

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01/2015

## 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 12 de enero de 2015, Acta nº 20) y en el Plan de Mejoras de la Facultad (aprobado el 12 de enero de 2015, Acta nº 20) 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)

Se puede acceder a los documentos del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales a través del enlace. 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: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).
- 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: (ver contraseña en comentarios dirigidos a AVAP / evaluadores dentro del criterio 5 del repositorio de documentación de la titulación).

La Política de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha sido revisada por la Comisión de Calidad el 5 de marzo de 2012 (Acta número 11). Tras la revisión se ha concretado la Política de Calidad en cinco aspectos:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Dicho documento puede consultarse en el Anexo 4.1. Política y Objetivos generales de Calidad en el 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)

En los distintos apartados del presente documento en los que tras analizar los indicadores de la Titulación se haya considerado oportuno definir una acción de mejora, queda indicado a

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

través de su identificación y puede ser consultada posteriormente en el documento Plan de Mejoras de la Facultad.

Por lo que respecta al proceso de Información Pública, en los procedimientos desarrollados en este documento, se indican todos los enlaces web que contienen la información a la que se hace referencia y que, en la mayoría de los casos, es de acceso público a la comunidad universitaria.

Documento "PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD": Anexo 1 (cuando proceda).

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Elaboración de la política y objetivos de calidad	Porcentaje de objetivos de calidad de la Facultad alcanzados durante el curso.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	100,00	80,00	100,00

## 1.1. Análisis de resultados

Los objetivos de calidad para el curso 2013-14 se aprobaron en la comisión de calidad de fecha 31 de enero de 2014, estos objetivos se ha centrado principalmente en conseguir una participación significativa de los diferentes grupos de interese en las encuestas de satisfacción, alcanzándose el 100% de los objetivos planteados; en resumen los objetivos para el curso 2013-14 han sido:

- Mejorar el índice de satisfacción de los egresados del Grado en ADE.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del Máster Universitario en Dirección de Personas.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del M.U. Global.
- Mejorar el índice de satisfacción de los alumnos con las prácticas del M.U. Global
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Negocios en un Entorno Global.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Creación Digital.
- Obtener resultados de las encuestas de evaluación de las prácticas tanto del alumno como del tutor del Máster Universitario en Dirección Internacional de Organizaciones Deportivas.
- Aumentar la participación de los alumnos en las encuestas de evaluación de la actividad docente del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.
- Obtener resultados de la encuesta de satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones.

Para el seguimiento de cada objetivo se dispone de una plantilla, P-02-F02, en donde se especifican las metas, responsables, plazos, etc...

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01/2015

## 2. Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2013/2014 recae sobre el Coordinador de Calidad de la Facultad y la Comisión de Calidad de la Facultad.

COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD			
FECHA DE APROBACIÓN:		ACTA nº 1 de 1/10/2009 (Anexo 2 (cuando proceda))	
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

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.

### 3. Mecanismos y procedimientos aplicados para la mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-06: GESTIÓN DE PROCESOS</b>				
<b>Formatos</b>		P-06-F-01				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Análisis y medición de resultados	Tasa de rendimiento	Resultado esperado	-	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	100,00	99,24	
	Tasa de éxito	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	
	Tasa de abandono	Resultado esperado	-	≤ 10%	≤ 10%	
		Resultado obtenido	-	0,00	-	
	Tasa de eficiencia de los graduados	Resultado esperado	-	≥ 90%	≥ 90%	
		Resultado obtenido	-	100,00	100,00	
	Tasa de graduación	Resultado esperado	-	≥ 80%	≥ 80%	
		Resultado obtenido	-	100,00	-	
	Tasa de oferta / demanda	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	68,33	55,00	
	Tasa de matriculación	Resultado esperado	-	≥ 50%	≥ 50%	
		Resultado obtenido	-	68,33	55,00	

<b>PROCEDIMIENTO AUDIT:</b>		<b>2. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS (Apartado 3.5. COORDINACIÓN DOCENTE)</b>				
<b>Enlace</b>		<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&amp;g=2&amp;f=1</a> (Ver proceso 2)				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Garantía de Calidad de los Programas Formativos	Grado de satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente* <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 2</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,69	
		% participación	-	-	23,66 %	

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

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08: SERVICIO DE ORIENTACIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-08-F-01, PCA-08-F-02, PCA-08-F-03, PCA-08-F-07				
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	
Orientación del estudiante	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-06: BOLSA DE TRABAJO PCA-07: PRÁCTICAS EXTERNAS</b>				
<b>Formatos</b>						
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14	

	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.

Orientación profesional	Nº alumnos asistentes a los talleres	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-03: BIBLIOTECA PCA-09: GESTIÓN DEL PATRIMONIO P-05: COMPRAS</b>				
<b>Formatos</b>		PCA-03-F-01, PCA-03-F-10, PCA-03-F-03, P-05-F-05 Y PCA-09-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>13-14</b>	<b>Nº Mejora curso 13-14</b>	
Gestión de los recursos materiales	Ratio gasto de Facultad/nº alumnos de Facultad	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>P-03: SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN DE RRHH PCA-16: EDUCA-ACCIÓN</b>				
<b>Formatos</b>		P-03-F-01, P-03-F-07 y PCA-16-F-04				
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>13-14</b>	<b>Nº Mejora curso 13-14</b>	
Capacitación y selección del PDI y PAS	Tasa PDI Doctor	Resultado esperado	-	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	22,22	27,27	
	Tasa PDI Doctor Acreditado	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 40%	
		Resultado obtenido	-	11,11	66,67	
	Tasa PDI a tiempo completo	Resultado esperado	-	≥ 10%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	11,11	27,27	
Formación del PDI y PAS	Porcentaje de participación del PDI en actividades de formación	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	7,69	-	
	Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	≥ 3	-	
		Resultado obtenido	-	4	-	
		% participación	-	-	-	
	Porcentaje de participación del PAS en actividades de formación	Resultado esperado	-	≥ 20%	≥ 20%	
		Resultado obtenido	-	21,57	22,50	
	Índice de satisfacción del PAS con la formación recibida* <i>Encuesta de Satisfacción con los cursos de Educa-Acción, ítem 10</i>	Resultado esperado	-	≥ 3	≥ 3	
		Resultado obtenido	-	3,8	3,60	
		% participación	-	-	93,00 %	

\* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo, ..., 4- Muy de acuerdo)

## EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

### PROCESO: DOCENTIA

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

INFORME DE IMPLANTACIÓN DE LA UCV: CONVOCATORIA DOCENTIA-UCV 2012/2013

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

INFORME DE RESULTADOS: Anexo 3. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2012/2013 (cuando proceda)

 <b>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</b>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS	Porcentaje de profesores evaluados desfavorable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados suficiente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados notable	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	
	Porcentaje de profesores evaluados excelente	Resultado esperado	-	-	-	
		Resultado obtenido	-	-	-	

RESULTADOS PROVISIONALES (si procede)  
 Anexo 4. Datos Participación en DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)  
 Anexo 5. Informe de Resultados de DOCENTIA del curso 2013/2014 (cuando proceda)

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

**Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)**

Proceso Facultad	Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 4	
		Resultado obtenido	-	-	4,70	
		% participación	-	-	23,66 %	

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

### TASA DE RESPUESTA DE LOS ALUMNOS EN LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador		11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Nº REPUESTAS MÁXIMO	Resultado esperado	-	≥ 20%	≥ 20%	
Nº RESPUESTAS REAL	Resultado obtenido	-	2,86%	23,66 %	

### 3.1. Análisis de resultados

En general los resultados de las principales tasas del título (rendimiento, éxito, eficiencia, etc...) son muy positivos; los resultados de las tasas de matriculación y de oferta y demanda se consideran adecuados, el número de matriculados en términos absolutos siempre ha sido superior a 30 alumnos, no obstante la titulación oferta 60 plazas ya que es el número autorizado por la ANECA. Los resultados que se muestran como tasa de oferta y demanda no se corresponden exactamente con el cálculo del indicador tal y como lo define la AVAP en su protocolo, puesto que en nuestra Universidad el sistema de registro y reserva de plaza no es como en otras universidades, el dato que se ofrece como demanda es la suma de todos aquellos alumnos que en algún momento han mostrado interés por la titulación, esto es, el número de reservas no confirmadas, el número de matriculados, el número de bajas antes de la matrícula, el número de alumnos en lista de espera y el número de alumnos que en el periodo de solicitud (preinscripción) dejaron sus datos y que no han hecho la reserva posteriormente.

Referente a las actividades del Servicio de Orientación, estas, están dirigidas principalmente a los alumnos de Grado de la Facultad, por lo que es casi imposible que algún alumno de nuestra

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

titulación utilice los servicios del mismos (asistencia individual, talleres de preparación de entrevistas, etc...).

Las tasas PDI Doctor, Doctor Acreditado y a Tiempo Completo siguen una tendencia positiva y han superado los resultados esperados.

Los datos que se recogen en el apartado de formación del PDI / PAS hace referencia a la participación de ambos colectivos en los cursos del centro de formación de la Universidad (Educación), en este sentido, no se han obtenido resultados para el profesorado de nuestra titulación, dado que la oferta de formación que ofrece este servicio no se adapta a las necesidades de nuestra titulación. El resultado del PAS, que se ofrece a nivel global ya que no está asignado a ninguna titulación en concreto, es adecuado y se mantienen en niveles similares al curso 2012-13.

Por último, en cuanto a la evaluación del profesorado, el programa DOCENTIA, durante el curso 2013-14, sigue en fase experimental e inicialmente está diseñado para el profesorado de Grado; en la fase ordinaria, tras recibir la certificación del modelo, se pretende extender la actividad docente evaluada a las enseñanzas oficiales de máster y doctorado. No obstante, el principal mecanismo de evaluación del profesorado del máster es la encuesta de evaluación de la actividad docente; encuesta que en el curso 2013-14 ha obtenido unos resultados satisfactorios (4,70 sobre 6), y con un porcentaje de participación suficiente.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

## 4. Prácticas externas.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>					
<b>Formatos</b>	PCA-07-F-01, PCA-07-F-02, PCA-07-F-03, PCA-07-F-04 y PCA-07-F-05						
PROCEDIMIENTO FACULTAD: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS							
<b>WEB</b>	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&amp;g=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=167&amp;g=2&amp;f=1</a>						
INFORMACIÓN DEL ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>							
INFORMACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS: <a href="https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=167&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1">https://www.ucv.es/estudios_informacion.asp?t=167&amp;g=2&amp;a=1&amp;f=1&amp;intro=1</a>							
NORMATIVA DE PRÁCTICAS UCV: <a href="https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf">https://www.ucv.es/documentos/estudios/NormativaPEUCV.pdf</a>							
<b>Proceso Facultad</b>	<b>Indicador</b>	<b>11-12</b>	<b>12-13</b>	<b>13-14</b>	<b>Nº Mejora curso 13-14</b>		
Gestión y revisión de las practicas externas	Índice de satisfacción con las prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del estudiante con las prácticas, ítem 18</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3		
		Resultado obtenido	-	7,50	3,2		
		% participación	-	-	10,00 %		
	Índice de satisfacción del tutor de prácticas.* <i>Encuesta de Satisfacción del tutor externo con las prácticas, ítem 15</i>	Resultado esperado	-	-	≥ 3		
		Resultado obtenido	-	-	3,75		
		% participación	-	-	40,00 %		

\* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13

\* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

### 4.1. Análisis de resultados

Las Prácticas Externas del Máster se corresponden con una asignatura de 6 créditos dentro del Plan de Estudios.

Los resultados obtenidos de la encuesta de prácticas de los alumnos del curso 2013-14 han sido muy positivos, obteniendo unos índices de satisfacción muy elevados, en concreto, la satisfacción de los estudiantes con las prácticas ha obtenido un resultado de 3,2 sobre 4, y la satisfacción de los tutores con las prácticas ha sido de 3,75 sobre 4; la participación también se considera adecuada, no obstante durante el curso 2014-15 se va incidir en aumentar la participación en las encuestas de satisfacción de los alumnos en prácticas.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

## 5. Programas de movilidad.

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-12, PROCESOS DE RELACIONES INTERNACIONALES</b>
<b>Formatos:</b>	PCA-12-F-02, PCA-12-F-08, PCA-12-F-13 y PCA-12-F-16
INFORMACIÓN "MOVILIDAD TITULACIÓN": <a href="https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=167&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_movilidad.asp?t=167&amp;g=2&amp;m=9&amp;f=1</a>	
INFORMACIÓN OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES: <a href="https://www.ucv.es/internacional_0.asp">https://www.ucv.es/internacional_0.asp</a>	

### 5.1. Análisis de resultados

El Máster Universitario en Dirección de Operaciones está dirigido principalmente a profesionales en ejercicio, muchos de nuestros alumnos compatibilizan la asistencia al Máster con sus respectivas profesiones por lo que es muy difícil que participen en programas de movilidad. No obstante, la Facultad pone a disposición de los alumnos los recursos necesarios para aquellos que deseen participar (Coordinadora de Internacional de la Facultad y Oficina de Relaciones Internacionales de la UCV).

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

## 6. Inserción laboral y satisfacción de egresados.

La Universidad dispone de varios servicios relacionados con este proceso que pone a disposición de nuestros alumnos:

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>	<b>PCA-07, PRÁCTICAS EXTERNAS Y OBSERVATORIO DE EMPLEO</b>
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3.asp</a>	
EMPLEABILIDAD: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_6_0.asp</a>	
OBSERVATORIO DE EMPLEO: <a href="https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp">https://www.ucv.es/servicios_1_3_3_0.asp</a>	

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Garantía de la calidad de los programas formativos.	Índice de satisfacción con la titulación cursada (encuesta egresados)* <i>Encuesta de Satisfacción de los Egresados, ítem 28</i>	Resultado esperado	≥ 3	≥ 3	≥ 3
		Resultado obtenido	-	3	3,14
		% participación	-	-	40,00 %

\* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4- Muy de acuerdo)

Proceso Facultad	Indicador	09-10	11-12	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Porcentaje de titulados trabajando	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-
	Porcentaje de titulados que trabajan en áreas afines a sus estudios.	Resultado esperado	-	-	-
		Resultado obtenido	-	-	-

### 6.1. Análisis de resultados

Los resultados de la encuesta de egresado han mejorado con respecto al curso 2012-13, se ha pasado de una valoración de 3 a 3,14 en una escala sobre 4, en la valoración global que hacen los egresados sobre el máster, con una participación satisfactoria; se espera mantener esta tendencia en las próximas ediciones.

No se dispone de resultados de inserción laboral oficiales de la Universidad, puesto que estos estudios se realizan con una cadencia de dos años, el último estudio realizado por la Universidad corresponde a las ediciones de los cursos 2010-11 y 2011-12; en el próximo estudio de inserción laboral que corresponderá a los cursos 2012-13 y 2013-14 se obtendrán resultados de nuestra titulación correspondientes a esas dos ediciones y se analizarán en el informe de implantación del SGIC.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

## 7. Satisfacción de los grupos de interés implicados en el Título

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD</b>	<b>PCA-01: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>
<b>Formatos</b>	PCA-01-F-01

### SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=132&c=1484641636>

Informe de Satisfacción del PDI del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el Anexo 6 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del profesorado <i>Encuesta de Satisfacción del PDI, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 3
		Resultado obtenido	-	-	3,35
		% participación	-	-	45,45 %

\* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo)

### SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=131&c=89070780>

Informe de Satisfacción del PAS (Global Universidad) en el Anexo 7 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción del PAS a nivel Universidad. <i>Encuesta de Satisfacción del PAS, todos los ítems</i>	Resultado esperado	-	≥ 7	≥ 2,8
		Resultado obtenido	-	6,96	3,13
		% participación	-	-	58,33 %

\* Escala de 1 a 10 (1- Muy en desacuerdo,..., 10 - Muy de acuerdo) Curso 2012-13

\* Escala de 1 a 4 (1- Muy en desacuerdo,..., 4 - Muy de acuerdo) Curso 2013-14

### SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

#### Encuesta de Evaluación de la actividad docente

Formato online (Enlace no activado. Se activa en periodo de encuesta). Anexo 8 (cuando proceda)

Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Análisis y medición de resultados	Índice de satisfacción con la actividad docente. <i>Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente, ítem 19</i>	Resultado esperado	≥ 4	≥ 4	≥ 4
		Resultado obtenido	-	5,36	4,70
		% participación	-	-	23,66 %

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

#### Encuesta de Evaluación de prácticas externas (Ver indicadores en Apartado 4)

Enlace encuesta estudiante

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=139&c=945589061>

Informe de Satisfacción del Estudiante con la prácticas externas del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el Anexo 9 (cuando proceda)

Enlace encuesta Tutor externo de prácticas

Máster:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=142&c=1864301175>

Informe de Satisfacción del Tutor de prácticas externas del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01/2015

Anexo 10 (cuando proceda)

#### Encuesta de Evaluación de movilidad (Ver indicadores en Apartado 5)

Enlace estudiantes enviados: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=135&c=1985405334> y <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=136&c=800029723>

Informe de Satisfacción de estudiantes enviados del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el Anexo 11 (cuando proceda)

Enlace estudiantes recibidos: <https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=134&c=731111982>

Informe de Satisfacción de estudiantes recibidos del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el Anexo 12 (cuando proceda)

#### Encuesta de Evaluación de egresados (Ver indicadores en Apartado 6)

Enlace Encuesta:

<https://www.ucv.es/Cuestionarios/Cuestionario.aspx?Id=124&c=1730644114>

Informe de Satisfacción Egresados del Máster Universitario en Dirección de Operaciones en el Anexo 13 (cuando proceda)

## 7.1. Análisis de resultados

Para el análisis de la satisfacción de los principales grupos de interés del título se realiza una encuesta voluntaria que se remite por correo electrónico; en este sentido los resultados obtenidos en el PDI, PAS y alumnos son muy satisfactorios; y se espera mantener estos altos índices de satisfacción en las próximas ediciones del máster.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>INFORME DE IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES
PCA-25-F-09 ED.02	CURSO 2012-13 2013- 2014.	FECHA: 12/01 / 2015

## 8. Atención de Sugerencias y Reclamaciones

<b>PROCEDIMIENTO UNIVERSIDAD:</b>		<b>PCA-08 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>			
PROCEDIMIENTO FACULTAD: GESTIÓN Y REVISIÓN DE LAS INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS					
WEB	<a href="https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=1167&amp;q=2&amp;f=1">https://www.ucv.es/estudios_sgic.aspx?t=1167&amp;q=2&amp;f=1</a>				
HERRAMIENTA ON-LINE PARA REALIZAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES <a href="https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx">https://www.ucv.es/buzonsugerencias.aspx</a>					
TUTORIAL FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN: ANEXO 15 (cuando proceda)					
Proceso Facultad	Indicador	11-12	12-13	13-14	Nº Mejora curso 13-14
Gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias.	Tiempo medio atención de las quejas/sugerencias.	Resultado esperado	≤ 7	≤ 7	≤ 7
		Resultado obtenido	11,15	6,33	0
	Porcentaje de las quejas/sugerencias atendidas.	Resultado esperado	≥ 75%	≥ 75%	≥ 75%
		Resultado obtenido	100,00	100,00	100,00

### 8.1. Análisis de resultados

La Universidad Católica de Valencia dispone de una herramienta on-line de libre acceso para que cualquier usuario pueda realizar una queja, sugerencia o felicitación, a esta herramienta se puede acceder también desde la intranet de cada usuario interno. Las entradas al buzón las recibe el Decano de la Facultad y es el Decano el que canaliza la gestión de las respuestas de las mismas a través de los responsables implicados.

Es destacable que durante el curso 2013-14 no se ha recibido ninguna queja o sugerencia en nuestra titulación.