

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

## 1. Introducción.

La finalidad del presente documento es realizar el seguimiento de la Implantación del SGIC, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del funcionamiento del título. Todos los resultados, análisis y conclusiones son tratados por la Comisión de Calidad y quedan recogidos en este documento (aprobado el 28 de octubre de 2015, Acta nº 21) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 28 de octubre de 2015, Acta nº 21) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1)

### Organización del SGIC en la Facultad y en la titulación

La responsabilidad del SGIC recae sobre el Coordinador de Calidad y la Comisión de Calidad. El representante de la titulación en la comisión de calidad es D. Juan Sapena Bolufer.

### Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
NOMBRE	TIPO	CATEGORÍA	CARGO COMISIÓN
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	Presidente / Representante Postgrados / Representante Grado ECONOMIA
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Representante Grado ADE
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Coordinadora GECOFIN	Representante Grado GECOFIN
D. Luis Estivalis Torrent	PDI	Vicedecano MULTIMEDIA	Representante Grado MAD
Dra. Dña. María Gil Marqués	PDI	Secretaria Facultad	Secretaria / Coordinadora de Calidad
Dña. Cristina Muñoz Garcia	PDI	Profesora	Representante PDI
Dña. Maite Guillot Lasso	PAS	Secretaría	Representante PAS
Dña. Vanessa Martínez Sánchez	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
D. Pablo Navarro Aguirre	PAS	Técnico de Calidad	Representante Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación

### Enlace al Manual de Calidad y de Procesos

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales a través de siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1](https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&g=2&f=1)

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

### Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2014-15 se han llevado a cabo las acciones de mejora referentes a la titulación indicadas en el curso 2013-14 con el objetivo de mejorar la estructura organizativa y académica del máster, esto es, se han incorporado un director académico en la titulación así como coordinadores en cada módulo.

## 2. Resultados e indicadores

### Indicadores AVAP

Los indicadores se publican en la página web del título, se puede acceder a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_calidad.asp?t=167&g=2&a=1&f=1](https://www.ucv.es/estudios_calidad.asp?t=167&g=2&a=1&f=1)

El Máster Universitario en Dirección de Operaciones fue verificado en noviembre de 2012, la primera edición del máster se realizó en el curso 2012-13, por tanto no se dispone de resultados de las ediciones 2010-11 y 2011-12.

Indicador		10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	100,00	99,24	100,00
Tasa de éxito	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	-	98,04	97,56	100,00
Tasa de abandono	Resultado esperado	-	-	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%
	Resultado obtenido	-	-	0,00	0,00	0,00
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	-	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	-	-	100,00	100,00	99,31
Tasa de graduación	Resultado esperado	-	-	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	-	-	100,00	100,00	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	-	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	-	-	68,33	55,00	97,50%
Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	-	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	-	-	68,33	55,00	58,33%
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	-	-	≥ 20%	≥ 20%	≥ 35%
	Resultado obtenido	-	-	22,22	27,27	37,50
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	-	≥ 10%	≥ 20%	≥ 35%
	Resultado obtenido	-	-	11,11	27,27	37,50

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

## Docencia

En la web de la Universidad se publica toda la información referente al programa DOCENTIA (convocatorias, informes de implantación, etc...). Se puede acceder a dicha información a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/calidad\\_4\\_0.asp](https://www.ucv.es/calidad_4_0.asp)

A continuación se ofrecen los resultados acumulados de las tres últimas convocatorias:

ACUMULADO TRES ÚLTIMAS CONVOCATORIAS				
CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	0 (00,00%)	1 (100,00%)	0 (00,00%)	0 (00,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (00,00%)	1 (100,00%)	0 (00,00%)	0 (00,00%)
3 RESULTADOS	0 (00,00%)	1(00,00%)	0 (00,00%)	0 (00,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (00,00%)	0 (00,00%)	1 (100,00%)	0 (00,00%)
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>0 (00,00%)</b>	<b>0 (00,00%)</b>	<b>1 (100,00%)</b>	<b>0 (0,00%)</b>

## Inserción laboral

Los informes de inserción laboral se publican en la página web del Máster, se pueden acceder a ellos a través del siguiente enlace:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=eil](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=eil)

		Egresados 12-13 / 13-14
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 60
	Resultado obtenido	67,00%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 70
	Resultado obtenido	84,44%

## Análisis y comentarios

La evaluación de los ocho indicadores de calidad del título que se publican en la web desde que se inició el título son adecuados, son destacables los buenos resultados de las tasas de rendimiento y éxito, y también se considera satisfactoria la evolución los resultados de las tasas de PDI Doctor y a Tiempo Completo.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

Con respecto a DOCENTIA, el modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado, hay que señalar que el programa inicialmente se ha implantado en los Grados y progresivamente se va implantando en los másteres por los que los resultados de participación no son muy elevados, no obstante, los resultados son satisfactorios, ya que no se ha obtenido ningún resultado desfavorable.

Por último, en cuanto a la inserción laboral, ofrecen los resultados de los promociones de egresados 2012-13 y 2013-14, no se ofrecen los resultados de la promoción 2014-15 ya que para hacer los informes de inserción laboral se espera al menos un curso académico completo. En este sentido los resultados alcanzados han sido muy positivos tal y como puede apreciarse en los indicadores, además casi el 92% de los encuestas está bastante o muy satisfecho con el postgrado cursado.

### 3. Satisfacción de los grupos de interés y participación en las encuestas

Los informes referentes a las encuestas se publican en la página web, se puede acceder a los mismos a través de los siguientes enlaces:

-Evaluación de la actividad docente:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=eac](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=eac)

-Encuestas de satisfacción:

[https://www.ucv.es/estudios\\_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=es](https://www.ucv.es/estudios_evaluacionenc.aspx?t=167&g=2&f=1&cat=es)

#### Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente (1)		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente	Resultado esperado	-	-	-	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	-	-	-	4,69	3,21
Índice de satisfacción con la actividad docente	Resultado esperado	-	-	≥ 4	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	-	-	5,36	4,70	4,06

#### Egresados

Encuesta de satisfacción egresados (2)		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción con la titulación cursada	Resultado esperado	-	-	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	-	3	3,14	2,67

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
		CURSO 2014/ 2015

## PDI

Encuesta de satisfacción del PDI (2)		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del profesorado	Resultado esperado	-	-	≥ 7	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	-	-	3,35	3,89

## PAS

Encuesta de satisfacción del Pas (2)		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del PAS	Resultado esperado	-	-	≥ 7	≥ 2,8	≥ 2,8
	Resultado obtenido	-	-	6,96	3,13	3,14

## Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas (2)		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas	Resultado esperado	-	-	≥ 7	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	-	7,50	3,2	3,25
Índice de satisfacción del tutor de prácticas	Resultado esperado	-	-	-	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	-	-	3,75	3,50

(1) Escala 1-6 (1- Muy en desacuerdo, ..., 6- Muy de acuerdo)

(2) Escala 1-4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

## Porcentajes de Participación

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	-	-	23,66%	6,55%
Encuesta egresados	-	-	-	40,00%	16,67%
Encuesta PDI	-	-	-	45,45%	25,00%
Encuesta PAS	-	-	-	58,33%	68,44%
Encuesta alumnos prácticas	-	-	-	10,00%	25,00%
Encuesta tutores prácticas	-	-	-	40,00%	20,00%

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

## **Análisis y comentarios**

La satisfacción de los grupos de interés que intervienen en la titulación se mide y analiza a través de una serie de encuestas (Proceso de análisis y medición de resultados) y que en la mayoría de los casos se realizan on-line.

La satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente se mide a través del ítem 2 "La coordinación entre las distintas asignaturas del plan de estudios es adecuada" y la satisfacción general con la actividad docente se mide a través del ítem 20 "Globalmente estoy satisfecho con el/la profesor/a de esta asignatura/módulo", los resultados obtenidos en el ítem 20 se consideran adecuados, sin embargo, la valoración que han hecho los alumnos sobre la coordinación docente se ha reducido sensiblemente con respecto al curso 2013-14, siendo este el ítem de la encuesta con la valoración más baja, por ello, desde la Dirección del Máster se va a abrir un aspecto de mejora referente a plantear nuevos mecanismos de coordinación docente con el objetivo de aumentar la satisfacción de los alumnos.

Referente a la encuesta de egresados, el índice de satisfacción con la titulación cursada se mide a través del ítem 28, "Satisfacción con la titulación" en este sentido, el resultado del curso 2014-15 ha sido inferior al resultado esperado, no obstante se espera mediante las medidas adoptadas para mejorar la coordinación docente que el resultado con la satisfacción general con la titulación vuelva a ser superior a 3 en una escala sobre en el curso 2015-16.

La satisfacción del PDI/PAS se mide a través de dos encuestas que se remiten a través de un enlace, el índice de satisfacción de ambas recoge el promedio de todos los ítems de la encuesta (se pueden ver en los enlaces indicados anteriormente); debido a que el PAS de la Universidad no está asignado a titulaciones concretas (salvo contadas excepciones) el resultado que se ofrece a nivel global de la Universidad. En ambos casos los resultados obtenidos son satisfactorios.

Por último, las prácticas externas se realizan a través de la asignatura "Inserción Profesional" de 6 créditos, los índices de satisfacción se calculan a través del ítem 18 "Valoración global de las prácticas", de la encuesta de satisfacción del alumno con las prácticas, y del ítem 15 "En general, estoy satisfecho/a con el programa de prácticas de la UCV" de la encuesta de satisfacción del tutor de prácticas; en este sentido los resultados en el curso 2014-15 son satisfactorios, no obstante, analizando con detalle la encuesta de satisfacción con las prácticas hemos detectado que los alumnos ha valorado con un 1 sobre 4 el ítem puede escoger las prácticas entre diversas propuestas, esta valoración se debe mejorar para el curso 2015-16, es por ello que se va a abrir un aspecto de mejora para obtener un resultado satisfactorio.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

## 4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	-	-	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-	-	-
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	-	-	-	-	-
	Resultado obtenido	-	-	-	-	-

### Análisis y comentarios

Las sugerencias, quejas y felicitaciones se canalizan normalmente a través del buzón on-line disponible en la web de la Universidad:

<https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx>

Si bien también se pueden realizar en formato papel, correo electrónico, personalmente, etc...

Durante los dos cursos implantados no se ha recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación. La atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite el diálogo directo entre alumno, profesorado y responsables del título, lo que supone una anticipación y resolución más ágil que la presentación formal, ya sea a través del buzón on-line o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitario o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

## 5. Plan de Mejoras

<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar la coordinación docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones
<b>Tareas a desarrollar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombrar coordinadores de módulo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.</li> <li>-Establecer sesiones de coordinación de los responsables de modulo</li> <li>-Establecer sesiones del responsables de cada módulo con sus profesores</li> </ul>
<b>Responsable de la Tarea</b>
-Directores del Máster y Profesores Responsables
<b>Temporalización</b>
Octubre 2015- Mayo 2016
<b>Recursos necesarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombramiento coordinadores de módulo.</li> <li>-Actas reuniones</li> </ul>
<b>Indicador asociado</b>
-Índice de satisfacción con la coordinación docente de la encuesta de evaluación de la actividad docente
<b>Responsable seguimiento</b>
-Coordinadora de Calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la coordinación docente del máster
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar el ítem 2 de la encuesta de evaluación de la actividad docente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
CURSO 2014/ 2015		FECHA: 28 /10/ 2015

<b>Acción de Mejora</b>
Mejorar la satisfacción general de los alumnos con las prácticas.
<b>Tareas a desarrollar</b>
<p>-Asignar una persona de administración y servicios que se encargue, en una primera toma de contacto, de informar sobre las prácticas y las cuestiones administrativas de las mismas (documentación, convenios, etc...), persona que deberá estar adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, además del PDI responsable de la asignatura.</p> <p>-Mejorar la información que se incluye en el apartado Prácticas Externas de la página web del máster.</p> <p>-Realizar un listado de empresas donde los alumnos puedan realizar las prácticas y los períodos de las mismas, listado que se remitirá a todos los alumnos.</p>
<b>Responsable de la Tarea</b>
-Directores del Máster y Responsables de Prácticas
<b>Temporalización</b>
Octubre 2015- Julio 2016
<b>Recursos necesarios</b>
<p>-Persona de apoyo.</p> <p>-Listado de empresas.</p>
<b>Indicador asociado</b>
<p>-Ítem 7 "Pude escoger las prácticas que deseaba entre diversas propuestas" de la encuesta de satisfacción del alumno con las prácticas.</p> <p>-Ítem 18 "Valoración global de las prácticas" de la encuesta de satisfacción del alumno con las prácticas.</p>
<b>Responsable seguimiento</b>
-Coordinadora de Calidad
<b>Beneficios esperados</b>
Mejorar la organización y gestión de las prácticas
<b>Resultados esperados</b>
Aumentar los índices de satisfacción de los alumnos con las prácticas.