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 de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y quedan recogidos en este documento (aprobado en fecha, 28/03/2018) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado en fecha, 28/03/2018) siendo públicos y puestos a disposición de la comunidad universitaria a través del siguiente enlace:

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-sgic

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. David Servera Francés.
La comisión de calidad se ha reunido durante el curso 2016-17 en dos ocasiones

Miembros de la Comisión de calidad

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:			
NOMBRE	**TIPO**	**CATEGORÍA**	**CARGO COMISIÓN**
Dr. D. Juan Sapena Bolufer	PDI	Decano	Presidente / Representante Postgrados /Representante Grado ECONOMIA
Dña. Inmaculada Llibrer Escrig	PDI	Secretaria académica Facultad	Secretaria Académica Coordinadora de calidad Representante Grado GECOFIN
Dr. D. David Servera Francés	PDI	Vicedecano ADE	Representante Grado ADE
D. Guillermo Gómez-Ferrer Lozano	PDI	Vicedecano Multimedia	Representante Grado MAD
Dr. D. Luis Estivalis	PDI	Jefe Departamento	Departamento Multimedia
D. Miguel Ángel Latorre	PDI	Profesor	Representante PDI
D. Luis Navarro	PAS	Secretaría	Representante PAS
Dª Inmaculada Miñana Llibrer	Alumna	Delegada de la Facultad	Representante alumnos
Dª Isabel Miguel-Sin Bolea	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/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/documentacion-sgic

A su vez, algunos procedimientos del SGIC de la Facultad están referidos a los del Sistema Integrado de Calidad de la UCV y se puede acceder a través de los dos siguientes medios:

- de la dirección URL https://www.ucv.es/calidad/sistemaintegrado.aspx y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

- de los procedimientos del SGIC de la Facultad, en los que están enlazados los nombres de los procedimientos referenciados del Sistema Integrado (P-XX y PCA-XX recuadrados) y con la clave de acceso: 7hqzu9je98qdYL18r3LS

Mejoras alcanzadas curso anterior

Durante el curso 2016-17 se ha conseguido alcanzar los siguientes aspectos de mejora planteados en el curso anterior:

- Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés: tras llevar a cabo las acciones del plan de mejora la tasa de participación de todos los grupos de interés en las encuestas de satisfacción ha sido baja por lo que se continua con esta acción de mejoras

- Incrementar las tasas de matriculación y de oferta/demanda de las diferentes titulaciones de la Facultad.

Las acciones planteadas desde el departamento de postgrado y de la facultad han mantenido la tasa de matriculación baja. Será necesario continuar con la promoción intensa del programa.

- Incrementar el currículum investigador del personal académico.

Realizadas las acciones propuestas se ha incrementado el número de artículos publicados, tesis defendidas y ponencias en congresos. Se organizó el XX Encuentro de Economía Aplicada en la Facultad por lo que se ha mejorado el curriculum investigador.

2. Resultados e indicadores

Indicadores AVAP

Enlace al apartado de indicadores de la titulación

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/indicadores

Indicador		13-14	14-15	15-16	16-17
Tasa de rendimiento	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	99,24	100,00	100,00	93,21
Tasa de éxito	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	97,56	100,00	100,00	99,24
Tasa de abandono	Resultado esperado	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%	≤ 10%
	Resultado obtenido	0,00	0,00	0,00	-
Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
	Resultado obtenido	100,00	99,31	100,00	100,00
Tasa de graduación	Resultado esperado	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
	Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00	-
Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	55,00	97,50	71,67	38,33
Tasa de matriculación	Resultado esperado	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%	≥ 50%
	Resultado obtenido	55,00	58,33	53,33	23,33
Tasa de PDI Doctor	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 35%	≥ 35%	≥ 35%
	Resultado obtenido	27,27	37,50	77,78	53,85
Tasa de PDI a tiempo completo	Resultado esperado	≥ 20%	≥ 35%	≥ 35%	≥ 35%
	Resultado obtenido	27,27	37,50	77,78	61,54

Otros

Indicador	Resultado	13-14	14-15	15-16	16-17
Nº de profesores acreditados por ANECA o alguna de las agencias de Evaluación de las CC.AA.	esperado	< 0	< 0	< 0	< 0
	obtenido	-	3	4	5

Docentia

Enlace a la web de Docentia

https://www.ucv.es/quienes-somos/calidad/profesores/docentia

CALIFICACIÓN	EXCELENTE	NOTABLE	SUFICIENTE	DESFAVORABLE
1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
2 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
3 RESULTADOS	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
4 MEJORA E INNOVACIÓN	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (100,00%)	0 (0,00%)
CALIFICACIÓN GLOBAL	**0 (0,00%)**	**1 (100,00%)**	**0 (0,00%)**	**0 (0,00%)**

* promedio de puntuaciones por titulación entre todos los profesores que intervienen en el Máster a lo largo del periodo evaluado (cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16) y han participado en la 6ª CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV

Inserción laboral

Enlace al informe en la web

https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/estudios-de-insercion-laboral

		Egresados 12-13 / 13-14	Egresados 14-15	Egresados 15-16
Porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral	Resultado esperado	≥ 60	≥ 40,00%	≥ 40,00%
	Resultado obtenido	67,00%	65,00%	63,00%
Relación del actual empleo con la titulación cursada (poca, bastante o mucha)	Resultado esperado	≥ 70	≥ 40,00%	≥ 40,00%
	Resultado obtenido	84,44%	62,00%	65,00%

Análisis y comentarios

La evolución de los indicadores de calidad del título que se publican en la web es satisfactoria, la evolución histórica de los resultados demuestra que la implantación del Máster en Dirección de Operaciones se ha realizado de forma satisfactoria, destacando el buen comportamiento de la tasa de rendimiento, éxito y eficiencia de los egresados.

Las tasas de oferta/demanda y de matriculación siguen estando muy bajas de ahí la necesidad de seguir realizando esfuerzos en la promoción del máster para mejorarlas.

Se ha evaluado un profesor del máster en la sexta convocatoria DOCENTIA y ha obtenido una buena calificación destacando en la planificación de la docencia.

En cuanto al porcentaje de egresados que ha mejorado su situación laboral, hay que señalar que el 63% considera que el máster les ha permitido mejorar su situación laboral y el 100% afirma que ha tenido otras mejoras. Además, el 65% indica que existe relación de su actual empleo con la titulación cursada.

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

Enlace al apartado web de las encuestas
https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/evaluacion-resultados-encuestas
https://www.ucv.es/oferta-academica/postgrados/marketing-y-empresa/master-universitario-en-direccion-de-operaciones/seccion/encuestas-de-satisfaccion

Calidad de la enseñanza (la planificación, el desarrollo de la enseñanza en el título y la evaluación del aprendizaje). • Calidad de la docencia que imparte el profesorado. • Calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad. • Grado de inserción laboral y la satisfacción de los egresados con la formación recibida. • Grado de satisfacción de los distintos grupos de interés implicados en el título: profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, empleadores, etc. • Atención a las sugerencias y reclamaciones

Estudiantes

Encuesta de evaluación de la actividad docente		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente (ítem 2)	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	-	4,69	3,21	-	-
Índice de satisfacción con la actividad docente (ítem 19)	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4
	Resultado obtenido	5,36	4,70	4,06	-	4,89

Egresados

Encuesta de satisfacción egresados		12-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción con la titulación cursada (ítem 28)	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	3	3,14	2,67	-	-

PDI

Encuesta de satisfacción del PDI		12-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Índice de satisfacción del profesorado (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	≥ 3	≥ 3
	Resultado obtenido	-	3,35	3,89	-	4,00

PAS

Encuesta de satisfacción del Pas		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del PAS (promedio todos los ítems)	Resultado esperado	≥6,40	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80	≥ 2,80
	Resultado obtenido	7,24	3,13	3,14	3,13	3,06

Prácticas

Encuestas de satisfacción prácticas Valores sobre 4		12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Índice de satisfacción del alumno con las prácticas (ítem 18 hasta curso 2015-16; ítem 12 en el curso 2016-17)	Resultado esperado	≥ 7	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	7,50	3,2	3,25	4,00	-
Índice de satisfacción del tutor de prácticas (ítem 15 hasta curso 2015-16; ítem 11 en el curso 2016-17)	Resultado esperado	-	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00	≥ 3,00
	Resultado obtenido	-	3,75	3,50	4,00	4,00

Porcentajes de Participación

	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17
Encuesta de evaluación de la actividad docente	-	23,66%	6,55%	-	5,84%
Encuesta egresados	-	40,00%	16,67%	-	-
Encuesta PDI	-	45,45%	25,00%	11,11%	53,84%
Encuesta PAS	-	58,33%	68,44%	-	-
Encuesta alumnos prácticas	-	10,00%	25,00%	3,2%	-
Encuesta tutores prácticas	-	40,00%	20,00%	9,38%	14,28%

Análisis y comentarios

Con el listado de encuestas de satisfacción que se indican en este apartado, se considera que la titulación dispone de suficientes medios para obtener información de los principales grupos de interés implicados en la titulación y sobre los aspectos más relevantes:

- Satisfacción estudiantes

- Satisfacción egresados
- Satisfacción PAS/PDI
- Satisfacción prácticas
- Satisfacción movilidad

Los resultados obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran dentro de los parámetros de calidad establecidos por la Comisión de Calidad, pero la participación en las encuestas de calidad sigue siendo muy baja o inexistente. Todo ello hace necesario mantener el plan de mejoras del curso anterior y seguir trabajando para obtener datos representativos que permitan el análisis.

4. Quejas, sugerencias y felicitaciones

		13-14	14-15	15-16	16-17
Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 10	≤ 10	≤ 10	≤ 10
	Resultado obtenido	-	-	-	-
Porcentaje de quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%	≥ 70,00%
	Resultado obtenido	-	-	-	-

Análisis y comentarios

Enlace al buzón on-line https://www.ucv.es/buzon-de-quejas-y-sugerencias

Breve explicación del funcionamiento del buzón on-line, como se asignan las quejas/sugerencias/felicitaciones, etc…y análisis de los resultados:

Cuando un usuario realiza una queja/sugerencia/felicitación a un servicio o facultad, el responsable del mismo recibe en su correo una notificación indicándole el nombre del usuario y un número de identificación de queja/sugerencia/felicitación.

Los registros del buzón de sugerencias / Quejas / Felicitaciones que corresponden a la Facultad son recopiladas por el Coordinador de Calidad para presentarlos a la Comisión de Calidad de la Facultad.
Para gestionar la queja se pueden realizar las siguientes acciones: no procede, necesita solución o solicitar reasignación.

En la gestión de la sugerencia el responsable del título la califica cómo: no procede, acción preventiva, No conformidad, solicitar reasignación o atender para darle una respuesta inmediata.
Para la gestión de la felicitación las acciones son: responder o reasignar.

La Comisión de Calidad analiza los resultados y acuerda la toma de decisiones pertinentes que quedarán reflejadas en un plan de acciones de mejora.

No obstante, la atención personalizada que se ofrece al alumno del título permite 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 online o en formato papel, de posibles quejas, sugerencias o felicitaciones de la comunidad universitaria o de cualquier grupo de interés implicado en el título.

5. Plan de Mejoras

Nº de mejora	**01-1617**
Titulaciones	
Todas las titulaciones de la Facultad	
Acción de Mejora	
Aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés	
Tareas a desarrollar	
• Mantener al menos una reunión anual para concienciar a los profesores de la bonanza del sistema de recogida de información para mejorar la organización y la docencia en el grado. • Mantener al menos una reunión anual con los delegados del título para explicarles la importancia de un sistema de calidad interna fuerte, que implica la participación mayoritaria de los grupos de interés del grado. A través de un sistema de recogida de datos, análisis de los mismos y propuestas de mejora. • Reservar tiempo en las horas de clase para cumplimentar las encuestas • Enviar correos motivadores a los grupos de interés	
Responsable de la Tarea	
Coordinador del título y coordinador de calidad	
Temporalización	
Un curso académico	
Recursos necesarios	
Reuniones del Responsable del Título con profesores y alumnos. Correos recordatorio del Responsable del Título al alumnado.	
Indicador asociado	
Indicadores de satisfacción	
Responsable seguimiento	
Coordinador de calidad	
Beneficios esperados	
Aumentar la participación de los grupos de interés en las encuestas de satisfacción	
Resultados esperados	
Porcentaje de participación en encuestas	

Nº de mejora:	**02-1617**
Titulaciones	
Todas las titulaciones de la Facultad	
Acción de Mejora	
Incrementar las tasas de matriculación y de oferta/demanda de las diferentes titulaciones de la Facultad	
Tareas a desarrollar	
Adecuada difusión de las titulaciones	
Responsable de la Tarea	
Equipo decanal	
Temporalización	
Un curso académico	
Recursos necesarios	
Reuniones del equipo decanal con los responsables de márketing. Mailing. Folletos.	
Indicador asociado	
Tasa de oferta/demanda y tasa de matriculación	
Responsable seguimiento	
Coordinador de Calidad.	
Beneficios esperados	
Incremento en las tasas de oferta/demanda y de matriculación	
Resultados esperados	
Incremento en las tasas de oferta/demanda y de matriculación	