

ACCIONES DE MEJORA EN LAS LICENCIATURAS DE ECONOMÍA DE LA EMPRESA DE LA UPV/EHU: UN CAMINO HACIA EL E.E.E.S.

Iñaki Periañez Cañadillas⁽¹⁾

J. Iñaki De La Peña Esteban⁽¹⁾

Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea

RESUMEN

Con el fin de dar mayor credibilidad a los procesos de evaluación, de implantar sistemas que garanticen la calidad en las universidades y facilitar la acreditación de las titulaciones, reflexionamos sobre las acciones de mejora derivadas de procesos de evaluación y la importancia de apoyar la puesta en marcha de las mismas por parte de los equipos directivos de las universidades.

Nuestras reflexiones se sustentan en los resultados del Plan de Implantación y Seguimiento de Acciones de Mejora (PISAM) que hemos desarrollado en la UPV/EHU durante el curso 2005/06.

Pretendemos incidir en la necesidad de reconocimiento por parte de los equipos de dirección de las universidades al trabajo realizado por los comités de autoevaluación, apoyando la implantación de las acciones de mejora dando de esta forma mayor credibilidad y reconocimiento a todo el proceso de evaluación

PALABRAS CLAVE: Acciones de mejora, evaluación, acreditación.

ABSTRACT

In this paper we are thinking about improvement actions derived from evaluations procedures and about the importance of put in practice these actions by the main chiefs of the university. The aim of the procedure is to give more credibility to the evaluation process, to put in practice several systems in order to become a guarantee of the quality at the university and to make easy future accreditation procedures.

This paper has it base line on the results of the Plan to Practice and Pursuit Improvement Actions (Plan de Implantación y Seguimiento de Acciones de Mejora -PISAM) that we have developed at the University of the Basque Country (UPV/EHU) during the years 2005/06.

Our aim is to fall into the necessity of recognition to the people that work into the evaluation by the main chiefs of the university taking part on the practice and pursuit of improvement actions. We think that it is the only way to give more credibility and recognition to the evaluation process.

KEY WORDS: Improvement actions; evaluation; accreditation.

¹ D. Iñaki Periañez es Director del Servicio de Evaluación Institucional, D. J. Iñaki De La Peña es Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Este Servicio pertenece al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea.

1. INTRODUCCIÓN

El principal objetivo del Programa de Evaluación Institucional es facilitar un proceso de evaluación para la mejora de la calidad de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial, a través de su autodiagnóstico y de la visión externa aportada por expertos.

La finalidad última de la evaluación tiene dos vertientes: la mejora continua y la rendición de cuentas a la sociedad, realizándose esta última, a través de la publicación de los informes de evaluación. Estos procesos permiten abordar con mayores garantías de éxito los nuevos retos de la enseñanza superior y los objetivos derivados del proceso de Bolonia.

En el informe elaborado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA, 2005) y aprobado en la reunión de ministros celebrada en Bergen (Bergen, 2005) se establece que las universidades deben crear y desarrollar una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de su garantía en el trabajo diario. En el mismo se añade, que para lograr esto, las universidades deben desarrollar e implementar una estrategia para la mejora continua.

Para llevar a cabo esta recomendación la UPV/EHU pone en marcha el Programa de Evaluación Institucional que permite consolidar la cultura de la calidad, así como afrontar con éxito los nuevos retos existentes dentro del Marco Europeo de Educación Superior, entre los que se incluyen el diseño e implementación de sistemas estables de garantía de calidad.

La Evaluación Institucional es un proceso de diagnóstico de las fortalezas y debilidades que concluyen con el plan de mejoras que sería necesario implementar para mejorar la calidad de la enseñanza evaluada. Contar con mecanismos que nos permitan evaluar de forma objetiva la actividad docente, la investigación y la gestión es el punto de partida tanto para detectar áreas de excelencia, para reconocerlas y potenciarlas, como para detectar áreas susceptibles de mejora.

El plan de acciones de mejora se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua y en él, se recogen y formalizan los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los puntos débiles de manera priorizada y temporalizada. Por ello, la elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con la unidad objeto de análisis.

Este es, precisamente, el objetivo que pretende alcanzarse con el Plan de Implementación y Seguimiento de las Acciones de Mejora que se ha impulsado y financiado desde el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente y a través del Servicio de Evaluación Institucional. Mediante dicho programa los centros de la UPV/EHU irán avanzando en el camino que conduce al cumplimiento de los estándares de calidad recomendados por los ministros europeos de educación superior para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo. El seguimiento del plan de mejoras se convierte, así, en una pieza clave para el aseguramiento de la calidad universitaria.

Con el fin de dar sentido a todo el laborioso proceso de autoevaluación en el que tomaron parte las titulaciones de Economía de la Empresa de la UPV/EHU (Periáñez & De La Peña, 2005 b) en los cuatro centros de los tres Campus de la UPV/EHU y con el objeto de contribuir a la mejora continua en la calidad de la enseñanza, el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente, a través del Servicio de Evaluación Institucional (SEI), propuso a aquellos centros que participaron en el Programa de Evaluación Institucional (PEI) un Plan de Implementación y Seguimiento de Acciones de Mejora (PISAM) derivadas de la evaluaciones realizadas.

De entre los centros y titulaciones que concurrieron al PISAM en el año 2005/06 se encuentran los correspondientes a estudios de Economía y Empresa en nuestra universidad siendo estos:

- E.U. Empresariales, Vitoria-Gasteiz.
 - Diplomado en Ciencias Empresariales.
- E. U. Empresariales, Elcano, Bizkaia.
 - Diplomado en Ciencias Empresariales.
- E.U. Empresariales, Gipuzkoa.
 - Diplomado en Ciencias Empresariales.
- Fac. Ciencias Económicas y Empresariales, Bizkaia.
 - Licenciado en Administración y Dirección de Empresas-Bilbao
 - Unidad Delegada Vitoria/Gasteiz (sólo 2º ciclo)
 - Unidad Delegada Donostia (sólo 2º ciclo)
 - Licenciado en Economía,
 - Licenciado en Ciencias Actariales y Financieras (de sólo 2º Ciclo).

Analizando las acciones de mejora elegidas y priorizadas por los responsables de las titulaciones, podemos hacer una reflexión sobre las áreas en las que se derivan un mayor número de acciones de mejora y su relación con la adaptación de las titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior. En este trabajo extraemos conclusiones sobre qué áreas son las más relevantes para los comités de autoevaluación y sobre el tipo de acciones de mejora que se derivan de ellas, sin duda estratégicas para estas titulaciones.

En la actualidad nos encontramos en un momento en el que lo prioritario no es la evaluación aunque tampoco debemos dejarla de lado ya que nos ayuda a prepararnos para la acreditación, en un momento como el actual en el que todavía existen bastantes aspectos sin concretar en el camino hacia el EEES (Roselló, 2005). Sin embargo cada vez somos más conscientes de la importancia que tiene establecer en la universidad un sistema de garantía de la calidad y precisamente y en parte, disponer de un plan de evaluación va a ser garante de ese sistema (De La Peña & Periáñez, 2005 a).

2. ESTABLECIMIENTO DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA EN LA UNIVERSIDAD.

El principal objetivo del Programa de Evaluación Institucional es facilitar un proceso de evaluación para la mejora de la calidad de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, a través de su autodiagnóstico y de la visión externa aportada por expertos. Así mismo, mediante el desarrollo de este programa, se pretende también promover procesos de evaluación que favorezcan el establecimiento o la continuidad de procesos de garantía de calidad en las enseñanzas y proporcionar información a los estudiantes y sus familias, al conjunto de la sociedad, a los gobiernos de las universidades y a las administraciones públicas sobre la calidad de las enseñanzas universitarias y sus planes de actuación (ANECA, 2006).

La obtención de puntos fuertes y puntos débiles en las titulaciones no debe quedarse plasmado únicamente en un informe consensado en la titulación, sino que los equipos directivos deben liderar aquellos sistemas que permitan llevar a cabo acciones de mejora ya determinadas.

Todo el proceso de evaluación no tiene sentido si deriva en unas acciones de mejora que se recogen y que luego no tienen apoyo alguno ni seguimiento de su grado de implementación. Es por esto que, en nuestra universidad, el Vicerrectorado Calidad de Innovación Docente a través del Servicio de Evaluación Institucional (SEI) propone a los centros que han participado en el Plan de Evaluación Institucional de Titulaciones (SEI/EIZ, 2005) un plan para la implementación, seguimiento y financiación de acciones de mejora derivadas de la evaluación realizada (De la Peña, J. Iñaki & Periañez, Iñaki. 2005 a).

El objeto de este plan es contribuir a la mejora de la calidad de la enseñanza en la UPV/EHU, a través de la puesta en marcha de las acciones de mejora derivadas de los procesos de evaluación institucional y con vistas al establecimiento de un sistema que garantice la calidad a través de la mejora continua (Periañez & De La Peña, 2005 b).

Este Plan de Implementación y Seguimiento de Acciones de Mejora busca un doble objetivo:

- Fomentar la implantación de acciones de mejora en el ámbito de Innovación Docente.
- Impulsar acciones derivadas de la evaluación llevada a cabo por la titulación. Estas acciones deben estar reflejadas en el autoinforme y/o informe de evaluación externa resultantes del proceso desarrollado.

Las propuestas presentadas por los responsables de los Centros involucrados fueron valoradas en función de:

- Ajuste de la propuesta al objetivo de las ayudas y su presentación en fecha y forma establecidas.
- Incidencia de la acción propuesta en el ámbito de la Innovación Docente.
- Pertinencia de la acción de mejora y viabilidad de su realización.

- Propuesta de la que puedan beneficiarse el mayor número posible de implicados (titulaciones, profesores, estudiantes, PAS).
- Posibilidades de aplicación en otras titulaciones.
- Vinculación a la mejora de puntos fuertes y débiles puestos de manifiesto en el Plan de Mejoras.
- Los indicadores seleccionados y los objetivos establecidos.
- El detalle en la metodología y tareas de la propuesta, así como la justificación del presupuesto.
- Coherencia interna de la propuesta.

El seguimiento externo de las acciones de mejora es competencia del Servicio de Evaluación Institucional dependiente del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente. Para llevarlo a cabo, se establecieron los procedimientos necesarios para el seguimiento de la ejecución del plan (Periáñez & De la Peña 2006), y se requirió a los responsables de las acciones la información complementaria que se consideró necesaria.

La finalidad del seguimiento es velar por el adecuado desarrollo de las acciones. Para ello, se establecieron reuniones periódicas, en función de la naturaleza de cada acción, y acordadas con los responsables de cada acción.

3. ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EN LA UPV/EHU Y PRESENTADAS A LA CONVOCATORIA.

Las acciones de mejora presentadas por las 17 titulaciones se pueden agrupar en las siguientes áreas:

1. **Perfil de Egreso:** Definición de las habilidades y destrezas que constituyen el perfil de egreso de los alumnos. Estudio de opinión de empresas colaboradoras respecto a la formación y competencias de alumnos y egresados. Conocer la satisfacción de los egresados en relación a la incorporación y adecuación al mercado laboral. Estudio del grado de satisfacción de empleadores y grupos de interés.
2. **Perfil de Ingreso:** Establecimiento de mecanismos que permitan conocer el perfil de ingreso de los alumnos, y adecuar los contenidos del programa formativo a dicho perfil. Definición del perfil idóneo de ingreso. Revisión. Establecer un perfil de ingreso y proponer procedimientos (mediante encuestas y establecimiento de un seguimiento a cada perfil) para conocer las características reales de los alumnos que acceden
3. **Adecuación del plan de estudios al EEES:** Estudio del tiempo de aprendizaje previsto para un progreso normalizado. Utilización de instrumentos directos para medir el grado de consecución de objetivos del programa formativo. Establecer sistemas (encuestas, e-mails, pruebas,...) que permitan conocer la dedicación y esfuerzo realizado por los alumnos para superar los contenidos exigidos en cada asignatura y, en consecuencia, en el conjunto del programa. Organizar la enseñanza alrededor de los objetivos marcados en el programa formativo. Actividades de formación orientadas a la participación del profesorado, alumnado y PAS en los soportes informáticos orientados a la introducción de los ECTS

4. **Resultados del Alumno:** Estudio sobre la tasa de abandono y el número de años que tardan los alumnos en terminar la carrera, sus posibles causas y propuestas de mejora
5. **Servicios:** Estudio sobre espacios, usos y servicios de Biblioteca. Estudio de la necesidad de incorporación de personal técnico especializado en el manejo de la infraestructura informática de la UPV/EHU. Analizar la adecuación de los espacios de trabajo a los nuevos requerimientos del EEES.
6. **Orientación al Alumno:** Diseñar y poner en marcha un programa de orientación profesional específico del Centro, así como la elaboración de un cuestionario para conocer la eficacia del mismo. Elaborar y difundir entre el alumnado un folleto con la optatividad, libre elección, así como actividades culturales y otras informaciones. Propuesta de mejora de la movilidad estudiantil. Revisión y diseño de la página web de la Facultad. Edición electrónica de las nuevas guías docentes
7. **Prácticas:** Elaborar un cuestionario específico para que el alumno evalúe las prácticas de segundo y el prácticum de tercero. Fomento de las relaciones tutores centro de Prácticum/tutores de Facultad.
8. **Coordinación:** Formar una Comisión que analice los programas de las asignaturas y contemple la coordinación tanto horizontal como vertical de los contenidos para evitar vacíos y duplicidades, y garantizar la actualización de los programas y contenidos. Establecer procedimientos (comisiones entre departamentos, becarios de colaboración,...) que garanticen la coordinación entre los diferentes departamentos a efectos de contenido de las materias, así como los procedimientos de enseñanza respectivos. Elaboración de un documento que recoja la coordinación de materias, programas, etc y que al mismo tiempo evite el solapamiento de las mismas.
9. **Resultados en la Sociedad:** Establecer un mecanismo (encuestas a los titulados, reuniones con las empresas,...) que permita un seguimiento de los resultados formativos en la sociedad.
10. **Comunicación:** Mejora de las comunicaciones entre el profesorado, PAS y alumnado.

La mayoría de las acciones de mejora que se han detectado corresponden a áreas clave [ANECA, 2005] que son objeto de reflexión y de estudio y son prácticamente comunes para las diferentes titulaciones, se encuentren o no evaluadas, de cara a su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

4. ACCIONES DE MEJORA EN ECONOMÍA DE LA EMPRESA.

En algunos casos las direcciones de los centros han decidido unificar las acciones de mejora de las titulaciones, siendo los encargados de asumir su iniciación y desarrollo. En otros casos, se consideró prioritario iniciar por alguna propuesta de mejora clave para la posterior puesta en marcha de otras en próximas convocatorias. Con todo ello, y a modo de resumen podemos apreciar como en algunos centros se ha completado el trabajo acordado

y en otros, sin embargo se han sentado las bases para acometer la implementación del proceso de mejora en el próximo año académico

CENTRO	ACCIÓN DE MEJORA
E. U. Empresariales, Elkano, Bizkaia	• Creación y puesta en marcha de una Comisión de Calidad que llevará a cabo las diferentes acciones.
E.U. Empresariales, Gipuzkoa	• Definición del Perfil Idóneo de Ingreso. • Estudios sobre espacios, usos y servicios de biblioteca. • Estudio relativo a la tasa de abandono, sus posibles causas y propuestas de mejora. • Estudios de opinión de empresas colaboradoras respecto a la formación y competencias de alumnos y egresados. en Ciencias Empresariales
Vitoria-Gasteiz .	• Formación del PAS • Fomentar la investigación del profesorado no doctor adscrito a la escuela. • Crear un laboratorio simulación empresarial y adquisición de juegos de empresa.
Fac. CC. Económicas y Empresariales, Bizkaia y Unidades Delegadas	• Definición de objetivos de las diferentes titulaciones • Definición de las competencias que deben adquirir los titulados y del perfil de egresado. • Establecimientos de contactos sistemáticos con instituciones y organizaciones empresariales y económicas. • Potenciación de la movilidad de estudiantes. • Edición de un boletín informativo periódico. • Obtener información sobre los egresados: idoneidad y satisfacción sobre la formación recibida tal como se percibe por los egresados, empleadores y por los participantes en el programa formativo así como la valoración social. • Crear un mecanismo que permita a profesores, PAS y alumnos transmitir sugerencias al equipo decanal. • Diversas mejoras en el Servicio de Biblioteca. • Diseño procedimientos que garanticen la coordinación de contenidos entre las diferentes materias. • Estudio de la necesidad de incorporación de personal técnico especializado en le manejo de la infraestructura informática de la UPV/EHU.

Analizando las experiencias recogida con las acciones de mejora presentadas sobre acciones de mejora desarrolladas podemos deducir que es conveniente realizar acciones de mejora en el propio Programa de Implementación y Seguimiento de las Acciones de Mejora, como planteamos en el epígrafe siguiente

5. CONCLUSIONES

- Las acciones de mejora:
Carecen de sentido si no son apoyadas por los equipos de dirección de las universidades, facilitando la puesta en marcha de estas acciones con programas que garanticen su implementación y seguimiento. Es necesario un liderazgo real y eficaz.
Se van a tener que acometer si queremos adaptarnos al EEES.
- La cultura de la calidad se va implantando en la universidad, si bien lo que comienza a ser verdaderamente importante y urgente es establecer un sistema que garantice la calidad. Dentro de este sistema y en la UPV/EHU se encuentra el PISAM.
- A lo largo de la presente convocatoria del Plan de Implementación y Seguimiento de Acciones de Mejora, se han detectado una serie de debilidades que nos hacen reflexionar y plantear la nueva convocatoria con algunas modificaciones o propuestas de mejora de la misma, que favorezcan la puesta en marcha y consecución de todas las acciones previstas en el Plan de Mejoras de cada titulación. Las debilidades más importantes identificadas son las siguientes:
 - En general, el número de acciones de mejora propuestas supera la capacidad real del centro y/o la titulación de poner en marcha dichas acciones de forma simultánea.
 - Falta de colaboración por parte del profesorado en la creación del equipo de trabajo responsable para llevar a cabo el plan de mejoras, lo que ha producido graves retrasos en la implementación del Plan de Mejoras.
 - En general, falta de cumplimiento de lo descrito en la memoria explicativa adjuntada a la solicitud de la ayuda (plazos, indicadores...).
 - Concentración en aquellas acciones de mejora que requieren de financiación y que son subvencionadas mediante este programa dejando de lado otras muchas más asequibles y que no necesitan de financiación.
 - Falta de un instrumento (guía metodológica) que facilite la puesta en marcha y seguimiento del plan de mejoras.
- Con el fin de ofrecer un servicio de mayor calidad y en aras de la mejora continua, proponemos las siguientes acciones de mejora:
 - Limitar el número de acciones de mejora a financiar a un máximo de tres por titulación o por centro. Para ello en la nueva convocatoria el centro deberá realizar un Plan de Acciones de Mejora.
 - Por cada acción de mejora financiada en este programa deberá hacerse al menos dos que no requieran de ayudas económicas.

- Limitar el presupuesto económico para aquellos centros y titulaciones que en la nueva convocatoria se presenten por segunda vez, según haya sido el cumplimiento del compromiso adquirido en la convocatoria pasada.
- Establecer un primer contacto con el responsable del plan de mejoras en el plazo de un mes desde la resolución de la convocatoria. En dicho primer contacto, el responsable deberá entregar al SEI/EIZ una ficha con formato estandarizado y aprobada en Junta de Centro en la que se indiquen los componentes del equipo, se distribuyan las acciones de mejora entre los mismos y se designe un responsable para cada una de las acciones.
- Creación de herramientas metodológicas que permitan la autocomprobación periódica del grado de consecución de los objetivos previamente establecidos. Esta herramienta lo sería para uso tanto por parte del propio equipo de trabajo como por parte del SEI/EIZ a través de los correspondientes seguimientos.
- Elaboración por parte del SEI/EIZ, de una guía metodológica que oriente en el diseño del Plan de Acciones de Mejora y ayude en la correcta puesta en marcha de las acciones de mejora así como facilite herramientas para su seguimiento.

6. BIBLIOGRAFÍA

- ANECA. (2006). *Programa de Evaluación Institucional. Guía de Autoevaluación*. Madrid.
- ANECA (2005). *Acreditación: criterios, indicios e indicadores*. Madrid.
- Comunicado de Bergen (2005). *The European Higher Education Area-Achieving the Goals*
- ENQA (2005). *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Helsinki.
- De La Peña, J. Iñaki & Periañez, Iñaki. (2005 a) *El Compromiso de la Evaluación Institucional en la Universidad del País Vasco*. “VI Foro de Almagro La evaluación, acreditación y certificación en el marco de la convergencia europea”. Edita Universidad Castilla-La Mancha. Páginas: 141-161. Ciudad Real.
- Periañez, Iñaki & De La Peña, J. Iñaki (2005 b). *Criterios para un Espacio Europeo de Educación Superior: Algunos indicadores en Economía y Empresa para la UPV/EHU*. En “Best Papers Proceedings 2005: XIX Congreso Nacional y XV Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa”, Pp. 569-580. Vitoria.
- Periañez, Iñaki & De La Peña, J. Iñaki. (2006). *De las Acciones de Mejora a la Acreditación*. “VII Foro de Almagro Criterios y directrices para la garantía de la calidad de las Universidades en el EEES”. Edita Universidad Castilla-La Mancha. Páginas: 181-195. Ciudad Real (2006).
- Rosselló Nicolau, Gaspar. (2005). *Evaluación Institucional: Evaluación y Acreditación*. Jornada sobre la Adaptación de la Universidad al Espacio Europeo de Educación Superior en la UPV/EHU. San Sebastián
- Servicio de Evaluación Institucional. (2005). *Programa de Evaluación Institucional*. Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Bilbao.