



**Universitat d'Alacant**  
**Universidad de Alicante**



**Escuela Univ. de Ciencias Empresariales**  
**Germán Bernácer**

CONVOCATORIA 2000

# **INFORME FINAL DE EVALUACIÓN**

Centro  
**E.U.C.E. “Germán Bernácer”**

Titulación Analizada  
**Diplomado en Ciencias Empresariales**

**Noviembre, 2001**

## ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	.....	Pág. 3
2. AUTOEVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA	.....	“ 5
2.1. Contexto Institucional	.....	“ 5
2.2. metas y objetivos	.....	“ 5
2.3. el programa de formación	.....	“ 6
2.4. desarrollo de la enseñanza	.....	“ 7
2.5. alumnado	.....	“ 8
2.6. profesorado	.....	“ 9
2.7. instalaciones	.....	“ 10
2.8. relaciones externas	.....	“ 11
3. AUTOEVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	.....	“ 12
3.1. Liderazgo	.....	“ 12
3.2. Política y estrategia	.....	“ 12
3.3. Gestión del personal	.....	“ 13
3.4. Recursos	.....	“ 15
3.5. Procesos	.....	“ 16
3.6. Satisfacción de clientes/ usuarios	.....	“ 17
3.7. Satisfacción del personal	.....	“ 18
3.8. Impacto en la sociedad	.....	“ 18
3.9. Resultados finales	.....	“ 19
4. PROPUESTAS DE MEJORA	.....	“ 20
4.1. Propuesta de mejora asumibles por el centro	.....	“ 20
4.2. Propuesta de mejora no asumibles por el centro	.....	“ 21
4.3. Tabla general de propuestas-acciones de mejora	.....	“ 23

# **INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN DE LA TITULACIÓN DE DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **1.- INTRODUCCIÓN**

En el marco del Plan Nacional de Evaluación de la calidad de las Universidades, aprobado por la Orden de 21 de febrero de 1996 (BOE de 28 de febrero de 1996), la Universidad de Alicante propuso que, entre otras titulaciones, fuera sometida a evaluación de Calidad en el curso 1999-2000 la Diplomatura de Ciencias Empresariales.

Durante este curso, el director del centro en el que se imparte dicha Diplomatura, E.U.C.E. “Germán Bernácer”, convocó una Junta de escuela en la que informó a todos los miembros que la Titulación iba a ser sometida a una Evaluación de Calidad y solicitó la colaboración de todos.

En dicha Junta se constituyó el Comité que debería realizar el informe de Autoevaluación, que quedó integrado por los miembros del equipo de dirección y la Gestora jefe del Centro, un profesor y dos alumnos de la Junta de Escuela.

Dicho Comité, tras solicitar y procesar los datos necesarios a todos los profesores del Centro, realizó el Autoinforme de calidad, en el que se han descrito y analizado las características de esta titulación. Es decir, su historia y el proceso que ha seguido hasta alcanzarse la situación actual, en la que destaca el Plan de Estudios vigente, que permite la especialización de los titulados de acuerdo con las exigencias del mundo empresarial y su importante conexión con el entorno social, a través de un programa de prácticas en empresas que ha recibido un importante impulso y apoyo desde la Dirección de la Escuela.

En dicho informe se señalan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora tanto en la Enseñanza como en Administración y Servicios.

Este se hizo público en la página web de la escuela con el objetivo de difundirlo a todos sus miembros y de recibir sugerencias para rectificar en el caso de existir desacuerdos o ampliarlo si existía información adicional no recogida en el mismo.

Tras este proceso se finalizó el citado Autoinforme y se envió a los órganos de gobierno de la Universidad, y comenzó la siguiente etapa en la que el comité Externo debía realizar su informe, tras considerar la información reflejada en el Autoinforme, y la que éste recogió visitando personalmente la Universidad de Alicante y en particular el Centro.

Dicho Comité se reunió con el equipo de Dirección de la Escuela, el Comité de Autoevaluación, los Directores de los Departamentos con docencia adscrita a la Titulación, los profesores adscritos a la Escuela, el personal de Administración y Servicios y los alumnos.

Tras la recepción de la información proporcionada, dicho comité realizó su informe, en el que describe los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en la Enseñanza y la Administración y Servicios de la Titulación.

La etapa siguiente ha consistido en la elaboración del Informe Final de Evaluación de la Titulación por el Comité Interno del centro, previo conocimiento del informe del Comité Externo. En él se destacan los puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora en todos los apartados, diferenciando cuáles se derivan del informe de Autoevaluación y cuáles del informe del Comité Externo.

Finalmente se presentan todas las propuestas de mejora señaladas por los dos informes, diferenciando cuáles de ellas pueden ser abordadas por el Centro y cuáles no pueden serlo y por el contrario deben ser resueltas por otros Órganos de la Universidad de Alicante.

Los resultados descritos se presentan a continuación.

## **2.- AUTOEVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA**

### **2.1.- CONTEXTO INSTITUCIONAL**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Universidad con buenas dotaciones de infraestructura.
- La Diplomatura aumenta el peso relativo respecto al conjunto de titulaciones afines.
- Estabilidad en la demanda de matrícula.

##### **B) Comité externo**

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Problemas de acceso al recinto universitario.
- Mala identificación de la Escuela dentro del Campus.
- Dispersión de los alumnos dentro del Campus, genera problemas de comunicación.

##### **B) Comité externo**

- Falta de identidad de la Titulación.
- Falta de identificación de los profesores con el centro.
- Gran dispersión de los alumnos en los diversos aularios del campus.
- Lejanía física para clases consecutivas de profesores y alumnos.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Mejora del sistema de comunicación y acceso al Campus
- Asignar un edificio propio para la Escuela de Empresariales.

##### **B) Comité externo**

- Asignar aulas en un mismo edificio para los distintos grupos.

### **2.2.- METAS Y OBJETIVOS**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Plan de estudios adecuado, en su perfil profesional, a su entorno socioeconómico.

- Importante relación del Centro con las empresas y Colegios Profesionales.
- Alto nivel de éxito en los programas de prácticas en empresas.

#### **B) Comité externo**

- Metas y objetivos perfectamente expresadas en la guía del estudiante: apuesta por la calidad docente, aumento de la oferta de enseñanzas y potenciación de la inserción laboral de sus egresados.

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Mínima capacidad del Centro para atender problemas de docencia vinculados con el profesorado.
- Excesiva rotación de profesores.
- El mal uso de la figura de profesor asociado. El proceso de selección de profesores asociados es poco estricto con el requisito de profesionales de reconocido prestigio.

##### **B) Comité externo**

- Incumplimiento en el proceso de contratación de profesores asociados del requisito de profesional de reconocido prestigio del solicitante.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Coordinación con los departamentos en la asignación de profesores.
- Incidir en el requisito profesionalidad reconocida de los profesores asociados.

##### **B) Comité externo**

### **2.3.- EL PROGRAMA DE FORMACIÓN**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Potenciación del carácter profesional de los contenidos educativos.
- Alto nivel de prácticas en empresas.
- Conocimiento anticipado por los alumnos de horarios y calendario de exámenes en el momento de su matriculación.
- Escasa variabilidad en el contenido de programas para la misma asignatura.

##### **B) Comité externo**

- El plan de estudios permite la especialización.
- El plan de estudios está publicado en la página WEB del centro.

- Lo horarios y fechas de examen se anuncian con un año de antelación.

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Baja asistencia del alumno a clase.
- Excesivo número de profesores diferentes en una misma asignatura, lo que genera problemas de variabilidad en los niveles de exigencia y calidad de contenidos.
- Algunos programas no se diseñan específicamente para la titulación.
- Dispersión de aulas en varios edificios.
- Escasa vinculación del profesor con la titulación, en parte consecuencia de la rotación de profesores.

#### **B) Comité externo.**

- Algunos programas carecen de objetivos y de criterios de evaluación.
- Los programas no están homogeneizados.
- Dispersión de los alumnos en el campus.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Concentración de aulas y servicios en un único edificio.
- Fomentar la vinculación de los profesores con el Centro y la Titulación.
- Adecuar los programas a las características de la Diplomatura.
- Insistir en el aspecto profesional de la Titulación como elemento diferenciados de otras ofertas educativas afines.
- Coordinación con los departamentos en la asignación de profesores

#### **B) Comité externo**

## **2.4.- DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Distribución de grupos con una media de alumnos bastante adecuada.
- Política de incorporación de nuevas tecnologías en la enseñanza.
- La existencia de oferta educativa complementaria.
- Amplia oferta de asignaturas optativas y de libre elección.

#### **B) Comité externo**

- Las tutorías se realizan satisfactoriamente.

- Las aulas reúnen buenas condiciones para la impartición de la docencia.
- El centro está dotado con dos aulas de informática.
- Los programas se cumplen satisfactoriamente.
- Nivel aceptable de adecuación entre el contenido del programa y lo exigido en el examen.

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Bajo porcentaje de presentados en primera convocatoria.
- Bajo porcentaje de aprobados. En muchas asignaturas el porcentaje total de aprobados en primera y segunda convocatoria sobre el total de matriculados es inferior al 30%. Destaca la asignatura Matemáticas de las Operaciones Financieras.
- Excesiva proporción de profesores asociados.
- Baja proporción de profesores consolidados. Inexistencia de Catedráticos de Universidad.

#### **B) Comité externo**

- La lección magistral es el método más utilizado.
- Los alumnos señalan que algunos programas tienen un contenido excesivo.
- Tasa de graduación baja, algunas asignaturas actúan como cuello de botella.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Identificar las causas que motivan el bajo porcentaje de presentados y de aprobados.
- Motivar al alumnado y al profesorado.

#### **B) Comité externo**

- Actualización pedagógica de la docencia y dotación de medios didácticos.
- Centralizar en un punto de información, propio de la titulación, la información relativa a horarios y lugar de tutoría de los profesores.
- Necesidad de revisar los contenidos de algunos programas.

## **2.5.- ALUMNADO**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Descenso en el número de abandonos.
- Pocos traslados a otras titulaciones.

- Muchos traslados de otras titulaciones a la Diplomatura.
- El porcentaje de créditos aprobados mejora.

### **B) Comité externo**

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Baja asistencia a clase.
- Baja participación de los alumnos. Muchos grupos no designan delegado de curso.
- Escaso seguimiento sobre la evolución laboral de los diplomados.

#### **B) Comité externo**

- Escaso nivel de participación de los estudiantes en los órganos de gobierno y en los colectivos culturales.
- Ausencia de un punto de información de la titulación.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Mejorar la información de los alumnos nuevo ingreso en lo referente a las características de la titulación, opciones de diseño curricular.
- Mejorar la información del alumnado sobre las posibilidades de incorporación al mercado laboral y las alternativas de continuidad en su proceso formativo.
- Plan de continuidad de relaciones con los diplomados.

#### **B) Comité externo**

- Fomentar la participación de los alumnos a través de una mayor información y un reconocimiento del valor de su participación.

## **2.6.- PROFESORADO**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

#### **B) Comité externo**

- Existe la figura de jefe de estudios.
- Existen encuestas de evaluación del profesorado.

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Reducido porcentaje de profesorado de plantilla fija.

- Excesivo porcentaje de profesores asociados.
- Distribución de la tipología de profesorado algo distinta a la del global de la Universidad de Alicante.
- Baja participación del profesorado en la vida académica del centro.

#### **B) Comité externo**

- Mas de un 60% de la plantilla de docentes son profesores asociados.
- Las encuestas realizadas a los profesores son voluntarias.
- Los alumnos desconocen las posibles derivaciones que tienen los resultados de las encuestas.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Plan para adecuar la distribución de profesores entre las diferentes categorías funcionarios – contratados.
- Cambiar los criterios de asignación de profesores desde los departamentos. El objetivo es mantener en el centro un grupo significativo de profesores que se identifiquen con el centro, mantengan la calidad de la titulación y se involucren y participen en actividades complementarias.

#### **B) Comité externo**

- Potenciar la estabilidad del profesorado a través de una política que defina claramente la carrera académica.

## **2.7.- INSTALACIONES**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

#### **B) Comité externo**

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- No disponer de un edificio propio que facilite la identidad del Centro.
- La dispersión de aulas de varios edificios.
- Despachos de profesores dispersos en varios edificios.

#### **B) Comité externo**

- La ubicación de la secretaría, despachos de dirección y aulas de informática en un edificio compartido con otros muchos servicios de la Universidad impide una correcta atención por parte de la conserjería del edificio.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Agrupación de aulas en un único edificio hasta la consecución de un edificio propio.
- Asignación de un edificio para la Escuela con dotaciones de aulas, despachos, oficinas y servicios.

#### **B) Comité externo**

- Dotar de más personal de conserjería al edificio en el que se ubica la secretaría, dirección y aulas de informática de la Escuela.

## **2.8.- RELACIONES EXTERNAS**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Las relaciones externas se potencian desde el Equipo de Dirección.
- Las Relaciones Externas funcionan a un nivel bastante satisfactorio.

#### **B) Comité externo**

- Valoración positiva de las prácticas en empresa.

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

#### **B) Comité externo**

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

#### **B) Comité externo**

### **3.- AUTOEVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

#### **3.1.- LIDERAZGO**

##### **PUNTOS FUERTES:**

###### **A) Comité autoevaluación**

- La implicación del equipo directivo en la mejora del servicio.
- Se tiene en cuenta todas las opiniones de los alumnos, PAS, profesores,...
- Comunicación entre los miembros del equipo de gestión.
- Apoyo por parte de servicios generales de la universidad, como el Servicio de Informática, el Servicio de Coordinación e Información, ...
- Descentralización de tareas.

###### **B) Comité externo**

##### **PUNTOS DÉBILES:**

###### **A) Comité autoevaluación**

- Comunicación en momentos puntuales ( periodos de matricula).
- La valoración personal está ligada a una estructura administrativa rígida que no permite valoraciones por trabajos innovadores.
- No se realizan encuestas de satisfacción.

###### **B) Comité externo**

- Múltiple dependencia orgánica de los servicios.

##### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

###### **A) Comité autoevaluación**

- Fomentar nuevas posibilidades de valoración individualizada.
- Realizar encuestas de satisfacción e instalar buzón de sugerencias en el Centro.

###### **B) Comité externo**

- Necesidad del desarrollo de normas y procedimientos que permitan delimitar funciones y tareas a realizar.

#### **3.2.- POLITICA Y ESTRATEGIA**

##### **PUNTOS FUERTES:**

###### **A) Comité autoevaluación**

- El presupuesto anual se distribuye internamente, con lo que se puede facilitar las herramientas necesarias para el trabajo.
- Existencia de normativa específica de tareas y funciones.
- Descentralización de tareas.
- Cursos de formación para el personal.

#### **B) Comité externo**

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Definición de objetivos por agentes externos al centro, ello provoca una falta de planificación.
- Deficiencias en los mecanismos de comunicación con los servicios centrales de la UA.
- Las decisiones sobre cambios en los programas informáticos de gestión deberían de consultarse a las personas que lo van a utilizar en su trabajo diario.

##### **B) Comité externo**

- Falta de planificación estratégica a largo plazo en la mayoría de los servicios.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Estudiar la viabilidad de los cambios informáticos que afectan al método de trabajo.
- Mejorar mecanismos de comunicación.
- Remodelar algunos procesos que han sufrido pocas variaciones para hacerlos más eficientes.
- Definir y difundir la política y estrategia del centro.

##### **B) Comité externo**

### **3.3.- GESTIÓN DEL PERSONAL**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Cursos de formación tanto internos como externos a los que se facilita la asistencia: informática, valenciano, inglés, ...
- Posibilidad de plantear y solicitar nuevos cursos.
- Autonomía en el desarrollo del trabajo.
- Posibilidad de participar en la propuesta de mejoras a nivel de Centro.

- Muy buena relación del PAS con la Dirección y con la mayoría del profesorado.

#### **B) Comité externo**

- Buen nivel de comunicación entre el personal de gestión y los puestos directivos de la Escuela.

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Diferencias salariales con respecto de personal adscrito a los departamentos y a otros Servicios y Centros.
- Coincidencia temporal, en momentos de mucho trabajo, con la exigencia de nuevos conocimientos y la formación necesaria para realizarlos.
- Necesidad de un informático para el centro.
- Necesidad de tener adscrito al Centro un Conserje en horario de mañana y uno en horario de tarde.
- La fórmula que asigna el número de PAS que se adscribe al Centro no tiene en cuenta factores importantes. Por ejemplo, el número de profesores que imparten la docencia, “Prácticas en Empresa”, Alumnos Sócrates, Jornadas, Acto de Graduación, etc. con lo que el Equipo de Dirección ha de asumir labores propias de gestores.

##### **B) Comité externo**

- Carencia de una política específica de los planes de gestión de personal en la Universidad de Alicante.
- No existen planes de formación para el personal de gestión.
- No existe un proceso de evaluación periódica del rendimiento del personal de gestión.
- No existe un sistema de reconocimiento y compensación de los esfuerzos que el personal de gestión realiza de cara a la mejora de la calidad del servicio.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Establecer cauces formales de comunicación interna para todo el personal.
- Equiparar a todos los gestores, a nivel salarial y de promoción con el fin de evitar las diferencias existentes entre personas que accedieron con el mismo procedimiento y tienen que cumplir el mismo horario.
- Creación de un sistema para reconocer logros personales.
- Establecer niveles en los cursos de formación y pruebas de aprovechamiento del curso.

- Que los cursos de formación no coincidan temporalmente con momentos de mucho trabajo en el centro.
- Solicitar que se adscriba al Centro un Conserje en horario de mañana y uno en horario de tarde, que pueda facilitar a todos los clientes/usuarios de los distintos Servicios del Edificio, información, y pueda controlar el uso de las dos aulas de informática.
- Que en la fórmula de asignación de personal a los Centros se tengan en cuenta otros factores significativos.

#### **B) Comité externo**

### **3.4.- RECURSOS**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Buenos equipos ofimáticos.
- Página Web que simplifica procedimientos. Actualizada.
- Reutilización de equipos informáticos. En las actualizaciones de equipos, algunos se han enviado a Conserjerías, a la Delegación de Alumnos y a las Aulas de Informática del Centro.
- La existencias de dos Aulas de Informática de la Escuela. Esto posibilita, además de impartir la docencia práctica de algunas asignaturas, el acceso fácil de los alumnos a las nuevas tecnologías. También se ceden para algunos masters...

##### **B) Comité externo**

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Presupuesto limitado.
- En algunos momentos y sobre todo en horario de tarde, no hay personal que controle las Aulas de Informática.
- La dispersión de las aulas que nos adscriben en diferentes aularios, dificulta la comunicación del Centro con los alumnos y hace que se tengan que desplazar, profesores y alumnos, perdiéndose tiempo de docencia.
- Falta información a la Comunidad Universitaria y, sobretudo al entorno social, de los Cursos Especiales y otras actividades que el Centro organiza.

##### **B) Comité externo**

- El mantenimiento de la página web del centro lo realiza el propio Director por afición.
-

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Concienciar a profesores y alumnos sobre los beneficios de la utilización del uso de las nuevas tecnologías.
- Solicitar personal para la conserjería, adscrito al Centro, en horario de tarde.
- Mejorar información a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad de los Cursos Especiales.
- Solicitar las aulas en un mismo Aulario.
- Identificación de las distintas dependencias del Centro y del resto de Instituciones y Servicios ubicados en el edificio.
- Mejorar la información a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad, de los cursos especiales y actividades que se organizan en el centro.

#### **B) Comité externo**

### **3.5.- PROCESOS**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Conocimiento por parte de todos los miembros del Equipo de todos los procesos.
- Existe un responsable de cada proceso importante.
- Los principales procesos de soporte se están tratando de mejorar continuamente desde los Servicios de la Universidad.
- Centralizar en la Escuela la confección de horarios teóricos y prácticos, el calendario de exámenes y las peticiones de aulas.

##### **B) Comité externo**

- En la secretaria del Centro están identificados los procesos para el éxito del servicio y bien asignadas las responsabilidades en los mismos.
- Existe un manual de normativa sobre los pasos a seguir en cada procedimiento.

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Procedimiento de convalidaciones (Informe distinto según profesor).
- Algunos profesores no respetan las fechas de entrega de preactas y actas y dificultan algunos procesos: matrícula, tramitación de títulos, etc.
- Poca agilidad en la contestación a consultas por parte de algunos Servicios de la Universidad.

- Dificultad para identificar y coordinar los procesos críticos mientras no se termine de adecuar el programa de Gestión Académica, a esta Universidad.
- No existen indicadores de rendimiento, eficacia y eficiencia de los procesos.
- No existe un sistema para estimular las habilidades innovadoras y creativas del personal.
- No se realiza encuesta de satisfacción a los usuarios.

#### **B) Comité externo**

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Concienciar a los Departamentos de la necesidad de coherencia en los informes a las convalidaciones.
- Estudiar un sistema para estimular las habilidades innovadoras y creativas del personal.
- Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios.
- Ir identificando los procesos críticos.

##### **B) Comité externo**

### **3.6.- SATISFACCIÓN DE CLIENTES/ USUARIOS**

#### **PUNTOS FUERTES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Atención personalizada en la secretaría y en los despachos de Dirección del centro.

##### **B) Comité externo**

- Elevado nivel de satisfacción de los usuarios.

#### **PUNTOS DÉBILES:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Falta de una encuesta con indicadores específicos de satisfacción del alumno.
- Falta un directorio de las Unidades y Servicios que se encuentran en el edificio en que nos encontramos.

##### **B) Comité externo**

#### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

##### **A) Comité autoevaluación**

- Realización de una encuesta que podría facilitar información valiosa sobre la situación actual y las posibles mejoras.

- Instalación de un Directorio de las Unidades y Servicios del Edificio que evitaría que numerosos clientes/ usuarios de otras Unidades, se dirijan y en ocasiones hagan cola en la Secretaría de nuestro Centro.

**B) Comité externo**

### **3.7.- SATISFACCIÓN DEL PERSONAL**

**PUNTOS FUERTES:**

**A) Comité autoevaluación**

- Buen clima de trabajo.
- Autonomía en el desarrollo del trabajo.
- Posibilidad de manifestar verbalmente, en el Servicio, las opiniones dado el número de personas.

**B) Comité externo**

**PUNTOS DÉBILES:**

**A) Comité autoevaluación**

- Ausencia de indicadores de satisfacción del personal.
- Falta de cauce formal, establecido, para manifestar opiniones, planificar trabajo,...

**B) Comité externo**

- No existen programas de formación para la promoción profesional del personal de gestión.

**PROPUESTAS DE MEJORA:**

**A) Comité autoevaluación**

- Estudiar un sistema, desde los Servicios Centrales, para evaluar la satisfacción sobre motivación, entorno, formación, retribuciones, promoción interna, ...
- Establecer un cauce formal en el Servicio para manifestar opiniones, planificar trabajo, evaluar,...

**B) Comité externo**

### **3.8.- IMPACTO EN LA SOCIEDAD**

**PUNTOS FUERTES:**

**A) Comité autoevaluación**

- Colaboración con empresas a través de las prácticas de los alumnos, que en muchos casos ha creado una relación contractual de empresario-alumno.

**B) Comité externo**

- Alta vinculación de la Escuela con el mundo profesional de la región.

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Falta información de actividades complementarias como cursos, conferencias, ...que se realiza en nuestro centro, tanto al resto de la Comunidad Universitaria como al entorno social.

#### **B) Comité externo**

- Falta de difusión de las actividades que se organizan y realizan en la Escuela.

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Mayor difusión de los actividades del centro a través de trípticos, Web, mailing a empresas, prensa,...

#### **B) Comité externo**

- Poner en marcha más actividades que las que actualmente se están desarrollando como, podrían ser, cursos de actualización para postgraduados.

## **3.9.- RESULTADOS FINALES**

### **PUNTOS FUERTES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Se aprecia una tendencia positiva en algunos procesos.

#### **B) Comité externo**

### **PUNTOS DÉBILES:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- No se miden los resultados de la mayor parte de los procesos.
- No se dispone de los datos de otros Servicios y Centros para comparar.
- No existe un sistema para medir el número de visitas y de usuarios.

#### **B) Comité externo**

### **PROPUESTAS DE MEJORA:**

#### **A) Comité autoevaluación**

- Estudiar un sistema para medir el número de clientes y usuarios activos.
- Solicitar se pueda disponer de los datos necesarios de otros Servicios para poder comparar.

#### **B) Comité externo**

## **4.- PROPUESTAS DE MEJORA**

### **4.1.- PROPUESTA DE MEJORA ASUMIBLES POR EL CENTRO**

#### **ENSEÑANZA**

- Coordinación con los departamentos en la asignación de profesores.
- Incidir en el requisito profesionalidad reconocida de los profesores asociados.
- Fomentar la vinculación de los profesores con el Centro y la Titulación.
- Adecuar los programas a las características de la Diplomatura.
- Insistir en el aspecto profesional de la Titulación como elemento diferenciados de otras ofertas educativas afines.
- Identificar las causas que motivan el bajo porcentaje de presentados y de aprobados.
- Centralizar en un punto de información, propio de la titulación, la información relativa a horarios y lugar de tutoría de los profesores.
- Necesidad de revisar los contenidos de algunos programas.
- Mejorar la información de los alumnos nuevo ingreso en lo referente a las características de la titulación, opciones de diseño curricular.
- Mejorar la información del alumnado sobre las posibilidades de incorporación al mercado laboral y las alternativas de continuidad en su proceso formativo.
- Plan de continuidad de relaciones con los diplomados.
- Fomentar la participación de los alumnos a través de una mayor información y un reconocimiento del valor de su participación.

#### **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

- Realizar encuestas de satisfacción e instalar buzón de sugerencias en el Centro.
- Solicitar que se adscriba al Centro un Conserje en horario de mañana y uno en horario de tarde, que pueda facilitar a todos los clientes/usuarios de los distintos Servicios del Edificio, información, y pueda controlar el uso de las dos aulas de informática.
- Concienciar a profesores y alumnos sobre los beneficios de la utilización del uso de las nuevas tecnologías.
- Mejorar información a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad de los Cursos Especiales.
- Solicitar las aulas en un mismo Aulario.
- Concienciar a los Departamentos de la necesidad de coherencia en los informes a las convalidaciones.

- Mayor difusión de las actividades del centro a través de trípticos, Web, mailing a empresas, prensa,...
- Poner en marcha más actividades que las que actualmente se están desarrollando como, podrían ser, cursos de actualización para postgraduados.

## **4.2.- PROPUESTA DE MEJORA NO ASUMIBLES POR EL CENTRO**

### **ENSEÑANZA**

- Mejora del sistema de comunicación y acceso al Campus
- Asignar un edificio propio para la Escuela de Empresariales (concentración de aulas y servicios en un único edificio).
- Agrupación de aulas en un único edificio hasta la consecución de un edificio propio.
- Actualización pedagógica de la docencia y dotación de medios didácticos.
- Plan para adecuar la distribución de profesores entre las diferentes categorías funcionarios – contratados.
- Cambiar los criterios de asignación de profesores desde los departamentos. El objetivo es mantener en el centro un grupo significativo de profesores que se identifiquen con el centro, mantengan la calidad de la titulación y se involucren y participen en actividades complementarias.
- Dotar de más personal de conserjería al edificio en el que se ubica la secretaría, dirección y aulas de informática de la Escuela.

### **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

- Política de personal que equipare a todos los gestores, a nivel salarial y de promoción, con el fin de evitar el malestar que produce las diferencias existentes entre las personas que accedieron con el mismo procedimiento, tienen que cumplir el mismo horario y desarrollan funciones similares.
- Adaptar criterios más satisfactorios de asignación presupuestaria para los capítulos I y II que tenga en cuenta otros factores significativos.
- Identificación de las distintas dependencias del Centro y del resto de Instituciones y Servicios ubicados en el edificio.
- Estudiar un sistema para estimular las habilidades innovadoras y creativas del personal y reconocer logros personales.
- Instalación de un Directorio de las Unidades y Servicios del Edificio.

- Estudiar un sistema, desde los Servicios Centrales, para evaluar la satisfacción sobre motivación, entorno, formación, retribuciones, promoción interna, ...
- Mejorar el sistema de información para que proporcione datos de más calidad para la evaluación de calidad en Administración y Servicios.

**PROPUESTAS Y ACCIONES ASUMIBLES POR EL CENTRO (DOCENCIA):**

Objetivos	Acciones	Responsabilidad	Prioridad	Temporalización
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adecuar los programas a las características de la Diplomatura</li> <li>▪ Identificar las causas que motivan en algunas asignaturas los bajos porcentajes de aprobados y presentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear una Comisión Docente</li> </ul>	Centro	1	Enero 2002
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar los aspectos profesionales de la Diplomatura como elemento diferenciador de otras ofertas educativas afines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fomentar el uso de aplicaciones de gestión en asignaturas apropiadas</li> </ul>	Centro	2	Curso 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar complementos formativos desarrollados en la semana de EMPRESA</li> </ul>	Centro	1	Marzo 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar la calidad de las PRÁCTICAS EN EMPRESAS</li> </ul>	Centro	2	Curso 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento de la inserción laboral de los diplomados (Encuestas)</li> </ul>	Centro	1	Enero 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciar formación Postgrado en colaboración con el Colegio de Titulados Mercantiles y Empresariales de Alicante</li> </ul>	Centro	2	Curso 2002
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adecuar la asignación de profesorado a las características de la Diplomatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación con Departamentos en la asignación de profesores</li> <li>▪ Motivar y fomentar la vinculación de profesores con el Centro y Titulación</li> </ul>	Centro y Departamentos	1	Curso 2002
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación del alumnado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información a los alumnos de nuevo ingreso sobre características de la titulación, opciones de diseño curricular, posibilidades de incorporación al mercado laboral y alternativas de continuidad en su proceso formativo. (Folleto distribuible en el proceso de inscripción)</li> <li>▪ Fomentar la participación de los alumnos a través de mayor información y reconocimiento del valor de la participación</li> </ul>	Centro	1	Curso 2002

**PROPUESTAS Y ACCIONES ASUMIBLES POR EL CENTRO (ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS):**

Objetivos	Acciones	Responsabilidad	Prioridad	Temporalización
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejora de la satisfacción de los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalar un buzón de sugerencias</li> </ul>	Centro	1	Diciembre 2001
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar encuesta de satisfacción</li> </ul>	Centro	1	Curso 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor difusión de las actividades del Centro con apoyo de carteles, trípticos, web, etc.</li> </ul>	Centro	1	

**ACCIONES NO ASUMIBLES POR EL CENTRO:**

Objetivos	Acciones	Responsabilidad	Prioridad	Temporalización
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejora de la satisfacción de los usuarios</li> <li>▪ Mejora de las condiciones de docencia</li> <li>▪ Mejora de las señas de identidad de la titulación</li> <li>▪ Mejora de la comunicación entre los miembros del centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adscripción al Centro de conserjes en horarios de mañana y tarde para facilitar el uso de los servicios del Centro</li> </ul>	Rectorado	1	Curso 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignación de todas las aulas en el mismo edificio – Previo a la asignación de un Edificio</li> </ul>	Rectorado	1	Curso 2002
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignación de un edificio propio con dotaciones suficientes</li> </ul>	Rectorado	2	Medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación Personal de Administración y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudiar un sistema para estimular las habilidades innovadoras y creativas del personal y reconocer logros personales.</li> </ul>	Rectorado	2	Medio plazo