesta relació d'activitats d'avaluació fou incorporada a la Memòria de verificació dels estudis amb el vistiplau del Col·legi Oficial de Gestors i elaborada d'acord amb les indicacions del seu informe de consulta prèvia. Per tal de poder assegurar que el sistema d'avaluació del Màster permet una certificació fiable dels resultats dels estudis, fou sotmès a la valoració del Consell de Col·legis Oficials de Gestors Administratius de Catalunya, atès que aquest organisme és l'únic competent, a Catalunya, per a reconèixer els estudis i atorgar l'exempció de la realització de les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu. L'esmentat Consell va informar del següent:

1. Els criteris d'avaluació de les execucions són adequats a la seva naturalesa, i permeten una certa discriminació de la qualitat dels aprenentatges. Hi ha evidència documental que posa de manifest l'accés a informació suficient sobre les demandes d'avaluació exigides als estudiants, i també sobre els seus criteris de valoració.
2. Pel que fa a les assignatures: El sistema d'avaluació és adequat per a certificar els resultats d'aprenentatge relacionats amb les assignatures.
3. Pel que fa al TFM: Els TFM són avaluats amb criteris pertinents. La informació pública de tot allò que concerneix al sistema d'avaluació dels TFM és adequada.
4. Pel que fa a les pràctiques externes: Les pràctiques externes són avaluades amb criteris pertinents, si bé no s'assegura la fiabilitat de les qualificacions atorgades. La informació pública de tot allò que concerneix al sistema d'avaluació de les pràctiques externes és adequada.

En conseqüència, el Consell de Col·legis Oficials de Gestors Administratius de Catalunya va acordar concedir la exempció de la realització de les Proves per a l'obtenció del Títol Oficial de Gestor Administratiu tots els candidats al títol professional que acreditin estar en possessió del títol de Màster Universitari en Gestió Administrativa per la Universitat Abat Oliba CEU. En la mesura que el Consell de Col·legis de Gestors administratius de Catalunya considera que el títol del Màster (obtingut després de superar les corresponents proves d'acord amb el sistema d'avaluació previst) és equivalent a l'examen oficial per obtenir el títol oficial de Gestor administratiu, podem considerar que el sistema d'avaluació del Màster permet certificar adequadament els resultats d'aprenentatge.

S'aporten com evidències execucions d'estudiants corresponents a un examen que reproduïx el model d'examen oficial per a l'accés a la professió de gestor administratiu (doncs, en la mesura en què l'examen és semblant, el Col·legi de gestors considera que el màster equival a l'examen oficial per obtenir el títol de gestor administratiu).

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIAS_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MGA/6.2/

6.3. Els valors dels indicadors acadèmics són adequats per a les característiques de la titulació.

D'acord amb la Memòria de verificació dels estudis (apartat Vuitè), els indicadors acadèmics previstos del Màster són els següents:

"1. Taxa de graduació. Percentatge previst d'estudiants del Títol que finalitzaran l'ensenyament en el temps previst en el pla d'estudis o en un any acadèmic més, en relació amb la seva cohort d'entrada: 91%.

2. *Taxa d'abandonament. Relació percentual prevista entre el nombre total d'estudiants d'una cohort de nou ingrés del Títol que han d'obtenir el títol l'any acadèmic anterior i que no s'han matriculat ni en aquest any acadèmic ni en l'anterior: 5%.*

3. *Taxa d'eficiència. Relació percentual prevista entre el nombre total de crèdits del pla d'estudis als quals han de matricular-se al llarg dels seus estudis el conjunt de titulats d'un any acadèmic determinat i el nombre total de crèdits en els quals realment hauran hagut de matricular-se: 94%."*

Les dades corresponents al curs 2012-13 (les del 2013-14 no es poden considerar finalitzades) dels indicadors acadèmics del Màster són les següents:

- Taxa de Graduació: $33/34 = 97,04\%$
- Taxa d'Abandonament: $1/34 = 2,96\%$
- Taxa d'Eficiència: 100%

Per tant, d'acord amb les indicacions de la Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster (pàg. 69), es pot afirmar que l'evidència documental posa de manifest que la sèrie temporal dels indicadors acadèmics és coherent amb la tipologia d'estudiants i les titulacions equivalents, i mostra clarament una millora contínua de la titulació.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MGA/6.3/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MGA/6.3/)

6.4. Els valors dels indicadors d'inserció laboral són adequats per a les característiques de la titulació.

El Màster Universitari en Gestió Administrativa és una formació superior especialitzada que prepara per a l'exercici professional liberal de la prestació de serveis, raó per la qual les possibilitats de comparar valors d'inserció laboral són molt limitades, puix que l'exercici col·legiat d'aquesta professió exclou l'ocupació per compte aliena.

Això no obstant, les dades facilitades pel Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya indiquen que el percentatge de titulats del *Màster Universitari en Gestió Administrativa* per la Universitat Abat Oliba CEU que s'han incorporat al Col·legi supera com a mitjana anual el 75%.

Per tant, hom pot afirmar, d'acord amb les indicacions de la Guia per a l'Acreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster (pàgs. 69-70), que:

- La taxa d'ocupació és superior a la de la població activa per al mateix període de referència i tram d'edat, i és adequada si la comparem amb la de titulacions similars.
- La taxa d'adequació és adequada si la comparem amb la d'altres titulacions del mateix àmbit disciplinari.
- La mitjana de valoració de la utilitat de la formació teòrica i pràctica és adequada si la comparem amb la d'altres titulacions del mateix àmbit disciplinari.

Per veure les evidències que s'adjunten en aquest subestàndard cliqueu a l'enllaç següent: [http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6. Qualitat dels resultats dels programes formatius/MGA/6.4/](http://docs.uao.es/AQU/EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS/6_Qualitat_dels_resultats_dels_programes_formatius/MGA/6.4/)

4. VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA

En aquest apartat, en primer lloc, cadascuna de les titulacions fa una anàlisi i una reflexió sobre el seu desenvolupament, valora el grau d'acompliment dels objectius pretesos i proposa les accions de millora fruit d'aquesta valoració. En segon lloc, el centre reflexiona sobre el seu funcionament i integra les accions de millora anteriors en un pla de millora del centre.

GRAU EN MÀRQUETING I DIRECCIÓ COMERCIAL

ACCIONS DE MILLORA:

A continuació es detallen les tres accions de millora, de caire estrictament acadèmic, que proposem amb la finalitat de perfeccionar el programa formatiu del Grau.

ACCIÓ 1

Segmentar l'assignatura de 9 crèdits "Direcció Comercial Sectorial" en tres assignatures de 3 crèdits cada una.

Apartat de la memòria que es modifica:

Apartat 5.3.

Situació de partida:

El grau de Màrqueting i Direcció Comercial es configura, majoritàriament, a partir d'assignatures generalistes en els àmbits del màrqueting i la direcció comercial. Tanmateix, aquesta disciplina tendeix cada vegada més a l'especialització, bé sigui sectorial o de l'ús experimentat i destre de noves eines i tècniques metodològiques. Ho posen de manifest estudis realitzats a partir del Pràcticum dels nostres alumnes de quart curs de grau, així com a través de la inserció professional dels titulats. Per això, fruit de reunions amb el professorat del departament, així com de l'anàlisi de les opinions dels estudiants, s'ha posat en evidència la necessitat de reordenar i orientar la formació especialitzada que l'assignatura actual no aconsegueix completar. Aquesta proposta permet, a més, optimitzar la planificació docent i la càrrega lectiva en el quart curs del Grau. Es tracta d'un canvi relativament menor, ja que no altera les competències a adquirir per l'alumnat però que, considerem, contribuirà a atorgar una major coherència a l'apartat curricular específic del Grau.

Detall del canvi a introduir:

En l'organització temporal de l'apartat 5.3 es reconverteix l'assignatura "Direcció Comercial Sectorial" (9 ECTS) en tres assignatures: "Direcció Comercial del sector Turisme" (3 ECTS), "Direcció Comercial del sector Esports" (3 ECTS) i "Direcció Comercial del sector Moda" (3 ECTS).

ACCIÓ 2

Reordenació de matèries i assignatures obligatòries de primer i tercer curs.

Apartat de la memòria que es modifica:

Apartats 5.1 i 5.3.

Situació de partida:

Aquestes assignatures tenen el seu origen en la vertebració comuna parcial amb el Grau en Direcció d'Empreses. Per tant, es parteix d'una organització i planificació poc flexible i dependent d'aquest pla d'estudis previ a la implantació del Grau en Màrqueting i Direcció Comercial. D'altra banda, les percepcions dels estudiants assenyalen que la relació d'aquestes assignatures dins de cada matèria no és clara i que els seus títols no ajuden a relacionar-les entre elles dins d'una mateixa àrea de coneixement, a més de no adequar-se plenament a les àrees de recerca del professorat de cada matèria. És per això que sembla convenient reconvertir algunes de les

assignatures que componen les matèries obligatòries de primer i tercer curs del Grau. Aquest canvi en la reordenació d'aquestes assignatures no modifica les competències derivades de la segregació o integració de les assignatures de cada matèria.

Detall del canvi a introduir:

En l'organització temporal dels apartats 5.1. i 5.3 es desglossa l'assignatura Empresa I, corresponent a la matèria Fonaments Bàsics de les Ciències Socials 1, de 12 ECTS, en dues assignatures de 6 ECTS cadascuna: Organització d'Empreses (6 ECTS) i Màrqueting i entorn microeconòmic (6 ECTS) . L'assignatura Empresa II, corresponent a la matèria Fonaments Bàsics de les Ciències Socials 2, de 12 ECTS, es desglossa en dues assignatures de 6 ECTS cada una: Màrqueting i Comptabilitat (6 ECTS) i Màrqueting i Entorn Macroeconòmic (6 ECTS).

Les assignatures de la matèria 10 (Planificació i Direcció de Màrqueting) s'integren en l'assignatura Planificació Estratègica de Màrqueting; les assignatures de la matèria 12 (*Retail Marketing*), s'integren en l'assignatura (*Retail Marketing*); les assignatures de la matèria 16 (Direcció Comercial de Béns i Serveis), s'integren en l'assignatura (Direcció comercial de Béns i Serveis).

ACCIÓ 3

Millorar i incrementar la formació metodològica qualitativa de l'alumnat.

Apartat de la memòria que es modifica:

Apartat 5.3.

Situació de partida:

El nostre Grau només conté un taller metodològic de 25 hores sobre metodologia qualitativa (4t curs 2n semestre): Treball Final de Grau.

Els TFG, així com les reunions i anàlisi de les opinions dels estudiants, han posat de manifest la necessitat urgent de consolidar aquesta formació. Per a això s'ha organitzat un grup de treball format per professors/es del Departament amb amplis coneixements en aquest àmbit a fi de realitzar una proposta d'activitat avaluativa dels continguts del taller metodològic perquè l'alumnat consolidi els coneixements adquirits en aquesta activitat.

Detall del canvi a introduir:

En la Matèria 21, "Treball Final de Grau", incloure en el punt 9, "Sistema d'avaluació de l'adquisició de competències i sistema de qualificació", l'avaluació del "Taller metodològic" dedicat a l'adquisició dels resultats d'aprenentatge G5, G6 , G7, G8 i G9.

PLA DE MILLORA:

A continuació és descriuen cinc accions de millora que complementen les descrites prèviament perquè són de caràcter global i persegueixen millorar el grau d'internacionalització, promoure una major coordinació i introduir una vessant més pràctica en el contingut d'algunes matèries. El detall d'aquestes accions s'exposa en el pla de millora següent:

Diagnòstic	Identificació de les causes	Objectius a assolir	Accions proposades	Prioritat	Responsable	Terminis	Modificació?
Necessitat de potenciar la relació i vinculació entre els tutors, professors i la direcció d'estudis	Nombre reduït de reunions estructurades al voltant del Grau	Millorar la fluïdesa en la coordinació interna en l'àmbit acadèmic	Incrementar la freqüència de reunions de la cadena de valor docent, amb una clara orientació a la millora de coordinació docent	ALTA	Director d'estudis	Curs 2015-16	No
Necessitat d'internacionalitzar el currículum acadèmic dels estudiants	Falten encara assignatures / seminaris / tallers impartits en llengua anglesa	Ampliar la docència en llengua anglesa amb els crèdits equivalents en assignatures / seminaris / tallers.	Increment del nombre de classes en llengua anglesa, en concret les assignatures <i>I-Commerce</i> i Màrqueting online i Estratègies de màrqueting, corresponents a les matèries <i>I-Commerce</i> i màrqueting online i Planificació i Direcció de Màrqueting, respectivament.	ALTA	Director de departament/ director d'estudis	Curs 2015-16	No
Necessitat d'ampliar la perspectiva professional en la docència	Absència de participació d'experts i professionals del sector en conferències, tallers o seminaris al primer curs del Grau	Organitzar conferències, tallers o seminaris al primer curs del Grau amb professionals del sector.	Organitzar i planificar visites de professionals de l'àmbit del màrqueting i la direcció comercial per aportar i contrastar amb l'alumnat la seva experiència professional	ALTA	Director d'estudis	Curs 2015-16	No
Excessiu pes de coneixements teòrics en assignatures amb un important vessant pràctic	- Resultats de les enquestes als estudiants i de les entrevistes als professors. -Reequilibri de coneixements teòrico-pràctics en les assignatures anteriors.	Augmentar el contingut pràctic en aquestes assignatures.	Revisió de les activitats formatives proposades, principalment durant els seminaris i tallers. Incrementar el valor de les activitats pràctiques en l'avaluació contínua de les assignatures obligatòries de caràcter més professionalitzant	ALTA	Director d'estudis / professorat	Curs 2015-16	No
Necessitat de millorar la coordinació entre professorat d'assignatures dins d'àrees de coneixement	Existència d'assignatures amb certs continguts similars	Millorar la eficiència de transmissió de continguts de les assignatures identificades	Planificació i supervisió per part dels responsables acadèmics en un projecte específic per a les assignatures identificades	MITJANA	Director d'estudis	Curs 2015-16	No

MÀSTER UNIVERSITARI EN ESTUDIS HUMANÍSTICS I SOCIALS

Pel que fa a la titulació, es considera que els objectius establerts per al Màster Universitari en Estudis Humanístics i Socials s'han aconseguit satisfactòriament des que va ser verificat favorablement el 2009.

Aquesta satisfacció queda palesa en la valoració realitzada per estudiants i professors: els primers van puntuar-ne amb un 9,1 la docència i amb un 8,8 el programa formatiu, i, els segons, amb un 9 el programa en general –valors globals corresponents a totes les edicions-. Aquestes dades es veuen ratificades a l'informe d'inserció laboral d'AQU, amb una valoració de satisfacció alta de l'alumnat per part d'un 87,5%. Es constata, però, la conveniència d'introduir noves qüestions referents a les activitats formatives realitzades a distància, i que les enquestes es facin abans de la finalització de les classes, per facilitar la participació.

Així mateix, els indicadors acadèmics mostren taxes de rendiment i d'eficiència molt altes, que oscil·len entre el 100% i el 94,6%. No obstant això, la taxa de graduació és irregular a causa de la simultaneïtat dels estudis de Màster amb l'activitat laboral, la qual cosa és un aspecte a millorar, com s'indicarà a continuació, sobretot per mitjà d'un calendari més clar i exigent quant a la presentació del TFM. També es valoren molt positivament les dades obtingudes per AQU respecte de la inserció laboral dels titulats en el MEHS, amb un 100% d'ocupació.

La potencialitat de continguts del Màster ha permès que en les diverses edicions ja realitzades l'orientació dels continguts hagi anat fluctuant en funció dels interessos acadèmics de l'alumnat. D'aquesta manera hi ha hagut edicions amb grups en els quals els continguts s'han adaptat a un perfil més jurídic, a un perfil més socioeconòmic o a un perfil més filosòfic. Finalment, ha estat aquest últim el que ha prevalgut, de manera que actualment només es compta amb un grup amb una clara orientació filosòfica. L'experiència d'aquests anys ha estat molt satisfactòria, encara que hagi suposat certes dificultats organitzatives, metodològiques i de participació de professorat extern.

L'orientació actual, d'altra banda, ha estat fruit de la consolidació del grup de recerca en el qual participa la major part del professorat, la qual cosa reverteix de manera molt positiva de l'alumnat, ja que es tracta d'un Màster d'orientació investigadora i de preparació per als estudis de doctorat. Això, igualment, ha permès que el professorat del Màster hagi anat ajustant-se cada vegada més a les exigències del programa, si bé convé encara acabar de consolidar algun aspecte del professorat, com és el de la seva acreditació. Les iniciatives per a la millora docent i de recerca del professorat estan essent, en aquest sentit, molt eficaços.

Un aspecte que ha anat millorant clarament en el caminar del Màster ha estat la coordinació del professorat. Les dificultats inicials s'han pogut corregir, sobretot amb la simplificació en l'orientació del Màster, que ha passat a tenir un únic grup docent, i amb la figura del professor coordinador d'aquelles matèries en les quals participen diversos professors. En les reunions de coordinació del Màster s'ha treballat principalment la metodologia de les activitats docents i la seva correspondència amb els sistemes d'avaluació. Es constata la conveniència de fer acta de totes les reunions de l'equip docent.

Un altre aspecte que ha anat millorant ha estat la comunicació entre l'equip docent i l'alumnat, en què ha resultat molt eficaç la figura de l'alumne responsable de grup. El perfil de l'alumnat, que sovint compatibilitza el Màster amb la seva activitat laboral, requeria d'un seguiment més proper, que aquest alumne responsable de grup ha sabut canalitzar. Només es constata la conveniència

d'establir un reglament que permeti definir amb claredat les seves funcions.

D'altra banda, s'ha aconseguit l'objectiu principal del Màster, que és introduir l'alumne en tasques de recerca per preparar-lo per a futurs estudis de doctorat. Això s'ha aconseguit sobretot amb la metodologia, molt ben valorada tant per professors com per alumnes, i amb l'elaboració del TFM. Es considera convenient enfortir encara més aquesta metodologia mitjançant la publicació de materials docents per part del professorat, que permetin a l'alumne una orientació més clara en la seva iniciació a la recerca. Així mateix, es considera necessari augmentar la dotació bibliogràfica de la Biblioteca de la UAO CEU en alguns àmbits de recerca vinculats al Màster. Un resultat evident de tot això ha estat la incorporació de nombrosos alumnes titulats del Màster en programes de doctorat propis o aliens. I les qualificacions, que posen de manifest l'assoliment dels objectius del Màster, han estat prou satisfactòries en general.

La novetat més destacada d'aquestes últimes edicions ha estat la incorporació a la metodologia del Màster d'un aplicatiu dissenyat ad hoc pel Servei d'Informàtica de la UAO CEU, que permet l'emissió en directe de les sessions docents, amb l'enregistrament d'aquestes sessions perquè els alumnes les puguin visualitzar posteriorment. Gràcies a aquest sistema, els alumnes poden seguir en temps real les classes –que es poden categoritzar, per tant, com a “presencials”-, malgrat que resideixin fora de Barcelona. D'aquesta manera, s'ha pogut aconseguir una notable internacionalització del Màster. Aquesta novetat metodològica ens ha portat a plantejar la possibilitat d'una modificació de la titulació, per incloure-hi la modalitat a distància; tanmateix, l'exigència de participació en temps real a la classe, més enllà de la distància física, ens ha fet concloure que el Màster ha de mantenir la categoria de “semipresencial” i no escau sol·licitar-ne la modificació. Es treballarà, no obstant això, en el reforç d'aquesta presencialitat per als alumnes que el segueixen per retransmissió en directa, mitjançant algunes accions que es detallen posteriorment.

En relació a l'oferta de places, s'està satisfet amb el nombre de 30, perquè permet atendre convenient a l'alumnat, basant-se en l'experiència d'aquestes primeres edicions. Conseqüentment, s'evitarà la superació d'aquest nombre.

Per acabar, la modificació del calendari que es va fer perquè passés d'iniciar-se al gener a fer-ho a l'octubre n'ha facilitat l'ordenació acadèmica en els processos de la Universitat.

PROPOSTES DE MILLORA

Per a la millora de la qualitat del programa formatiu s'han establert les accions següents, cap de les quals comporta la modificació del títol:

1) CALENDARI TFM

- a. **Diagnòstic:** Retard en la presentació del TFM i irregularitat en la taxa de graduació.
- b. **Identificació de les causes:** Manca d'un calendari ben definit de presentació de TFM i alta dedicació de l'alumnat a l'activitat laboral.
- c. **Objectius a assolir:** Millorar en el compliment del calendari de presentació de TFM.
- d. **Accions proposades:** Definició del calendari de presentació de TFM i comunicació a l'alumnat.
- e. **Prioritat:** Alta
- f. **Responsable:** Coordinador del programa
- g. **Terminis:** Juliol 2016
- h. **Implica modificació?** No

2) ACREDITACIÓ PROFESSORAT

- a. **Diagnòstic:** Necessitat d'incrementar el nombre de professors acreditats del màster.
- b. **Identificació de les causes:** Professorat encara en fases prèvies a l'acreditació –com l'obtenció

del doctorat.

- c. **Objectius a assolir:** Acreditació de dos professors.
- d. **Accions proposades:** Obtenció del doctorat d'un professor i de l'acreditació de dos professors.
- e. **Prioritat:** Alta
- f. **Responsable:** Director del departament d'Humanitats i Ciències de l'Educació
- g. **Terminis:** Setembre 2016
- h. **Implica modificació?** No

3) REGLAMENT ALUMNE RESPONSABLE D'AULA

- a. **Diagnòstic:** Manca de definició de les tasques de l' alumne responsable d'aula.
- b. **Identificació de les causes:** Fase de consolidació d'aquesta figura.
- c. **Objectius a assolir:** Definició de les tasques de l'alumne responsable d'aula.
- d. **Accions proposades:** Elaboració d'un reglament sobre l'alumne responsable d'aula.
- e. **Prioritat:** Alta
- f. **Responsable:** Director del departament d'Humanitats i Ciències de l'Educació
- g. **Terminis:** Juliol 2015
- h. **Implica modificació?** No

4) MATERIALS DOCENTS

- a. **Diagnòstic:** Certa debilitat inicial en la formació metodològica de l'alumne en tasques de recerca.
- b. **Identificació de les causes:** Manca de formació prèvia en recerca humanística.
- c. **Objectius a assolir:** Enfortiment de la formació metodològica de l'alumne en tasques de recerca.
- d. **Accions proposades:** Publicació de materials docents amb clara aplicació a la iniciació en la recerca en tres assignatures del Màster
- e. **Prioritat:** Mitjana
- f. **Responsable:** Alessandro Mini
- g. **Termini:** Febrer 2016
- h. **Implica modificació?** No

5) MATERIAL BIBLIOGRÀFIC

- a. **Diagnòstic:** Manca de material bibliogràfic a la Biblioteca de la UAO CEU quant a determinats àmbits de recerca vinculats al Màster.
- b. **Identificació de les causes:** Novetat del Màster amb relació a les àrees de coneixement d'altres titulacions de la UAO CEU.
- c. **Objectius a assolir:** Augment de la dotació bibliogràfica vinculada al Màster.
- d. **Accions proposades:** Selecció i adquisició de material bibliogràfic filosòfic.
- e. **Prioritat:** Mitjana
- f. **Responsable:** Miguel Ángel Belmonte
- g. **Terminis:** Febrer 2016
- h. **Implica modificació?** No

6) PARTICIPACIÓ A LES ENQUESTES

- a. **Diagnòstic:** Poca participació d'alumnes i professors a les enquestes de satisfacció.
- b. **Identificació de les causes:** Retard en la presentació d'aquestes enquestes.
- c. **Objectius a assolir:** Major participació a les enquestes.
- d. **Accions proposades:** Presentació de les enquestes abans de la finalització de les classes (alumnes) i en la reunió de valoració del curs (professorat)..
- e. **Prioritat:** Alta
- f. **Responsable:** Unitat de Qualitat

- g. **Terminis:** Juny 2015
- h. **Implica modificació?** No

7) VALORACIÓ DE LES ACTIVITATS A DISTÀNCIA

- a. **Diagnòstic:** Cap valoració d'alumnes i professors sobre les activitats realitzades a distància.
- b. **Identificació de les causes:** Absència de preguntes sobre aquest tema a les enquestes.
- c. **Objectius a assolir:** Disposar de valoració de professors i alumnes sobre les activitats a distància.
- d. **Accions proposades:** Incloure preguntes sobre les activitats a distància a les enquestes a alumnes i professors.
- e. **Prioritat:** Alta
- f. **Responsable:** Unitat de Qualitat
- g. **Terminis:** Juny 2015
- h. **Implica modificació?** No

8) OFERTA DE PLACES

- i. **Diagnòstic:** Conveniència de no perdre l'atenció personalitzada als alumnes.
- j. **Identificació de les causes:** Excés d'alumnes.
- k. **Objectius a assolir:** Mantenir un nombre adequat de places.
- l. **Accions proposades:** No superar les 30 places en l'oferta del programa.
- m. **Prioritat:** Alta
- n. **Responsable:** Secretaria General
- o. **Terminis:** Juny 2015
- p. **Implica modificació?** No

MÀSTER UNIVERSITARI EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA

Des de la implantació del màster en Gestió Administrativa, aquest s'ha consolidat com un programa que ofereix la formació especialitzada necessària per a l'accés a la professió de gestor administratiu. Pot considerar-se que el màster en Gestió Administrativa està complint amb els objectius que es van marcar a l'hora del disseny del mateix, tant els que es va fixar la UAO com el Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya.

No obstant això, sí s'aprecien algunes incidències que han de corregir-se per aconseguir un major resultat en el procés formatiu. Les principals àrees de millora del màster es refereixen a la configuració de l'equip de professorat, l'avaluació de les assignatures i l'accessibilitat de la informació i materials del màster.

PROPOSTES DE MILLORA

A continuació és proposen les quatre accions de millora següents:

1) **Professorat: necessitat de millorar l'equilibri entre professorat docent i investigador i professorat de perfil professional.**

- a. **Diagnòstic:** S'ha detectat que el professorat de caràcter docent i investigador, si bé és responsable de les matèries, no té una proporció suficient en la impartició de la docència.
- b. **Identificació de les causes:** En tractar-se d'un màster de caràcter professionalitzant, el professorat ha de tenir experiència pràctica en la matèria que ha d'impartir, la qual cosa no és freqüent entre el professorat docent i investigador.

c. Objectius a assolir: Augmentar el nombre de professorat docent i investigador, amb experiència en recerca a les àrees de coneixement de les matèries del màster.

d. Accions proposades: Celebració d'una reunió extraordinària de la Comissió de Seguiment, per tractar de la modificació del claustre docent del màster, a fi d'augmentar el nombre de professors amb experiència investigadora.

e. Prioritat: Alta

f. Responsable: Director de departament

g. Terminis: Juny 2015. Acció per implantar en el curs 2015-2016.

h. Implica modificació? No

2) Assignatures amb un nombre elevat de professors

a. Diagnòstic: S'han detectat dificultats a l'hora de planificar l'avaluació d'algunes assignatures.

b. Identificació de les causes: En algunes assignatures el professorat és bastant nombrós, amb la intenció de proporcionar als estudiants contacte amb professionals de primer nivell en cada sector de pràctica professional que s'hi tracta. Si bé des del punt de vista formatiu aquesta decisió ha de considerar-se encertada, dificulta el procés d'avaluació.

c. Objectius a assolir: Millorar la planificació de l'avaluació de les assignatures que imparteixen diversos professors.

d. Accions proposades: Celebració d'un claustre extraordinari, sota la presidència del director del departament al com està adscrit el màster, i amb la coordinació del director acadèmic del màster, per analitzar el funcionament de les assignatures amb diversos professors. Estudiar la conveniència de reduir el nombre de professors per assignatura: un màxim de dos en les assignatures obligatòries, i un màxim de quatre en les assignatures optatives. En aquest cas, identificació clara d'un responsable d'assignatura encarregat del seguiment del procés d'avaluació.

e. Prioritat: Alta

f. Responsable: Director de departament

g. Terminis: Juny 2015. Acció per implantar en el curs 2015-2016.

h. Implica modificació? No

3) Millora en el sistema d'avaluació

a. Diagnòstic: S'han detectat dificultats a l'hora de realitzar l'avaluació d'algunes assignatures.

b. Identificació de les causes: En algunes assignatures el professorat és bastant nombrós. A més, no sempre es guarda constància dels casos pràctics realitzats a classe.

c. Objectius a assolir: Millora de l'avaluació de les assignatures.

d. Accions proposades: Celebració d'un claustre extraordinari, sota la presidència del director del departament al que està adscrit el màster, i amb la coordinació del director acadèmic del màster, per analitzar el funcionament de l'avaluació. Millorar la implementació de l'avaluació contínua, i la incorporació a Campus Net dels resultats de les activitats pràctiques realitzades a classe.

e. Prioritat: Alta

f. Responsable: Director de departament

g. Terminis: Juny 2015. Acció per implantar en el curs 2015-2016.

h. Implica modificació? No

4) Accessibilitat de la informació i materials del màster

a. Diagnòstic: Si bé tota la informació està actualitzada, detallada i disponible a la web del ISGAC, s'han detectat dificultats relacionades amb l'accessibilitat a la informació del màster a la web de la UAO.

b. Identificació de les causes: Els alumnes utilitzen prioritàriament la web de l'ISGAC, doncs a més del material del màster tenen en ella informació sobre la professió a la qual volen accedir.

c. Objectius a assolir: Homogeneïtzar els continguts del Màster a la web de la Universitat amb els que hi ha disponibles a la web del ISGAC.

d. Accions proposades: Actualització de la informació i els continguts disponibles a les web de la UAO i del ISGAC.

e. Prioritat: Alta.

f. Responsable: Director acadèmic del Màster.

g. Terminis: Juny 2015. Acció per implantar en el curs 2015-2016.

h. Implica modificació? No

VALORACIÓ I PROPOSTA DEL PLA DE MILLORA DEL CENTRE

La Facultat de Ciències Socials de la Universitat Abat Oliba CEU ha analitzat i reflexionat sobre el funcionament i el desenvolupament de les titulacions impartides. Aquesta reflexió s'ha fonamentat en la informació pública, en les dades i indicadors recollits, en l'experiència i la informació qualitativa dels directors i coordinadors de les titulacions, d'acord amb el processos del Sistema de Garantia Intern de la Qualitat (SGIQ) del centre, i en una reflexió final profunda de tota la institució. D'aquest anàlisi es destaca que s'ha aconseguit la implementació dels processos relacionats amb el disseny el seguiment i l'acreditació de titulacions del SGIQ, així com que cal continuar amb la revisió i millora dels processos del SGIQ i la seva informatització.

Pel que fa a les titulacions concretes, en cada apartat es pot constatar l'anàlisi feta quant al grau d'acompliment dels objectius, assoliment de les especificacions i proposta d'accions de millora concretes per a cada una de les titulacions.

Les accions de millora s'integren en un pla de millora de centre que presentem a continuació. Aquest pla és fruit de la reflexió a tots als nivells: a nivell dels SubCAI's, dels responsables de cada titulació, de la UTQ, del Deganat de la Facultat, i, per últim, del Rectorat de la UAO CEU.

Hem de destacar que el pla de millora que presentem també està lligat als Informes de Seguiment de Titulació (IST) i als Informes de Seguiment d'Universitat (ISU) que s'han elaborat cada curs (els últims informes presentats a AQU en el moment de la redacció d'aquest autoinforme són del curs 2012-13); és a dir, no és un exercici aïllat, sinó un procés de millora contínua de la qualitat.

Volem que aquest pla de millora sigui pràctic i efectiu, i per això s'han detallat las funcions que cal dur a terme, qui ho ha de fer, en quins terminis, amb quines prioritats, etc., de manera que en un futur pròxim es puguin avaluar cada una de les propostes i determinar si els objectius s'han assolit i/o en quin grau.

Propostes de millora concretes:

- 1.** Incrementar la matrícula d'alumnes procedents de la resta de l'Estat i de l'estranger. Responsables: directors de departament i coordinadors de màsters implicats, així com el Servei d'Admissions i de Màrqueting. Termini: curs 2015-16.
- 2.** Augmentar la internacionalització de les titulacions mitjançant la diversificació del professorat que provinguin d'un major nombre de països. Optimitzar el Comitè assessor internacional, incrementant les seves funcions i dinamisme. Augmentar l'oferta de pràctiques internacionals, perquè, tot i que ja n'existeixen algunes, encara queda camí per optimitzar-les i millorar. Responsables: directors de departament i d'estudi implicats i vicerector de Relacions Internacionals. Per als màsters, els coordinadors corresponents. Termini: curs 2015-16.
- 3.** Augmentar el compromís actiu de les empreses amb una perspectiva més professional de la docència i amb una millora en l'oferta de pràctiques. Tot i que el nombre de convenis és molt

elevat i que el nivell d'ocupabilitat dels alumnes és molt alt, encara es pot millorar. En aquest sentit, es poden prendre les mesures següents: estrènyer les relacions amb les empreses, augmentar el nombre d'empreses multinacionals a la nostra cartera, millorar l'oferta en els màsters. Responsables: directors i coordinadors de les diferents titulacions, en col·laboració amb el Servei de Pràctiques i Ocupació. Termini: curs 2015-16.

4. Consolidar l'evolució en l'ús de la llengua anglesa en la impartició d'assignatures i en l'ús dels materials en anglès dels diversos Graus. Els responsables són els directors de departament i d'estudi implicats. Termini: 2016-17.
5. Dinamitzar la utilització de la bústia de suggeriments (Dóna'ns la teva opinió), creada a la web el 2014. Es va crear aquesta nova línia de participació per afavorir que tant estudiants com personal d'administració i serveis i personal professor i investigador poguessin enviar les seves queixes, reclamacions, dubtes, suggeriments, etc. Està prevista una acció dinamitzadora perquè la seva utilització es revitalitzi, ja que és una bona font per mesurar la satisfacció dels diversos grups d'interès. Els responsables serien els membres de la Unitat Tècnica de Qualitat i la campanya començaria a la primavera del 2015 per continuar durant el curs següent. Com conclusió, en general, revitalitzar la participació de professorat, PAS i estudiants en les enquestes de valoració (de tots els temes en general).
6. Realitzar un pla de millora de la formació metodològica dels estudiants. S'ha detectat una certa feblesa en la formació metodològica dels estudiants, per a la qual cosa s'ha engegat un pla per impartir seminaris d'excel·lència metodològica i antiplagi a primer curs (començant a assentar les bases per realitzar treballs durant la resta de la carrera) i a l'últim curs, per preparar-se per a la realització del TFG. Així mateix, en els màsters està previst realitzar un seminari únic que prepari per a la realització de treballs i del Treball Final de Màster. Els responsables són els directors d'estudis i el coordinador de Postgrau. S'ha començat aquest curs 2014-15 i ha de continuar el 2015-16. Després d'aquest període s'avaluaran els fruits assolits per continuar amb el pla o per redissenyar-lo.
7. Augmentar la dotació bibliogràfica per a la docència i la recerca en algunes àrees de coneixement. Els responsables en serien el vicerector de Recerca, els directors de departament i el Servei de Biblioteca. Termini: curs 2016-17.
8. Continuar amb la revisió i simplificació de tots els processos del SGIQ. En l'actualitat (març 2015) es tenen ja revisats i simplificats sis dels processos clau. Vicerectorat d'Estudiants i Qualitat i Unitat Tècnica de Qualitat. Termini: dos propers cursos.
9. Revisar les memòries dels títols, començant el procés d'adaptació al Decret Llei conegut com a 3+2. Estudiar quines titulacions són susceptibles de transformar-se en tres anys (en el cas dels graus) o en dos anys (en el cas dels Màsters). Coordinar-se amb el CIC, la CPOA i AQU. Considerem que aquest procés comença a partir d'ara i probablement s'estendrà fins al 2017-18 i més enllà. Atesa la importància dels canvis, serà necessària la implicació del vicerector d'Ordenació Acadèmica i els directors d'estudi.
10. Com es pot veure a l'apartat 4.1, hem constatat que hi ha un percentatge insuficient de professors doctors i acreditats en algunes titulacions de grau i de màster. Aquesta insuficiència es deu al fet que en alguns àmbits professionals de certes titulacions (Educació, Gestió Administrativa, etc.) històricament els seus membres no s'han dedicat als estudis de doctorat i a la recerca de manera prioritària. Com objectiu, ens proposem arribar als percentatges de professors doctors i acreditats previstos a les memòries per al curs 2017-2018.
11. Millorar en el compliment del calendari de presentació de TFM. Diagnòstic: Retard en la presentació del TFM i irregularitat en la taxa de graduació, ja que manca un calendari ben definit de presentació de TFM i a més hi ha una alta dedicació de l'alumnat a l'activitat laboral. Cal una millor definició del calendari de presentació de TFM i una optimització de la seva comunicació a l'alumnat. Responsable: Coordinador del programa, pel Juliol 2016.

En les tres pàgines següents hi ha una taula amb el Pla de millora que integra les propostes que acabem d'anunciar.

PLA DE MILLORA DEL CENTRE

Núm.	Diagnòstic	Objectius	Tasques (accions proposades)	Prioritat A,B,C,D	Responsables	Termini	Modificació?	Indicadors de seguiment
1	Procedència territorial limitada en la matrícula de graus i màsters	Incrementar la matrícula d'alumnes procedents de la resta de l'Estat i de l'estranger	Major visibilitat i singularització dels títols, i internacionalització dels títols	A	Directors de departament; coordinadors de màsters implicats; Servei d'Admissions, Servei de Màrqueting	Curs 2015-2016	No	Nombre de matriculats
2	Internacionalització incipient però encara insuficient	Augmentar la internacionalització de les titulacions mitjançant la diversificació del professorat, que hauria de provenir d'un nombre de països major	Optimitzar el Comitè assessor internacional, tot incrementant-ne les funcions i el dinamisme. Augmentar l'oferta de pràctiques internacionals.	A	Directors de departament, d'estudi o coordinadors de programa, i Vicerectorat de Relacions Internacionals	Curs 2015-2016	No	Nombre d'estudiants internacionals de fora de la UE
3	L'oferta del Pràcticum no sempre és prou variada en alguns estudis	Millorar l'oferta de pràctiques	Pla d'acostament a les empreses; Pla de multinacionals; Pla de Màsters	A	Servei de Pràctiques i Ocupació	Curs 2015-2016	No	Enquestes de satisfacció
4	Necessitat de millorar el nivell d'anglès en algunes titulacions	Consolidar l'evolució en l'ús de la llengua anglesa en la impartició d'assignatures i en l'ús dels materials en anglès dels diversos graus	Cursos de docència en anglès per al professorat; i plans de formació de llengua anglesa per al professorat	A	Directors de departament i d'estudi	Curs 2016-2017	Potser	Nombre d'assignatures en anglès
5	Ús no intensiu de la bústia en línia	Dinamitzar la utilització de la bústia de suggeriments ("Dóna'ns la teva opinió"), creada al web el 2014. Campanya de conscienciació	Acció dinamitzadora perquè se'n revitalitzi l'ús	C	Unitat Tècnica de Qualitat	Primavera del 2015 i curs següent	No	Nombre d'entrades en línia

6	Necessitat de programar formació metodològica per als estudiants	Establir un pla de millora de la formació metodològica dels estudiants	Impartir seminaris d'excel·lència metodològica i d'antiplagi a primer curs i a l'últim curs de grau	C	Directors d'estudis en col·laboració amb experts en aquest tema i coordinadors de màsters	Curs 2014-2015 i continuació el 2015-2016	No	Qualitat dels treballs. Nombre de plagis
7	Necessitat d'adaptació de noves adquisicions bibliogràfiques amb relació al desenvolupament del TFG i TFM	Augmentar la dotació bibliogràfica per a la docència i la recerca en algunes àrees de coneixement	Estudiar les necessitats concretes i sol·licitar llibres i materials	C	Vicerektorat de Recerca, directors de departament i Servei de Biblioteca	Curs 2016-2017	No	Indicadors de biblioteca: noves incorporacions
8	Necessitat de continuar la revisió dels processos del SGIQ	Continuar amb la revisió i la simplificació de tots els processos del SGIQ	Actualment (març de 2015) ja s'han revisat i simplificat sis dels processos clau: cal continuar amb la resta de processos	B	Vicerektorat d'Estudiants i Qualitat i Unitat Tècnica de Qualitat	Curs 2016-2017	No	Nombre de processos revisats
9	Procés d'adaptació al Decret llei conegut com a 3+2	Revisar les memòries dels títols, començant per estudiar quines titulacions són susceptibles de passar de quatre a tres anys (en el cas dels graus) o d'un a dos anys (en el cas dels màsters)	Reunions de directors d'estudis. Coordinar-se amb el CIC, la CPOA i l'AQU	A	Vicerektorat d'Ordenació Acadèmica i directors d'estudi	S'estendrà fins al 2017-2018 i més enllà	Sí	Nous títols a verificar per l'AQU
10	Percentatge insuficient de professors doctors i acreditats en algunes titulacions de grau i de màsters	En alguns àmbits professionals de certes titulacions (Educació, Gestió Administrativa, etc.) històricament els seus membres no s'han dedicat als estudis de doctorat i a la recerca de manera prioritària	Arribar als percentatges de professors doctors i acreditats previstos a les memòries	A	Direcció de departaments	2017-2018	No	Nombre de professors doctors i professors acreditats

11	Retard en la presentació del TFM i irregularitat en la taxa de graduació	Millorar en el compliment del calendari de presentació de TFM	Definició del calendari de presentació de tots els TFM's i comunicació a l'alumnat	A	Coordinador del programa i Deganat	Juliol 2016	No	Percentatge de TFM's presentats sobre el total d'estudiants de cada màster.
----	--	---	--	---	------------------------------------	-------------	----	---

5. EVIDÈNCIES

Les evidències que s'adjunten en aquest autoinforme d'acreditació es poden veure en la subcarpeta "EVIDENCIES_GRAU_EN_MARQUETING_I_2_MASTERS" de la carpeta "AQU" del portal <http://docs.uao.es/>.