

Facultad de CC. Económicas y Empresariales

Contrato-Programa con la Universidad de Granada

Objetivo: Evaluación de servicios

El compromiso ético en la gestión del conocimiento por parte del profesorado de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales así como la introducción, por parte de las últimas reformas educativas, de ciertos mecanismos cuasicompetitivos entre las instituciones de enseñanza superior provocan que el incremento constante en la calidad de los servicios prestados sea uno de los objetivos prioritarios de nuestra Facultad.

La evaluación de los servicios prestados adquiere una relevancia notable como una de las herramientas para comprobar el grado de consecución del objetivo de mejora de la calidad. La Facultad de CC. Económicas y Empresariales aplica, en la actualidad, los siguientes procedimientos de evaluación y mejora de la calidad.

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y DEL PROFESORADO Y LA GESTIÓN DE LA FACULTAD DE CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

1. OBJETIVOS:

- Establecer los mecanismos para la recogida y análisis de la información relativa a la organización, gestión y desarrollo de la enseñanza y la actuación docente del profesorado implicado en la titulación y del PAS implicado en la Gestión.
- Definir el modo en que se utilizará la información recogida para el seguimiento, la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios.

2. ÓRGANOS Y UNIDADES IMPLICADAS EN EL DESARROLLO DE ESTE PROCEDIMIENTO:

- Alumnado
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios vinculado a la Facultad.
- Coordinador/a de titulación.
- Equipo de Dirección de la Facultad donde se imparte la titulación: Decano/a, Vicedecanos/as y Junta de Facultad.

3. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

La evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado se realizará tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

Sobre la elaboración de la Guía docente

- Accesibilidad
- Difusión
- Revisión/actualización

Sobre la estructura y contenido de la Guía docente:

- Claridad
- Adecuación al perfil de egreso
- Coherencia
- Actualización
- Diversidad de métodos docentes (método expositivo, lección magistral, método de indagación, aprendizaje autónomo, aprendizaje cooperativo, ...)
- Nivel de concreción de las acciones tutoriales.
- Existencia y claridad de los criterios de evaluación de acuerdo con los objetivos propuestos.
- Diversidad de sistemas y procedimientos de evaluación

Sobre el cumplimiento de lo planificado

- Grado de cumplimiento de lo planificado
- Incidencias surgidas en el desarrollo del programa y respuestas dadas a las mismas

Variables relativas a la actuación docente del profesorado

- Actuación docente del profesorado en opinión del alumnado
- Actuación docente del profesorado de la titulación según informe global emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA

Variables relativas a la actuación del personal de administración y servicios

- Gestión de colas de espera
- Tiempo de atención al usuario
- Calidad de la atención al usuario (satisfacción del usuario)

Mecanismos de información sobre las variables de calidad

- Buzón de Sugerencias.
- Publicidad de organigramas de puestos de trabajo.
- Elaboración y publicidad de directorios.
- Difusión de los procedimientos de gestión más usuales.
- Difusión de los procedimientos de gestión más complejos.
- Elaboración y Colaboración en las encuestas de opinión de los usuarios.

A modo de ejemplo, el cuadro siguiente muestra los resultados de la evaluación de los servicios docentes del profesorado por parte de alumnado, en función de una encuesta de opinión realizada por el Vicerrectorado para la garantía de la Calidad de la Universidad de Granada.

	Curso Académico 2002/03	Curso Académico 2004/2005
Media Universidad de Granada	3.78	3.77
Lic. Administración y Dirección de Empresas	3.80	3.72
Licenciatura en Economía	3.73	3.75
Lic. Investigación y Técnicas de Mercado	3.90	3.81
Diplomatura en Ciencias Empresariales	3.80	3.76

Diplomatura en Turismo	3.81	3.66
Promedio FCCEE	3.81	3.74

La interpretación de los datos expuestos debe realizarse con cautela tanto por el origen de los mismos (una encuesta de opinión) como por la gran variabilidad de los mismos. No obstante la evaluación de la Facultad es razonablemente similar a la media de nuestra universidad.

Respecto a la evaluación de otros servicios universitarios, cuya iniciativa corresponde a los responsables de nuestra Universidad, la Facultad de CC. Económicas y Empresariales ayudará a la implementación de las mismas en los términos que se le soliciten y en la medida de sus posibilidades.