



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

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
240	X	2010-11	X	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2010	2016	2018	2016

CURSO 2019-20  
OFICINA PARA LA CALIDAD

## 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.**

Mecanismo IMPLANTADO.

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Dolores	Hernández Díaz-Ambrona	Secretaria General
Rafael	Flores de Frutos	Jefe de la División de ADE
Miguel Ángel	González Felipe	Representante del PDI
Belén	Renes Sainz de la Torre	Representante de alumnos
Eva	Castells Rodríguez	Representante del PAS
José Ángel	Rivero	Representante del Departamento de Relaciones Institucionales
Patricia	Represa Polo	Agente externo

De acuerdo a lo establecido en la Memoria Verifica, en cuanto a la composición de la Comisión, integran la misma: La Secretaria General del Centro, el Jefe de la División de ADE, el profesor de mayor rango y antigüedad de la titulación, un miembro del personal de Administración y Servicios, elegido por votación por dicho sector, un representante del Departamento de Relaciones Institucionales del centro y un representante de los alumnos.

Para una mejor coordinación de la titulación, asiste también a las reuniones de la Comisión de Calidad uno de los miembros del equipo de Coordinación y Tutoría, Manuel León, en calidad de responsable de Calidad del Grado en ADE.

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

- Gestionar y coordinar el Sistema de Garantía Interna de Calidad y realizar el seguimiento del mismo.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad, las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Elaborar el reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad del Grado, y proponerlo a la Junta Académica para su aprobación.

- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.).
- Supervisar el cumplimiento de la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del CES Cardenal Cisneros y con la política de calidad de la UCM.
- Promover acciones específicas para fomentar el uso de nuevas metodologías docentes y difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de sistemas de información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.

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

Los acuerdos alcanzados por la Comisión de Calidad se comunican a la Comisión de Calidad General 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 Ciencias Económicas 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 externos y el buzón de sugerencias.

Las fortalezas del sistema de garantía interno de calidad son 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. Las dimensiones del centro en cuanto a número de alumnos y la estructura organizativa del mismo, permite resolver de manera casi inmediata los problemas que se plantean por los coordinadores académicos implicados. Así al coincidir algunos de los miembros de la Comisión en otros órganos representativos del centro, como la Junta académica y la Junta Directiva, permite una comunicación continua, con una gran transparencia de los asuntos tratados y las decisiones sobre los mismos; pero sobre todo una unidad de esfuerzo en la implementación de las decisiones. El hecho de que exista una Comisión de Calidad en el centro que integra a los responsables de calidad de las distintas titulaciones permite en problemas comunes a todas ellas aprobar acciones comunes para su solución y mejorar la calidad del título.

La existencia de dos personas en el equipo de Coordinación y Tutoría en la División de ADE facilita la atención al alumnado de manera presencial o remota. Por ello, en cuanto surge cualquier incidencia sea académica o de cualquier otro tipo, el alumno puede acudir a este equipo, confiando en la pronta respuesta y resolución del problema o la duda planteada.

### **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 Académico 2019/2020 han cumplido dicha previsión, celebrándose de manera presencial la primera de ellas y de manera virtual, a través de la Plataforma Zoom, debido al cierre del Centro consecuencia del Estado de alarma, motivado por la pandemia existente.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/11/19	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de seguimiento 18-19</li> <li>2. Valoración de las encuestas de satisfacción con la titulación</li> <li>3. Análisis del Plan de Mejoras incluido en el Informe de seguimiento y medidas a adoptar para poner en funcionamiento el mismo. Informes de seguimiento anuales relativos al Curso Académico 2018/2019.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comisión acuerda solicitar a los responsables de la elaboración de las encuestas que se revisen los cuestionarios, dándose participación en esa revisión a los responsables de la titulación, así que se apruebe y publique un cronograma con las fechas en las que se hace cada una. Se acuerda solicitar una reunión con los responsables de la realización de las encuestas.</li> <li>- Se acuerda aprobar un sistema simplificado de registro escrito de las quejas, reclamaciones o sugerencias que llegue a la coordinación de la titulación con fin de no sólo de dejar constancia de las mismas, sino que sirvan de elemento interpretativo de algunas de las valoraciones cuantitativas que reflejan las encuestas de satisfacción</li> <li>- Respecto a las campañas de captación de alumnos, que se pondrá en marcha con el nuevo plan de marketing, se acuerda solicitar a la Dirección que se siga apostando en la misma por lo que sin duda representa una de las señas de identidad del Centro, que es el número reducido de alumnos que aumenta la calidad de la enseñanza, al permitir un trato personalizado del alumno, y que tan valorado es tanto por los alumnos del Centro como de cara a la elección de nuestro Centro como primera opción de estudios. En este sentido, se acuerda pedir a la dirección que siga apostando en la programación académica del nuevo curso 2019-2020 por el mantenimiento de grupos óptimos para que el número de alumnos por grupo no sea muy elevado.</li> <li>- La División de ADE ha propuesto reforzar los canales de difusión de las actividades complementarias de la titulación, ante la baja valoración de las mismas por los alumnos, quienes se quejan no de la falta de actividades ni de su contenido sino de no tener conocimiento de las mismas. Para evitar esa falta de información el responsable de la titulación explica que, junto con los canales habituales, página web, correo electrónico, carteles en el Centro, desde el año pasado se informa al Delegado de las actividades que se han programado para que transmita la información</li> </ul>

		<p>en el aula a los alumnos, información que en el mismo aula es reforzada por el profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto al Programa de Becas, llama la atención que siendo extraordinaria las políticas de Becas del Centro la satisfacción del alumno sea tan baja como reflejan las encuestas. Por ello, se acuerda pedir a la Dirección que se revise los criterios de concesión de becas, teniendo en cuenta criterios específicos de cada titulación por lo que debería tenerse en cuenta la opinión de los coordinadores del título, además, de solicitar que se aumente la difusión y transparencia del procedimiento de concesión, dando participación en la Comisión de Becas a los Jefes de División.</li> </ul>
08/05/2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de Calidad.</li> <li>2. Informes anuales definitivos de seguimiento.</li> <li>3. Resultados académicos.</li> <li>4. Ruegos y preguntas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se informa que se han puesto en marcha los acuerdos alcanzados en la reunión anterior: reunión con los responsables de encuestas, propuesta a la Dirección de revisión del Programa de Becas haciendo partícipes a los responsables de las titulaciones, implantación del documento de Registro de quejas, ...</li> <li>- Se informa que los responsables de las encuestas han enviado a la Dirección una propuesta de adaptación de las encuestas que debían realizarse en el segundo cuatrimestre, tanto de valoración del profesorado como de satisfacción de todos los colectivos con la titulación como consecuencia de la suspensión de la actividad presencial por el Estado de alarma. La propuesta se concreta en la realización de las encuestas online, a través del envío a los alumnos del enlace para contestar el cuestionario, que se gestionaría a través de una aplicación de Google, que garantiza la confidencialidad del encuestado y canaliza los resultados. En el cuestionario, se incluirán ítems que hagan referencias al cambio de metodología docente y a las circunstancias extraordinarias en las que se ha desarrollado el cuatrimestre. Circunstancias que serán tenidas en cuenta en el análisis de los datos recogidos.</li> <li>- Se valora positivamente los resultados del Informe anual de seguimiento relativo al curso académico 18-19 han sido positivos en todas las titulaciones, alcanzándose el 90% de Items cumplidos de los examinados. En cuanto a los resultados académicos, no ha habido datos importantes a destacar en los resultados académicos del primer cuatrimestre. El curso que siempre preocupa más es primero por cuanto presenta el mayor número de suspensos y no presentados y son alumnos que en un porcentaje elevado acaba abandonando el Centro. Este año ha llamado la atención que el grupo de mañana, que generalmente obtiene mejores resultados, parece que académicamente va peor que el grupo de tarde. No obstante, desde la División se ha hecho una labor de seguimiento de dichos a alumnos, contactando con ellos los coordinadores y debe destacarse que la actitud de los alumnos en gran parte de los</li> </ul>

		<p>casos es no atender a las llamadas. En cualquier caso, con quienes muestran una actitud más receptiva, así como con los alumnos de otros cursos con asignaturas suspensas se trabaja especialmente desde la División.</p> <p>Por su parte los cursos superiores no tienen nada que destaque en los resultados académicos, únicamente que la promoción que titula este año de actitud es un grupo un poco complicado.</p>
22/07/2020	<p>1. Adendas a las Guías docentes curso 20-21. 2. Resultados académicos curso 19-20.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se acuerda realizar un modelo único de Adenda a las Guías docentes en el que se incluyan los tres escenarios previstos en el Plan de Actuación aprobado por la Junta Académica del Centro en los que se contemplan tres modelos de enseñanza: presencial, híbrido y virtual de acuerdo con las medidas que adopten las autoridades sanitarias y académicas atendiendo a la situación de la pandemia.</li> <li>- La Junta académica ha aprobado un modelo de Guía del estudiante, que se elaborará por cada profesor con el fin de completar y desarrollar la Guía docente. En la División de Psicología desde cursos anteriores este documento ya se incorporaba a las Guías docentes.</li> <li>-</li> </ul> <p>En cuanto a la valoración de los resultados académicos, en la convocatoria de junio se ha producido un incremento del 6.04% en el porcentaje de presentados respecto a la misma convocatoria del curso anterior.</p> <p>También se ha producido un incremento en el porcentaje de aprobados sobre presentados que ha pasado del 77.56% del curso 18/19 al 84.24% del curso 19/20</p> <p>Como consecuencia, se ha producido un incremento en el porcentaje de aprobados sobre matriculados, pasando del 65.94% del curso 18/19 al 75.63% del curso 19/20</p> <p>Aunque con cautelas debido a la situación de crisis propiciada por el Covid, los datos se valoran de forma positiva ya que el rendimiento ha mejorado respecto al curso anterior.</p> <p>En cuanto a la convocatoria de julio, se observa que el porcentaje de No Presentados (NP) más alto ocurre en primer curso, posiblemente porque un porcentaje de los alumnos ya habrían decidido dejar los estudios.</p> <p>Curiosamente, el porcentaje de suspensos (SS) más bajo ocurre también en primero. Este dato puede indicar que los alumnos que han decidido continuar con los estudios se lo han tomado más en serio.</p> <p>El porcentaje de aprobados (AP) más alto ocurre en los cursos de tercero y cuarto.</p> <p>De forma global, en la convocatoria de julio se han presentado un 75% de los alumnos convocados (aquellos que no habían aprobado en las convocatorias anteriores). De ellos, han</p>

		<p>aprobado las correspondientes asignaturas un 71%.</p> <p>Ambos datos unidos, nos llevan al resultado final de que los alumnos convocados que han aprobado las correspondientes asignaturas has ascendido al 53%.</p> <p>En cuanto a la comparación de las convocatorias de Febrero (pre-covid) y Junio (post-covid) se puede que concluir que los porcentajes de presentados, aprobados, etc, son muy similares en ambas convocatorias. En cuanto a la convocatoria de Julio, se produce una caída del porcentaje de presentados (alumnos en retirada). Además, hay una caída de aprobados debido a que los alumnos que quedan son peores estudiantes (porcentajes de aprobados sobre presentados).</p>
--	--	--

La Comisión de calidad ha desarrollado una importante labor durante los cursos iniciales de implantación del título que continúa 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 y han sido trasladadas a la Comisión General de Calidad del Centro, así como a la Junta Académica y la Dirección.

Entre las fortalezas de la Comisión destaca su efectividad para la toma de decisiones, su puesta en ejecución y su transparencia.

## 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 CES 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 tabloneros de anuncios y en la página web.

2-Fijar y publicar con la antelación debida -en los tabloneros 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 tabloneros 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 2019/2020.

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>18-07-2019</u>	<u>Planificación de la docencia el curso 2019-2020</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.</u>



		<u>Seguindo recomendaciones de la ANECA se planifica la asignatura “prácticas en empresa” para ponerse en marcha en el curso 18/19</u>
<u>22-07-2019</u>	<u>Puesta en marcha de un curso de formación avanzada en Excel aplicado a las finanzas</u>	<u>Debido a la creciente necesidad de formación extra en materia de aplicaciones informáticas al mundo de la empresa, se plantea la creación de un curso de Excel avanzado aplicado al mundo de las finanzas. Se valoran las opciones y se acuerda contactar con los distintos responsables de cada opción.</u>
<u>26-07-2019</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>16-09-2019</u>	<u>Reunion con delegados – Sistema de quejas.</u>	<u>Los coordinadores se han reunido con los delegados del curso anterior para informarles de la existencia del sistema de quejas y animando a su uso por parte de cualquier alumno que lo considere.</u>
<u>17-09-2019</u>	<u>Reunión de Exámenes</u>	<u>Con el inicio del curso se diseña el calendario de exámenes para el curso 2019-2020, de tal forma que los alumnos puedan planificarse con antelación suficiente. Se aprueba que los delegados puedan sugerir alguna modificación justificada.</u>
<u>15-10-2019</u>	<u>Reunión General de Coordinación en relación a las Prácticas</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>3-2-2020</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>12-03-2020</u>	<u>Adaptación a la docencia no presencial</u>	<u>Con motivo de la decisión de suspender las clases presenciales se celebra una reunión telemática con el profesorado para dar indicaciones de los procedimientos.</u>
<u>15-03-2020</u>	<u>Información Delegados sobre docencia no presencial</u>	<u>El jefe de División y los coordinadores se reúnen con los delegados de cada grupo para informarles de los procedimientos que se van a seguir en relación con la docencia no presencial</u>

		<u>así como de los criterios de evaluación que se van a poner en marcha.</u>
<u>19-03-2020</u>	<u>Reunión de adendas</u>	<u>El jefe de División y los coordinadores se reúnen con los profesores para transmitirles las directrices generales en la redacción de las adendas a las guías docentes que se publicaran en la web.</u>
<u>10-04-2020</u>	<u>Reunión situación de las practicas.</u>	<u>Reunión de los coordinadores para evaluar la situación de los alumnos en prácticas y la posibilidad de que alguna práctica se haga de forma no presencial.</u>
<u>25-06-2020</u>	<u>Organización docencia curso 20/21 bajo situación de crisis Covid 19</u>	<u>El jefe de División y los coordinadores se reúnen para discutir una propuesta a la Dirección en relación con la docencia del curso 20/21. Se acuerda trasladar que la organización de las clases dependa de tres escenarios. A) situación de normalidad, B) situación de crisis sin confinamiento. En esta situación se prevé que los grupos se dividan en dos para que no se incumpla la normativa. Cada semana y de forma alternativa, un grupo acudirá de forma presencial y el otro seguirá las clases a través de Zoom y C) situación de confinamiento. En este escenario todos los alumnos seguirán las clases en remoto.</u>
<u>30-6-2020</u>	<u>Valoración docencia no presencial</u>	<u>Se valoran los resultados de la docencia no presencial así como de los resultados de las primeras evaluaciones.</u>
<u>6-7-2020</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 20/21</u>

Una fortaleza de la coordinación ha sido la capacidad de reaccionar ante una crisis tan dura. En una semana se había conseguido organizar toda la docencia trasladando el sistema presencial a docencia online, sin tener que perder una sola clase. La comunicación de profesores y coordinadores fue constante, así como entre alumnos y profesores y entre alumnos y coordinadores.

El éxito de coordinación no se limitó solo al papel del jefe división y los coordinadores del grado en ADE, sino que se extendió a la Dirección del Centro. El equipo directivo puso en manos de los agentes implicados todas las herramientas necesarias para el cambio de la docencia a métodos telemáticos. Se contrató la plataforma Zoom (<https://zoom.us/>) con la cual los profesores se podían conectar con los alumnos para que recibirán las clases. Se organizaron diversas sesiones de formación del profesorado para que éste pudiera utilizar las herramientas digitales. Además se incorporaron nuevas funcionalidades al campus virtual, que está basado en Moodle, para adaptar la docencia y la evaluación al sistema no presencial.

Respecto a la adaptación de la docencia al nuevo sistema, además de las nuevas acciones, la importancia que el Centro ha dado siempre al uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías ha jugado un papel decisivo en la rapidez y éxito de nuestra respuesta a este shock tan negativo.

La implicación, compromiso, calidad y cohesión del equipo docente ha sido el otro pilar fundamental del éxito.

Desde luego, se puede considerar que desde el inicio del grado en ADE en el centro este reto ha sido el mayor al que se han enfrentado los agentes involucrados en dicho grado y el resultado ha sido excepcional. Todos los agentes implicados fueron capaces de adaptarse en una semana a la nueva situación y esto es sin duda un éxito de organización dentro del Título, pero no sólo, sino también entre la Dirección del Centro y la coordinación del Título.

### 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%		
<b>Doctores no acreditados</b>	6	24.00%		37.50%
<b>Licenciados</b>	9	36.00%	36.00%	
<b>TOTAL</b>	25			

Durante el curso 2019/2020 se ha mantenido el número de profesores respecto al curso 2018/2019, debido a que no se han producido incidencias entre el profesorado. Por lo tanto, en el curso 2019/2020 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 36 %, es licenciado. Debido a que tampoco se han producido variaciones en los niveles académicos de los profesores, los porcentajes de doctores y acreditados no han variado.

La estructura de profesores adscritos al Grado en ADE al inicio del curso es la siguiente: Catedráticos (2), Titulares (1), Doctores (16), Licenciados (9). 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.

Los porcentajes, tanto de doctores sobre el total como de doctores acreditados sobre doctores totales se consideran muy positivos, constituyendo una fortaleza del grado.

En aras de garantizar la calidad de las enseñanzas, la política del CES Cardenal Cisneros es que todos los profesores que impartan enseñanzas de Grado sean sometidos -sin excepción- a evaluación por parte de los alumnos. Por este motivo la tasa de participación en el programa

de evaluación docente y la tasa de evaluaciones en el programa de evaluación se sitúan en el 100%. Este dato se considera una fortaleza ya que, de esta forma, se tiene información de la satisfacción de los alumnos con todos los profesores.

	2015/2016 (curso autoinforme)	2016/2017 (Primer curso seguimiento)	2017/2018 (Segundo curso seguimiento)	2018/2019 (Tercer curso seguimiento)	2019/2020 (Cuarto curso seguimiento)
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	92.72%	100%	91.67%	96.36%	92.98%

Se continua con la decisión de mantener el modelo interno de recogida y análisis de la información de encuestas que permite más control y flexibilidad sobre la recogida de información y el procesamiento de la misma.

Este año, debido a la incidencia de la crisis del Covid-19 la recogida de información ha sido diferente en cada uno de los dos cuatrimestres del curso 19-20. En el primer cuatrimestre, para garantizar la participación de los alumnos, los encuestadores del departamento de calidad acuden sin aviso previo a las diversas clases y aplican el modelo de encuesta. En relación con la recogida de información, se sigue manteniendo en este cuatrimestre 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.

En el segundo cuatrimestre, ante la situación generada por la crisis de la Covid-19, la docencia presencial se suspendió el miércoles 11 de marzo, impidiendo aplicar las encuestas como se venían haciendo. Este curso, de forma excepcional, las encuestas de satisfacción con el profesorado, título y grado se han recogido de forma online. Para ello, se ha enviado de forma personalizada a cada alumno una dirección web que contenía un formulario donde los alumnos podían cumplimentar las encuestas.

Lógicamente se considera que este método tiene un impacto en los resultados finales, siendo éstos, menos representativos que los obtenidos en cursos anteriores. Sin embargo, se analizan el número de encuestas obtenidos en las diversas situaciones para valorar el grado de diferencias entre ambos métodos.

En relación al impacto del cambio de metodología en las encuestas de satisfacción con el profesorado, en la tabla siguiente se presentan el número de encuestas del primer cuatrimestre, donde las encuestas se realizaban de forma presencial y del segundo cuatrimestre, donde se recogían los datos de forma telemática.

Encuestas de satisfacción del profesorado			
grado en ADE	Primer cuatrimestre	Segundo cuatrimestre	Variación
Primero	274	110	-91%
Segundo	136	54	-92%
Tercero	119	68	-56%
Cuarto	118	109	-8%
Total	647	341	-64%
curso 18-19 (2 C)	664		-67%

Se observa una reducción de encuestas del 64%, dato que se considera significativo. Por otro lado, los cursos donde la reducción fue más acusada fueron los cursos de primero y segundo, seguramente debido a que la madurez de los alumnos es menor y por lo tanto muestran una dejadez mayor a la hora de revelar sus opiniones, si no es en un entorno concreto. Estos datos indican que la recogida de datos de satisfacción online no es la más adecuada reforzando una de las fortalezas de los estudios del grado en ADE que ya se indicaban en memorias anteriores: El método de recogida de información en las encuestas de satisfacción del profesorado.

Por otro lado, en cuanto a las preguntas del cuestionario, se ha mantenido el número de preguntas en la encuesta (10 ítems) en el primer cuatrimestre y en el segundo cuatrimestre se han incluido cinco preguntas adicionales para evaluar la docencia no presencial.

Las preguntas que se llevan a cabo en la encuesta de ambos cuatrimestres 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>

Las preguntas que se llevan a cabo sólo en el segundo cuatrimestre han sido:

ÍTEMS	
11	<i>Considero que las clases se han desarrollado adecuadamente teniendo en cuenta la excepcionalidad de las circunstancias.</i>
12	<i>Mi profesor me ha facilitado mi adaptación a las clases online.</i>
13	<i>La materia estaba adecuadamente preparada y adaptada a las clases online.</i>
14	<i>Mi profesor ha estado a disposición de los alumnos durante sus horarios de clase presencial, impartiendo docencia y resolviendo dudas a través de los medios técnicos adecuados.</i>
15	<i>Mi profesor ha facilitado a los alumnos recursos de aprendizaje no presencial diversos y flexibles para complementar las clases online.</i>

En el Curso Académico 2019/2020, en términos generales, la valoración del profesorado fue positiva. El 92.98% 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 aunque inferior al del curso pasado (que se situó casi en el 97%). Además, un 71.93% de los profesores obtuvo una valoración próxima al umbral de la excelencia (superior a 7 puntos sobre 10) incrementándose de forma sensible el dato respecto al curso 18/19 que fue del 65,45%. 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 7,27% en el curso 17/18 a ser el 10,53% en el curso actual.

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

Rango de valoraciones	% de pares profesor-asignatura	% acumulado		
9,0-10,0	10.53%	71.93%	92.98%	100%
7,0-8,9	61.40%			
5,0-7,0	21.05%			
1,0-4,9	7.02%			

Por lo tanto, se concluye que este curso se ha producido un incremento en la polarización de las encuestas de satisfacción del profesorado. Sin embargo, de forma general se puede observar que los resultados siguen siendo muy positivos, estando en la línea 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, los resultados generales de cada ítem, por cursos y para cada cuatrimestre se presentan en las tablas siguientes:

Cuatrimestre primero

			MEDIA DE CADA ÍTEM (S <sub>x</sub> )									
A.D.E.	N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PRIMERO	274	Media	7.52	6.67	7.15	7.22	7.32	8.43	8.36	7.90	7.20	<b>7.57</b>
		D.T.	2.15	2.62	2.35	2.15	2.22	1.86	1.83	1.89	2.71	<b>2.07</b>
SEGUNDO	136	Media	7.60	6.87	7.24	7.58	7.77	9.28	8.54	8.37	7.40	<b>7.74</b>
		D.T.	2.28	2.51	2.49	2.23	2.21	1.25	1.66	1.72	2.62	<b>2.10</b>
TERCERO	119	Media	7.45	6.94	6.95	6.57	6.81	6.86	7.86	7.03	7.56	<b>7.27</b>
		D.T.	2.04	2.43	2.35	2.43	2.36	3.01	1.96	2.33	2.27	<b>1.96</b>
CUARTO	118	Media	7.29	6.83	7.08	7.26	7.28	7.54	7.77	7.44	7.22	<b>7.31</b>
		D.T.	2.30	2.44	2.17	2.33	1.97	2.69	2.10	2.02	2.30	<b>1.92</b>
Total	647	Media	7.48	6.79	7.12	7.19	7.31	8.16	8.20	7.76	7.31	<b>7.50</b>
		D.T.	2.18	2.53	2.35	2.27	2.22	2.33	1.89	2.01	2.54	<b>2.03</b>

Cuatrimestre segundo

			MEDIA DE CADA ÍTEM (S <sub>x</sub> )									
A.D.E.	N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PRIMERO	110	Media	7.68	7.07	7.50	7.95	7.21	8.59	8.57	7.93	7.81	<b>7.89</b>
		D.T.	2.18	2.43	2.27	2.02	2.36	2.30	1.68	2.65	2.34	<b>2.12</b>
SEGUNDO	54	Media	7.24	6.65	7.09	7.43	7.17	8.96	8.25	8.00	7.48	<b>7.24</b>
		D.T.	2.92	2.89	3.12	2.91	3.17	2.04	2.66	2.59	2.79	<b>3.02</b>
TERCERO	68	Media	7.46	6.75	7.21	7.21	7.15	8.85	8.15	7.32	7.82	<b>7.53</b>
		D.T.	2.01	2.08	1.86	2.24	2.17	1.93	2.35	3.24	1.81	<b>2.04</b>
CUARTO	109	Media	7.39	6.86	7.13	7.44	7.19	8.58	7.64	7.67	7.31	<b>7.42</b>
		D.T.	2.90	3.15	3.23	3.06	3.03	2.32	3.23	3.02	3.10	<b>3.03</b>
Total	341	Media	7.48	6.87	7.26	7.56	7.18	8.70	8.14	7.74	7.60	<b>7.57</b>
		D.T.	2.52	2.69	2.67	2.58	2.68	2.19	2.56	2.88	2.59	<b>2.58</b>

Se observa que la nota media del total de encuestas es de 7.50 en el primer cuatrimestre y de 7.57 en el segundo, valor que se considera muy notable. El mayor valor de la media de satisfacción se da en primero en el segundo cuatrimestre y en segundo en el primer cuatrimestre. Este resultado se considera muy positivo ya que primero y segundo son los cursos en los que suelen abandonar los estudios de ADE por parte de 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, en ambos cuatrimestres, que representan la excelente atención del profesorado, que es una de las características que nos define como centro.

Es importante destacar que las valoraciones medias del profesorado no han variado sensiblemente entre el primer y el segundo cuatrimestre, por lo tanto, se concluye que, aunque el cambio de método ha tenido un impacto claro en el número de encuestas, no así en el resultado de las mismas.

De forma más concreta 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 988 encuestas anónimas y se obtuvieron datos sobre el 100% de las asignaturas y profesores.

En cuanto a los resultados de satisfacción con el profesorado en relación a la docencia no presencial, en la tabla siguiente se presentan los resultados medios para cada uno de los ítems:

			MEDIA DE CADA ÍTEM (S <sub>x</sub> )				
A.D.E.	N		11	12	13	14	15
PRIMERO	110	Media D.T.	8.02 2.30	7.84 2.18	7.70 2.40	8.25 2.27	8.11 2.19
SEGUNDO	54	Media D.T.	7.35 3.13	7.56 3.06	7.35 3.27	7.76 2.96	7.30 3.17
TERCERO	68	Media D.T.	8.47 2.15	8.06 2.37	7.68 2.25	8.41 2.24	7.38 2.37
CUARTO	109	Media D.T.	7.69 2.92	7.93 2.94	7.84 2.93	8.14 2.68	7.80 2.92
Total	341	Media D.T.	7.90 2.64	7.87 2.62	7.69 2.70	8.17 2.52	7.73 2.66

Se puede apreciar que los resultados de satisfacción son de notable alto en todos los ítems, con una mención especial al ítem “Mi profesor ha estado a disposición de los alumnos en sus horarios” que llega al 8.17 y que indica la excelente respuesta del profesorado a la crisis Covid del curso 19-20. Es importante destacar que las valoraciones se han mantenido constantes entre cursos, indicando la satisfacción, no sólo de algún grupo concreto sino de la mayoría de profesores que imparten el grado en ADE.

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 continúa con la estructura estadística de los informes del curso anterior que retomaban los 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.

#### 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)

A partir del curso 2019/2020 se pondrá en marcha un sistema simplificado de registro escrito de las quejas, reclamaciones o sugerencias que llegue a la coordinación de la titulación con fin de no sólo de dejar constancia de las mismas, sino que sirvan de elemento interpretativo de algunas de las valoraciones cuantitativas que reflejan las encuestas de satisfacción.

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 Secretaría 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 y 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 más eficaces para tramitar las quejas.

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) 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.
- 3) Se traslada a los coordinadores que el número de puestos en el aula de informática son insuficientes. Este problema se traslada a la Dirección del CES Cardenal Cisneros, sin embargo, debido a la dificultad de encontrar espacio no parece que sea sencilla de solucionar.
- 4) Se traslada a los coordinadores que el número de enchufes en las clases para cargar móvil/tablet/portátil son insuficientes. Se traslada al departamento de mantenimiento para buscar una solución.
- 5) Los alumnos consideran que se pueden mejorar las máquinas expendedoras de la sala de descanso.
- 6) Se ha trasladado la posibilidad de mejorar las actividades de orientación profesional ya que constituirían un valor añadido a la docencia impartida en el grado en ADE.
- 7) Durante la crisis del coronavirus se han trasladado quejas a la coordinación en relación a la adaptación de algunos profesores al sistema no presencial. Los coordinadores se han puesto en contacto con dichos profesores y se han solucionado todos los problemas en cuanto a docencia o método de evaluación que aparecían en las quejas de los alumnos.

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid	2015/2016 (curso autoinforme)	2016/2017 (Primer curso seguimiento)	2017/2018 (Segundo curso seguimiento)	2018/2019 (Tercer curso seguimiento)	2019/2020 (Cuarto curso seguimiento)
*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid					
ICM-1	80	60	60	70	70

Plazas de nuevo ingreso ofertadas					
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	69	87	65	55	69
ICM-3 Porcentaje de cobertura	86,25%	145%	108,33%	78,57%	98,57%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	71,21%	78,71%	72,81%	76,51%	85,60%
ICM-5 Tasa de abandono del título	29,63%	53,06%	38,77%	38,71%	39,02%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	91,57%	85,36%	83,9%	94,77%	89,36%
ICM-8 Tasa de graduación	90,48%	30,61%	52,08%	43,48%	47,14%
IUCM-1 Tasa de éxito	91,13%	86,51%	83,71%	83,47%	91,04%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	---	128,33%	120%	94,29%	111,43%
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	---	5%	1,6%	150%	198,57%
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	---	70,00%	120%	65,45%	78,26%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	87,87%	82,64%	86,98%	91,66%	94,03%

### INDICADORES DE RESULTADOS

El “Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas” (ICM-1), calculado como el N° de plazas de nuevo ingreso ofertadas en primer curso por el procedimiento de admisión toma el valor 70. El motivo por el que se mantiene constante el número de plazas es debido a que en el curso 18/19 el porcentaje de cobertura se situó en el 78.57% y por lo tanto no se considera la necesidad de ampliar la oferta de plazas. Además, 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 69 para el curso 2019/2020. La demanda de los estudios de ADE se ha incrementado respecto al último curso 2018/2019 y cambia la tendencia que venía produciéndose desde el curso 2016/2017. Este dato, que muestra un aumento del 22.68% respecto al curso 18/19, se considera muy positivo ya que indica que el número de plazas del curso 2018/2019 fue un valor anómalo y no una tendencia a la baja en las preferencias por los estudios de ADE.

En cuanto a la distribución por sexos, 52 plazas las han ocupado hombres y 17 las han ocupado mujeres, lo que supone un 78% de hombres y un 22% de mujeres. Estos porcentajes son muy similares a los del curso pasado 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 98.57% para ADE. Dicha cifra supone un aumento respecto al dato del curso 18/19 donde se situó en el 78.57%, aunque inferior al dato del curso 17/18. Este dato, que viene en la línea de las recomendaciones de la ANECA para la renovación del título, que indican que la cobertura debe estar en torno al 100% de forma estacionaria. Por lo tanto, al conseguir que la cobertura esté por debajo del 100%, pero en un valor muy cercano a ese 100%, se considera un valor muy positivo tanto en relación a la calidad docente del centro como en la optimización de los recursos.

La “Tasa de rendimiento del título” (ICM-4), calculada como la ratio entre el Nº de créditos ordinarios superados y Nº de créditos ordinarios matriculados toma el valor de 85,66%. La cifra del curso 18/19 es superior a la de todos los cursos anteriores, resultado que se considera muy positivo. Si bien en el Grado de ADE la tasa de rendimiento se ha mostrado constante en torno al 74%, este año se ha incrementado de forma considerable. 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. Desde hace unos años se han venido insistiendo en medidas con el objetivo de solucionar estos problemas (tutorías personalizadas, seguimiento individualizado del alumno) y este año han tenido efectos más que positivos. Debido al rendimiento de estas medidas, se seguirá incidiendo en con ellas en el futuro.

Por último, es importante destacar que, a diferencia de otros años, en los que la diferencia en la tasa de rendimiento entre hombres y mujeres era importante (por ejemplo, en el curso 18/19 la tasa de rendimiento de los hombres era el 71.86% frente al 91.22% de las mujeres), este curso 2019/2020 las tasas de rendimiento han sido similares. Así, el rendimiento de los hombres se ha situado en el 83.96% y el de las mujeres en el 90.74%.

La “Tasa de abandono del título” (ICM-5), calculada como la ratio entre el Nº de estudiantes de nuevo ingreso en el Grado en ADE en el curso 2018/19, y que no están matriculados en ese Grado en ADE en la Universidad en los cursos 2019/20 y posteriores, toma

el valor 39,02%, dato muy similar al obtenido en el curso 18/19 y al del curso 17/18 que fue del 38,7%. 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 de hecho se empieza a considerar que el valor del 38% es un valor estacionario y se volverá a tratar para intentar su reducción.

En este caso el dato es bastante dispar cuando se discrimina por sexo. En el caso de los hombres la tasa de abandono es el 43.33% y en el caso de las mujeres el 27.27%. Por lo tanto, las medidas que se lleven a cabo para reducir la tasa de abandono deberían incidir mas en los hombres.

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 2019/2020 y el sumatorio del Nº de créditos efectivamente matriculados en el Grado en ADE por los alumnos de ese mismo curso, toma el valor 89.36%, siendo el 87.24% para hombres y el 94.14% para mujeres. Dicho dato es inferior al del curso 2018/2019 que se situó en el 94.77%, pero similar a los de los cursos 2017/2018 (83.9%.) y 2016/2017 (85,36 %). La tasa de eficiencia ha retornado a lo que podríamos llamar el valor medio de los últimos años, y por lo tanto el dato del curso pasado se puede considerar un anómalo. En cualquier caso una tasa de rendimiento del 89% es un valor que se considera muy positivo e 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 la 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 2019/2020 dicha tasa ha sido del 47.14%, dato superior al del curso 2018/2019 que ascendió al 43.48%, aunque inferior al del curso 2017/2018 (52.08%). Dicho resultado indica que algo menos de 5 estudiantes de cada 10 que inician el grado son capaces de terminarlo. Es un dato se considera positivo debido a que es una tasa en crecimiento respecto al curso anterior.

En este indicador se observa, de nuevo, una gran diferencia entre hombres y mujeres. Así mientras que la tasa de graduación es el 39.22% para los hombres, se eleva al 68.42% para las mujeres. Dicha relación se entre hombre y mujeres mantiene la tendencia del curso 2018/2019 donde el 35.20% de los hombres que iniciaron el grado se graduó frente al 66.67% de 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 2019/20 y el sumatorio del Nº créditos ordinarios presentados a examen en el Grado en ADE en la Universidad en el curso académico 2019/20, toma el valor de 91.04%, superior a los niveles de cursos anteriores: 83,47% (curso 2018/2019), 83,71% (curso 2017/18) y 86.51% (curso 2016/2017). Este dato se considera muy positivo ya que está en un niveles altos y crecientes respecto a cursos anteriores. Por lo tanto, se sigue considerando 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.

Además, a diferencia de indicadores anteriores, en esta ocasión el comportamiento de la tasa de éxito es similar entre hombre y mujeres, ya que para los primeros la tasa se sitúa en el 90.12% mientras que para las mujeres se sitúa en el 93.83%. El dato de igualdad en este indicador ha mejorado de forma importante respecto al curso 2018/2019, año en el que el indicador tomaba el valor del 92.81% para las mujeres, pero tan sólo del 80.23% para los hombres.

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 111.43%, superior al 94.29% del curso 2018/2019. Este dato indica que la demanda del título es muy fuerte y presenta una tendencia positiva.

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 198.57%, dato muy superior a los cursos anteriores y de nuevo creciente respecto al valor del curso 2018/2019, donde se situó en el 150%. 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 78,26% , dato superior al curso 18/19 que fue del 65.45%. Este dato indica que las plazas ofertadas son suficientes para la elección de los alumnos. Al ser un valor en alza se considera que las medidas puestas en marcha para aumentar la elección del título en primera opción están siendo exitosas.

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 94,03% en el curso 2019/2020. Este dato confirma la tendencia creciente de este indicador en los últimos cursos ya que tomó el valor de 91,66% en el curso 2018/2019 y 86,98% 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 mayor esfuerzo que los lleva a presentarse al examen final con opciones de aprobar.

La tabla de asignaturas ICMRA-2 se adjunta al final de la memoria. De dicha tabla, se puede observar que, en aprobados sobre matriculados todas las asignaturas están por encima del 70%, dato que indica que no existe un problema concreto en ninguna asignatura. Por otro lado, se observa que las asignaturas que tienen un porcentaje de aprobados mas bajo se corresponden con las asignaturas que tienen un mayor componente analítico, como son Macroeconomía, Microeconomía, todas las matemáticas, estadísticas, etc.

**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)	2019/2020 (Cuarto curso seguimiento)
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,12	6,73	6,47	6,27	7,6
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,06	9,73	8,62	9,73	9,08
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	8,38	8,76	6,82	7,2	7,6

Durante el curso 2019/2020, 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.

En primer lugar, es importante destacar que al igual que las encuestas de satisfacción con el profesorado, las encuestas de satisfacción con la titulación se han recogido a través de medios telemáticos. En cuanto a los datos de número de registros recogidos en la encuesta de satisfacción con la titulación, en la tabla siguiente se presentan los datos para el curso 19-20 comparados con los datos del curso 18-19

Impacto del cambio de formato en la encuesta satisfacción con la titulación						
	curso 19-20			curso 18-19		
	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta	Encuestas aplicadas	alumnos matriculados	Tasa respuesta
ADE	19	50	38.0%	35	54	64.8%
Total GRADOS	90	322	28.0%	102	274	37.2%
TOTAL CISNEROS	108	374	28.9%	142	324	43.8%

Se observa que el número de encuestas recogidas desciende respecto al curso anterior de forma significativa pasando la tasa de respuesta del 64.8% del curso 18-19 al 38% del curso actual.

Respecto al resto de grados y al total del CES Cardenal Cisneros, el comportamiento es similar, aunque con una caída menos pronunciada ya que en el resto de grado la tasa de respuesta pasó del 37.2% al 28%.

En cualquier caso, el descenso en el número de encuestas es lo suficientemente pronunciado para indicar que el método de recogida de la información que se venían practicando era más adecuado que el método online.

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. Tanto para el PAS como 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.

### Satisfacción del Alumnado

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 2019/20, toma el valor de 7,6. La satisfacción del alumnado con la titulación se ha incrementado respecto al curso 2018/2019 (6.27) y cambia la tendencia decreciente de los últimos tres cursos. Debido a que la nota vuelve a estar en el nivel de notable, se considera un dato muy positivo y se concluye que las medidas puestas en marcha para aumentar la satisfacción del estudiante están teniendo resultados satisfactorios. En cualquier caso, se debe continuar con estas medidas como son la información continuada y actualizada por parte de la coordinación del grado, recogida de sugerencias en las reuniones de delegados, etc.

En cuanto al detalle de los resultados, el cuestionario se ha dividido en los siguientes bloques: Coordinación, Organización de horarios y exámenes, Sistema de Evaluación Continua, Normativa de Asistencia a Clase, Trabajo Fin de Grado (TFG), Formación Extracurricular ofrecida por el Centro, Nivel de Esfuerzo Personal, Conocimientos Adquiridos y Satisfacción General con el Grado.

A tal efecto se confeccionó un cuestionario de 27 ítems de elaboración propia, tratando de adaptar algunos cuestionarios existentes en otros centros a la realidad del nuestro. A continuación, aparece el cuestionario aplicado:

<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>



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

Cada ítem se evalúa en una escala del 1 al 10, expresando el grado de acuerdo del alumno con lo expresado en el mismo (10, totalmente de acuerdo; 1, totalmente en desacuerdo).

La distribución de ítems, por bloques evaluados, fue la siguiente:

BLOQUE	ÍTEMS
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

Como se ha indicado anteriormente, de forma tradicional, la encuesta se ha venido aplicando junto con las evaluaciones del profesorado correspondientes al segundo cuatrimestre del presente curso académico durante el mes de abril. Las respuestas eran recogidas en hoja con formato adaptado a lectora óptica para su posterior procesamiento informático. Ante la situación generada por la crisis de la Covid-19, la docencia presencial se suspendió el miércoles 11 de marzo, impidiendo aplicar las encuestas como se venían haciendo.

Este curso, de forma excepcional, se ha enviado un cuestionario online a los alumnos para que cumplimentaran las encuestas.

## RESULTADOS

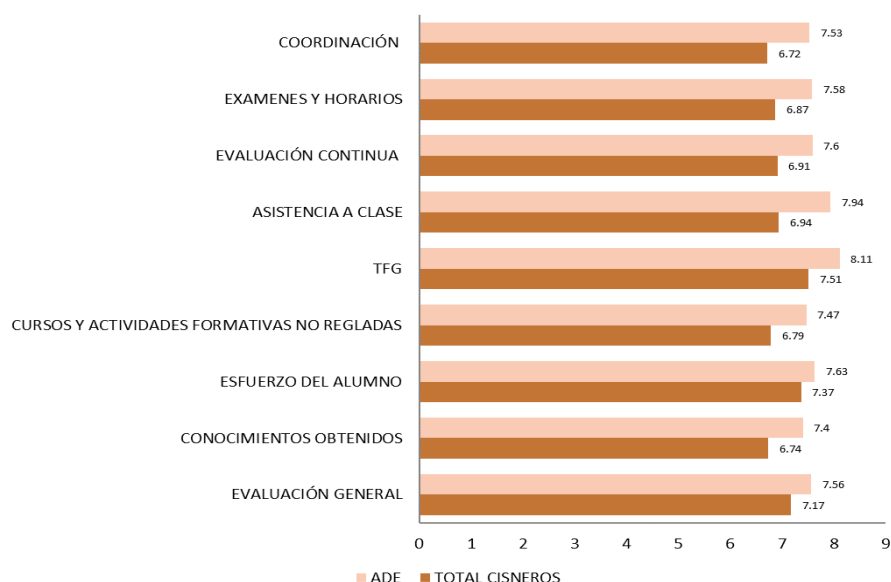
A continuación, aparecen los resultados del cuestionario, tanto para los ítems como para los bloques, para el grado de ADE y el total de grados impartidos en el Centro. Estos últimos aparecen de forma agregada.

ENCUESTAS APLICADAS			
	ENCUESTAS APLICADAS	NÚMERO MATRICULADOS	TASA RESPUESTA
GRADO ADE	19	50	38%
TOTAL GRADOS	90	322	28%
TOTAL CISNEROS	108	374	29%

En la tabla siguiente se presentan los resultados medios por Bloques:

MEDIAS POR BLOQUES			
	BLOQUE	ADE	TOTAL GRADOS
1	COORDINACIÓN	7.53	6.72
2	EXAMENES Y HORARIOS	7.58	6.87
3	EVALUACIÓN CONTINUA	7.60	6.91
4	ASISTENCIA A CLASE	7.94	6.94
5	TFG	8.11	7.51
6	CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS NO REGLADAS	7.47	6.79
7	ESFUERZO DEL ALUMNO	7.63	7.37
8	CONOCIMIENTOS OBTENIDOS	7.40	6.74
9	EVALUACIÓN GENERAL	7.56	7.17

A efectos meramente informativos se incluye un gráfico en la que se comparan las medias obtenidas por el grado de ADE con el total de grados impartidos en el CES Cisneros, en todos y cada uno de los bloques evaluados por la encuesta.



Se observa que la puntuación más alta se obtiene en el bloque de trabajo de fin de grado, donde los alumnos han mostrado una satisfacción de 8.11. A continuación, el grupo de ítems más valorado es aquel que tiene que ver con la asistencia a clase que se sitúa en 7.94. La coordinación, un valor que siempre ha tenido valores altos continúa con una nota por encima del 7.5. Otros grupos con valores de satisfacción superiores al 7.5 son los exámenes y el horario, la evaluación continua, el esfuerzo del alumno. a respecto a la satisfacción obtenida en el curso anterior.

Es importante destacar que ninguno de los grupos ha tenido una nota por debajo de 7, indicando niveles de satisfacción muy positivos.

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**

	ÍTEMS	MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<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>	7.95	1.90	0	0	0	0	3	2	3	2	3	6
<b>2</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a asesoramiento académico y vocacional.</i>	7.58	2.59	1	0	1	0	2	1	2	4	2	6
<b>3</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción con la labor de los coordinadores en cuanto a la mediación con los profesores.</i>	7.05	2.48	1	1	0	0	1	3	5	3	1	4
<b>4</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción general con la Coordinación de tu grado?</i>	7.53	2.32	1	0	0	1	1	2	2	4	5	3

<b>5</b>	<i>Indica tu grado de satisfacción respecto al procedimiento empleado en la División para programar los exámenes.</i>	7.63	2.43	1	0	0	1	1	1	5	2	2	6
<b>6</b>	<i>Califica tu grado de satisfacción respecto al sistema de horarios aplicado en la División.</i>	7.53	2.22	1	0	0	0	2	1	4	5	2	4
<b>7</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto al régimen de evaluación continua aplicado en la División?</i>	7.28	2.63	1	1	0	0	2	1	3	2	5	3
<b>8</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido a mantener tu nivel de asistencia a clase el régimen de evaluación continua.</i>	8.22	1.90	0	0	0	1	1	2	2	0	7	5
<b>9</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje el régimen de evaluación continua.</i>	7.44	2.20	1	0	0	0	1	3	3	4	3	3
<b>10</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la evaluación continua.</i>	7.44	2.43	1	0	0	1	1	3	2	1	6	3
<b>11</b>	<i>¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción respecto a la normativa de asistencia a clase aplicada en la División?</i>	7.78	2.02	0	0	1	0	1	3	2	4	2	5
<b>12</b>	<i>Indica en qué grado ha contribuido dicha normativa a mantener tu nivel de asistencia a clase.</i>	8.50	1.69	0	0	0	0	1	3	0	3	4	7
<b>13</b>	<i>Indica en qué grado ha favorecido tu nivel de aprendizaje la normativa de asistencia a clase.</i>	7.94	1.55	0	0	0	0	0	5	2	4	3	4
<b>14</b>	<i>Indica en qué grado ha influido en tu motivación hacia los contenidos académicos la normativa de asistencia a clase.</i>	7.56	2.59	1	1	0	0	0	3	1	4	4	4
<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>	8.21	2.07	0	1	0	0	0	2	3	3	3	7
<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 de tu TFG.</i>	7.95	1.93	0	1	0	0	0	1	5	5	2	5
<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>	8.5	1.3	0	0	0	0	0	2	2	4	5	5
<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>	7.5	2.8	1	0	2	0	2	1	0	4	3	6
<b>19</b>	<i>Califica (con sinceridad) el grado de esfuerzo personal que has puesto en tus estudios de Grado.</i>	7.9	1.5	0	0	0	0	0	5	3	3	4	4
<b>20</b>	<i>Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al interés de las asignaturas.</i>	7.6	2.1	0	1	0	0	1	3	3	2	5	3

21	Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe al estímulo de los profesores.	7.7	2.2	0	0	1	1	1	2	4	2	1	7
22	Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a la normativa sobre asistencia y evaluación continua.	6.8	2.7	1	1	1	1	0	4	0	5	4	2
23	Indica en qué grado ese nivel de esfuerzo personal se debe a tu propia motivación y tesón.	8.1	2.0	0	0	1	0	0	3	3	3	2	7
24	Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos teóricos que has adquirido durante tus estudios de Grado.	7.3	1.7	0	0	0	1	1	5	4	2	4	2
25	Califica tu grado de satisfacción respecto a los conocimientos prácticos que has adquirido durante tus estudios de Grado.	7.6	2.1	0	0	0	2	0	5	3	0	3	5
26	Indica en qué grado te sientes preparado/a para incorporarte al mundo laboral.	7.4	2.4	0	0	1	2	1	3	2	1	3	5
27	¿Cómo calificarías tu grado de satisfacción global respecto a los estudios de Grado en el CES Cardenal Cisneros?	7.6	1.7	0	0	0	0	1	6	3	1	4	3

Se puede observar que la satisfacción con el trabajo de fin de grado tiene que mucho que ver con la amplia oferta en los temas así como de la diversidad de perfiles de profesores ofertados. Otro aspecto muy valorado ha sido el método de evaluación continua con exámenes parciales y seguimiento constante del alumno. Los alumnos consideran que el método es propicio para el aprendizaje y el éxito académico. Además, consideran que su esfuerzo es una variable fundamental en el rendimiento.

Por último, la labor de coordinación docente de los coordinadores es muy valorada, con una nota cercana al 8.0.

### Satisfacción del Profesorado

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 2019/2020 toma el valor de 9,08. Este dato es inferior al del curso 2018/19 ya que dicha tasa tomaba el valor de 9,73. Aunque el dato muestra una tendencia decreciente, al ser un valor muy alto y sobresaliente, se considera un dato positivo y 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:

1	¿Su formación académica tiene relación con la/as asignatura/as que imparte?
2	Fondos bibliográficos para el estudio
3	¿Se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia?

4	<i>Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas</i>
5	<i>Metodologías docentes seguidas en el Centro</i>
6	<i>Mecanismos de coordinación de su Titulación</i>
7	<i>Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente</i>
8	<i>Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia</i>
9	<i>Aprovechamiento de las tutorías por los alumnos/as</i>
10	<i>Grado de implicación del alumnado</i>
11	<i>Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente</i>
12	<i>Colaboración del PAS</i>
13	<i>Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas</i>
14	<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.

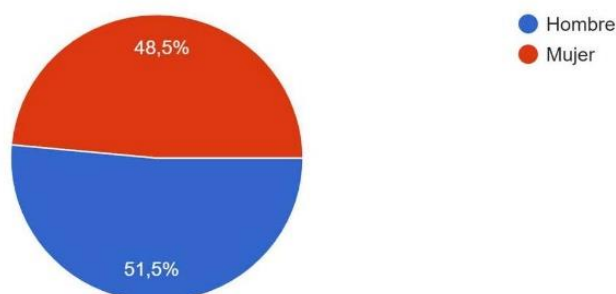
Además, al PDI se le preguntó sobre su género, su edad, su categoría y la titulación en la que imparten docencia.

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 una vez y se mantuvo abierta hasta el 28 de julio.

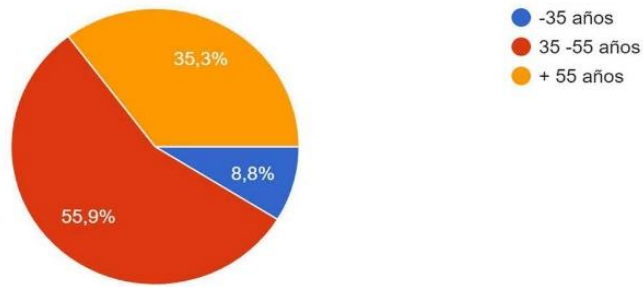
## **RESULTADOS**

El número de trabajadores del Centro que forman parte del PDI son 104, y el número de encuestas recogidas han sido 68, dando como resultado una tasa de participación del 65%.

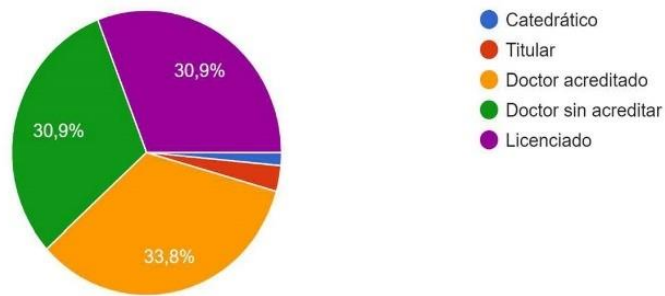
La distribución de género entre los encuestados es:



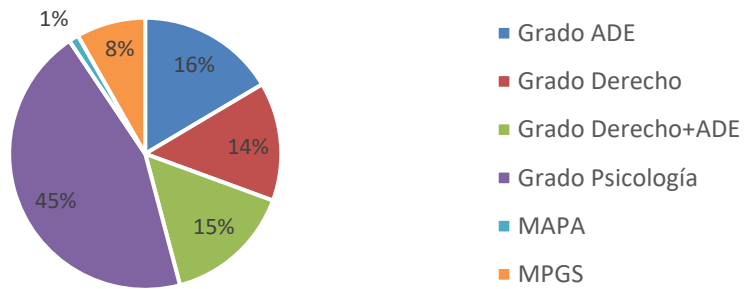
La distribución de edad entre los participantes en la encuesta resulta:



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

A continuación, aparecen los resultados de la encuesta del PDI para los ítems de la encuesta, tanto a nivel general para todo el Centro, como desglosado por las distintas divisiones en las que se divide la docencia.

ITEM	ADE		TOTAL CISNEROS
	MEDIA	DESV.TIP	MEDIA

1	<i>¿Su formación académica tiene relación con la/as asignatura/as que imparte?</i>	9.62	0.96	9.59
2	<i>Fondos bibliográficos para el estudio</i>	7.92	1.93	7.89
3	<i>¿Se tiene en cuenta la formación del profesor en la asignación de la docencia?</i>	8.62	1.66	8.84
4	<i>Distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas</i>	9.00	0.63	8.82
5	<i>Metodologías docentes seguidas en el Centro</i>	8.85	0.90	8.65
6	<i>Mecanismos de coordinación de su Titulación</i>	9.46	0.66	8.53
7	<i>Apoyo del Centro en las tareas de gestión de la actividad docente</i>	9.23	0.73	8.44
8	<i>Instalaciones y recursos didácticos para impartir la docencia</i>	8.23	1.54	7.60
9	<i>Aprovechamiento de las tutorías por los alumnos/as</i>	7.08	1.85	7.16
10	<i>Grado de implicación del alumnado</i>	6.77	1.48	7.10
11	<i>Utilidad del Campus Virtual para la actividad docente</i>	9.38	0.65	8.91
12	<i>Colaboración del PAS</i>	9.23	0.93	8.94
13	<i>Organización de los horarios docentes de las diferentes asignaturas</i>	9.08	1.00	8.82
14	<i>Satisfacción con la actividad docente desarrollada</i>	9.08	0.86	8.21

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 grado de implicación de los alumnos y el aprovechamiento de las tutorías por los alumnos.

### Satisfacción del PAS

(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: “Satisfacción con el Grado en ADE” en el curso académico 2019/20 toma el valor 6.86. Este dato muestra una reducción importante respecto a la tasa del curso 2018/2019 que tomaba el valor de 7.2. Este dato pone de manifiesto una caída importante en la satisfacción del personal PAS con el grado en ADE. Si se observa la satisfacción por departamentos, se observa que la reducción en la satisfacción es debida principalmente al departamento de informática o biblioteca indicando que se debe mejorar dichos aspectos.

De forma más detallada, la encuesta de satisfacción del PAS se llevó a cabo a través de un cuestionario de 27 ítems de elaboración propia, a partir de la encuesta que realiza la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid. A continuación, aparece el cuestionario aplicado:



<b>ÍTEMS (NO HAGAS AQUÍ NINGUNA MARCA, POR FAVOR)</b>	
1	Organización del trabajo en mi Unidad
2	Las funciones que realizo se adecuan a las necesidades del Centro
3	Sabes qué tareas son de tu responsabilidad
4	Tengo suficiente autonomía en el trabajo
5	La carga de trabajo es adecuada
6	El/la responsable inmediato demuestra un dominio técnico y conocimiento de sus funciones
7	El/la responsable me mantiene informado/a sobre asuntos que afectan a mi trabajo
8	El/la responsable reconoce mi trabajo
9	Me siento parte de un equipo de trabajo
10	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo
11	Comunicación y coordinación con el PDI vinculado a las titulaciones del Centro
12	Relación con los estudiantes de las titulaciones del Centro
13	Seguridad con las condiciones de trabajo en mi Unidad (no representan riesgos para la salud)
14	Condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) y ergonómicas (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos)
15	Recibo la formación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo
16	El puesto que ocupo está en relación con mi experiencia y titulación
17	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional
18	El/la responsable motiva al personal de la Unidad
19	Motivación para realizar mi trabajo
20	Condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.)
21	En general, me siento satisfecho de trabajar el C.U. Cardenal Cisneros
22	Satisfacción con el Grado en ADE
23	Satisfacción con el Grado en Derecho+ADE
24	Satisfacción con el Grado en Derecho
25	Satisfacción con el Grado en Psicología
26	Satisfacción con el Máster en Psicología General Sanitaria
27	Satisfacción con el Máster en Acceso a la Abogacía

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 PAS se le preguntó sobre su género, su edad y la unidad en la que trabaja.

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 una vez y se mantuvo abierta hasta el 28 de julio.

La distribución de ítems, por bloques evaluados, ha sido la siguiente:

<b>BLOQUE</b>	<b>ÍTEMS</b>
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	1, 2, 3, 4 y 5
LIDERAZGO Y RECONOCIMIENTO	6, 7 y 8

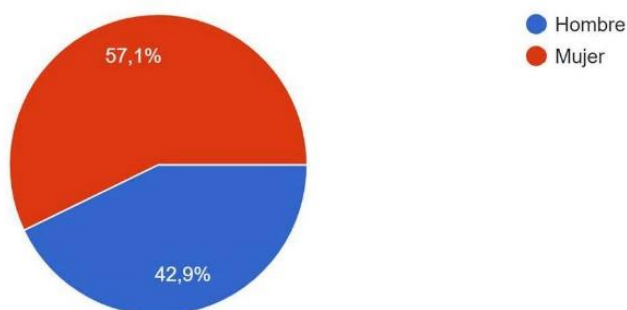
BLOQUE	ÍTEMS
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	9, 10, 11 y 12
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	13 y 14
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	15, 16 y 17
MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	18, 19, 20 y 21
SATISFACCIÓN CON TÍTULOS IMPARTIDOS	22, 23, 24, 25, 26 y 27

## RESULTADOS

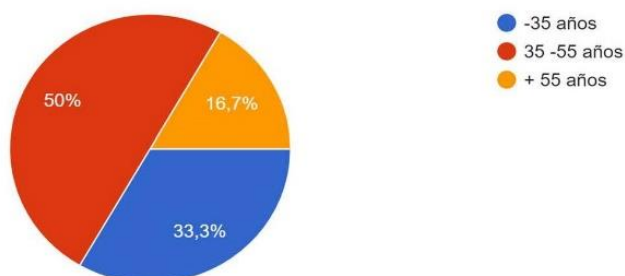
El número de trabajadores del Centro que forman parte del PAS son 22.

El número de encuestas recogidas han sido 7, dando como resultado una tasa de participación del 31,8%.

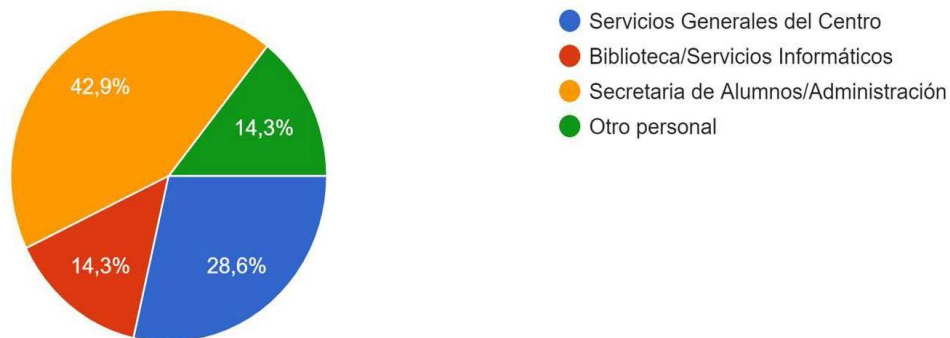
La distribución de género entre los encuestados es:



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



La distribución de los encuestados entre las distintas unidades de trabajo es:



Los resultados globales se reflejan en el siguiente cuadro:

### MEDIAS DE LOS BLOQUES (MÍNIMO 1, MÁXIMO 10)

	BLOQUE	MEDIA				
		TOTAL CISNEROS	SERVICIOS GENERALES	BIBLIO. / INFORM.	SECRET. / ADMINST.	OTROS SERVICIOS
<b>1</b>	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	7.89	7.70	8.60	7.93	7.40
<b>2</b>	LIDERAZGO Y RECONOCIMIENTO	8.05	8.67	8.67	7.33	8.33
<b>3</b>	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	7.79	7.63	7.75	8.42	6.25
<b>4</b>	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	7.81	7.00	7.67	8.11	8.67
<b>5</b>	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	6.65	6.50	7.67	8.00	6.00
<b>6</b>	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	7.64	7.63	8.75	7.67	6.50
<b>7</b>	SATISFACCIÓN CON TÍTULOS IMPARTIDOS	7.27	7.92	5.67	7.47	7.00

Se observa que el grupo más valorado es el de reconocimiento y liderazgo indicando que los trabajadores del PAS se sienten reconocidos y valorados. El aspecto menos valorado es del formación y desarrollo profesional, que se puede considerar una debilidad del grado en ADE.

De una forma más detallada, en la tabla siguiente se muestran los resultados de la encuesta del PAS para cada uno de los ítems concretos que forman los grupos. Además, los resultados se muestran tanto a nivel general para todo el Centro, como desglosado por las unidades en las que se divide el trabajo del PAS.

### MEDIAS DE LOS ÍTEMS (MÍNIMO 1, MÁXIMO 10)

ITEM	TOTAL CISNEROS		SERVICIOS GENERALES		BIBLIO. / INFORM.		SECRET. / ADMINST.		OTROS SERV.	
	MEDIA	DESV.TIP	MEDIA	DESV.TIP	MEDIA	DESV.TIP	MEDIA	DESV.TIP	MEDIA	DESV.TIP

<b>1</b>	<i>Organización del trabajo en mi Unidad</i>	8.14	1.35	8.00	0.00	9.00	--	8.33	2.08	7.00	--
<b>2</b>	<i>Las funciones que realizo se adecuan a las necesidades del Centro</i>	8.00	1.53	7.50	0.71	8.00	--	9.00	1.73	6.00	--
<b>3</b>	<i>Sabes qué tareas son de tu responsabilidad</i>	8.00	1.63	7.00	2.83	10.00	--	8.00	1.00	8.00	--
<b>4</b>	<i>Tengo suficiente autonomía en el trabajo</i>	8.43	1.72	8.00	0.00	10.00	--	8.00	2.65	9.00	--
<b>5</b>	<i>La carga de trabajo es adecuada</i>	6.86	1.95	8.00	0.00	6.00	--	6.33	3.06	7.00	--
<b>6</b>	<i>El/la responsable inmediato demuestra un dominio técnico y conocimiento de sus funciones</i>	8.29	2.43	9.00	0.00	8.00	--	7.67	4.04	9.00	--
<b>7</b>	<i>El/la responsable me mantiene informado/a sobre asuntos que afectan a mi trabajo</i>	7.86	2.41	8.50	0.71	8.00	--	7.67	4.04	7.00	--
<b>8</b>	<i>El/la responsable reconoce mi trabajo</i>	8.00	2.31	8.50	0.71	10.00	--	6.67	3.21	9.00	--
<b>9</b>	<i>Me siento parte de un equipo de trabajo</i>	8.14	1.21	8.50	0.71	8.00	--	8.67	1.15	6.00	--
<b>10</b>	<i>Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo</i>	8.29	0.49	8.50	0.71	8.00	--	8.33	0.58	8.00	--
<b>11</b>	<i>Comunicación y coordinación con el PDI vinculado a las titulaciones del Centro</i>	7.00	1.41	6.50	2.12	7.00	--	7.67	1.53	6.00	--
<b>12</b>	<i>Relación con los estudiantes de las titulaciones del Centro</i>	7.71	2.36	7.00	4.24	8.00	--	9.00	1.00	5.00	--
<b>13</b>	<i>Seguridad con las condiciones de trabajo en mi Unidad (no representan riesgos para la salud)</i>	8.43	1.40	8.00	0.00	8.00	--	8.33	2.08	10.00	--

<b>14</b>	<i>Condiciones ambientales</i>	7.43	1.27	6.50	0.71	7.00	--	7.67	1.53	9.00	--
<b>15</b>	<i>Recibo la formación necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo</i>	7.57	1.72	6.50	2.12	8.00	--	8.33	2.08	7.00	--
<b>16</b>	<i>El puesto que ocupo está en relación con mi experiencia y titulación</i>	7.57	2.51	6.00	4.24	10.00	--	8.33	1.53	6.00	--
<b>17</b>	<i>La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional</i>	6.57	1.62	7.00	0.00	5.00	--	7.33	2.08	5.00	--
<b>18</b>	<i>El/la responsable motiva al personal de la Unidad</i>	7.71	2.06	7.50	0.71	10.00	--	7.33	3.06	7.00	--
<b>19</b>	<i>Motivación para realizar mi trabajo</i>	7.71	1.70	8.00	0.00	10.00	--	7.33	2.08	6.00	--
<b>20</b>	<i>Condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.)</i>	7.14	0.90	7.00	1.41	7.00	--	7.67	0.58	6.00	--
<b>21</b>	<i>En general, me siento satisfecho de trabajar en el C.E.S. Cardenal Cisneros</i>	8.00	0.58	8.00	0.00	8.00	--	8.33	0.58	7.00	--
<b>22</b>	<i>Satisfacción con el Grado en ADE</i>	6.86	2.19	7.50	0.71	4.00	--	7.33	3.06	7.00	--
<b>23</b>	<i>Satisfacción con el Grado en Derecho+ADE</i>	7.00	2.00	7.50	0.71	5.00	--	7.33	3.06	7.00	--
<b>24</b>	<i>Satisfacción con el Grado en Derecho</i>	7.43	1.62	8.00	0.00	6.00	--	7.67	2.52	7.00	--
<b>25</b>	<i>Satisfacción con el Grado en Psicología</i>	8.14	1.46	8.00	0.00	10.00	--	8.00	2.00	7.00	--
<b>26</b>	<i>Satisfacción con el Máster en Psicología General Sanitaria</i>	7.00	2.31	8.00	0.00	5.00	--	7.00	3.61	7.00	--
<b>27</b>	<i>Satisfacción con el Máster en Acceso a la Abogacía</i>	7.17	2.32	8.50	0.71	4.00	--	7.50	3.54	7.00	--

Los aspectos mas valorados son la autonomía en el trabajo, la libertad para comunicar opiniones, la formación del responsable inmediato y la seguridad en las condiciones de trabajo. Es importante destacar que el valor más bajo de la encuesta es la satisfacción con el grado en ADE, constituyendo una debilidad que debe ser estudiada.

### **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:

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 el mes de julio y agosto. 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)

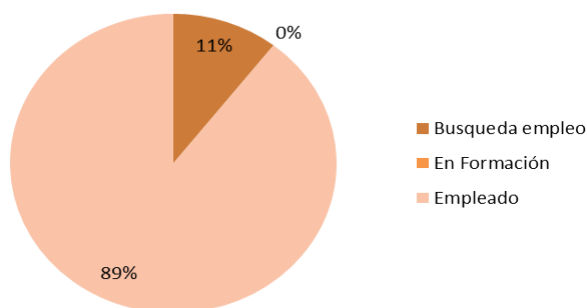
### **RESULTADOS**

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

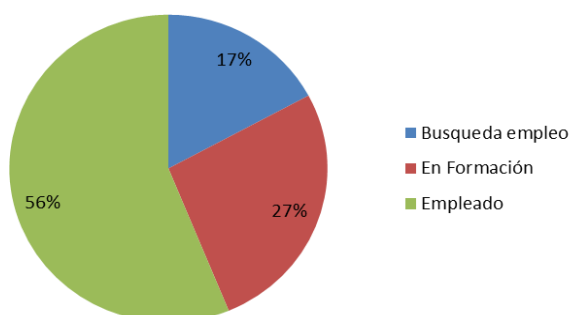
	ENCUESTAS APLICADAS	NÚMERO MATRICULADOS	TASA RESPUESTA
GRADO DE ADE	19	28	68%
TOTAL GRADOS	105	165	64%
TOTAL CISNEROS	133	228	58%

¿Cuál es tu situación profesional actual?

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



Mientras que en el total de grados del CES Cardenal Cisneros es:

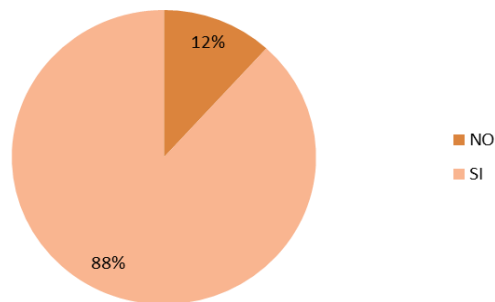


Por lo tanto, un 89% de los alumnos estaban trabajando y solo un 11% estaban buscando empleo de forma activa, dato que supone un incremento de 9 puntos respecto al curso 2018/2019. Además, el dato es superior al de la media de grados del centro en su conjunto. Este dato se considera muy relevante ya que indica que el grado en ADE tiene una gran aceptación en el mercado laboral

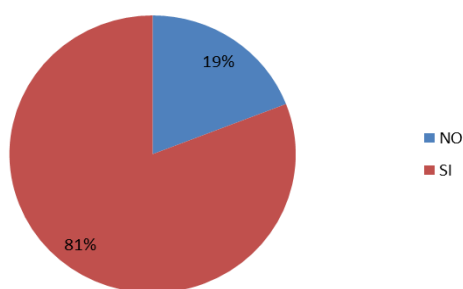
Los siguientes gráficos corresponden sólo a los egresados que estaban trabajando en el momento de la encuesta.

¿Trabajas en alguna actividad relacionada con tus estudios?

Los egresados de la división de ADE:



Para los grados impartidos en el CES Cardenal Cisneros:



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

De la encuesta se observa que un 88% de los alumnos que tienen trabajo lo tienen en alguna actividad relacionada con sus estudios, dato superior al 81% del curso 2018/2019. Este dato es relevante ya que indica que el grado en ADE tiene una planificación docente adecuada para la inserción laboral.

Por lo tanto, se puede concluir que los estudios del grado en ADE en el CES Cardenal Cisneros no sólo tienen una empleabilidad mayor, sino de mayor calidad en relación a lo estudiado.

#### DIVISIÓN DE ADE

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.53	1.18	0	0	0	0	0	1	1	8	2	5

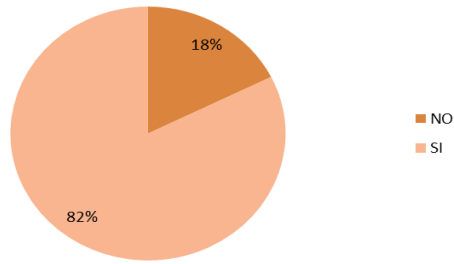
#### TOTAL GRADOS CES CARDENAL CISNEROS

MEDIA (DE 1 A 10)	DESVIACIÓN TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE LAS RESPUESTAS									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.78	2.10	0	3	1	2	3	3	8	21	8	16

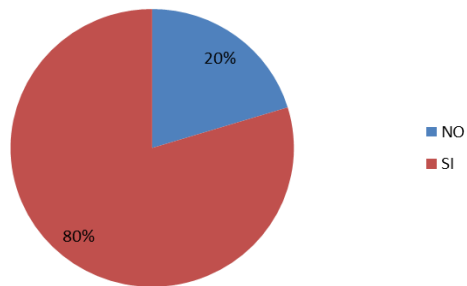
¿Crees que la formación recibida en el CES Cardenal Cisneros ha facilitado o potenciado tu inserción laboral?

Los egresados de la división de ADE:





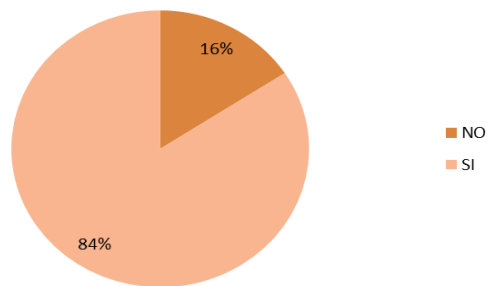
Los egresados del total del CES Cardenal Cisneros:



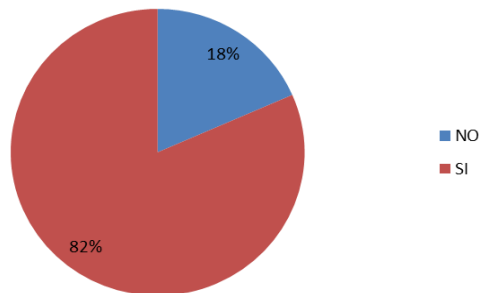
Las siguientes dos preguntas se hicieron a todos los egresados a los que se les realizó la encuesta, no solo a los que estaban empleados.

¿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:



¿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
8.47	1.12	0	0	0	0	0	1	2	7	5	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
8.20	1.04	0	0	0	0	0	4	22	42	23	14

La satisfacción con la situación laboral es alta, ya que se sitúa en el 8.47, de nuevo también superior al 8.38 del curso 2018/2019. Además, dicho valor es superior al resto de grados del CES Cardenal Cisneros.

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

No Procede ya que el grado en ADE no cuenta con programas de movilidad.

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

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

En el curso 2019/2020 se han matriculado 20 alumnos, pero 3 de ellos tenían convalidada dicha asignatura por venir de un grado superior. 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. Por lo tanto, la matrícula en la asignatura se ha incrementado en un 53,84%, dato que se considera positivo.

Las notas que se obtuvieron por los 17 alumnos evaluados fueron 10 Sobresalientes, 3 Notables, 2 aprobados y 2 no presentados. Los no presentados corresponden a alumnos que

tuvieron una carga docente excesiva y priorizaron su tiempo en aprobar asignaturas de cursos inferiores. 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 8 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, durante el mes de julio y el mes de agosto, y se mantuvo abierta hasta el inicio del curso 2020/2021.

## **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>	11	17 (20)	65% (55%)

El curso 2019/2020 se matricularon en la asignatura 20 alumnos, de los cuales 3 tenían la asignatura Prácticas Externas convalidada, al venir de un grado formativo.

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.	8.8	0.99	0	0	0	0	0	0	1	3	4	3
2	Las prácticas realizadas me serán útiles en mi desempeño profesional.	8.5	0.85	0	0	0	0	0	0	1	5	4	1
3	Las prácticas han cubierto mis expectativas iniciales.	8.0	1.83	0	0	0	1	0	1	1	2	5	1
4	La organización de las prácticas ha sido correcta.	8.4	2.01	0	0	0	1	0	1	0	3	2	4
5	El centro de prácticas ha propiciado mi implicación en actividades de interés clínico.	8.5	1.07	0	0	0	0	0	0	1	6	1	3
6	El tutor externo ha supervisado correctamente mis prácticas.	8.5	1.08	0	0	0	0	0	0	2	4	3	2
7	El profesor de las prácticas las ha supervisado correctamente.	8.3	1.89	0	0	0	1	0	0	2	2	3	3
8	En general, mi nivel de satisfacción con las prácticas externas ha sido de.	8.8	1.60	0	0	0	0	1	0	0	3	2	5

La satisfacción de los alumnos con las prácticas es muy alta. La nota general es de 8.8. La nota más baja, con un 8., se produce en las expectativas cumplidas con la asignatura.

FORTALEZAS	DEBILIDADES

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) En relación al Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones:**

“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.”

Como se puede apreciar en el informe de seguimiento actual para el curso 2019/2020, se ha desglosado de forma concreta cada una de las quejas y/o sugerencias realizadas por los agentes relacionados con el grado en ADE, así como la reflexión sobre las mismas.

**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: Se planificará desde el principio de curso la docencia extra de asignaturas que tradicionalmente cuentan con un número más elevado de suspensos.*

En el curso 2019/2020 se han puesto en marcha desde el inicio de las clases carga de docencia extra para atender y tutorizar a los alumnos repetidores. El criterio seguido ha sido el de asignar dicha docencia en las asignaturas que tradicionalmente cuentan con un número más elevado de alumnos repetidores. Dichas asignaturas suelen coincidir con aquellas que tienen un componente analítico y matemático más importante.

*Acción propuesta: Se informará en las clases de los métodos de quejas y sugerencias alternativos.*

Los coordinadores se han reunido con los delegados para informarles del sistema de quejas y sugerencias y se les ha animado a usar estos métodos, que son más objetivos y donde se puede registrar un documento físico. Además, los coordinadores han pasado por las clases informando de dicho sistema y animando a todos los alumnos a su uso.

*Acción propuesta: Intensificación de las campañas de marketing, especialmente el número de jornadas de puertas abiertas.*

Durante el curso 2019/2020 las jornadas de puertas abiertas se han intensificado, celebrándose una cada dos semanas aproximadamente. En el periodo en el que se suspendieron

las clases con motivo del Coronavirus, las jornadas de puertas abiertas se han mantenido de forma telemática a través de la aplicación Zoom.

*Acción propuesta: 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 política de becas en el curso 2019/2020 no se ha podido intensificar ya que actualmente es muy intensa y consume una importante cantidad de recursos. Las reuniones de los coordinadores con los alumnos con malos resultados si se han celebrado. Aunque hay un porcentaje de alumnos que no han acudido a dichas reuniones, los que si lo han hecho han mejorado los resultados en el segundo cuatrimestre. De hecho, este año han mejorado los indicadores académicos referentes al rendimiento de los alumnos, especialmente la tasas de rendimiento y la tasa de eficiencia.

*Acción propuesta: Estudiar la posibilidad de poner en marcha un plan de movilidad*

Este año no ha sido posible poner en marcha un plan de movilidad ya que, aunque se hicieron algunas gestiones a principio del curso, la crisis del Coronavirus ha impedido progresar en esta actividad.

**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.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b><u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u></b>	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.
<b><u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u></b>	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.
<b><u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u></b>	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.

	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.
<b><u>Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación</u></b>	Coordinación del cambio de la actividad docente de forma presencial al sistema online.	En una semana se consiguió organizar toda la docencia trasladando el sistema presencial a docencia online, sin tener que perder una sola clase. La comunicación de profesores y coordinadores fue constante, así como entre alumnos y profesores y entre alumnos y coordinadores.	Se mantendrá la actividad del equipo que coordina las actividades del grado en ADE. Se mantendrán los sistemas de comunicación entre profesores, alumnos y coordinación que se pusieron en marcha con motivo de la crisis del covid.
<b><u>Personal académico</u></b>	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	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.



		profesorado y su perfil profesional	
<u>Personal académico</u>	Aumento en el número de encuestas con un nivel de satisfacción notable o excelente.	Este curso se ha producido un aumento en el número de profesores que ha recibido una satisfacción por encima de 8 y por encima de 9. Sin duda, la excelente reacción del profesorado a la crisis Covid ha tenido mucho que ver.	Desde la coordinación de ADE se seguirá profundizando en la atención al profesorado para que pueda desarrollar la docencia en las mejores condiciones. Se diseñará un plan que dependa del escenario declarado por las autoridades para impartir clases con normalidad, en formato semipresencial o de forma telemática. Se animará a los profesores a que sigan en la línea de este curso.
<u>Personal académico</u>	Satisfacción del alumnado con la docencia no presencial, que ha resultado ser un éxito.	Debido a que el departamento de calidad ha desarrollado una encuesta que evalúa el comportamiento de la docencia online se ha podido concluir que ésta ha sido muy satisfactoria.	Se pondrá en marcha una reforma de las clases donde se imparte el grado en ADE para adaptarlas a cualquier escenario posible. Se han multiplicado el número de cámaras y se han preparado los equipos para que los alumnos puedan seguir las clases de forma presencial o de forma remota en función de lo que determinen las autoridades. Se profundizará en la contratación de herramientas digitales como la plataforma Zoom ( <a href="https://www.zoom.us/">https://www.zoom.us/</a> )
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	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.
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	Rápida respuesta ante las quejas de los alumnos. Especialmente a partir de la suspensión de la docencia presencial.	En el periodo de la crisis Covid se ha visto como el sistema personalizado de quejas ha funcionado de	Se mantendrá el contacto estrecho con los delegados de los diferentes cursos, que tendrán acceso directo al teléfono de los coordinadores.

		forma rápida y eficaz. Las quejas debidas a problemas con la docencia se han resuelto de forma prácticamente inmediata. Los delegados de todos los cursos tenían acceso al teléfono móvil de los coordinadores, que ante la menor incidencia se ejecutaban las acciones para su solución.	
<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	Tasa de cobertura adecuada	La tasa de cobertura se ha incrementado, pero sigue estando 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.
<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	Tasa de rendimiento en progresión creciente	La tasa de rendimiento ha superado el 85% mostrando una tendencia creciente en los últimos tres cursos académicos.	Debido a que el aumento de la tasa de rendimiento se ha producido especialmente en aquellas asignaturas con un componente analítico alto, se continuara con las tutorías personalizadas y la política de evaluación continua que estimula a los alumnos a trabajar de forma constante.
<a href="#"><u>Indicadores de resultados</u></a>	Alta tasa de eficiencia.	La tasa de eficiencia del grado en ADE toma el valor 89.36%, siendo el 87.24% para hombres y el 94.14% para mujeres. Dicho dato es inferior a los del curso 2018/2019 (94.77%), pero aún es alto y superior a la 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.

<b><u>Indicadores de resultados</u></b>	Tasa de éxito del título	La tasa de éxito del título es superior al 90%, dato que indica una tendencia creciente respecto a cursos anteriores.	Continuar con la política de evaluación continua y pruebas de evaluación y actividades periódicas que permiten que los alumnos mantengan un ritmo de trabajo constante a lo largo del curso con el que tener éxito en las notas finales.
<b><u>Indicadores de resultados</u></b>	Alto grado en la tasa de evaluación del título.	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.
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	Sistema interno de recogida de información: Flexibilidad y adaptación a las nuevas circunstancias (Covid-19)	El departamento de calidad ha diseñado de forma rápida y eficiente un nuevo método de recogida de la información de satisfacción adaptada a la crisis Covid. Además, se ha podido ampliar el cuestionario para recoger información acerca de la docencia no presencial.	Se continuará con la política de encuestas llevada a cabo en el grado en ADE donde el departamento de calidad junto con dos profesores del área de estadística y econometría son los encargados de llevar a cabo las encuestas de satisfacción.
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	La tasa de participación en el programa de evaluación docente y la tasa de evaluaciones en el programa de evaluación se sitúan en el 100%.	En el grado en ADE se evalúa a todos los profesores que imparten docencia. De esta forma, se tiene información de la satisfacción de los alumnos con todos los profesores	Se mantendrá la política de evaluar a todos los profesores aplicando el cuestionario de satisfacción en el aula y en el horario correspondiente de cada profesor. De esta forma se asegura un número máximo de encuestas.
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	Tasa de satisfacción de los estudiantes con la titulación	Aumento de la tasa de satisfacción de los estudiantes con el grado en ADE que ha pasado del 6.27 del curso 2018/2019 al 7.6 del curso 2019/2020.	Se continuarán con las políticas de atención al alumnado por parte de los coordinadores y del resto de profesores. Debido a que parte del aumento de la satisfacción puede ser debida a la rápida reacción ante el cambio a docencia no presencial, se continuará reforzando este tipo de docencia ante la posibilidad de volver a ese sistema.

<a href="#"><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></a>	Satisfacción de los alumnos con el Trabajo de fin de grado (TFG)	En la encuesta de satisfacción, los ítems referentes al TFG y en especial a la oferta de los mismos ha tenido notas cercanas al 8.5	Se intensificará la política educativa relativa al TFG donde todos los profesores de ADE presentan una serie de temas en función de su carga docente. De esta forma se asegura que la variedad de temas es amplia debido a la diversidad de perfiles existentes entre el profesorado.
<a href="#"><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></a>	Alta satisfacción del profesorado con la titulación	La satisfacción del profesorado con la titulación ha descendido del 9.73 (curso 2018/2019) al 9.08 del curso 2019/2020 pero, aun así, sigue estando en valores sobresalientes.	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.
<a href="#"><u>Inserción laboral</u></a>	Alto grado de Empleabilidad	Empleabilidad. Un 89% de alumnos están trabajando a los dos años de acabar el grado, dato superior al 80% del curso 2018/2019. Tan solo el 11% están buscando empleo.	Seguir con la política de prácticas en empresas que acerquen el mercado laboral a los estudiantes, así como la formación complementaria.
<a href="#"><u>Inserción laboral</u></a>	Trabajo adecuado a los estudios.	Un 88% de los estudiantes trabaja en algo que tiene que ver con lo que ha estudiado. Este dato también se ha incrementado respecto al del curso anterior (82%)	Seguir con la política de prácticas en empresas que acerquen el mercado laboral a los estudiantes, así como la formación complementaria.
<a href="#"><u>Prácticas externas</u></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,	Continuar con el departamento de prácticas en empresas

		los convenios firmados con las empresas han garantizado que todos los alumnos que quieren realizar unas prácticas han podido hacerlo.	
<a href="#"><u>Prácticas externas</u></a>	Dualidad de prácticas en empresas	<p>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 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>	Se mantendrá la opción de que el alumno elija que tipo de prácticas prefiera.

<a href="#"><u>Prácticas externas</u></a>	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.**

#### **Estructura y funcionamiento del SGIC**

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.

#### **Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación**

No se han detectado debilidades en este apartado

#### **Personal Académico**

La forma de recoger la información de las encuestas de la satisfacción del profesorado a través de internet se considera una debilidad ya que dicha muestra es menos representativa. El motivo es que se ha producido una reducción del 64% en el número de encuestas realizadas por los alumnos y, además, se pueden producir sesgos debido a la polarización en el perfil del estudiante que contesta a dichas encuestas.

Relacionado con el punto anterior, en este curso se ha producido un aumento en la polarización de los resultados de las encuestas de satisfacción incrementándose el porcentaje de encuestas negativas. Aunque puede haber un sesgo debido al método de recogida de la información, dicho dato se considera una debilidad de que debe ser estudiada y corregida.

#### **Sistema de quejas y sugerencias**

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 como son el buzón presencial o el método online.

#### **Indicadores de resultados**

La tasa de abandono del título tiene un valor importante. Además, el valor no se ha conseguido reducir en los últimos cursos académicos donde se ha mostrado constante en torno al 38%. Dicho valor es especialmente preocupante para el caso de los hombres ya que la tasa de abandono se sitúa en el 43%.

### **Satisfacción de los diferentes colectivos**

El sistema de recogida de información de la encuesta de satisfacción del alumnado con el grado en ADE es una debilidad ya que presenta los mismos problemas que la encuesta de satisfacción con el profesorado: menor representatividad y sesgos de respuesta.

La tasa de satisfacción del PAS con el grado en ADE tiene un valor sensiblemente inferior al resto de colectivos implicados. Este dato se considera una debilidad ya que una parte importante del rendimiento académico depende del trabajo de personal de administración y servicios.

Uno de los aspectos que influyen en la menor satisfacción del PAS es lo referente a la formación del mismo y por lo tanto, la formación del personal de administración y servicios se considera una debilidad del grado en ADE

### **Inserción laboral**

No se han detectado debilidades en este apartado

### **Programas de movilidad**

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

### **Prácticas externas**

No se han detectado debilidades en este apartado

### **Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación**

No se han detectado debilidades en este apartado

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



PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
<u>Estructura y funcionamiento del SGIC</u>	Ausencia de formación bilingüe en un grado en el que gran parte de la actividad profesional se realiza en Ingles	En un primer momento no se consideró iniciar el grado en ADE de forma bilingüe. Actualmente, las pruebas que se han hecho para introducir alguna asignatura en ingles no han sido satisfactorias.	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.	Conseguir la docencia de alguna asignatura en ingles	Jefe de División	Junio/2020	No realizado
<u>Personal académico</u>	Recogida de la información de las encuestas de la satisfacción del profesorado a través de internet.	La causa principal es la crisis del coronavirus que ha obligado a un confinamiento total de la población.	Si la situación lo permite se volverá a la recogida de información presencial	Informe de satisfacción del curso 2020/2021	Departamento de calidad	Diciembre/2020 y Abril/2021	En proceso
<u>Personal académico</u>	Aumento en la polarización de los resultados de las encuestas de satisfacción.	La crisis del covid ha puesto en evidencia la capacidad de adaptación al sistema no presencial de los profesores. Aquellos que lo han hecho de forma satisfactoria han salido muy valorados y aquellos que no han conseguido adaptarse han sido penalizados.	Aquellos profesores con peores evaluaciones serán reunidos por los coordinadores para explicarles los métodos de evaluación online así como las herramientas digitales para la docencia.	Informe de satisfacción con el profesorado del curso 2020/2021	Coordinadores	Septiembre/2020	En proceso
<u>Sistema de quejas y sugerencias</u>	Ausencia de uso de otros canales de comunicación que podrían dejar	La cercanía del alumno a los coordinadores que hacen de esta forma de	Se informará en las clases de los métodos de quejas y sugerencias alternativos.	Número de quejas y sugerencias por este método a lo	Coordinadores del grado.	Noviembre-2020	En proceso

	constancia escrita de la queja, sugerencia o reclamación	transmisión de quejas la preferida		largo del curso 19/20			
<b><u>Indicadores de resultados</u></b>	La tasa de abandono alta, que no se ha conseguido reducir en los últimos cursos académicos.	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 20/21	En proceso
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	El sistema de recogida de información de la encuesta de satisfacción del alumnado con el grado en ADE con menor representatividad y sesgos de respuesta.	La causa principal es la crisis del coronavirus que ha obligado a un confinamiento total de la población.	Si la situación lo permite se volverá a la recogida de información presencial	Informe de satisfacción del curso 2020/2021	Departamento de calidad	Diciembre/2020 y Abril/2021	En proceso
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	La tasa de satisfacción del PAS con el grado en ADE tiene un valor sensiblemente inferior al resto de colectivos implicados.	La causa principal es la relación del departamento de informática y biblioteca con el profesorado de ADE	Se celebrarán reuniones de la coordinación de ADE con los responsables de cada área (informática y biblioteca) para identificar las causas	Encuestas de satisfacción del PAS del curso 2020/2021	Coordinación ADE	Octubre/2020	En proceso
<b><u>Satisfacción de los diferentes colectivos</u></b>	Baja satisfacción del PAS en lo referente a la formación del mismo.	Ausencia de planes de formación específicos para el PAS	Se instará a la gerencia a poner en marcha un plan de formación de los	Encuestas de satisfacción del PAS del curso 2020/2021	Dirección y Gerencia	Septiembre a Julio del curso 20/21	En proceso

			trabajadores que pertenecen al PAS				
<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 2019-2020 y presentación a la Dirección	Jefe de División	Se volverá a estudiar a lo largo del curso 2020-2021	En proceso

MEMORIA APROBADA POR EL ÓRGANO COMPETENTE XXXXXX EL DÍA  
15/NOVIMEBRE/2020