



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
2500825	GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	CENTRO DE ENSEÑANZA SUPERIOR CARDENAL CISNEROS

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
240		2010-11	2018-2019	2010-11

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2010	2016	2018	2016

CURSO 2018-19  
OFICINA PARA LA CALIDAD

## **INDICE**

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u> .....	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO</u> .....	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u> .....	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u> .....	3
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u> .....	3
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u> .....	4
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u> .....	4
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</u> .....	5
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u> .....	6
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.</u> .....	6
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u> .....	8

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.universidadcisneros.es/cisneros/sistemas-de-calidad-ade/>

junto con

<http://www.universidadcisneros.es/grados/ade/>

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

**1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.**

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Dolores	Hernández Díaz-Ambrona	Secretaría General y Jefe de la División de Derecho
Rafael	Flores de Frutos	Jefe de División
José Ángel	Rivero Menéndez	Profesor
Eva	Castells Rodríguez	Representante PAS
María Patricia	Represa Polo	Agente Externo especialista en programas de Calidad
Miguel Ángel	González Felipe	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Patricia	Abajo Gorrochategui	Alumno

En cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma la Secretaria General del Centro por Derecho propio, el profesor más antiguo de la División y el Jefe de la División de ADE. Por representación de los alumnos el delegado de cuarto curso, elegido por la Junta de Delegados. Un miembro del personal de administración, elegido por votación por dicho sector y el representante del Departamento de relaciones institucionales del centro. Además de un agente externo, que, por su experiencia en la implantación en Grado y seguimiento de calidad de otros planes de estudio, justifica su nombramiento.

Cada uno de los integrantes de la Comisión lleva a la misma las cuestiones relacionadas con la calidad de la titulación que le ha hecho llegar, por los cauces previstos para ello, los miembros del colectivo al que representa.

En cuanto a las competencias de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Grado en ADE.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).

- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de ADE donde se ubica la titulación y con la política de calidad de la UCM.

**1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.**

Reglamentos, funcionamiento y toma de decisiones: Desde el curso académico 2010/2011, por acuerdo tomado en la reunión celebrada el 3.3.2011 los acuerdos adoptados en el seno de la comisión de calidad se acuerdan por mayoría cualificada de votos, criterio este que seguirá vigente. El valor de cada voto es equivalente con independencia del sector al que represente cada miembro de la Comisión. Las convocatorias de las reuniones, junto con el orden del día y la documentación precisa para el desarrollo de las reuniones, se envían con la antelación suficiente por correo electrónico a cada uno de los miembros. Las reuniones están presididas por el responsable de la titulación, actuando de Secretario el representante del PAS que levanta acta de los acuerdos adoptados en las reuniones. Los acuerdos adoptados con relación a las cuestiones abordadas cuando conlleven un plan de actuación se comunican inmediatamente al responsable de poner en marcha el mismo. En todo caso, del acta se da traslado sin demora a la dirección del Centro.

Para todo lo no expresamente previsto en el Reglamento, la Comisión se rige de forma subsidiaria por lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se comunican a la Comisión de Calidad General de Calidad del Centro, que tras su análisis y valoración informa a la Junta Directiva del Centro para su estudio y ejecución. La Comisión supervisa el cumplimiento de las mismas.

El Coordinador del Grado en ADE revisa la información pública que aparece en la web, supervisa la ejecución de las decisiones acordada por la Comisión y acude a las reuniones convocadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad de la Facultad de ADE o la Oficina de Calidad de la UCM, informando después a la Comisión de Calidad.

Para abordar los temas a tratar, la Comisión de Calidad cuenta fundamentalmente con la información que le proporcionan: el equipo de Coordinación de la titulación, la Junta de Evaluación, el sistema formal de recogida de información que mantiene el Departamento de Calidad del Centro, los informes de evaluación externas y el buzón de sugerencias.

**1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

La Comisión se reúne tres veces al año, coincidiendo con el fin del cuatrimestre. Las reuniones celebradas en el curso 18-19 son las siguientes:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
30/11/19	1. Elaboración Informe Seguimiento 2. Revisión Web del Centro	-Se acuerda reunirse el 11 de enero para la puesta en común de los informes de cada una de las titulaciones. -Se acuerda revisar la página web para incluir todas las menciones necesarias y adaptarlas a la

		exigencia para lograr la información pública del título.
24/03/2019	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valoración informes anuales de seguimiento.</li> <li>2. Resultados académicos primer cuatrimestre.</li> <li>3. Recomendaciones elaboración evaluación TFM/TFG.</li> <li>4. Previsión fechas matrícula curso superior y calendario de prácticas externas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se informa que el informe de seguimiento anual provisional ha sido muy positivo, únicamente hay dos criterios de cumplimiento parcial, respecto a lo que una vez detectados ítems que no se cumplían se han acordado las medidas necesarias para lograr su cumplimiento, por lo que se espera que sean admitidas las alegaciones y el informe cumpla en todos los apartados. Una vez se reciba el informe provisional se enviará a todos los profesores y a la facultad de Económicas y Empresariales.</li> <li>2. Los resultados académicos del primer cuatrimestre han sido muy parecidos a los de años anteriores. Es pronto para valorar si el cambio en el calendario ha influido en el resultado, aunque se cree que no. Respecto a los alumnos que han presentado peores resultados desde la coordinación, se diseña un programa de tutorización con un seguimiento especializado, que pasa por la puesta en conocimiento de sus circunstancias académicas a los profesores.</li> <li>3. Se aprueba que los alumnos deban presentar al depositar el TFG, junto con el documento de visto bueno emitido por el tutor, el documento de no plagio. Se aprueba llevar a Junta académica la realización de un seminario para los alumnos de TFG con carácter obligatorio. Se acuerda trasladar a la dirección que si cuando Rectorado de acceso a los profesores a los recursos de la biblioteca de la UCM, no se puede acceder al programa antiplagio, el Centro adquiera la licencia de uno de estos programas.</li> <li>4. Para solucionar el problema de aquellos alumnos que comienzan sus prácticas los meses de verano y que en septiembre continúan con ellas y que debido al retraso de la matriculación a mediados de septiembre no estarían cubiertos por el seguro escolar desde el 30 de agosto que termina el curso académico, se acuerda incluir en el anexo de los convenios una cláusula por la que el alumno se obligue a realizar la automatrícula 1 de septiembre lo que dará lugar a la prórroga automática del convenio y en caso de no hacerlo supondrá el fin del mismo.</li> </ol>

15/07/2019	1. Resultados académicos segundo cuatrimestre y convocatoria extraordinaria.	1. El coordinador del Grado expone que, tal y como se informó en la Junta de evaluación, los resultados finales en todo el Grado son ligeramente mejores que los del curso anterior y mejoran así todos los indicadores, la mejora, aunque no es muy significativa.
------------	------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La Comisión de calidad ha desarrollado una importante labor durante los cursos iniciales de implantación del título que continua en la actualidad tras la renovación de la acreditación, su funcionamiento ha sido esencial para el desarrollo de la titulación de manera óptima. Las decisiones se han tomado siempre con el mayor consenso. Sus decisiones han sido trasladadas a los coordinadores de las titulaciones, así como a la dirección.

Entre las fortalezas de la comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.

## 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

En cuanto a los mecanismos de coordinación docente entre los diferentes módulos y materias que conforman el plan de estudios para el Centro Cardenal Cisneros se sigue el procedimiento de coordinación de la Universidad Complutense de Madrid. Existe un coordinador del Grado de ADE cuyas funciones son el seguimiento académico de los estudios de Grado, así como la organización de los profesores antes y durante el desarrollo del curso para distribuir de la manera más apropiada para los estudiantes las distintas actividades formativas que se van a utilizar en los diferentes módulos y materias. Este coordinador tiene responsables por módulos y por materias que a su vez se reúnen dos veces por semestre para ver el seguimiento de los estudiantes y suplir las deficiencias que puedan surgir. Todo ello bajo la supervisión de la jefatura de División. Este acertado sistema permite evitar las eventuales lagunas o solapamientos en cuanto a asignaturas y contenidos. Este mecanismo se considera idóneo, puesto que permite tanto la detección inmediata de cualquier incidencia como la solución de la misma.

De forma más detallada, pueden indicarse las siguientes funciones por parte del Coordinador del Grado en ADE:

1-Fijar y publicar el calendario de exámenes, para lo cual dicha cuestión se fija de común acuerdo con los delegados de clase en una reunión convocada al efecto (se da la circunstancia de que los delegados se eligen anualmente y de forma oficial, ya que por parte de la dirección del Centro se realiza una convocatoria oficial que se publica en los tablones de anuncios y en la página web. Dicho calendario se publica con la antelación debida en los tablones de anuncios y en la página web.

2-Fijar y publicar con la antelación debida -en los tablones de anuncios y en la página web- los horarios de los diversos grupos conforme a los criterios de jerarquía y antigüedad del profesorado.

3-Dar solución a los problemas derivados de la coincidencia de exámenes, lo cual suele producirse en gran medida en el caso de alumnos que cuentan con asignaturas repetidas de cursos anteriores.

4-Atender de forma personalizada los problemas que pudieran plantearse en el seno de la División por parte de docentes y alumnos, manteniendo a tal efecto la debida coordinación con la jefatura de División y los departamentos que sean necesarios, por ejemplo, la oficina de integración para la persona con discapacidad.

5-Verificar la información existente en los tablones de anuncios, comprobando que resulte correcta y actualizada.

6-Apoyo a la jefatura de División, realizando las tareas que pudieran encomendársele y coordinación con el resto de Divisiones, así como con la Dirección y Secretaría General del Centro.

7-Sin perjuicio de las reuniones de calidad, en las juntas de evaluación los coordinadores realizan un estudio de las calificaciones obtenidas e informan a los profesores de las cuestiones de mayor relevancia y recogen las sugerencias y peticiones que se les realizan.

Para facilitar todas estas tareas, los correos electrónicos de los coordinadores son públicos y se encuentran disponibles en la página web.

En función de lo anteriormente expuesto y habida cuenta el buen funcionamiento del sistema, que se entiende idóneo teniendo en cuenta la estructura y tamaño del Centro, no se ha necesitado verificar reajuste alguno durante el curso 2016/2017.

Es importante destacar que, debido al tamaño del equipo de coordinación, un jefe de división y dos coordinadores, la mayor parte de las decisiones que se toman se hacen de forma instantánea a la detección del problema, no siendo necesario esperar a fijar una reunión en la que aprobar la adopción de medidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
<u>23-07-2018</u>	<u>Planificación de la docencia el curso 2018-2019</u>	<u>Se analizan los resultados académicos, así como la satisfacción general y quejas con los diversos profesores para buscar una carga docente adecuada. Este año, como no ha habido bajas ni quejas importantes, se decide mantener la distribución de asignaturas por profesor. Siguiendo recomendaciones de la ANECA se planifica la asignatura “prácticas en empresa” para ponerse en marcha en el curso 18/19</u>
<u>25-07-2018</u>	<u>Puesta en marcha de un programa de postgrado</u>	<u>Se estudian las distintas opciones para poner en marcha un master para los alumnos de ADE. Se valoran las opciones de impartir un título propio o impartir un título oficial de la UCM. Se descarta la segunda opción ya que la duplicidad de tasas haría inviable el proyecto. Se valora hacer un programa de master y presentarlo a la dirección para su estudio.</u>
<u>4-9-2018</u>	<u>Situación de los repetidores</u>	<u>Como ocurre al principio del curso académico, los repetidores solicitan la creación de grupos de apoyos. Se estudia dicha solicitud y se crean para las asignaturas con un componente analítico o aquellas que tengan un número importante de repetidores.</u>
<u>26-07-2018</u>	<u>Reunión de Horarios</u>	<u>Se hace una planificación de los horarios que tenga en cuenta la distribución de carga de trabajo por tipo de asignatura, así como las preferencias del profesorado.</u>

<u>15-09-2018</u>	<u>Reunión de Exámenes</u>	<u>Con el inicio del curso se diseña el calendario de exámenes para el curso 2018-2019, de tal forma que los alumnos puedan planificarse con antelación suficiente. Se aprueba que los delegados puedan sugerir alguna modificación justificada.</u>
<u>15-10-2018</u>	<u>Reunión General de Coordinación en relación a las Prácticas y la docencia extracurricular</u>	<u>Una vez que la matrícula es prácticamente definitiva, se determina qué alumnos han solicitado la asignatura de prácticas, para hacer una primera versión en la asignación de las mismas. Se aprueba tener una reunión personalizada con cada alumno para conocer las preferencias en relación a los contenidos de las practicas (marketing o finanzas) y a la localización por zonas de la Comunidad de Madrid.</u> <u>Además, se evalúan las clases de Excel del año pasado en relación a la asistencia de alumnos y la valoración de éstos. Se aprueba continuar con dichas clases</u>
<u>1-2-2019</u>	<u>Valoración resultados académicos</u>	<u>Se valoran los resultados académicos del primer cuatrimestre y se decide reunirse con todos los alumnos que no hayan aprobado alguna asignatura.</u>
<u>12-03-2019</u>	<u>Satisfacción del profesorado</u>	<u>Se produce una reunión con el profesorado para estudiar las causas de la baja satisfacción y la propuesta de sugerencias de mejora.</u>
<u>30-6-2019</u>	<u>Valoración resultados académicos</u>	<u>Se valoran los resultados académicos del segundo cuatrimestre. Se analiza el número de alumnos suspensos por asignatura por si fuera interesante programar alguna clase durante el periodo estival.</u>
<u>5-7-2019</u>	<u>Estimación matrícula año próximo</u>	<u>En función de la evaluación de la matrícula del próximo curso se intenta predecir cual será la matrícula del próximo curso y así determinar la planificación docente del mismo. Se decide programar la actividad docente complementaria para repetidores en el curso 19/20</u>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Categoría	Número de profesores		doctores/no doctores	acreditados/ no acreditados
	Cantidad	% sobre el total		

<b>Catedráticos</b>	2	8.00%	64.00%	62.50%
<b>Profesores titulares</b>	1	4.00%		
<b>Doctores acreditados</b>	10	40.00%		37.50%
<b>Doctores no acreditados</b>	6	24.00%		
<b>Licenciados</b>	8	32.00%	32.00%	
<b>TOTAL</b>	25			

Durante el curso 2018/2019 se ha reducido el número de profesores respecto al curso 2017/2018, debido a la jubilación de un profesor. Por lo tanto, en el curso 2018/2019 el número total de profesores ha sido de 25 en las enseñanzas en el Grado en ADE, de los cuales cuentan con el título de Doctor 16 de ellos, lo que supone el 64% del total del profesorado. El porcentaje restante, el 32 %, es licenciado. El número de doctores se ha mantenido constante ya que uno de los profesores licenciados ha conseguido la titulación de doctor, mostrando que la formación del profesorado es dinámica con mejoras continuas.

La estructura de profesores adscritos al Grado en ADE al inicio del curso es la siguiente: Catedráticos (2), Titulares (1), Doctores (16), Licenciados (10). Del total de profesores Doctores, 10 cuentan con la correspondiente acreditación por parte de la ANECA o ACAP, suponiendo el 62.5% de los mismos. De nuevo, aunque la baja ha sido la de un profesor catedrático acreditado, el número de doctores acreditados no se ha reducido ya que un profesor doctor ha conseguido la acreditación por la ANECA.

En aras de garantizar la calidad de las enseñanzas, la política del CES Cardenal Cisneros es que todos los profesores que imparten enseñanzas de Grado sean sometidos -sin excepción- a evaluación por parte de los alumnos. Para garantizar la participación de estos últimos, encuestadores del departamento de calidad acuden sin aviso previo a las diversas clases y aplican el modelo de encuesta.

Este año se ha decidido volver al modelo interno de recogida y análisis de la información de encuestas debido a que se perdía control del proceso cuando lo llevaba a cabo la empresa externa. En concreto este año se han mantenido las mejoras tanto en la recogida como en la elaboración de informes que ya se habían puesto en marcha en cursos anteriores.

En relación con la recogida de información, se sigue manteniendo la decisión de recoger la información en cada clase de cada profesor. Si bien el coste de este formato es mayor, se evita una importante fuente de sesgos.

Por otro lado, se ha mantenido el número de preguntas en la encuesta (10 ítems), si bien se ha vuelto al modelo de preguntas del curso 16/17 y anteriores.

**En el Curso Académico 2018/2019, en términos** generales, la valoración del profesorado fue positiva. El 96.36% de los profesores de la División de ADE (de los pares profesor-asignatura, en realidad) obtuvo una valoración positiva (superior a 5 puntos sobre 10), resultado muy positivo y superior al del curso pasado (que se situó en el 91%). Además, un 65.45% de los profesores obtuvo una valoración próxima al umbral de la excelencia (superior a 7 puntos sobre 10) incrementándose el dato respecto al curso 17/18 que fue del 55,56%. Por último, los datos de aumento de la satisfacción también se confirman para los de excelencia máxima (nota superior al 9) que pasan de ser el 5,56% en el curso 17/18 a ser el 7,27%.

En la siguiente tabla se muestra la información de forma más detallada:

Rango de valoraciones	% de pares profesor-asignatura	% acumulado		
9,0-10,0	7.27%	65.45%	96.36%	100%
7,0-8,9	58.18%			
5,0-7,0	30.91%			
1,0-4,9	3.64%			

Se puede observar que los resultados siguen siendo positivos, mostrando un incremento respecto a los del curso anterior. Esto indica que la política puesta en marcha en el curso 2013/2014 en aras de aumentar la satisfacción con el profesorado tiene rendimientos positivos y por lo tanto se debe seguir con dichas medidas, entre las que estaban la elaboración conjunta entre el profesor afectado y el equipo de Coordinación y Tutoría de la División de ADE de planes de mejora específicos, así como el seguimiento y evaluación de dichos planes.

Para un análisis más detallado, las preguntas que se llevan a cabo en la encuesta se presentan en la tabla siguiente:

	ÍTEM
1	<i>El profesor/a explica con orden y claridad.</i>
2	<i>El profesor/a logra mantener mi atención en clase.</i>
3	<i>La forma de dar clase y la metodología empleada por el profesor/a facilitan la comprensión de los contenidos de la asignatura.</i>
4	<i>El profesor/a fomenta la participación en clase y anima a los alumnos/as a plantear preguntas y dudas en clase.</i>
5	<i>Los criterios de evaluación establecidos permiten que el profesor/a se forme una visión realista y detallada del nivel de aprendizaje alcanzado por cada alumno/a.</i>
6	<i>El profesor/a acude a clase puntualmente.</i>
7	<i>El profesor/a atiende adecuadamente las dudas y/o preguntas que los alumnos le planteamos en clase.</i>
8	<i>Cuando yo o alguno de mis compañeros/as, envía un correo electrónico al profesor/a, o se ha dirigido al profesor/a a través del campus virtual, el profesor/a ha respondido de forma rápida y eficaz.</i>
9	<i>Resulta de interés asistir a sus clases para preparar adecuadamente la asignatura.</i>
10	<i>Evalúa del 1 al 10 tu grado de satisfacción global con respecto al profesor/a.</i>

Así como los resultados generales de cada ítem, por cursos:

			MEDIA DE CADA ÍTEM (S <sub>x</sub> )									
A.D.E.	N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PRIMERO	478	Media	7.79	7.09	7.37	7.64	7.52	8.51	8.40	7.85	7.75	<b>7.81</b>
		D.T.	2.02	2.29	2.19	2.12	2.09	1.93	1.85	2.05	2.31	<b>1.97</b>
SEGUNDO	298	Media	6.55	6.42	6.32	6.74	6.93	7.96	7.41	6.81	6.86	<b>6.87</b>
		D.T.	2.75	2.68	2.71	2.58	2.43	2.30	2.48	2.44	2.61	<b>2.56</b>

TERCERO	185	Media	7.05	6.51	6.44	6.45	6.54	7.70	7.67	6.66	7.06	<b>6.96</b>
		D.T.	2.08	2.46	2.35	2.26	2.17	2.52	1.90	2.47	2.57	<b>2.15</b>
CUARTO	337	Media	7.33	7.00	7.02	7.25	7.12	8.15	7.82	7.20	7.41	<b>7.50</b>
		D.T.	2.15	2.30	2.18	2.09	2.08	2.16	2.01	2.25	2.35	<b>1.89</b>
Total	1298	Media	7.28	6.83	6.91	7.16	7.14	8.17	7.92	7.27	7.36	<b>7.39</b>
		D.T.	2.29	2.43	2.38	2.29	2.21	2.18	2.09	2.31	2.45	<b>2.16</b>

Se observa que la nota media del total de encuestas es de 7.39, valor que se considera muy notable. El mayor valor de la media de satisfacción se da en primero. Este resultado se considera muy positivo ya que primero es el curso en el que suelen abandonar los alumnos y por lo tanto donde hay que incidir para que sigan estudiando.

Las notas más altas se obtienen en los ítems 6 y 7 que representan la excelente atención del profesorado, que es una de las características que nos define como centro.

En cuanto a la participación del alumnado en el proceso de evaluación de la calidad docente, cabe destacar que se aplicaron y procesaron un total de 1298 encuestas anónimas y se obtuvieron datos sobre el 100% de las asignaturas y profesores.

Los datos obtenidos mediante las encuestas son procesados y analizados por el departamento de calidad del CES Cardenal Cisneros. Un informe detallado sobre sus propios resultados, que incluye la comparación con datos de referencia del mismo curso, los mismos estudios, y el Centro en su conjunto, se remite a cada profesor una vez finalizado el Curso Académico. Un informe completo que incluye dicha información para todos los profesores de la División se remite al Jefe de División. Un informe completo que incluye dicha información para todos los profesores del Centro se remite a la Secretaría General y la Dirección.

En cuanto a la redacción de los informes, se ha vuelto a la estructura estadística de los informes del curso 16/17 y anteriores, permitiendo que en el informe aparezca la evolución temporal de la satisfacción de cada profesor y así poder analizar la tendencia de la misma. Además de la media de la valoración se presenta toda la distribución de respuestas, de tal forma que el profesor pueda saber también la dispersión de las mismas.

En cuanto a los resultados concretos obtenidos por cada profesor, el Centro sigue a este respecto la más estricta confidencialidad, en consonancia por lo previsto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, ya que su divulgación o cesión a terceras personas, podría contravenir igualmente el derecho a la intimidad de los docentes. De hecho, esa confidencialidad queda patente al desconocer el resto de profesores los resultados de las encuestas de sus compañeros.

Por otro lado, deben tenerse en cuenta las particularidades del Centro, en este caso el volumen de su plantilla, lo que implica que en no pocas ocasiones sea un único profesor el que imparta una determinada materia. Ello implica que la divulgación de los datos parciales, divididos por asignaturas, resultarían igualmente contrarios a las antedichas normas y principios, ya que automáticamente se identificarían los resultados concretos de cada profesor.

2015/2016 (curso autoinforme)	2016/2017 (Primer curso seguimiento)	2017/2018 (Segundo curso seguimiento)	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
-------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------------------------

IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	92.72%	100%	91.67%	96.36%

La “Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente” (IUCM-6), calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en ADE que solicitan su participación en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia) en el curso académico 2018/19 y el sumatorio del Nº total de profesores del Grado en ADE en el curso académico 2018/19 toma el valor 100%, igual al del año pasado, ya que en el Centro se realizan evaluaciones obligatorias para todo el profesorado y por lo tanto todo el profesorado es evaluado por los alumnos.

La “Tasa de Evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente” (IUCM-7), calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en ADE que han sido evaluados en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia) en el curso académico 2018/19 y el sumatorio del Nº total de profesores del Grado en ADE de la Universidad Complutense en el curso académico 2018/19 toma el valor 100% ya que todas las encuestas fueron satisfactorias al superar el número mínimo de alumnos. Ello pone de manifiesto el compromiso de todos los agentes implicados en el proceso de implantación del Grado.

La “Tasa de evaluaciones positivas del profesorado” (IUCM-8), calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de profesores de un Grado en ADE que obtienen una evaluación positiva en el Programa de Evaluación Docente de la Universidad Complutense (Docentia) en el curso académico 2018/19 y el sumatorio del Nº total de profesores del Grado en ADE en el curso académico 2018/19 toma el valor 96,36 %. Dicho valor ha aumentado respecto al curso académico anterior, lo que se considera una fortaleza ya que se partía de un valor ya especialmente alto (91,67%). Todas las encuestas son conocidas por el profesor evaluado y por lo tanto se espera que cada profesor tome las medidas adecuadas. Además, todos los profesores con evaluaciones no positivas son convocados a una reunión con el Jefe de División para analizar los motivos de los resultados obtenidos y su posible subsanación en evaluaciones futuras. Se observa que las medidas tomadas en cursos académicos anteriores mantienen el alto índice de resultados positivos.

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se cuenta con los siguientes sistemas de quejas y sugerencias:

- a) Buzón de sugerencias.
- b) Correo electrónico ([sugerencias@universidadcisneros.es](mailto:sugerencias@universidadcisneros.es)) para comunicar dichas sugerencias, quejas y reclamaciones, con la información más relevante.

Una vez recibida la queja, se eleva la misma a la Comisión de Calidad. Para posibilitar el conocimiento de este sistema se cuenta con los siguientes medios:

- a) Tablón de anuncios situado en la recepción del Centro.

- b) Página Web.
- c) Reuniones informativas con los diversos grupos que componen el Grado.

Existe un formulario de quejas y sugerencias a disposición de toda la comunidad universitaria, disponible en el siguiente enlace:

[http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO\\_QUEJAS\\_Y\\_SUGERENCIAS.pdf](http://www.universidadcisneros.es/docs/FORMULARIO_QUEJAS_Y_SUGERENCIAS.pdf)

La experiencia acumulada desde la implantación del Grado en el Curso Académico 2010/2011 demuestra que el alumno no utiliza estas vías, sino que opta por una comunicación directa bien con los Coordinadores de los estudios que cursa, bien con la Secretaria General. Ello bien puede considerarse una fortaleza, ya que el alumno es conocedor de la agilidad, rapidez y buena acogida que tiene el planteamiento de tales quejas y sugerencias ante los órganos unipersonales del Centro.

La fortaleza del sistema de reclamaciones es que los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.

Como debilidad destacar que prácticamente no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación. Sin duda la razón es la existencia de otros canales que los alumnos y resto de sectores implicados entienden más eficaces para resolver su problema; por eso tampoco puede considerarse una auténtica debilidad, que sin duda lo sería que no usaran los mecanismos previstos en la Memoria, pero no tuvieran ningún otro a su alcance. Por eso, se puede decir que son las caras de una misma moneda es una debilidad por cuanto implica una falta de uso de los canales para tramitar las quejas previstos en la Memoria, pero porque la estructura del Centro se ha dotado de otros medios para tramitar las mismas más eficaces.

Las principales quejas que el año pasado se recogieron fueron referentes a:

- 1) Los alumnos repetidores se quejan de que el horario les coincide con las clases del curso superior y por lo tanto no pueden ir a la asignatura del curso inferior. Para solucionar este problema se han abierto una serie de horas de clases extras, con el objetivo de atender las demandas de los alumnos.
- 2) Los alumnos han transmitido a los coordinadores que los exámenes de junio y julio están demasiado juntos en el tiempo. Se les comunica que la planificación de examen corresponde al plan de estudios de la UCM y que desde el CES Cardenal Cisneros no se puede hacer nada.
- 3) La calidad de la red Wifi es claramente mejorable. Se traslada la queja al departamento de informática y se le insta a instalar nuevos repetidores.

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	2015/2016 (curso autoinforme)	2016/2017 (Primer curso seguimiento)	2017/2018 (Segundo curso seguimiento)	2018/2019 (Tercer curso seguimiento)
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	80	60	60	70

<b>ICM-2</b> Matrícula de nuevo ingreso	69	87	65	55
<b>ICM-3</b> Porcentaje de cobertura	86,25%	145%	108.33%	78.57%
<b>ICM-4</b> Tasa de rendimiento del título	71,21	78,71	72.81%	76.51%
<b>ICM-5</b> Tasa de abandono del título	29,63%	53,06%	38.77%	38.71%
<b>ICM-7</b> Tasa de eficiencia de los egresados	91,57%	85,36%	83.9%	94.77%
<b>ICM-8</b> Tasa de graduación	90,48%	30,61%	52.08%	43.48%
<b>IUCM-1</b> Tasa de éxito	91,13%	86,51%	83.71%	83.47%
<b>IUCM-2</b> Tasa de demanda del grado en primera opción	---	128,33%	120%	94.29%
<b>IUCM-3</b> Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	---	5%	1,6%	150%
<b>ICUM-4</b> Tasa de adecuación del grado	---	70,00%	120%	65.45%
<b>IUCM-5</b> Tasa de demanda del máster	No procede	No procede	No procede	No procede
<b>IUCM-16</b> Tasa de evaluación del título	87,87%	82,64%	86.98%	91.66%

### INDICADORES DE RESULTADOS

El “Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas” (ICM-1), calculado como el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión toma el valor 70. El motivo por el que se aumenta el número de plazas es debido a que en el curso 17/18 no se han cubierto todas las plazas del doble grado y por lo tanto se dispone de parte de las mismas para el grado en ADE. El número de 70 plazas es un número perfectamente compatible con la garantía de calidad en la docencia teniendo en cuenta el tamaño del Centro, sus instalaciones, el número y calidad del profesorado y el visto bueno de tal cifra realizado por el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, que para ello tiene sin duda igualmente presente el volumen de plazas ofertado por las respectivas Facultades de la UCM.

El “Número de alumnos de nuevo ingreso matriculados” (ICM-2), calculado como el Nº de alumnos de nuevo ingreso matriculados en primer curso toma el valor 55 para el curso 2018/2019. La demanda de los estudios

de ADE ha vuelto a disminuir respecto al curso anterior, que a su vez ya había mostrado una reducción respecto al año pasado. Este dato, que muestra una caída del 15% respecto al curso 17/18 y del 37% respecto al curso 16/17, es negativo porque indica una tendencia a la baja en las preferencias por los estudios de ADE. En cuanto a la distribución por sexos, 43 plazas las han ocupado hombres y 12 las han ocupado mujeres, indicando una preferencia masculina por este grado

El “Porcentaje de cobertura” (ICM-3), calculado como el cociente entre las dos cantidades anteriores, es decir el Nº de alumnos de nuevo ingreso matriculados en primer curso dividido entre el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión toma el valor del 78.57% para ADE. Dicha cifra supone una reducción importante respecto al dato del curso 17/18 donde se situó en el 108.33%, y a su vez inferior al dato del curso 16/17. Este dato, que viene en la línea de las recomendaciones de la ANECA para la renovación del título, que indican que la cobertura no puede estar por encima del 100% de forma permanente. Si bien se ha conseguido que la cobertura esté por debajo del 100%, el dato del 78.57% se considera pequeño y se espera que en el curso siguiente aumente para acercarse al 100%.

La “Tasa de rendimiento del título” (ICM-4), calculada como el ratio entre el Nº de créditos ordinarios superados y Nº de créditos ordinarios matriculados toma el valor de 76,51%. La cifra del curso 18/19 es superior a la del curso anterior y prácticamente idéntica a la del curso 16/17 (78,71%). En el Grado de ADE la tasa de rendimiento se muestra estacionaria en torno al 74%. El motivo es el siguiente: En ADE hay un pequeño número de asignaturas que alcanzan tasas de rendimiento bajas, siendo principalmente aquellas asignaturas con una mayor carga matemática, lo que incide negativamente en la tasa de rendimiento del título. Si bien las medidas implantadas en cursos académicos anteriores, tutorías personalizadas y seguimiento individualizado del alumno han tenido efectos positivos, los aumentos en la tasa de rendimiento no han sido importantes y por lo tanto se seguirá incidiendo en estas medidas.

Por último, es importante destacar que la diferencia en la tasa de rendimiento entre hombres y mujeres es importante. Mientras que para el caso de los hombres la tasa de rendimiento se sitúa en el 71.86%, este dato sube al 91.22% para el caso de las mujeres.

La “Tasa de abandono del título” (ICM-5), calculada como el ratio entre el Nº de estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en ADE en el curso 2017/18, y que no están matriculados en ese Grado en ADE en la Universidad en los cursos 2018/19 y posteriores, toma el valor 38,71%, dato muy similar al obtenido en el curso 17/18 que fue del 38,9%. Estos datos, muy inferiores a los del curso 16/17 (53,06 %) se valoran de forma muy positiva ya que indican que se está atajando uno de los problemas que tenía el grado en ADE: El alto abandono. En cualquier caso, el dato se sigue considerando alto y se volverá a tratar para intentar su reducción.

En este caso el dato se mantiene similar cuando se discrimina por sexo. En el caso de los hombres la tasa de abandono es el 40% y en el caso de las mujeres el 33.33%.

La “Tasa de eficiencia de los egresados” (ICM-7), calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de créditos que debieran haber sido matriculados en el Grado en ADE por la cohorte de graduación del curso 2018/2019 y el sumatorio del Nº de créditos efectivamente matriculados en el Grado en ADE por los alumnos de ese mismo curso, toma el valor 94.77%, siendo el 93.04% para hombres y el 97.2% para mujeres. Dicho dato es superior a los del curso 2017/2018 (83.9%) y 2016/2017 (85,36 %). La tasa de eficiencia ha aumentado respecto el año anterior, en más de 10 puntos, considerándose una cantidad importante. Este dato indica que los alumnos cada vez requieren menos matriculaciones para superar las asignaturas y muestra que la actividad docente del profesorado y a la coordinación a través del seguimiento y evaluación continua, está teniendo efectos sobre la eficiencia.

La “Tasa de graduación del Título” (ICM-8), calculada como el ratio entre el Nº de alumnos en una cohorte de entrada C en el Grado en ADE en la Universidad que consiguen finalizar dicho Título en el tiempo previsto +1 y el Nº de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en el Grado en ADE. En el curso académico 2018/2019 dicha tasa ha sido del 43.48%, dato sensiblemente inferior al del curso 2017/2018 (52.08%), pero superior al del curso 2016/2017, donde se situó en el 30,6%. Dicho resultado indica que algo más de 4 estudiantes de cada 10 que inician el grado son capaces de terminarlo.

En este indicador se observa, de nuevo, una gran diferencia entre hombres y mujeres. Así mientras que la tasa de graduación es el 35.20% para los hombres, se eleva al 66.67% para las mujeres.

La “Tasa de éxito del título” (IUCM-1) calculada como el ratio entre el sumatorio del Nº de créditos ordinarios superados en el Grado en ADE en el curso académico 2018/19 y el sumatorio del Nº créditos ordinarios presentados a examen en el Grado en ADE en la Universidad en el curso académico 2018/19, toma el valor de 83,47%, casi idéntico al 83,71% del curso 2017/18 y muy similar al del curso 2016/2017 (86,51%). Además, al igual que el resto de indicadores de resultados académicos, el dato se comporta mejor en las mujeres (92.81%) que en ellos hombres (80.23%). Dicha tasa de éxito sigue siendo lo suficientemente alta como para pensar que es un buen dato. Por lo tanto, se sigue pensando que el alumno ha desarrollado el trabajo de forma continuada y de forma acorde a las guías de Grado hasta el final del curso. Ello puede considerarse como una fortaleza que se mantiene en el tiempo. Se ha conseguido que el alumnado interiorice las características en las que se fundamenta el Grado, para lo cual los docentes han realizado un considerable esfuerzo desde el comienzo del curso. Por lo tanto, se debe continuar con las políticas de evaluación continua iniciadas en los cursos anteriores.

La “Tasa de demanda del título en primer opción” (IUCM-2) calculada como el Nº de preinscripciones en primera opción y el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas se sitúa en el 94.29%. Este dato es inferior al 120% del curso 17/18 pero sigue indicando que la demanda del título es muy fuerte.

La “Tasa de demanda del título en segunda opción y sucesivas” (IUCM-3) calculada como el Nº de preinscripciones en segunda opción y sucesivas y el Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas se sitúa en el 150%, dato muy superior a los cursos anteriores. Este indicador muestra un aumento importante de la demanda del título en segunda opción.

La “Tasa de adecuación del grado” (IUCM-4) calculada como el cociente entre el número de estudiantes que eligen el título en primera opción y el número de plazas ofertadas se sitúa en el 65.45%, dato inferior al curso 17/18 que fue del 120%. Este dato indica que las plazas ofertadas son suficientes para la elección de los alumnos. De hecho, se deben poner en marcha medidas que tengan como objetivo el aumento de la elección del título en primera opción.

La “Tasa de demanda del master” (IUCM-5). No procede al tratarse de un grado.

La “Tasa de evaluación del título” (IUCM-16), calculada como la relación porcentual entre el número de créditos ordinarios presentados a examen en el grado en ADE y el número total de créditos matriculados en dicho grado es del 91,66% en el curso 2018/2019. Dicho dato supone un fuerte incremento respecto al 86,98% obtenido en el curso 2017/2018. Este resultado indica que el trabajo de evaluación continua llevado a cabo por los agentes del grado en ADE (alumnos, profesores y coordinación) hace que los alumnos hayan desarrollado un esfuerzo que los lleve a presentarse al examen final con opciones de aprobar.

**5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).**

	2015/2016 (curso autoinforme)	2016/2017 (Primer curso seguimiento)	2017/2018 (Segundo curso seguimiento)	2018/2019 (Tercer curso seguimiento)
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,12	6,73	6,47	6,27
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,06	9,73	8,62	9,73
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8,38	8,76	6,82	7,2

Durante el curso 2018/2019, se han realizado una serie de encuestas de satisfacción entre el alumnado, el profesorado y el PAS. Dichas encuestas se han llevado a cabo por el departamento de calidad del centro y profesores del área de estadística y econometría.

Además de la encuesta del profesorado, que se ha comentado en el apartado 3, se han realizado encuestas dirigidas al PDI, PAS y agentes externos; Para las encuestas del PAS se ha instalado una urna en la secretaría del Centro para facilitar la participación por sectores y que se garantizara el anonimato de la encuesta. Para el PDI, se ha considerado más recomendable la recogida de la información a través de una encuesta telemática, que facilite la participación de los mismos sin tener que desplazarse al centro.

La “Tasa de satisfacción del alumnado con la titulación” (IUCM-13), calculada como la puntuación media obtenida en el ítem “¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción global respecto a los estudios de Grado en el CES Cardenal Cisneros?” en las encuestas contestadas por los estudiantes (escala de 1 a 10) en la Encuesta de Satisfacción del Grado en ADE en el curso académico 2016/17, toma el valor de 6,27. La satisfacción del alumnado con la titulación se ha reducido, de nuevo, respecto a cursos anteriores, ya que por ejemplo en el curso 17/18 la satisfacción fue de 6,47. Debido a que la nota ya se aleja del notable, se debe incidir aún más en aquellas medidas que aumenten la satisfacción de los estudiantes, como son la información continuada y actualizada por parte de la coordinación del grado, recogida de sugerencias en las reuniones de delegados, etc.

En lo relativo a la encuesta del estudiante este cuestionario cuenta con 27 ítems clasificados en 10 bloques. Los ítems se muestran en la tabla siguiente:

<b>ÍTEMES (NO HAGAS AQUÍ NINGUNA MARCA, POR FAVOR)</b>	
<b>1</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores de la División en cuanto a coordinación de la actividad docente.</i>
<b>2</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a asesoramiento académico y vocacional.</i>
<b>3</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a la mediación con los profesores.</i>
<b>4</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción general con la Coordinación de tu grado?</i>
<b>5</b>	<i>Indica tu grado de satisfacción respecto al procedimiento empleado en la División para programar los exámenes.</i>
<b>6</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto al sistema de horarios aplicado en la División.</i>

<b>7</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto al régimen de evaluación continua aplicado en la División?</i>
<b>8</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido a mantener tu nivel de asistencia a clase el régimen de evaluación continua.</i>
<b>9</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje el régimen de evaluación continua.</i>
<b>10</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la evaluación continua.</i>
<b>11</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto a la normativa de asistencia a clase aplicada en la División?</i>
<b>12</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido dicha normativa a mantener tu nivel de asistencia a clase.</i>
<b>13</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje la normativa de asistencia a clase.</i>
<b>14</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la normativa de asistencia a clase.</i>
<b>15</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu Trabajo Fin de Grado (TFG).</i>
<b>16</b>	<i>Indica en qué grado han favorecido tu nivel de aprendizaje la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu TFG.</i>
<b>17</b>	<i>Indica en qué grado ha influido de tu motivación hacia los contenidos académicos la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu TFG.</i>
<b>18</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a la oferta de contenidos de las diferentes actividades extracurriculares organizadas por la División.</i>
<b>19</b>	<i>Califica (con sinceridad) el grado de esfuerzo personal que has puesto en tus estudios de Grado.</i>
<b>20</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al interés de las asignaturas.</i>
<b>21</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al estímulo de los profesores.</i>
<b>22</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a la normativa sobre asistencia y evaluación continua.</i>
<b>23</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a tu propia motivación y tesón.</i>
<b>24</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos teóricos que has adquirido durante tus estudios de Grado.</i>
<b>25</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos prácticos que has adquirido durante tus estudios de Grado.</i>
<b>26</b>	<i>Indica en qué grado te sientes preparado/a para incorporarte al mundo laboral.</i>
<b>27</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción global respecto a los estudios de Grado en el CES Cardenal Cisneros?</i>

Los bloques considerados, y los ítems pertenecientes a cada bloque se muestran en la tabla siguiente:

<b>BLOQUE</b>	<b>ÍTEMS</b>
COORDINACIÓN	1, 2, 3 y 4
EXAMENES Y HORARIOS	5 y 6
EVALUACIÓN CONTINUA	7, 8, 9 y 10
ASISTENCIA A CLASE	11, 12, 13 y 14
TFG	15, 16 y 17
CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS NO REGLADAS	18
ESFUERZO DEL ALUMNO	19, 20, 21, 22 y 23
CONOCIMIENTOS OBTENIDOS	24 y 26
EVALUACIÓN GENERAL	27

A continuación, aparecen los resultados del cuestionario, tanto para los ítems como para los bloques, para el Grado de ADE y el total de grados impartidos en el Centro. Estos últimos aparecen de forma agregada.

<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>			
	<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>NÚMERO MATRICULADOS</b>	<b>TASA RESPUESTA</b>
<b>GRADO ADE</b>	35	54	65%
<b>TOTAL GRADOS</b>	<b>102</b>	<b>274</b>	<b>37%</b>
<b>TOTAL CISNEROS</b>	<b>142</b>	<b>344</b>	<b>41%</b>

El resultado de cada uno de los bloques se presenta en la tabla siguiente

**MEDIAS POR BLOQUES**

	BLOQUE	ADE	TOTAL GRADOS
1	COORDINACIÓN	7.34	6.46
2	EXAMENES Y HORARIOS	5.44	5.65
3	EVALUACIÓN CONTINUA	6.59	6.62
4	ASISTENCIA A CLASE	6.41	6.58
5	TFG	6.57	6.77
6	CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS NO REGLADAS	4.65	5.18
7	ESFUERZO DEL ALUMNO	6.50	6.70
8	CONOCIMIENTOS OBTENIDOS	5.76	6.06

Se observa que la puntuación más alta se obtiene en el bloque coordinación, con una nota de 7.34. La asistencia a clase, el trabajo de fin de grado, la evaluación continua y el esfuerzo del alumno tienen notas por encima del 6.5, indicando una alta satisfacción con estas cuestiones. Es importante destacar el alto nivel de satisfacción con el trabajo fin de grado ya que supone una mejora respecto a la satisfacción obtenida en el curso anterior.

En cuanto a los ítems más penalizados están los cursos y formación no reglada con una nota inferior al 5.0. Los conocimientos obtenidos también muestran una nota preocupante ya que muestra un 5.76, nota que se considera baja.

Para un análisis más preciso, el resultado detallado de cada ítem, así como la distribución de las respuestas se presenta en la tabla siguiente:

**TABLA RESUMEN DEL GRADO DE ADE**

	ÍTEMES	MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores de la División en cuanto a coordinación de la actividad docente.</i>	7.60	2.16	0	1	3	0	1	3	3	10	9	5
2	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a asesoramiento académico y vocacional.</i>	7.37	1.73	0	1	0	1	2	4	11	6	7	3
3	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a la mediación con los profesores.</i>	7.34	1.59	0	1	0	0	1	10	4	10	8	1
4	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción general con la Coordinación de tu grado?</i>	7.06	1.91	1	0	0	3	3	3	8	9	7	1
5	<i>Indica tu grado de satisfacción respecto al procedimiento empleado en la División para programar los exámenes.</i>	5.29	2.33	3	3	1	5	3	8	6	2	3	0
6	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto al sistema de horarios aplicado en la División.</i>	5.59	2.13	2	2	3	3	3	4	12	5	0	0

<b>7</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto al régimen de evaluación continua aplicado en la División?</i>	6.94	1.95	0	1	0	1	8	2	8	6	3	4
<b>8</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido a mantener tu nivel de asistencia a clase el régimen de evaluación continua.</i>	6.47	2.42	2	1	1	2	5	4	5	8	3	3
<b>9</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje el régimen de evaluación continua.</i>	6.74	2.06	1	1	1	2	2	4	9	10	2	2
<b>10</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la evaluación continua.</i>	6.21	2.24	1	1	2	3	6	5	6	4	4	2
<b>11</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto a la normativa de asistencia a clase aplicada en la División?</i>	5.76	2.20	1	2	4	1	6	6	8	2	3	1
<b>12</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido dicha normativa a mantener tu nivel de asistencia a clase.</i>	7.03	2.04	0	1	1	1	4	7	6	4	6	4
<b>13</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje la normativa de asistencia a clase.</i>	6.73	1.77	0	1	2	0	4	4	10	9	2	1
<b>14</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la normativa de asistencia a clase.</i>	6.12	1.85	1	0	1	3	7	6	9	4	0	2
<b>15</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu Trabajo Fin de Grado (TFG).</i>	6.50	2.36	0	4	1	1	4	5	5	8	3	3
<b>16</b>	<i>Indica en qué grado han favorecido tu nivel de aprendizaje la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu TFG.</i>	6.76	2.57	1	2	2	2	4	2	1	7	11	1
<b>17</b>	<i>Indica en qué grado ha influido de tu motivación hacia los contenidos académicos la oferta de temas y el procedimiento de asignación de temas/profesores de tu TFG.</i>	6.36	2.67	1	2	3	3	5	1	3	7	4	4
<b>18</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a la oferta de contenidos de las diferentes actividades extracurriculares organizadas por la División.</i>	4.65	2.59	6	3	4	2	5	4	5	4	0	1
<b>19</b>	<i>Califica (con sinceridad) el grado de esfuerzo personal que has puesto en tus estudios de Grado.</i>	6.46	2.19	1	0	4	1	3	7	9	5	1	4
<b>20</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al interés de las asignaturas.</i>	6.63	1.90	0	0	3	2	5	5	6	10	2	2
<b>21</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al estímulo de los profesores.</i>	6.20	2.10	0	2	2	4	4	7	5	6	4	1
<b>22</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a la normativa sobre asistencia y evaluación continua.</i>	6.37	1.75	0	0	3	1	7	7	8	5	3	1
<b>23</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a tu propia motivación y tesón.</i>	6.86	2.03	0	1	2	3	1	4	11	6	4	3
<b>24</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos teóricos que has adquirido durante tus estudios de Grado.</i>	6.21	1.51	0	0	1	3	9	5	9	5	2	0
<b>25</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos prácticos que has adquirido durante tus estudios de Grado.</i>	5.50	1.97	0	4	2	5	3	8	7	4	1	0

<b>26</b>	<i>Indica en qué grado te sientes preparado/a para incorporarte al mundo laboral.</i>	5.39	2.45	1	6	3	1	4	3	9	3	3	0
<b>27</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción global respecto a los estudios de Grado en el CES Cardenal Cisneros?</i>	6.27	1.42	0	0	2	3	2	9	11	6	0	0

La nota más alta se obtiene con la labor de los coordinadores en cuanto a sus tareas docentes, nota que llega al 7.6. Además del resto de cuestiones relacionados con la coordinación, otras notas cercanas al 7 se obtienen en la evaluación continua, el nivel de esfuerzo personal y la utilidad de la asistencia a clase para adquirir conocimientos.

La “Tasa de satisfacción del profesorado con la titulación” (IUCM-14), calculada como contestación al ítem “Satisfacción general con los estudios donde imparte docencia” en el curso académico 2018/19 toma el valor de 9,73, dato sensiblemente superior al del año anterior, lo que pone de manifiesto la buena organización y estructura del Centro y el óptimo ambiente y condiciones laborales.

La encuesta se confeccionó a través de un cuestionario de 14 ítems de elaboración propia, tratando de adaptar algunos cuestionarios existentes en otros centros a la realidad del nuestro. Los 14 ítems son:

<b>1</b>	<i>¿Su formación académica tiene relación con la/as asignatura/as que imparte?</i>
<b>2</b>	<i>Fondos bibliográficos para el estudio</i>
<b>3</b>	<i>¿Se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia?</i>
<b>4</b>	<i>Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas</i>
<b>5</b>	<i>Metodologías docentes seguidas en el Centro</i>
<b>6</b>	<i>Mecanismos de coordinación de su Titulación</i>
<b>7</b>	<i>Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente</i>
<b>8</b>	<i>Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia</i>
<b>9</b>	<i>Aprovechamiento de las tutorías por los alumnos/as</i>
<b>10</b>	<i>Grado de implicación del alumnado</i>
<b>11</b>	<i>Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente</i>
<b>12</b>	<i>Colaboración del PAS</i>
<b>13</b>	<i>Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas</i>
<b>14</b>	<i>Satisfacción general con los estudios donde imparte docencia</i>

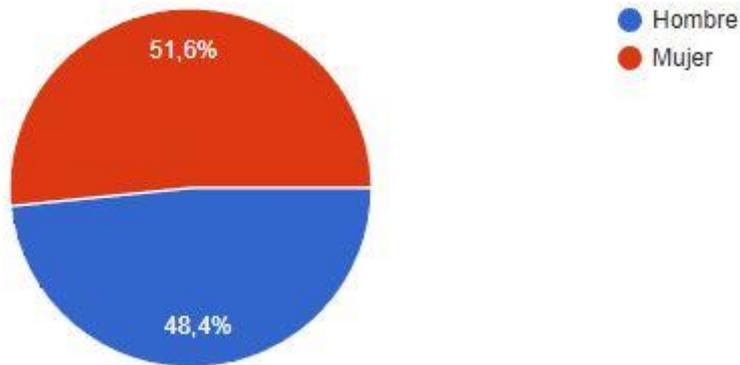
Cada ítem ha sido evaluado en una escala del 1 al 10, expresando el grado de satisfacción del encuestado con lo expresado en el mismo (10, totalmente de acuerdo; 1, totalmente en desacuerdo). Los ítems respondidos con un NS/NC, se han tratado como valores perdidos.

Además, al PDI se le preguntó sobre su género, su edad, su categoría y la titulación en la que imparten docencia.

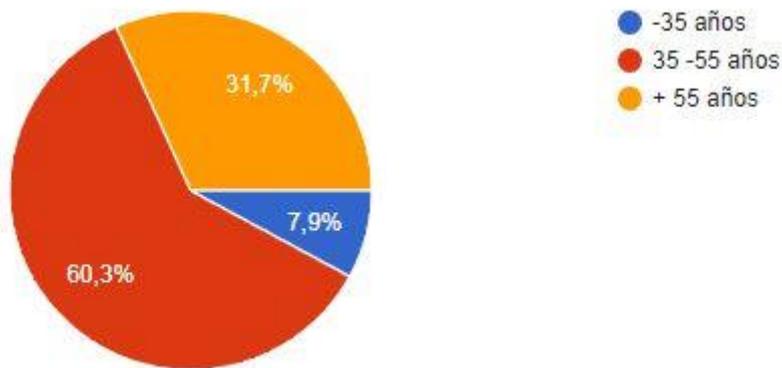
La encuesta se envió por correo electrónico a todos los profesores del Centro. La dirección de correo que se utilizó es la corporativa del Centro ([usuario@universidadcisneros.es](mailto:usuario@universidadcisneros.es)). La encuesta se envió dos veces y se mantuvo abierta hasta el 6 de julio.

El número de trabajadores del Centro que forman parte del PDI son 100, y el número de encuestas recogidas han sido 65, dando como resultado una tasa de participación del 65%.

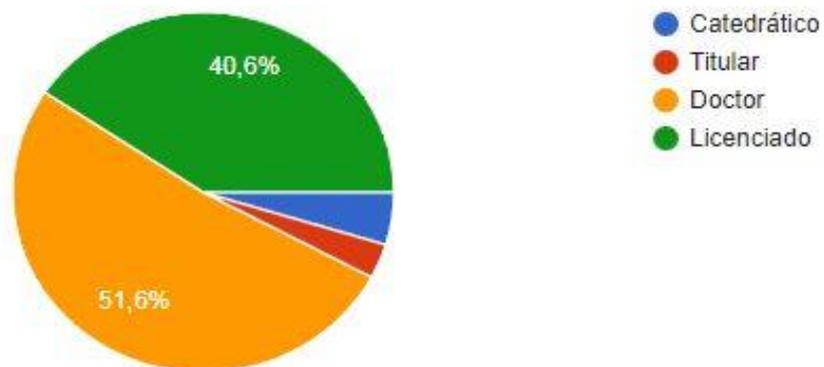
La distribución de género entre los encuestados es:



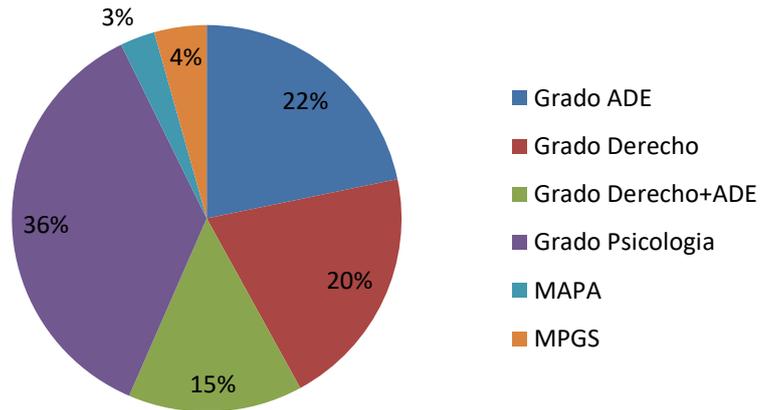
La distribución de edad entre los participantes en la encuesta resulta:



La distribución de los encuestados según la categoría de los mismos es:



La distribución de frecuencias por titulaciones es:



Donde MAPA = Máster de Acceso a la Abogacía y MPGS = Máster Psicología General Sanitaria

Si bien los datos generales sobre la participación se presentan para todos los trabajadores del centro, los resultados de la encuesta se presentan solo para los profesores de ADE, que son los que han impartido docencia en el grado en ADE. Los resultados se presentan en la tabla siguiente:

ITEM	ADE	
	MEDIA	DESV.TIP
<i>¿Su formación académica tiene relación con la/as asignatura/as que imparte?</i>	9.73	0.65
<i>Fondos bibliográficos para el estudio</i>	9.64	0.67
<i>¿Se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia?</i>	9.45	0.93
<i>Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas</i>	9.45	1.04
<i>Metodologías docentes seguidas en el Centro</i>	9.00	1.33
<i>Mecanismos de coordinación de su Titulación</i>	8.91	1.30
<i>Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente</i>	8.64	1.21
<i>Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia</i>	8.20	1.99
<i>Aprovechamiento de las tutorías por los alumnos/as</i>	8.00	1.26
<i>Grado de implicación del alumnado</i>	9.27	1.27
<i>Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente</i>	9.09	1.22
<i>Colaboración del PAS</i>	9.36	0.92
<i>Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas</i>	9.33	1.21
<i>Satisfacción con la actividad docente desarrollada</i>	9.73	0.65

Se observa que todas las puntuaciones tienen niveles muy altos, indicando el alto grado de satisfacción con la docencia. Entre los ítems menos valorados está el aprovechamiento de las tutorías por los alumnos y las instalaciones del CES Cardenal Cisneros.

(ICM-15) La “Tasa de satisfacción del PAS del Centro” calculado como la puntuación media obtenida en las encuestas contestadas por el personal de administración y servicios (escala de 1 a 10) en el ítem: “En general, me siento satisfecho de trabajar en el CES Cardenal Cisneros” en el curso académico 2018/19 toma el valor de 7.2, lo que pone de manifiesto que el personal PAS está bastante satisfecho con el Centro aunque en menor medida que el profesorado, el nivel de satisfacción ha crecido casi en medio punto, debido a la superación de las circunstancias excepcionales que habían concurrido el curso anterior. El centro ha incorporado nuevos trabajadores a su plantilla con el fin de aliviar la carga de trabajo.

Entre el PAS, la participación en la encuesta alcanzó el 55.2 % del personal.

Los resultados globales se reflejan en el siguiente cuadro:

<b>MEDIAS DE LOS BLOQUES (MÍNIMO 1, MÁXIMO 5)</b>						
	<b>BLOQUE</b>	<b>MEDIA</b>				
		<b>TOTAL CISNEROS</b>	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>BIBLIO. / INFORM.</b>	<b>SECRET. / ADMINST.</b>	<b>OTROS SERVICIOS</b>
<b>1</b>	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	3.90	3.76	3.65	3.91	3.96
<b>2</b>	LIDERAZGO Y RECONOCIMIENTO	3.53	3.29	2.43	3.65	3.60
<b>3</b>	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	3.95	3.75	3.88	3.98	3.95
<b>4</b>	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	3.81	3.78	4.14	3.93	3.86
<b>5</b>	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	3.13	2.91	3.00	3.23	3.21
<b>6</b>	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	3.38	3.13	3.00	3.47	3.41
<b>7</b>	SATISFACCIÓN CON TÍTULOS IMPARTIDOS	3.82	3.79	--	3.91	3.93

En cuanto a las valoraciones más altas se corresponden con la comunicación del trabajo y coordinación, destacando que en un porcentaje del 47% de los trabajadores se encuentra muy satisfecho con la comunicación con el PDI y alumnos, a la vez que entiende que recibe la información adecuada del responsable de la unidad, lo que permite que las decisiones sean coordinadas y eficaces. Este dato debe complementarse con la satisfacción relativa a la organización del trabajo y el conocimiento y delimitación de las funciones de cada uno de los trabajadores, ítems en los que los trabajadores se muestran muy satisfechos en el 31% de los casos y en el segundo caso se muestran satisfechos al 50%, lo que muestra una coordinación laboral eficiente y un buen trabajo en equipo, si tenemos en cuenta que la valoración media de la satisfacción con ítems relativos a la organización del trabajo es próxima a 4 puntos sobre 5 (El responsable de mi unidad soluciona los problemas de forma eficaz, El responsable de mi unidad fomenta el trabajo en equipo,...) puede entenderse que hay una buena dinámica de trabajo que propicia buenos resultados. Los resultados más bajos y aún superan el aprobado se corresponde con la satisfacción con las condiciones laborales, la formación de los trabajadores y las tareas encomendadas. En términos generales, cabe concluir que el PAS se muestra satisfecho, ya que la nota media de satisfacción alcanza los 7.2 puntos.

Por su parte, sin duda es una fortaleza el aumento de la satisfacción del PAS en casi medio punto, debido sin duda a las medidas emprendidas por la Dirección para corregir la bajada de satisfacción del curso anterior debido a la carga de trabajo lo que se ha resuelto con nuevas contrataciones. Del mismo modo, se ha aprobado un Plan de medidas económicas para la formación de todos los trabajadores del Centro, PDI y PAS.

**5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

El departamento de calidad ha llevado a cabo también una encuesta de satisfacción en relación a la inserción laboral. Así, se ha procedido a aplicar una encuesta de satisfacción a los egresados hace dos cursos del grado de ADE del CES Cardenal Cisneros.

A tal efecto se confeccionó un pequeño cuestionario de 6 preguntas de elaboración propia. A continuación, aparece el cuestionario aplicado:

<b>1</b>	¿Cuál es tu situación profesional actual? En caso de no estar empleado pasar a la pregunta 5
<b>2</b>	Trabajas en alguna actividad relacionada con tus estudios
<b>3</b>	¿En qué medida estás satisfecho/a con tu situación laboral?
<b>4</b>	¿Crees que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado tu inserción laboral?
<b>5</b>	¿Has cursado o tienes pensado cursar estudios de postgrado/máster?
<b>6</b>	¿Cuál es tu grado de satisfacción con los estudios que cursaste en el CES Cardenal Cisneros?

La encuesta se realizó de forma telefónica durante los meses de junio y julio. A cada alumno se le llamo un total de tres veces, en tres horarios diferentes, a fin de maximizar la tasa de respuesta.

Las respuestas se iban introduciendo en una encuesta realizada en Google con el fin de garantizar el anonimato de las respuestas. La encuesta se encuentra en el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffX-o1EZJ9xX0WbMFHgbzOPVky3riP5H5HGacA1aDbhpNA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffX-o1EZJ9xX0WbMFHgbzOPVky3riP5H5HGacA1aDbhpNA/viewform?usp=sf_link)

**RESULTADOS.** -

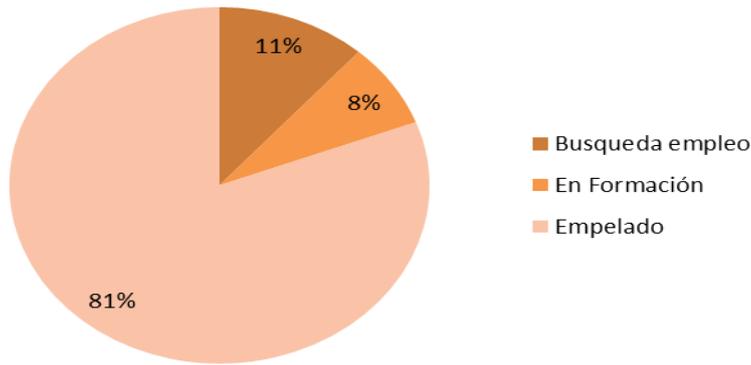
A continuación, aparecen los resultados del cuestionario, para el Grado de ADE y el total de grados impartidos en el Centro. Estos últimos aparecen de forma agregada.

	ENCUESTAS APLICADAS		
	ENCUESTAS APLICADAS	NÚMERO MATRICULADOS	TASA RESPUESTA
<b>GRADO DE ADE</b>	26	37	70%
<b>TOTAL GRADOS</b>	99	170	58%
<b>TOTAL CISNEROS</b>	115	240	48%

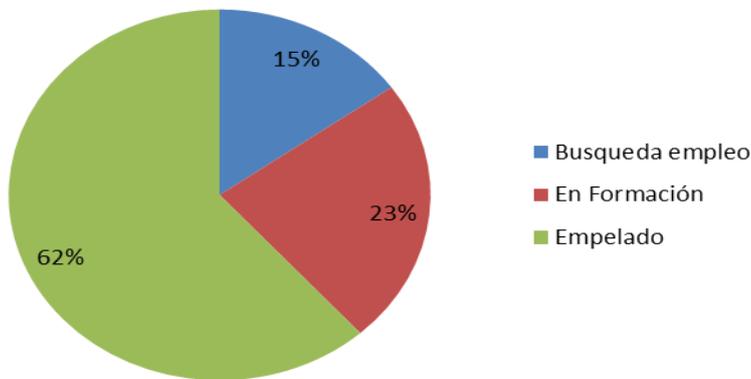
Las preguntas que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

¿Cuál es tu situación profesional actual?

La distribución de frecuencias de este ítem en la división de ADE es:



Mientras que el total de grados del CES Cardenal Cisneros:

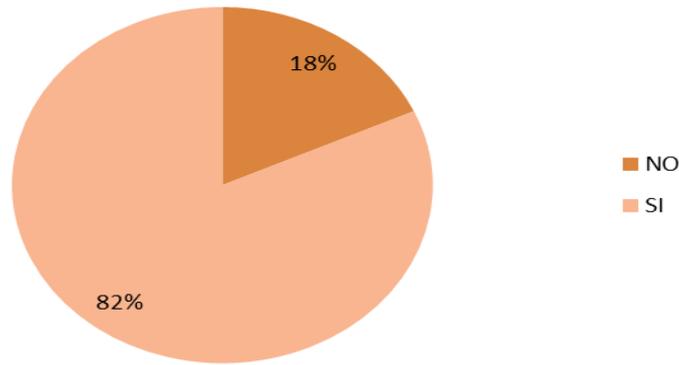


Por lo tanto, un 80% de los alumnos estaban trabajando y solo un 11% estaban buscando empleo de forma activa. Además, el dato es superior al de la media de grados del centro en su conjunto. Este dato se considera muy relevante ya que indica que el grado en ADE tiene una gran aceptación en el mercado laboral

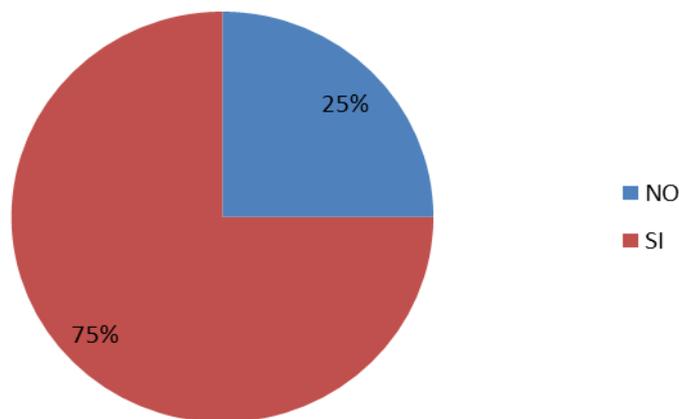
Por otro lado, se prosiguió con la encuesta a los alumnos que estaban trabajando. Así, los siguientes gráficos corresponden sólo a los egresados que estaban trabajando en el momento de la encuesta.

1) ¿Trabajas en alguna actividad relacionada con tus estudios?

Para la división de ADE la distribución de frecuencias de este ítem ha sido:



Para los grados impartidos en el CES Cardenal Cisneros:



De la encuesta se observa que un 82% de los alumnos que tienen trabajo lo tienen en alguna actividad relacionada con sus estudios. Este dato es relevante ya que indica que el grado en ADE tiene una planificación docente adecuada para la inserción laboral.

3) ¿En qué medida estás satisfecha/o con tu situación laboral?

**DIVISIÓN DE ADE**

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.38	1.24	0	0	0	0	0	2	1	11	1	6

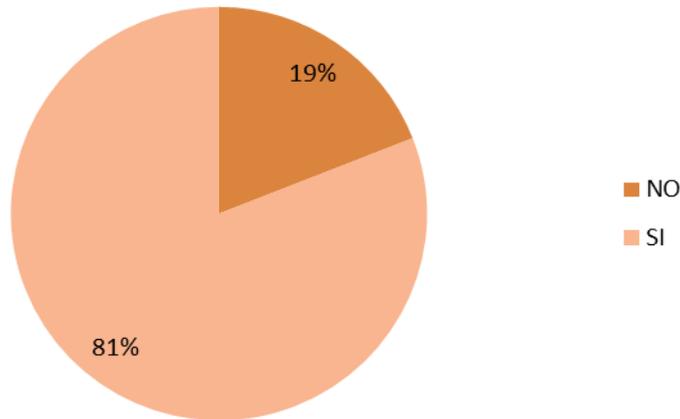
**TOTAL GRADOS CES CARDENAL CISNEROS**

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.79	2.00	0	2	1	2	3	3	9	20	6	15

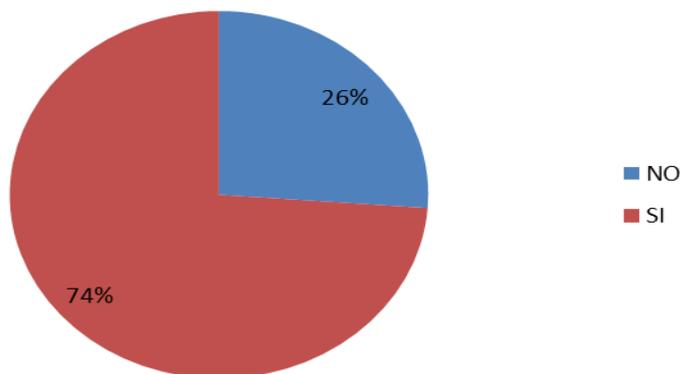
La satisfacción con la situación laboral es alta, ya que se sitúa en el 8.38. Además, dicho valor es superior al resto de grados del CES Cardenal Cisneros.

4) ¿Crees que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado su inserción laboral?

Los egresados de la división de ADE:



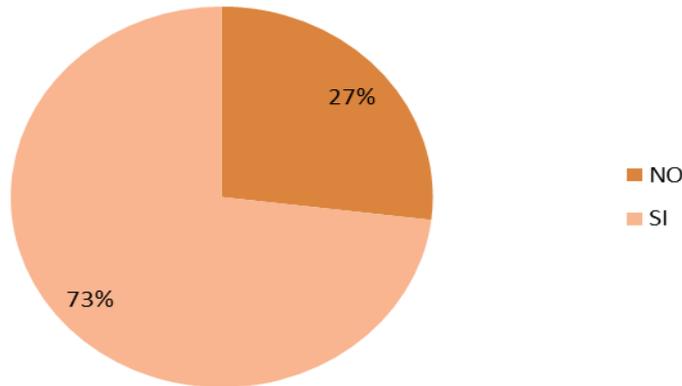
Los egresados del total del CES Cardenal Cisneros:



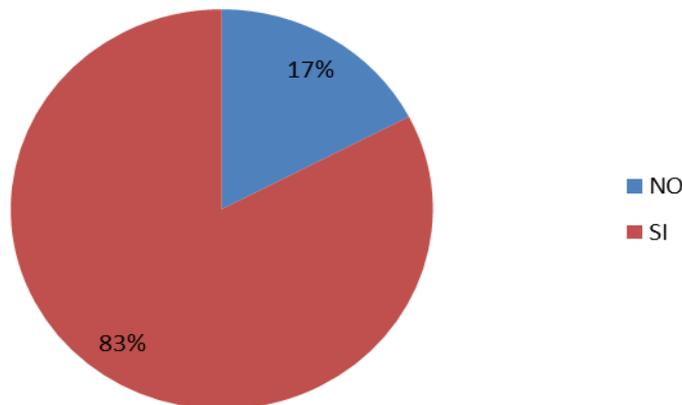
Las siguientes dos preguntas se les hicieron a todos los egresados a los que se les realizó la encuesta, no solo a los que estaban empleados.

5) ¿Has cursado o tienes pensado cursar estudios de postgrado/máster?

La distribución de este ítem en la división de ADE fue:



Para el total de egresados de CES Cardenal Cisneros:



6) ¿Cuál es tu grado de satisfacción con los estudios que cursaste en el CES Cardenal Cisneros?

**DIVISIÓN DE ADE**

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.54	0.90	0	0	0	0	0	0	3	10	9	4

**TOTAL GRADOS CES CARDENAL CISNEROS**

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.29	0.99	0	0	0	0	0	2	18	42	23	14

Este último dato indica que los alumnos, una vez pasados los dos años con posterioridad a la finalización del grado, tienen un grado de satisfacción con los estudios casi sobresaliente, ya que alcanza el valor de 8.54

**5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

Hasta el curso académico 2010/2011 el Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros no contaba con programas de movilidad propios, y los alumnos venían acogiéndose a los programas de movilidad de la

Universidad Complutense de Madrid, por lo general optando únicamente a plazas residuales (se contaba con una única plaza propia en Alemania, en la Universidad Humboldt de Berlín). En el curso académico 2010/2011 la Dirección del Centro decidió poner en marcha el Departamento de Relaciones Internacionales, y en su seno la Oficina Erasmus, con el objetivo de que el Centro pudiera generar sus propios programas de movilidad. El Departamento de Relaciones Internacionales/Oficina Erasmus está formado por un Coordinador Institucional y un Coordinador para cada una de las tres Divisiones del Centro. Sus funciones básicas de son las siguientes:

- Negociar la renovación y firma de nuevos Acuerdos Bilaterales.
- Comunicación con los coordinadores de universidades extranjeras para la firma de acuerdos de estudios o Learning Agreements y la atención a los alumnos OUT.
- Coordinación con el Departamento de Relaciones Internacionales de la UCM.
- Informar a los alumnos del centro:
  - a) De las condiciones, normativas y funcionamiento de la beca Erasmus.
  - b) De los cursos, becas u oportunidades laborales que les pudieran interesar en el extranjero. Esta información se lleva a cabo a través de la lista de correo de las tres Divisiones.
  - c) Programar reuniones informativas periódicas con los alumnos OUT.
- Tramitar las solicitudes de los alumnos entrantes y salientes.
- Asignar las plazas OUT en función de la normativa vigente.
- Recepción, revisión y validación de la documentación académica de los alumnos OUT, matriculación en SIA y GEA y atención a los alumnos IN.
- Información a las familias de los alumnos OUT para mitigar las preocupaciones que puedan tener.
- Programar los contactos entre los estudiantes OUT de cursos pasados y del curso actual.
- Gestionar la Bolsa de Viaje Erasmus, de 150 € por alumno, que otorga el CES Cardenal Cisneros.
- Coordinación con la Secretaría de la Facultad de la UCM para la tramitación de las Actas de Equivalencias.
- Coordinación con el Departamento de Informática y Secretaría del CES Cardenal Cisneros para los trámites de matriculación de alumnos OUT e IN.
- Recepción y formación del personal SMT o movilidad administrativa.
- Garantizar que los alumnos OUT que tienen que dejar España antes de los exámenes y tengan asignaturas pendientes en esa convocatoria, puedan examinarse antes de su partida.
- Atención a los alumnos con dificultades en cualquier asignatura.
- Mediación entre profesores del CES Cardenal Cisneros y los alumnos Erasmus.
- Evaluación del funcionamiento del Departamento Erasmus para su mejora.
- Gestionar los intercambios SICUE.
- Negociar la firma de nuevos Acuerdos Bilaterales con países fuera de Europa.
- Gestionar los intercambios con países no europeos.

Las Universidades de destino de los Erasmus OUT y las de procedencia de los Erasmus IN para el curso académico 2018/2019 y los estudios de Grado en ADE, así como el número de plazas Erasmus OUT disponibles y las correspondientes tasas de eficacia (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas) y de intercambio (relación alumnos acogidos/alumnos remitidos), quedan reflejadas en la siguiente tabla:

<b>ERASMUS ESTUDIOS</b>			
<b>Plazas</b>	<b>País</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Universidad</b>
2	Francia	Montpellier	Université Montpellier 2
2	Francia	Paris	Sorbonne Université
2	Italia	Enna	Università Degli Studi di Enna "KORE"
1	Italia	Latina	Università di Roma "LA SAPIENZA"
1	Italia	Roma	Università Europea di Roma
2	Polonia	Rejtana	Rzeszowski Uniwersytet
2	Turquía	Estambul	Istanbul Universitesi
3	Turquia	Estambul	Uskadar university
2	Croacia	Rijeka	Col. Fluminense Polytechnic of Rijeka
3	Italia	Bari	Bari Aldo Moro
2	Bulgaria	Albena	Varna University of Management

3	Grecia	Pireas	University of Piraeus
25			

Además, en diciembre de 2017 la UCM nos comunica la apertura de la movilidad AEN-UTRECHT para los alumnos de los centros adscritos. Las universidades con las que AEN-UTRECHT tiene acuerdos firmados son las siguientes:

AEN-UTRECHT	
País	Universidad
Australia	Griffith University
Australia	University of Western Sydney
Australia	Edith Cowan University
Australia	Wollongong University
Australia	Tasmania University
Australia	Deakin University
Estados Unidos	Missouri University of Science & Technology
Estados Unidos	Baylor University
Estados Unidos	Kansas State University
Estados Unidos	Oklahoma State University
Estados Unidos	Southern Illinois University at Carbondale
Estados Unidos	Texas Tech University
Estados Unidos	University of Missouri-Kansas City
Estados Unidos	University of Kansas
Estados Unidos	University of Missouri-St. Louis
Estados Unidos	University of Nebraska at Kearney
Estados Unidos	University of Nebraska-Lincoln
Estados Unidos	University of Nebraska at Omaha
Estados Unidos	University of Oklahoma
Estados Unidos	Texas State University-San Marcos
Estados Unidos	West Virginia University
Estados Unidos	Columbia College Chicago

Por otro lado, desde el curso 2016/17 y, por supuesto para el curso 2017/2018, el grado en ADE cuenta con dos acuerdos internacionales propios:

INTERNACIONAL			
Plazas	País	Universidad	Grado
3	Ecuador	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	Psicología, Derecho y ADE
3	México	Universidad de Xochicalco	Psicología, Derecho y ADE

En cuanto a los resultados cuantitativos, en la tabla siguiente se presenta la evolución de solicitudes desde el inicio de la implantación del departamento de Erasmus.

SOLICITUDES ERASMUS		
Grado en ADE		
Curso	OUT	IN

2010-11	0	0
2011-12	3	5
2012-13	4	6
2013-14	8	5
2014-15	2	3
2015-16	6	5
2016-17	7	3
2017-18	9	2
2018-19	13	6

Se observa como en el curso 2018-2019, el Departamento de Relaciones Internacionales/Oficina Erasmus ha logrado gestionar, para el grado en ADE, las solicitudes de 19 alumnos: 6 de movilidad entrante (*IN*) y 13 de movilidad saliente (*OUT*). El número de solicitudes totales se ha incrementado un 55%, siendo un incremento de las *OUT* del 37% y de las *IN* del 110%, alcanzando el máximo de todos los años.

Estos resultados indican que la oficina Erasmus está llevando a cabo una gran labor y que los alumnos, en un número mayor, prefieren tener una experiencia de estudiar en el extranjero. Como esta actividad es muy importante en su proceso educativo, consideramos que estos resultados pueden considerarse una fortaleza.

#### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2018-2019 (Erasmus)

El Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Relaciones Internacionales de la UCM realiza una encuesta de satisfacción de la movilidad Erasmus desde España, incluida la coordinación, que ha ido mostrando, a lo largo de los años, un grado de satisfacción alto.

La aplicación informática de la encuesta de satisfacción, llevada a cabo por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Relaciones Internacionales, no permite diferenciar entre los diferentes centros, la calidad percibida por los alumnos *IN* por lo que nos referiremos únicamente a los alumnos *OUT*.

Únicamente cumplimentan la encuesta 3 alumnos de ADE.

De los 146 ítem, los que consideraremos, por ser los que se refieren específicamente a la institución de envío son: 4,8,9,13,18,19,20,24, 50,74, 133 y el 135.

Con un N=7, pasamos a agrupar las respuestas de los alumnos encuestados después de cada uno de los ítems.

En el ítem 4, “¿Cómo se enteró de la posibilidad de estudiar en el extranjero con el programa Erasmus+?”, 5 alumnos de 7 mencionan que obtienen la información gracias a la web o al personal administrativo de la institución de envío y 2 contestan “por amigos o asociaciones de alumnos”.

En el ítem 8, “¿El Acuerdo de aprendizaje fue firmado por todas las partes antes del inicio de su movilidad?”, 5 alumnos de 7, firman el acuerdo de estudios por ambas partes antes de la movilidad y 2 de ellos, una vez llegados a la institución de destino. Los dos alumnos que no firman el acuerdo antes de su partida, la firma que faltaba era la de la institución de acogida.

En el ítem 13, “¿Consiguió acordar las modificaciones con las instituciones de envío y de acogida en un plazo de siete semanas desde el inicio del curso académico?” 4 alumnos contestan afirmativamente, uno No pudo y dos no contestan.

En el ítem 18, “¿Qué reconocimiento académico de su periodo de movilidad obtuvo o piensa que obtendrá de su institución de envío?”, de los 5 alumnos encuestados que responden, 5 responden “Reconocimiento completo”.

Los ítems 19 y 20, ¿Tuvo o tendrá que realizar cursos o exámenes adicionales en la institución de envío por cursos ya evaluados en la institución de acogida? y ¿Cuáles fueron los principales obstáculos para conseguir un reconocimiento completo?, no son cumplimentados por ningún alumno por estar relacionados con el ítem 18.

Ítem 24 “¿Se utilizaron créditos ECTS en el Acuerdo de aprendizaje?”: de los 7 alumnos encuestados, 4 lo hacen afirmativamente, 2 no responden y 1 alumno responde de forma negativa. Nos sorprende la respuesta negativa dado que todo acuerdo académico debe incluir los ECTS realizados en destino y en la institución de envío.

Ítem 29 “¿Le informó la institución de envío de cómo se convertirían a su regreso las notas obtenidas en la institución de acogida?” 4 de los 157 alumnos responde afirmativamente y uno de ellos indica que no tenían la información. Nos sorprenden las respuestas negativas ya que se envía un mail a todos los alumnos con la información.

En el ítem 50 “¿El proceso de selección en su institución de envío fue justo y transparente?”, 4 de 7 alumnos responden afirmativamente, y un alumno “No lo puedo juzgar” y un alumno responde de forma negativa.

El 57% de los alumnos considera estar “Muy satisfecho/a” y el 28% restante “Bastante satisfecho/a” y un alumno está “bastante insatisfecho” cuando se les pregunta ¿cómo está de satisfecho/a con su experiencia de movilidad Erasmus+?” (ítem 74).

A la pregunta: “¿Estuvo satisfecho/a con la asistencia ofrecida para solventar cuestiones de visado?: Por su institución de envío” uno contesta “Muy insatisfecho” y un último alumno contesta “Bastante satisfecho”.

Y, por último, en el ítem 135, “¿Estuvo satisfecho/a con la asistencia ofrecida para solventar cuestiones del seguro?: Por su institución de envío”, 2 alumnos contesta no estar “Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a” con el apoyo y la ayuda recibida, 2 alumnos dicen estar “Muy satisfecho/a”, 1 de ellos “Bastante satisfecho/a” y 1 de ellos no solicita ayuda para el seguro, y uno, Muy insatisfecho.

### 5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En el curso 2018/2019 se pusieron en marcha las primeras prácticas en empresas curriculares. Dicha decisión fue motivada por la sugerencia de la ANECA en el informe de renovación del título del grado en ADE.

En el curso 2018/2019 se matricularon 13 estudiantes en la asignatura prácticas en empresa, pero tres de ellos la tenían convalidada por venir de un ciclo formativo de grado superior.

Las notas que se obtuvieron por los 10 alumnos evaluados fueron 7 Sobresalientes y 3 Notables. Los criterios de evaluación tienen en cuenta la opinión del tutor de la empresa y la opinión del tutor académico. La evaluación final será el resultado de calcular una media aritmética entre la evaluación del tutor de la empresa y la evaluación del tutor de la Facultad. Es decir, la nota final será un 50% la nota del tutor de la empresa y un 50% la nota del tutor de la Facultad.

En cuanto a la satisfacción de los alumnos con las prácticas externas, en cumplimiento de la normativa impuesta por la ANECA, se ha procedido a realizar una encuesta de satisfacción con la asignatura Prácticas Externas al alumnado de 4º curso del grado de ADE del CES Cardenal Cisneros

A tal efecto se confeccionó un pequeño cuestionario de 10 preguntas de elaboración propia. A continuación, aparece el cuestionario aplicado:

1	En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes.
2	Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional.
3	Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales.
4	La organización de las prácticas ha sido correcta.
5	El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés clínico.
6	El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas.
7	El profesor de las prácticas las ha supervisado correctamente.
8	En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de.

Cada ítem ha sido evaluado en una escala del 1 al 10, expresando el grado de satisfacción del encuestado con lo expresado en el mismo (10, totalmente de acuerdo; 1, totalmente en desacuerdo). Los ítems respondidos con un NS/NC, se han tratado como valores perdidos.

La encuesta se envió por correo electrónico a todos los alumnos de 4º de ADE matriculados en la asignatura optativa Prácticas Externas. La encuesta se envió dos veces y se mantuvo abierta hasta el 6 de julio.

#### **RESULTADOS. -**

A continuación, aparecen los resultados del cuestionario.

<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>			
	<b>ENCUESTAS APLICADAS</b>	<b>NÚMERO MATRICULADOS</b>	<b>TASA RESPUESTA</b>
<b>GRADO DE ADE</b>	5	10	50%

La distribución de frecuencias, junto con el valor medio de cada ítem y su desviación típica, aparece en la siguiente tabla:

	ÍTEMS	MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	En general, las prácticas realizadas me han resultado interesantes.	9.2	0.84	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2
2	Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional.	8.6	0.89	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1
3	Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales.	7.6	2.51	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1	
4	La organización de las prácticas ha sido correcta.	8.0	2.83	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
5	El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés clínico.	8.2	1.10	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	1
6	El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas.	9.4	0.89	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
7	El profesor de las prácticas las ha supervisado correctamente.	8.2	2.49	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2
8	En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de.	8.8	2.17	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	3

La satisfacción de los alumnos con las prácticas es muy alta. La nota general es de 8.8 y llega al 9.4 en la supervisión del tutor externo. La nota más baja, con un 7.6, se produce en las expectativas cumplidas con la asignatura. Si bien estos datos son satisfactorios, se observa que solo el 50% de los alumnos ha contestado a las prácticas, resultado que debe mejorarse en el futuro.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.**

No procede

**6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.**

No procede ya que, en el plazo máximo para la entrega de este informe, la oficina correspondiente no había emitido el informe.

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

Las recomendaciones de la Oficina para la Calidad de la UCM fueron las siguientes:

- 1) “No se han incorporado los datos del curso académico 2016/17 ni se han tenido en cuenta las recomendaciones indicadas en la memoria de seguimiento anterior en cuanto a: analizar la información obtenida a través de los mecanismos formales establecidos porque no se especifica el número, temática ni reflexión sobre las quejas y sugerencias recibidas.”
- 2) “No se ha tenido en cuenta la recomendación indicada en la memoria de seguimiento anterior en cuanto a: indicar las acciones para el mantenimiento de las fortalezas.”

Como se puede apreciar en el informe de seguimiento actual para el curso 2018/2019, se ha desglosado de forma concreta cada una de las quejas y/o sugerencias realizadas por los agentes relacionados con el grado en ADE y se han descrito las acciones para el mantenimiento de las fortalezas.

#### **6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

*Acción propuesta: Proponer el diseño de un programa de postgrado para solucionar la debilidad de ausencia de postgrado dirigido a los estudiantes del grado en ADE.*

Al final del curso 17/18 se estudia la posibilidad de poner en marcha un programa de master y se lleva dicho proyecto a la Dirección que lo descarta por falta de viabilidad económica. A continuación, durante el curso 18/19 se pone en marcha un curso de Excel avanzado aplicado a los negocios que ha tenido un éxito importante. Por último, a finales del curso 18/19 se ha planteado la posibilidad de dar un curso para alumnos que acaben o estén acabando el grado en ADE con el objetivo de obtener la acreditación CFA (<https://www.cfainstitute.org/>), certificación ampliamente valorada en el mercado financiero.

*Acción propuesta: Reuniones con profesores para averiguar las causas y corregir los posibles motivos para solucionar la reducción en la satisfacción encuestas profesorado.*

El jefe de división y los coordinadores se han puesto en contacto con el profesorado para profundizar en las causas que están detrás de la baja satisfacción. En primer lugar, se plantea que el motivo de la insatisfacción (que los propios profesores indican que no es tan baja) es la actitud de los alumnos, que muestra una ausencia importante por el interés en lo explicado. Se considera que es un problema difícil de solucionar en la Universidad, donde el alumno ya debería estar motivado. En cualquier caso, se hablará con los delegados de cada curso para que trasmitan la valoración general de los profesores al resto de compañeros.

*Acción propuesta: Se pondrá en marcha una campaña para recordar la importancia de las encuestas de satisfacción en el buen funcionamiento del grado en ADE para solucionar la reducción del número de contestaciones en la encuesta del profesorado.*

En la reunión del punto anterior se les comunica que es importante contestar a la encuesta de satisfacción para que podamos valorar su opinión y así poder mejorar la docencia en el grado. Se envía a todos los profesores un correo electrónico indicando lo mismo.

*Acción propuesta: Reuniones con los delegados para informarles de la importancia del comportamiento y recordarles el catálogo de sanciones para atajar la falta de disciplina en las aulas.*

Como se ha comentado antes, después de la reunión con el profesorado se llevó a cabo una reunión con los delegados de las clases.

*Acción propuesta: Puesta en marcha de una encuesta de riesgos laborales y la posible contratación de nuevos trabajadores para poner solución a la baja satisfacción del PAS. Con ello se pretende determinar los factores que están detrás de la baja satisfacción. También se estudiará si la carga de trabajo es adecuada.*

A lo largo del curso 18-19, y con la aprobación del Comité de Empresa, se ha contactado con la empresa a la que se tiene contratada el servicio de prevención externo para llevar a cabo una encuesta de riesgos laborales. Dicha encuesta ya se ha llevado a cabo incluso las entrevistas aleatorias correspondientes. De momento, no se tienen los resultados de la misma.

*Acción propuesta: Estudiar uno por uno los ítems donde se ha obtenido una calificación baja y poner en marcha reuniones con los colectivos involucrados para buscar remedio a la reducción de la satisfacción de los alumnos con la titulación en general.*

En la reunión con los delegados se buscan las causas que están detrás de la satisfacción con la titulación. Los delegados no muestran una serie de causas concretas que puedan explicar dicha valoración, ya que consideran que la marcha general de la docencia es adecuada.

*Acción propuesta: Propuesta de poner en marcha cursos que complementen la formación de los estudiantes ya que los estudiantes, en las encuestas de inserción laboral, sugieren que la formación recibida no es útil para la inserción laboral.*

Además de mantener la docencia complementaria básica en Excel, en este curso se ha puesto en marcha un curso avanzado de Excel aplicado a los negocios dirigido a los alumnos del último curso del grado en ADE. Dicho curso es impartido por un profesional del sector privado que conoce las necesidades reales de las grandes consultoras, así como de otras grandes empresas. El curso ha tenido una gran acogida entre los estudiantes, tanto en participación como en la valoración que éstos hacen del curso.

*Acción propuesta: Estudiar la posibilidad de poner en marcha un plan de movilidad que solucione la ausencia de dicho plan de movilidad.*

Se estudia dicha posibilidad, pero no parece que en el centro haya espacio, en sentido de demanda de los estudiantes, por otros programas de movilidad ajenos al plan Erasmus.

*Acción propuesta: Incorporación de las prácticas al plan de estudios para solucionar la ausencia de dicha asignatura en la oferta académica.*

A lo largo del curso 18/19 se ha ofertado dicha asignatura

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

No procede

#### 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

**7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.**

No procede ya que no se ha modificado el plan de estudios.

**7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.**

No procede ya que no se ha modificado el plan de estudios.

#### 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
<a href="#"><u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u></a>	la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del centro.	Una de las fortalezas del sistema de garantía interno de calidad es la coordinación y buena comunicación entre las distintas comisiones del centro y la cercanía que presenta para los alumnos los responsables de las mismas para atender sus sugerencias.	Mantener la organización y estructura de las comisiones de calidad, que se han demostrado útiles para un centro del tamaño del CES Cardenal Cisneros.
	Efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.	Entre las fortalezas de la comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones y puesta en ejecución de aquéllas.	Mantener la organización y estructura de las comisiones de calidad, que se han demostrado útiles para un centro del tamaño del CES Cardenal Cisneros.
<a href="#"><u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u></a>	Coordinación del grado en ADE	La existencia de dos coordinadores dedicados al grado en ADE a tiempo completo que, además de las tareas mencionadas en los puntos anteriores, permiten detectar de una forma directa las deficiencias que pueda haber en el grado por parte de profesores y alumnos y poner en marcha las medidas necesarias para solucionarlas.	Se mantendrá la estructura de coordinación como ha venido funcionando desde el inicio del grado. Se consultará a los coordinadores las necesidades que puedan tener para mejorar su actividad.

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

	Reuniones de coordinación rápidas y dinámicas	Adaptación de la docencia a las necesidades de los alumnos a través de las reuniones de coordinación, que son rápidas y dinámicas) ya que los coordinadores están en directo y constante contacto con los alumnos, con los profesores y con sus superiores.	Se mantendrá la estructura de coordinación como ha venido funcionando desde el inicio del grado. Se consultará a los coordinadores las necesidades que puedan tener para mejorar su actividad.
<u>Personal académico</u>	Calidad del profesorado en la División de ADE.	La calidad del profesorado en la División de ADE, con un importante porcentaje de Doctores–muy superior al de profesores licenciados- los cuales en muchas ocasiones cuentan con un perfil profesional fuera de la Universidad, lo que implica que la docencia puede alcanzar mayores cotas de calidad gracias a la formación investigadora del profesorado y su perfil profesional	Para las futuras contrataciones se mantendrán los principios que se han venido imponiendo desde las sugerencias de la ANECA y es la contratación de profesores doctores acreditados y con capacidad para realizar tareas de investigación. El resto del profesorado no doctor contratado, que será siempre un porcentaje menor, se hará entre profesionales de una amplia valía en el mercado privado.
	Formación continua del profesorado	La formación continua del profesorado se ha mostrado activa, ya que un profesor ha conseguido el grado de doctor y otro profesor ha pasado a ser acreditado.	Se mantendrán los programas de ayuda a la investigación puestos en marcha en cursos anteriores. Entre ellos está la financiación parcial de asistencias a congresos o el reconocimiento, en términos económicos, de la consecución de algún logro: grado de doctor, acreditación, publicación en revistas, obtención de sexenio de investigación.
	Alta satisfacción del alumnado con los profesores.	El alumno valora al 96.36% de los profesores por	Se seguirá trabajando con el profesorado para que mantenga la actividad que le ha llevado a este alto grado de valoración.

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

		encima del 5 y un 65.45% por encima de 7.	
<a href="#"><u>Sistema de quejas y sugerencias</u></a>	Comunicación directa con la coordinación.	La fortaleza del sistema de reclamaciones es que los alumnos acuden directamente al coordinador de la titulación para mostrar sus quejas y sugerencias lo que evidencia una plena confianza en su persona como receptor de la comunicación y la respuesta dada a aquélla.	Se mantendrá la estructura de coordinación como ha venido funcionando desde el inicio del grado. Se consultará a los coordinadores las necesidades que puedan tener para mejorar su actividad.
<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	Tasa de cobertura adecuada	La tasa de cobertura se ha reducido para situarse en los márgenes recomendados por la ANECA (por debajo del 100%).	Se seguirá con la política de aceptar un número de alumnos de nuevo ingreso razonable con el número de plazas ofertadas.
	Alta tasa de eficiencia.	La tasa de eficiencia del grado en ADE toma el valor 94.77%, siendo el 93.04% para hombres y el 97.2% para mujeres. Dicho dato es superior a los del curso 2017/2018 (83.9%) y 2016/2017 (85,36 %).	Continuar con la política de docencia de atención al alumno y apoyo con tutorías y clases de apoyo para que puedan superar los créditos de forma eficiente.
	Alto grado en la tasa de evaluación del.	La alta tasa de evaluación del título que indica un nivel de esfuerzo importante por todos los agentes implicados en el grado en ADE.	Seguir con la política de recogida de información llevada a cabo hasta ahora. En concreto, se seguirá recogiendo la opinión en cada clase de forma aleatoria para que haya el máximo número de alumnos.

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

<a href="#">Satisfacción de los diferentes colectivos</a>	Valoración positiva de la asistencia por parte de los alumnos	El plan de evaluación continua y los incentivos a la asistencia a clase son valorados muy positivamente por los alumnos.	Continuar con la evaluación continua y mantener todos los incentivos, en términos de nota, a la asistencia de los alumnos.
	Alta satisfacción del profesorado con la titulación	La satisfacción del profesorado con la titulación ha subido a 9.73, con una desviación típica de tan solo el 0.65	Se considera que la reunión con el profesorado, así como el interés mostrado en sus opiniones junto con el cambio percibido en la actitud de los alumnos, que ya no parece un problema, ha aumentado de forma importante la satisfacción. Por lo tanto, se mantendrán para el futuro, las reuniones con el profesorado y los contactos individuales donde puedan dar sus opiniones y/o sugerencias.
	Aumento de la satisfacción del PAS.	El aumento de la satisfacción del PAS en casi medio punto, debido sin duda a las medidas emprendidas por la Dirección para corregir la bajada de satisfacción del curso anterior debido a la carga de trabajo lo que se ha resuelto con nuevas contrataciones. Del mismo modo, se ha aprobado un Plan de medidas económicas para la formación de todos los trabajadores del Centro, PDI y PAS	Se pondrá en marcha un mecanismo de comunicación constante con el PAS para que puedan transmitir sus quejas y/o sugerencias a la Dirección del centro.
<a href="#">Inserción laboral</a>	Alto grado de Empleabilidad	Empleabilidad. Un 80 % de alumnos están trabajando a los dos años de acabar el	Seguir con la política de prácticas en empresas que acerquen el mercado laboral a los estudiantes, así como la formación complementaria.

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

		grado. Tan solo el 11% están buscando empleo.	
	Trabajo adecuado a los estudios.	Un 82% de los estudiantes trabaja en algo que tiene que ver con lo que ha estudiado.	Seguir con la política de prácticas en empresas que acerquen el mercado laboral a los estudiantes, así como la formación complementaria.
<a href="#">Programas de movilidad</a>	Departamento propio de Erasmus	La existencia de un departamento de Erasmus que gestiona las plazas de forma autónoma y no como una extensión de la UCM. Hasta el momento los acuerdos firmados por nuestro Centro han garantizado que todos los alumnos que quieren estudiar en el extranjero han conseguido hacerlo. Los alumnos del Grado en ADE han estudiado en universidades internacionales de prestigio obteniendo unas notas excelentes. Además, alumnos de diferentes países han cursado asignaturas del Grado en ADE durante uno o dos cuatrimestres, lo cual es un indicador del grado de internacionalización de la Titulación	Continuar con la existencia de dicho departamento de Erasmus.
	Incremento de los alumnos en el plan Erasmus	Se ha producido un incremento de los alumnos	Se seguirá informando a los alumnos de la importancia de complementar la formación con una estancia en una

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

		en el plan Erasmus del 55%. En especial los alumnos extranjeros que estudian el grado en ADE se han incrementado en un 110%	universidad de otro país junto con las facilidades que presta un departamento propio de Erasmus.
<a href="#">Prácticas externas</a>	Departamento propio de prácticas en empresas	La existencia de un departamento de prácticas en empresas que ofrece la posibilidad de tener una primera experiencia laboral antes de finalizar el grado en ADE. Hasta el momento, los convenios firmados con las empresas han garantizado que todos los alumnos que quieren realizar unas prácticas han podido hacerlo.	Continuar con el departamento de prácticas en empresas
	Dualidad de prácticas en empresas	Debido a que el plan de estudios no obliga a la matriculación de prácticas, desde el centro se ofertan dos tipos de prácticas. Las no curriculares, que no son una asignatura, sino que se planifican como un servicio al alumno en los meses de verano, y que son útiles ya que no constituyen una interferencia con el calendario académico de los estudiantes que pueden asistir a todas las clases y dedicar todo el tiempo disponible a aprobar las	Se mantendrá la opción de que el alumno elija que tipo de prácticas prefiere.

		<p>asignaturas. Todo ello, sin el perjuicio de no disponer de una primera experiencia laboral.</p> <p>Por otro lado, están las prácticas curriculares, que son una asignatura, y que pueden ser útiles para aquellos alumnos que prefieran esta modalidad.</p>	
	Alto grado de satisfacción con las practicas	Las practicas externas que han obtenido una puntuación de 8.8, resultado que se considera casi sobresaliente	Continuar con el departamento de prácticas en empresas
<a href="#"><u>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</u></a>	Pocas recomendaciones de las oficinas correspondientes.	En el último informe de la oficina para la calidad de la UCM solamente se han recomendado dos acciones menores.	Continuar llevando a cabo las recomendaciones que aparecen en los documentos de ayuda, así como las que hagan las diversas oficinas de calidad.

## 9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

### 9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

#### 1) Plan de estudios:

En relación al plan de estudios, se sigue considerando una debilidad la ausencia de formación bilingüe en un grado en el que gran parte de la actividad profesional se realiza en Inglés. En este sentido se sigue considerando necesario poner en marcha nuevos programas de docencia bilingüe, pero planificados de forma correcta y comunicados a todos los agentes, ANECA, profesores y estudiantes con la suficiente claridad.

La creación a posteriori de grupos de apoyo para repetidores se considera una debilidad ya que, aunque muestran una reacción rápida ante las necesidades del alumnado, denotan falta de previsión.

#### 2) Recursos Humanos

La satisfacción del alumno con el grado sigue reduciéndose por cuarto año consecutivo.

La encuesta de satisfacción indica que las actividades y la formación no reglada no están siendo valoradas por los alumnos.

#### 3) Recursos Materiales y Servicios

El grado en ADE no cuenta con un programa de movilidad.

El sistema de quejas se considera una debilidad ya que, salvo la comunicación directa a los coordinadores, no se usan otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación

#### 4) Análisis de Indicadores

La Matricula de nuevo ingreso sigue reduciéndose respecto a cursos anteriores. Este dato es preocupante ya que indica que la aceptación del grado en ADE en el CES Cardenal Cisneros por parte de la sociedad se está reduciendo.

La tasa de abandono del título tiene un valor importante. Si bien es cierto que la tasa se ha venido reduciendo de forma sistemática, aun se puede considerar una debilidad.

La tasa de adecuación del grado se ha reducido de forma importante hasta llegar al 65%. Este dato refleja la reducción en la demanda de los estudiantes por el grado en ADE.

**9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<a href="#">Estructura y funcionamiento del SGIC</a>	La creación a posteriori de grupos de apoyo	Por motivos presupuestarios no se quiere cometer errores en cuanto a la planificación de la docencia y ofertar docencia innecesaria	Se planificará desde el principio de curso la docencia extra de asignaturas que tradicionalmente cuentan con un número más elevado de suspensos	La Planificación de la docencia al principio del curso 19/20	Jefe de División	Septiembre-2019	En proceso
<a href="#">Sistema de quejas y sugerencias</a>	Ausencia de uso de otros canales de comunicación que podrían dejar constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación	La cercanía del alumno a los coordinadores que hacen de esta forma de transmisión de quejas la preferida	Se informará en las clases de los métodos de quejas y sugerencias alternativos.	Número de quejas y sugerencias por este método a lo largo del curso 19/20	Coordinadores del grado.	Noviembre-2019	Realizado
<a href="#">Indicadores de resultados</a>	Matricula de nuevo ingreso sigue reduciéndose respecto a cursos anteriores	Aumento de la competencia debido al aumento de nuevos centros docentes.	Intensificación de las campañas de marketing, especialmente el número de jornadas de puertas abiertas.	Matricula de nuevo ingreso para el curso 19-20	Gerencia	Septiembre a Julio del curso 19/20	En proceso
<a href="#">Indicadores de resultados</a>	La tasa de abandono del título tiene un valor importante	Existen dos factores que explican esta debilidad: a) alumnos que dejan el grado por cuestiones económicas y b) alumnos que lo dejan por rendimiento académico.	Se intensificará la política de becas para intentar que los alumnos con buen expediente puedan continuar en el centro. Además, al final de cada semestre se comunicará con los alumnos que hayan tenido malos resultados para ofrecerles acciones que puedan cambiar la situación.	La tasa de abandono del curso 19/20	Gerencia, Jefe de División y Coordinadores del grado	Septiembre a Julio del curso 19/20	En proceso

Encuesta Satisfacción con Prácticas Externas – Grado ADE

<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	La tasa de adecuación del grado se ha reducido.	Aumento de la competencia debido al aumento de nuevos centros docentes.	Intensificación de las campañas de marketing, especialmente el número de jornadas de puertas abiertas.	Matricula de nuevo ingreso para el curso 19-20	Gerencia	Septiembre a Julio del curso 19/20	En proceso
<a href="#"><u>Programas de movilidad</u></a>	Ausencia de un plan de movilidad	Falta de diseño del mismo	Estudiar la posibilidad de poner en marcha un plan de movilidad	Existencia de dicho plan a lo largo del curso 2018-2019 y presentación a la Dirección	Jefe de División	Se volverá a estudiar a lo largo del curso 2019-2020	En proceso

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA ACADÉMICA EL DÍA 11/11/2019