
INFORME DE GESTIÓN

2014/2015

calidadUPV

**GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS POR LA UNIVERSITAT
POLITÈCNICA DE VALÈNCIA**

F. Admin. y Dirección de Empresas

Objetivo.

El objetivo del presente documento es:

- Realizar un análisis tanto cuantitativo como cualitativo del funcionamiento y de los resultados del Título.
- Replantear, si procede, las metas de los principales indicadores.
- Definir objetivos y acciones de mejora del Título.

Este análisis lo ha realizado la Comisión Académica del Título cuya composición puede consultarse a continuación:

Director académico del título: RUIZ GARCIA, RUBEN

Nombre	Tipo	Categoría	Cargo
VEGA CARRERO, VIRGINIA	PDI	Profesor/a Titular de Universidad	PRESIDENTE
SOLAZ BENAVENT, M ^a TERESA	PAS		SECRETARIO
CLEMENTE RICOLFE, JOSE SERAFIN	PDI	Profesor/a Titular Escuela Universitaria	VOCAL
CLIMENT GONZALEZ, DIEGO	ALU		VOCAL
CORTES LOPEZ, JUAN CARLOS	PDI	Profesor/a Titular de Universidad	VOCAL
MAROTO ALVAREZ, M ^a CONCEPCION	PDI	Catedrático/a de Universidad	VOCAL
MIGUEL MOLINA, M ^a DEL ROSARIO DE	PDI	Profesor/a Titular de Universidad	VOCAL
MIGUEL MOLINA, MARIA BLANCA DE	PDI	Profesor/a Titular de Universidad	VOCAL
PEREZ GUILLOT, M ^a CRISTINA	PDI	Profesor/a Titular de Universidad	VOCAL
SANCHEZ MUÑOZ, IRIS	ALU		VOCAL

1. Análisis del funcionamiento y resultados del título

1.1. Indicadores cuantitativos del sistema de gestión de los títulos.

Fuente: Sistema de Información UPV Mediterrània

Nivel 1. Indicadores de actividad	Actividad docente			Actividad investigadora	Demanda	
	IAD ponderado	Tasa de PDI Doctor	Tasa de PDI a tiempo completo	IAI ponderado	Tasa de matriculación	Tasa oferta y demanda
Meta definida	8.8	78	78	4	95	580
Resultado 14/15	8.01	75.49	72.55	3	111.88	354.38

Nivel 2. Indicadores de resultados	Docencia				Internacionalización			Empleabilidad	
	Tasa de graduación	Tasa de rendimiento	Tasa de abandono	Tasa de eficiencia	Número de alumnos de intercambio recibidos	Número de alumnos matriculados que han realizado intercambio académico	Número de alumnos titulados que han realizado intercambio académico	Número de alumnos matriculados que han realizado prácticas en empresa	Número de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa
Meta definida	60	85	10	70	80	30	50	50	80
Resultado 14/15	52.21	84.05	11.76	96.72	108	134	26	175	51

Nivel 3. Indicadores de satisfacción	Profesorado	Alumnado		Titulados		
	Satisfacción media del profesorado con la gestión del título (sobre 10)	Satisfacción media del alumnado con la gestión del título (sobre 10)	Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título (sobre 10)	Satisfacción media del titulado con la formación recibida (sobre 5)	Satisfacción media del titulado con la gestión del título (sobre 5)	Satisfacción media del titulado con el título (3 años) (sobre 5)
Meta definida	7	6.5	7	4	4	4
Resultado 14/15	8.25	6.59	6.6	4.12		

1.2. Análisis de los resultados cuantitativos del Título

A continuación se analizan los resultados de cada uno de los indicadores definidos en el Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV para el Título.

Nivel 1. Indicadores de actividad del Título

1. Actividad docente:

-IAD Ponderado. El IAD ponderado ha mejorado sensiblemente del 7.12 al 8.01 el presente curso. En cualquier caso, el título está muy por encima de la media de la UPV para este indicador (5.88 según Mediterránea).

-La TASA de PDI Doctor sigue una progresión ascendente en los últimos 4 cursos, posicionándose ya cerca de la meta definida. Sigue por debajo de la media de la UPV y por tanto esperamos ir mejorando en este sentido (el curso pasado se propusieron mejoras en este sentido. En otras secciones se discuten los resultados).

-Tasa de PDI a tiempo completo. Se ha conseguido una tendencia creciente en los últimos dos cursos y cada vez estamos más cerca de la meta. De nuevo seguimos lejos de la media de la UPV (84.72). La explicación se debe buscar en la idiosincrasia de los departamentos con docencia mayoritaria en ADE, que son el DECS y el DOE. Estos departamentos tienen una gran cantidad de profesorado asociado que imparte docencia en nuestro centro. Además, suelen ser profesionales del mundo de la empresa que aportan un enorme valor al título y por tanto se puede entender que aquí el centro esté tan por debajo de la media de la UPV. En cualquier caso, este indicador tiene complicado control desde la ERT pues poco o nada depende de la misma a la hora de mejorarlo.

2. Actividad investigadora:

-IAI ponderado. Ha sufrido un gran crecimiento del 2.47 del curso pasado al 3 actual. Se sigue lejos de la meta y de la media de la UPV, pero de nuevo es un efecto del mayor número de profesores asociados involucrados en el centro. En cualquier caso entendemos que la FADE y la ERT tienen un objeto predominantemente docente. Por otra parte, y similar a como ocurre con otros indicadores, la FADE no puede seleccionar arbitrariamente al profesorado que imparte sus titulaciones. El curso pasado se planteó una acción de mejora para estimular, dentro de lo posible, el IAI del profesorado adscrito. En secciones posteriores se comenta su resultado.

3. Demanda:

-Tasa de matriculación. Sigue subiendo, del 96 del curso pasado (ya por encima de la meta) al 111.88 actuales. Se considera un resultado muy positivo, siendo que además la media de la UPV se sitúa en 84.65%

-Tasa oferta y demanda. Sigue bajando con respecto a los años anteriores (442.67 el curso pasado y 354.38 ahora). En cualquier caso, se trata de un valor positivo pues aún está muy por encima de la media de la UPV que es de un 225.01%. Cabe pues plantearse si la meta no es demasiado elevada.

Nivel 2. Indicadores de resultados del Título.

1. Docencia:

-Tasa de graduación. Tenemos un primer dato por primera vez de 52.21 que es inferior a la meta de 60 e inferior a la media de la UPV de 65.13%. Aunque estamos lejos de esta media pensamos que es muy pronto para proponer acciones de mejora en este sentido. Estudiaremos en los siguientes cursos al detalle este indicador para observar su comportamiento.

-Tasa de rendimiento. Disponemos ya de datos de cuatro cursos y parece que se estabiliza en algo más del 84%, prácticamente coincidente con la meta de 85 aunque algo inferior a la media de la UPV en 88.15%. Pensamos que la desviación es lo suficientemente pequeña como para no ser necesaria una corrección.

-Tasa de abandono. Hemos conseguido mejorar de forma sustancial esta tasa del 15.49 del curso anterior al 11.76 actual. Sigue por encima de la meta de 10 pero por debajo de la media de la UPV de 18.11%. Al igual que la tasa de rendimiento nos parece que son desviaciones pequeñas que, aunque es necesario ser vigilantes con las mismas, no requieren de acciones específicas de mejora.

-Tasa de eficiencia. Se observa una ligera disminución del 98.7 al 96.72. De todas formas se encuentra algo por encima de la media de la UPV (95.08) y por encima de la meta de 70 luego no se plantean tampoco acciones de mejora.

2. Internacionalización:

- Número de alumnos de intercambio recibidos. Con una meta de 80 se recibieron 108. Aunque es una bajada con respecto al curso pasado, el título está ampliamente por encima de la media de la UPV (19.57).
- Número de alumnos matriculados que han realizado intercambio académico. Al igual que el indicador anterior, el título está varias veces por encima tanto de la meta (30) como de la media de la UPV (26.96), habiendo además más que doblado el resultado del curso anterior (62). Es pues una faceta a resaltar del título.
- Número de alumnos titulados que han realizado intercambio académico. Aquí hay motivos para estar contentos pues el indicador, siendo el segundo año con datos, hemos pasado de 9 en el curso pasa a 26, luego prácticamente se ha triplicado. Hay que entender que la meta de 50 se entiende que se alcanzará conforme este indicador llegue a un estado estacionario pues depende de los alumnos que se van graduando, al ser todavía un grado joven, es necesario esperar. Nótese también que la media de la UPV está en 8.5 luego se puede decir que avanzamos muy bien.

3. Empleabilidad:

- Número de alumnos matriculados que han realizado prácticas en empresa. Tenemos un indicador de 175, lo que supone un fuerte incremento con respecto a los 101 del curso pasado. Estamos muy por encima tanto de la media de la UPV (40.38) como de la meta de 50.
- Número de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa. Vamos mejorando a pasos agigantados, pues el curso pasado fueron 14 y ahora tenemos 51... la meta es de 80, pero al igual que el indicador de Número de alumnos titulados que han realizado intercambio académico, es necesario esperar a su estabilización. La media de la UPV está en 19.15 luego este es otro aspecto a destacar de nuestro título.

Nivel 3. Indicadores de satisfacción del Título.

1. Profesorado:

- Satisfacción media del profesorado con la gestión del título (sobre 10). Con una meta de 7 hemos alcanzado un 8.25, que baja algo el 8.33 del curso pasado (y el 8.42 del anterior). No parecen bajadas pronunciadas pero estaremos vigilantes ante la evolución.

2. Alumnado:

- Satisfacción media del alumnado con la gestión del título (sobre 10). Hemos subido ligeramente a 6.59 del 6.5 del curso pasado. Estamos algo por encima de la media de la UPV. No se consideran resultados excelentes y es necesario seguir trabajando. En menor o mayor medida la gran mayoría de las acciones de mejora que se proponen año tras año van precisamente encaminadas, en su fin último, a mejorar la satisfacción y resultados de nuestros estudiantes.
- Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título (sobre 10). Aquí hemos bajado al 6.6 y se llevan ya 4 años de bajadas... donde se han perdido 4 décimas... no parece una bajada acusada pero sí se aleja de la media de la UPV con 7.4. Al igual que el indicador anterior, seguimos trabajando duro.

3. Titulados:

- Satisfacción media del titulado con la formación recibida (sobre 5). Aquí estamos en un 4.12 (sobre 5) que es superior a la meta. La media de la UPV es de 3.73 luego hay motivos para estar contentos. Nos parece que hay una discrepancia en comparación con el indicador de Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título (sobre 10), pues parece que debería haber correlación entre ambos indicadores. Seguiremos estudiando su evolución.
- Satisfacción media del titulado con la gestión del título (sobre 5). No hay datos.
- Satisfacción media del titulado con el título (3 años) (sobre 5). No hay datos.

1.3.1. Análisis del nivel de alcance de las competencias

Las acciones correspondientes en este sentido en colaboración con el Vicerrectorado están en curso.

1.3.2. Descripción del trabajo realizado por la ERT para incorporar (trabajar y/o evaluar) las competencias transversales

Desde el centro, en colaboración con el Vicerrectorado y con el ICE se ha llevado a cabo una selección de asignaturas punto de control para la evaluación de las competencias transversales. Se han hecho ya varias reuniones y el profesorado involucrado ha participado en un seminario con el ICE. Se está trabajando estrechamente y el curso 2014-2015 fue el primero donde los alumnos de primero de grado han tenido evaluaciones de competencias transversales. Es pronto para valorar los resultados pero en cualquier caso se sigue trabajando en este sentido.

1.4. Análisis de las actuaciones propuestas en informes anteriores

Curso	Acción de mejora planteada	Estado	Resultados obtenidos	Observaciones
-------	----------------------------	--------	----------------------	---------------

Curso	Acción de mejora planteada	Estado	Resultados obtenidos	Observaciones
2012/2013	Análisis del Plan de Estudios para detectar solapes, redundancias y aspectos por cubrir	Finalizada	<p>12 respuestas únicamente a la encuesta (en PDF, vía web con formularios on-line, etc). Se adjuntan los resultados, pero no son muy positivos, pues los alumnos han aprovechado (los pocos que han contestado) para dar opiniones sobre la marcha de las clases y poco sobre potenciales solapes. Por ejemplo, un alumno comenta:</p> <p>"Como opinión personal, y experiencia, veo injusto que aquellos alumnos que desean cursar prácticas en lugar de asignaturas se ven perjudicados en cuanto a las horas de dedicación, ya que si realizas asignaturas son bastantes menos horas"</p> <p>Hay varios comentarios de este tipo (no relacionados con la encuesta). Los alumnos que han contestado no han sido claros con los solapes. Todos ellos han marcado que han echado en falta contenidos adicionales, pero pocos (y de forma muy vaga) han contestado algo concreto.</p> <p>Al no haber dos alumnos coincidentes en los solapes indicados, no parece razonable que se traten los solapes detectados. Hubiera sido interesante contar con la participación de más estudiantes, pero tras varios años de mantener abierta la acción creemos que o bien es muy complicado obtener respuestas, o, dado que los alumnos sí que responden al resto de encuestas del centro, parece razonable concluir que no hay solapes o aspectos por cubrir de relevancia y por eso no se han detectado en la encuesta.</p>	<p>Se preparó la infraestructura para llevar a cabo la encuesta, preparando un formulario en PDF (adjunto) y una página web para poder contestar la encuesta on-line si así el alumno lo deseaba (adjunta url https://adobeformscentral.com/?f=A-l3Lni%2Ae1cKwxXausv5kw). Se usó Adobe FormsCentral como tecnología para llevar a cabo esto.</p> <p>Para dar a conocer la encuesta se reunió a los delegados de centro y curso y se les hizo una presentación (adjunta). Se usaron los medios tradicionales del centro para dar a conocer la encuesta.</p> <p>El resultado fue desalentador (adjunto). A día de hoy no se ha recibido ninguna encuesta online ni ninguna encuesta en PDF. Por lo tanto, en otra acción de mejora se trata el tema de la baja participación de los alumnos en estas iniciativas y esta acción se deja en curso para intentarlo de nuevo este curso.</p> <p>Finalmente, tras intentarlo varios años, se consiguieron algunas contestaciones que se han comentado en los resultados. (Consultar pdf anexo)</p>
2013/2014	<p>Acciones para fomentar la participación de los estudiantes en las actividades de gestión y de mejora del título.</p> <p>Consiste en organizar una serie de reuniones donde se convocarán a los estudiantes y delegación para exponer la importancia de rellenar las encuestas de todo tipo y fomentar la participación de los estudiantes en las distintas acciones de mejora del centro.</p>	En curso		<p>Decidimos mantener esta acción de mejora en curso porque pensamos que es un esfuerzo constante el que tenemos que realizar para fomentar que los alumnos participen en las encuestas y actividades de gestión.</p> <p>El curso pasado se estuvo animando a delegados y a representantes de alumnos en las distintas comisiones a la participación. También se hizo especial mención en las jornadas de acogida.</p>

Curso	Acción de mejora planteada	Estado	Resultados obtenidos	Observaciones
2013/2014	Aumentar los indicadores relacionados con la actividad investigadora. Para ello se organizarán unas jornadas de investigación, donde los profesores de la Facultad puedan exponer sus trabajos de investigación, y tengan la oportunidad de publicarlos en las actas de las jornadas, y en un pool de revistas asociadas a las jornadas. Se apoyará financieramente esta labor.	En curso		El curso pasado se organizó y celebró por primera vez un congreso internacional en la facultad, el 1st International Conference on Business Management (http://www.icbm.webs.upv.es/) que para ser la primera edición y dado el elevado número de congresos del tipo en el área, se puede considerar un éxito. Se mantiene en curso la acción pues se volverá a presentar de nuevo. También se llevaron a cabo seminarios de técnicas de investigación a profesores. (Consultar pdf anexo)
2013/2014	Cambios menores en la distribución de créditos para la asignatura Gestión de recursos humanos (10618) Se trata de cambiar los créditos asignados a Práctica de Laboratorio (todos) a Práctica Informática.	Finalizada	La modificación no sustancial del PE fue aprobada y se llevó a cabo satisfactoriamente.	Modificación comunicada al Área de Estudios y Ordenación de Títulos (AEOT) para su evaluación.
2013/2014	Idiomas transversales UPV Se trata de aumentar la oferta de idiomas transversales de la siguiente forma: Alemán: Niveles A1, A2, B1 y B2 en ambos cuatrimestres. Francés: Niveles A1, A2, B1 y B2 en ambos cuatrimestres. Italiano: Nivel A1 cuatrimestre A Valenciano: Niveles C1 y C2 en ambos cuatrimestres.	Finalizada	La modificación no sustancial del PE fue aprobada y se llevó a cabo satisfactoriamente.	Modificación comunicada al Área de Estudios y Ordenación de Títulos (AEOT) para su evaluación.

1.5. Análisis de quejas y sugerencias de los grupos de interés

- Tipo: S (sugerencia), Q (queja) y F (felicitación)
- Colectivo: colectivo principal que realiza la comunicación PAS, PDI, Alumnos, Externo

1.6. Análisis de los últimos informes de evaluación ANECA/AVAP

No hay nuevos informes ni de ANECA ni de AVAP (de AVAP se recibió uno el curso pasado que ya se discutió en el anterior informe de gestión).

1.7. Análisis cualitativo global del funcionamiento del Título

1. Puntos fuertes del título:

- Implicación del profesorado en los sistemas de evaluación continua de los nuevos planes de estudios - Apoyo del PAS que facilita las labores administrativas
- Elevada demanda del título
- Elevado número prácticas informáticas
- Grupos de Alto Rendimiento Académico con docencia en inglés.
- Opciones de cursar prácticas remuneradas en empresas y cursos de movilidad.
- Contactos con empresa que permitan mejorar los perfiles de los graduados y mejorar la calidad de las prácticas ofertadas por la FADE.

2. Puntos débiles:

- Escasas ayudas de Organismos oficiales como el Ministerio, GVA., a profesores y alumnos para realizar estancias en el extranjero.
- Baja participación de los alumnos a nivel de encuestas, opiniones, quejas, sugerencias, etc.
- Limitaciones presupuestarias para realizar mejoras de calado en la gestión y mejora del título.

2. Propuestas y mejoras

2.1. Revisión de metas establecidas para los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de Títulos Oficiales de la UPV

Nivel 1. Indicadores de actividad	Actividad docente			Actividad investigadora	Demanda	
	IAD ponderado	Tasa de PDI Doctor	Tasa de PDI a tiempo completo	IAI ponderado	Tasa de matriculación	Tasa oferta y demanda
Meta actual	8.8	78	78	4	95	580
Meta propuesta	8.8	78	78	4	95	350 *

Justificación de las nuevas metas planteadas:

Se justifica reducir la meta de tasa oferta y demanda por ser ésta inicialmente muy elevada y estar aún así en la nueva meta propuesta, muy por encima de la de la UPV.

Nivel 2. Indicadores de resultados	Docencia				Internacionalización			Empleabilidad	
	Tasa de graduación	Tasa de rendimiento	Tasa de abandono	Tasa de eficiencia	Número de alumnos de intercambio recibidos	Número de alumnos matriculados que han realizado intercambio académico	Número de alumnos titulados que han realizado intercambio académico	Número de alumnos matriculados que han realizado prácticas en empresa	Número de alumnos titulados que han realizado prácticas en empresa
Meta actual	60	85	10	70	80	30	50	50	80
Meta propuesta	60	85	10	70	80	30	50	50	80

Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede

Nivel 3. Indicadores de satisfacción	Profesorado	Alumnado		Titulados		
	Satisfacción media del profesorado con la gestión del título (sobre 10)	Satisfacción media del alumnado con la gestión del título (sobre 10)	Satisfacción media del alumnado con la docencia impartida en el título (sobre 10)	Satisfacción media del titulado con la formación recibida (sobre 5)	Satisfacción media del titulado con la gestión del título (sobre 5)	Satisfacción media del titulado con el título (3 años) (sobre 5)
Meta actual	7	6.5	7	4	4	4
Meta propuesta	7	6.5	7	4	4	4

Justificación de las nuevas metas planteadas:

No procede

2.2. Objetivos y actuaciones para la mejora del Título

Como consecuencia del análisis realizado en los apartados anteriores y las áreas de mejora detectadas, se definen los siguientes objetivos de mejora del Título y las acciones que se van a desarrollar para alcanzarlos.

Curso propuesta	Acción de mejora	Estado	Motivación
-----------------	------------------	--------	------------

Curso propuesta	Acción de mejora	Estado	Motivación
2013/2014	Acciones para fomentar la participación de los estudiantes en las actividades de gestión y de mejora del título. Consiste en organizar una serie de reuniones donde se convocarán a los estudiantes y delegación para exponer la importancia de rellenar las encuestas de todo tipo y fomentar la participación de los estudiantes en las distintas acciones de mejora del centro.	En curso	Como se ha podido ver en el resultado de la encuesta que se propuso el año pasado como acción de mejora no ha tenido respuestas. Tampoco se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones en el buzón a lo largo del año. También hay un bajo número de encuestas rellenas para la gestión del título por parte de los estudiantes. Por todo esto, se hace necesaria una acción para dinamizar estos aspectos.
2013/2014	Aumentar los indicadores relacionados con la actividad investigadora. Para ello se organizarán unas jornadas de investigación, donde los profesores de la Facultad puedan exponer sus trabajos de investigación, y tengan la oportunidad de publicarlos en las actas de las jornadas, y en un pool de revistas asociadas a las jornadas. Se apoyará financieramente esta labor.	En curso	Hemos comprobado como el IAI ponderado del título se sitúa claramente por debajo de la media de la UPV (Consultar pdf anexo)
2014/2015	Adecuar la cifra reflejada en la memoria de verificación de número de alumnos de nuevo ingreso a la realidad.	Propuesta	Recientemente, la Comisión Externa de Evaluación del proceso de re-acreditación (aún no se tiene el informe final) hizo el comentario de que el número de alumnos de nuevo ingreso no coincide con lo especificado en la memoria de verificación. Se trataría de poner el número actual (160) en la citada memoria.
2014/2015	Añadir inglés como lengua de impartición del grado en la memoria de verificación	Propuesta	Recientemente, la Comisión Externa de Evaluación del proceso de re-acreditación (aún no se tiene el informe final) hizo el comentario de que está puesto Castellano y Valenciano como lenguas de impartición pero se imparte docencia también en inglés. Se trataría de añadirlo a la memoria de verificación.
2014/2015	Cambio menor de 0.6 de TS a TA de la asignatura Macroeconomía I	Propuesta	A petición del profesorado para reflejar mejor el tipo de actividad realizada.
2014/2015	Cambio menor de 0.6 de TS a TA de la asignatura Macroeconomía II	Propuesta	A petición del profesorado para reflejar mejor el tipo de actividad realizada.
2014/2015	Creación de comité de expertos para valoración de la titulación	Propuesta	Se plantea la creación de un comité consultivo de expertos, formado por antiguos alumnos en activo en distintas empresas para que haga aportaciones de todo tipo sobre el plan de estudios, cambios, optativas, etc. Estará formado por las siguientes personas: - Guillermo Ruiz, empresa Beroomers - David Pastor, empresa Leopoldo Pons - Pablo Company, empresa Deloitte
2014/2015	División de la asignatura anual de 12 créditos "Modelos Matemáticos para Administración y Dirección de Empresas" (MADE) cód. 11743, en dos partes secuenciales.	Propuesta	Se trata de un cambio ampliamente comentado en los últimos años pero que hemos dejado hasta el momento de poderlo acometer tras la verificación y re-acreditación. La justificación es amplia y se recoge en el documento adjunto. (Consultar pdf anexo)
2014/2015	Modificación de denominación y de contenidos de la asignatura optativa de 4º curso "Contabilidad de Empresas Financieras" (CEF), cód. 11780. a "Análisis Contable Avanzado y Control de Gestión"	Propuesta	A petición del profesorado. No cabe aquí toda la motivación, véase adjunto. (Consultar pdf anexo)
2014/2015	Propuesta cambio nombre a la asignatura optativa "Innovación y Competitividad" cód. 11792, pasándose a llamar "Ecosistemas de Innovación y Competitividad"	Propuesta	A petición del DOE y para reflejar así mejor el contenido de la misma asignatura.

Curso propuesta	Acción de mejora	Estado	Motivación
2014/2015	Propuesta cambio nombre y contenido optativa "Dirección y Organización de Empresas Industriales" cód. 11798. El nuevo nombre propuesto es "Diseño de servicios, de la idea a la implementación¿. Contenidos: El objetivo de la asignatura es que el alumno sea capaz de analizar, mejorar y diseñar un servicio.	Propuesta	Para ello, se utilizarán diferentes herramientas conceptuales para el análisis y mejora de los servicios existentes, así como para el desarrollo de nuevos servicios. Se explorarán temas como el viaje del cliente, la evaluación de la experiencia del usuario, la interacción en el servicio, las etapas en el diseño del servicio, la participación del usuario en el diseño del servicio, la gestión del cambio y la implementación del servicio. (a petición del departamento y para ajustar mejor la oferta)

2.3. Sugerencias de mejora del Sistema interno de gestión de la calidad de los títulos

Opcionalmente evaluad y proponed sugerencias de mejora del sistema de garantía de calidad de los títulos

Es necesario disponer de más plazo. Este grado se debería coordinar con Alcoy en todo lo que pudiera afectar a la memoria de verificación y seguimientos por parte de AVAP y ANECA. Este año, justo en la semana en la que nos visitaron las comisiones externas para la re-acreditación, se anunció el plazo para la elaboración del informe de gestión, de apenas 15 días. Es muy complicado hacer un informe, circularlo, cruzarlo con otra CAT, con otros DATs y jefes de estudios, reunir a las CATs y las juntas para aprobar un texto consensuado y trabajado en tan corto plazo.

Además, los CATs y demás cargos tenemos poca reducción de carga docente que no cubre, ni de lejos, la dedicación a estos trabajos. Los sistemas de calidad hay que apoyarlos más si queremos que de verdad funcionen.