



FORTALEZAS, DEBILIDADES Y PLAN DE MEJORA DEL GRADO EN FINANZAS, BANCA Y SEGUROS

Extraído de la Memoria de Seguimiento del Grado 2013-14

RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

Siguiendo el orden de los temas planteados en esta Memoria, entendemos que entre las fortalezas del Grado en Finanzas, Banca y Seguros pueden destacarse las siguientes.

Criterio 1: Información pública disponible

En relación con la información pública disponible, la **página web del Grado** cumple todos los requisitos y su contenido se ajusta a lo exigido por la ANECA.

La página web de la Facultad se actualiza con todas las novedades y recoge información sobre calendario académico, horarios, calendario de exámenes, etc. Además la página web del Grado incluye información específica del mismo como objetivos, competencias, sistema de garantía de calidad, las guías docentes de las asignaturas con un formato homogéneo, etc.

Criterio 2: Análisis cualitativo

Subcriterio 1: Sistema de Garantía de Calidad

El Sistema de Garantía de Calidad ha funcionado *de facto* en el Grado en FBS, como acreditan las reuniones periódicas mantenidas a lo largo del curso con los coordinadores de las asignaturas y con los delegados, para analizar la evolución del Grado y determinar las posibles acciones de mejora.

Subcriterio 2: Indicadores de resultado

Dentro de los indicadores de resultado destacan como principales puntos fuertes del Grado en Finanzas, Banca y Seguros:

- El porcentaje de cobertura de la Titulación (108,33%) es alto. Lo que se obedece, junto al prestigio que tiene la Universidad Complutense de Madrid, al interés que presenta el Grado en sí, al centrarse en materias de indiscutible actualidad e importancia para nuestra sociedad.
- La tasa de satisfacción del alumnado con la Titulación es 7,14 sobre 10, si bien los resultados deben tomarse con cautela dado que el porcentaje de alumnos que han participado en la encuesta no es elevado.
- La tasa de satisfacción del profesorado respecto de la Titulación tiene una puntuación de 7,30 puntos sobre 10.
- La tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente es elevada. Además, la tasa de evaluaciones positivas se sitúa en el 100%.
- La tasa de satisfacción del PAS es alta, un 4,04 sobre 5.

Subcriterio 3: Sistemas para la mejora de la calidad del Título

El **sistema de coordinación docente** se encuentra plenamente implantado y funciona de manera eficaz. En particular, son numerosos los aspectos que, en materia de planificación y organización docente y alumnado, se han detectado y mejorado gracias a la labor de



coordinación. Ha sido especialmente eficaz la coordinación horizontal gracias a la labor de los coordinadores de asignaturas, como intermediarios entre la Coordinadora del Grado y el profesor y como coordinadores de contenidos y sistemas de evaluación.

- En materia de planificación y organización docente, se han acometido las siguientes acciones:
 - La canalización de dudas en materia de implantación de los seminarios.
 - La apertura de calendarios online de coordinación de pruebas intermedias en cada grupo y curso.
 - La recogida de información puntual recibida de los coordinadores de asignaturas en las reuniones mantenidas con ellos.
 - La revisión de las guías docentes atendiendo al documento Verifica y la elaboración de un formato homogéneo para las guías docentes.
 - Se han mantenido reuniones y contacto continuo con los coordinadores de las asignaturas.
 - Se han celebrado reuniones centradas en temas específicos como el análisis de las tasas de rendimiento y éxito desagregadas por asignaturas del Grado.
 - El hecho de que la mayor parte de los profesores que imparten las asignaturas en el Grado en FBS sean a su vez los coordinadores de las mismas, facilita el intercambio de información sobre el desarrollo del curso con la Coordinadora del Grado.

- En materia de alumnado:
 - La Coordinadora ha canalizado las quejas recibidas tratando de agilizar su resolución.
 - Se ha estado en contacto con los alumnos a través de reuniones con delegados, Acto de bienvenida, presentación del simulador empresarial, etc., bien para recabar de ellos información sobre el desarrollo del curso como para comunicarles aquellos aspectos que les pudieran interesar en torno al Grado.

Por todo lo anterior, entendemos que los mecanismos de coordinación han funcionado de manera adecuada y eficiente. Así lo han valorado también los profesores en la encuesta de satisfacción con el Grado, ya que han *evaluado de forma favorable los mecanismos de coordinación de la Titulación con una puntuación de 7,70*.

En lo que se refiere a la **calidad de la docencia**, en aspectos relativos a la estructura del profesorado y participación en el Programa de Evaluación Docente, cabe señalar como puntos fuertes los siguientes:

- El porcentaje de profesores a tiempo completo en el Grado en FBS es bastante elevado: el 77,27%.
- El porcentaje de profesores doctores es de al menos un 77,27%, sin contar con los posibles doctores que pertenecen a las categorías de Profesor Asociado. Este porcentaje ha de valorarse de forma positiva por cuanto implica que la docencia puede alcanzar mayores cotas de calidad gracias a la formación investigadora del profesorado.
- La tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente es elevada.
- La tasa de evaluaciones positivas en el Programa de Evaluación Docente es del 100%.
- Los profesores han tenido acceso a formación de diferente índole gestionada a través de tres Vicedecanos de la Facultad, lo cual puede repercutir en la calidad docente.



- La revisión de las encuestas de satisfacción del alumnado y del profesorado permite percibir una valoración alta de aspectos relacionados con la calidad docente tales como el cumplimiento de clases y programas, la utilidad del campus virtual, la formación académica de los profesores en relación con las asignaturas impartidas, la distribución de la carga docente y la satisfacción global de los profesores.
- En particular, de la encuesta de satisfacción de los alumnos se extrae que los alumnos valoran con una puntuación de 7,43 la formación recibida en el Grado.
- El tamaño de los grupos es algo muy valorado por los alumnos en la encuesta, por lo que sería deseable velar por mantener esta fortaleza y que en el futuro se aplicaran unas tasas de caída de matrícula ajustadas, que impidieran un número de matrículas muy superior a las plazas ofertadas según la memoria Verificada.

En materia de **prácticas externas**, puede destacarse como punto fuerte que:

- A la hora de implantar el sistema de prácticas externas del que se beneficiarán los alumnos del Grado en FBS en cursos posteriores se dispone de la experiencia adquirida en la implantación de este sistema en los grados de Economía y ADE de la Facultad, con buenos resultados a tenor de los datos que ofrecen las encuestas realizadas al respecto.

En materia del **programa de movilidad**, puede señalarse como punto fuerte que:

- Los alumnos del Grado en FBS podrán beneficiarse del sistema de movilidad implantado con éxito en la Facultad para los Grados de Economía y ADE. Además de los convenios firmados con universidades internacionales específicamente para el Grado en FBS, una parte importante de los convenios ya firmados con universidades extranjeras para el Grado en ADE podría abrirse al Grado en FBS.

En cuanto a la **satisfacción de los colectivos implicados** en la implantación del Título destacan las siguientes fortalezas agrupadas por categorías en función de los resultados de las encuestas de satisfacción tanto de alumnos como de profesores:

- En materia de calidad docente, se han valorado de forma muy positiva los siguientes aspectos:
 - El cumplimiento de las clases, el horario de tutorías y los programas de las asignaturas, así como la formación recibida, lo que muestra un elevado grado de compromiso por parte de los profesores.
 - La utilidad de las tutorías.
 - El grado de utilidad del campus virtual, valorado muy positivamente tanto por los alumnos como por los profesores.
 - La biblioteca, tanto su servicio como sus fondos bibliográficos, valorados positivamente por alumnos y profesores, respectivamente.
- En materia de organización académica se ha valorado de forma positiva:
 - La formación académica de los profesores en relación con las asignaturas impartidas.
 - La distribución de la carga docente entre clases teóricas y prácticas.
 - La asignación docente en función de la formación del profesorado.
 - La organización de los contenidos.



- En materia de coordinación se han valorado de forma positiva los mecanismos de coordinación de la Titulación.
- En materia de los recursos disponibles, los alumnos y los profesores han valorado de forma positiva:
 - La utilidad del campus virtual
 - La biblioteca, no sólo por los fondos bibliográficos que dispone sino también por los servicios ofrecidos.
- Además, el personal de administración y servicios ha valorado de forma positiva su satisfacción con su trabajo y la comunicación con todos alumnos, compañeros, gerencia, profesores y equipo decanal.

En relación con el **sistema de recogida de quejas y sugerencias**, se pueden resaltar las siguientes fortalezas:

- Mayor visibilidad en la web de la Facultad, siendo accesible desde cualquier página.
- Creación de un formulario online donde se recogen las quejas enviadas a través del buzón.
- Recepción y tratamiento de las quejas y sugerencias directamente por la Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado.
- Los alumnos y profesores pueden acudir a la Coordinadora del Grado en persona, por teléfono o por correo electrónico para trasladar sus quejas y sugerencias.

De todo lo anterior se puede concluir que en la construcción de las fortalezas del Grado en FBS ha sido decisiva la implicación y el esfuerzo de todos los colectivos, profesores, alumnos, equipo decanal, coordinación y personal de administración y servicios.

A la vista de las fortalezas anteriormente descritas, se pretende mantener el conjunto de acciones emprendidas que han dado lugar a las mismas.

ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.

Siguiendo el orden de los temas planteados en esta Memoria, entendemos que entre las debilidades del Grado en Administración y Dirección de Empresas destacan las siguientes.

Criterio 1: Información pública disponible

En relación con la **página web del Grado**, se considera que incluye la información relevante del Grado en FBS y se actualiza constantemente. Sin embargo, no ofrece información de todas las guías docentes de 4º curso, si bien dicho curso no entrará en vigor hasta el 2015-2016.

Como acciones de mejora, desde la coordinación del Grado se insistirá a los coordinadores de las asignaturas de 4º curso a las que nos referimos sobre la necesidad de que los alumnos dispongan de información sobre el contenido, etc, de todas las asignaturas que componen la Titulación aunque el curso en el que se imparten aún no haya sido implantado.



Criterio 2: Análisis cualitativo

Subcriterio 1: Sistema de Garantía de Calidad

La Comisión de calidad no se ha reunido en 2013-2014, al no considerarse necesario dado que no había que aprobar aún la Memoria de seguimiento del Título, y que en las reuniones periódicas mantenidas con los coordinadores de asignaturas y los delegados de alumnos no se plantearon problemas que exigieran su traslado a dicha Comisión.

Como acciones de mejora, se establecerá un calendario de reuniones para dicha Comisión en el curso 2014-2015. De igual modo, se aprobará el Reglamento de funcionamiento de dicha Comisión en Junta de Facultad.

Por otra parte, si bien se considera importante la participación de los estudiantes en la Comisión de Calidad del Grado, en el curso 2013-2014 no hay representantes en la misma. Sin embargo, la nueva composición de dicha Comisión para el curso 2014-2015 sí los incluye.

Subcriterio 2: Indicadores de resultado

Dentro de los indicadores de resultado destacan como principales puntos débiles del Grado en FBS:

- La tasa de rendimiento del Título (47,92%) es baja en comparación con el promedio de la Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas (82,44%). Lo mismo sucede con la tasa de éxito (59,75% frente al promedio de la Rama de 88,76%). El Grado en FBS se aprobó en julio de 2013, en una fecha muy próxima a la elección de carrera por parte de los estudiantes, por lo que la escasa difusión que pudo darse a la Titulación una vez aprobada condicionó su demanda y tuvo su reflejo en una nota de corte de 5,0 quedando incluso vacantes algunas plazas ofertadas que se cubrieron con alumnos que superaron las Pruebas de acceso a la Universidad en septiembre. Esta baja nota de corte pudo favorecer que se incorporaran a la Titulación alumnos no realmente motivados con estos estudios y que posiblemente no disponían del nivel adecuado de matemáticas que requiere esta Titulación, cuyo plan de estudios cuenta con un número considerable de asignaturas asociadas a las materias de Matemáticas y Estadística. Por otra parte, ha de tenerse en cuenta que los datos de tasas de éxito y de rendimiento se refieren únicamente a los alumnos de primer y segundo curso (los implantados en 2013-2014), por lo que cabe esperar que cuando se cuente en años posteriores con los datos de los alumnos de tercero y cuarto esas tasas suban, ya que es previsible que la motivación e implicación de los estudiantes con el Grado sea mayor en los cursos superiores.

Como acciones de mejora, se pretende difundir la información sobre el Grado en foros como Aula y en las Jornadas de Orientación Preuniversitaria para que, por un lado, pueda consolidarse la demanda de la Titulación entre los estudiantes y con ello aumente la nota de corte (de hecho esa nota ya fue de 6,6 en el curso 2014-2015) y, por otro, para que estos dispongan de información adecuada sobre el peso que las asignaturas de Matemáticas y Estadística tienen en el Grado, antes de tomar su decisión de matricularse en el mismo.

- Relacionado con las tasas de rendimiento y de éxito, la tasa de evaluación del Título (80,20%), que refleja la desviación entre los créditos matriculados y presentados, también es inferior al promedio de la Rama, revelando el abandono de asignaturas por parte de los alumnos si no mantienen expectativas de aprobarlas.



- La tasa de participación del alumnado en la encuesta de satisfacción con la Titulación es reducida (8,54%). Como consecuencia de ello, los resultados de dichas encuestas son poco representativos y no permiten extraer conclusiones robustas. Una posible explicación a esta baja participación radica en el escaso periodo de tiempo que hubo entre la apertura del plazo para su cumplimentación y el final de las clases.
Teniendo en cuenta que esto puede seguir ocurriendo en el futuro, como acciones de mejora deberían habilitarse cauces para incrementar dicha tasa de participación como, por ejemplo, el envío de correos electrónicos personalizados a los alumnos indicando la importancia de su participación en las encuestas.
- Las tasas de participación y evaluación en el Programa de Evaluación Docente difieren, lo que indica que no todos los profesores que solicitaron participar en el programa pudieron ser evaluados. Es posible que algún profesor no rellenara el autoinforme, o bien que no se alcanzara el número mínimo de respuestas exigido en la encuesta (10 respuestas), algo bastante probable en el caso de 2º del Grado en FBS ya que, en promedio, en el curso 2013-2014 hay 15 alumnos matriculados en cada asignatura. Como acción de mejora se pretende continuar informando de los plazos relativos a las fases del programa y continuar ofreciendo el sistema de mandos interactivos para cumplimentar la encuesta en el aula.

Subcriterio 3: Sistemas para la mejora de la calidad del Título

El **sistema de coordinación docente** se encuentra implantado, si bien es mejorable en lo relativo a las siguientes cuestiones:

- En materia de planificación y organización docente destacan, tanto en las encuestas de satisfacción como en las reuniones con delegados y coordinadores de asignaturas, aspectos como: (i) la calificación de la evaluación continua condiciona la calificación en la convocatoria extraordinaria, (ii) la distribución irregular de tareas a lo largo del curso, (iii) el aumento progresivo de alumnos con dificultad para entender el castellano y (iv) el problema de los alumnos que copian en los exámenes y el protocolo de actuación que debiera aplicarse al respecto.
Para resolver estas cuestiones, como acciones de mejora se pretende plantear propuestas para el posible tratamiento de la evaluación continua en la convocatoria extraordinaria, insistir en la utilidad de los calendarios de coordinación para las pruebas intermedias, disponer en el Acto de Bienvenida de un alumno mentor que hable en su idioma a los estudiantes con bajo nivel de castellano (y que les presente las diferentes opciones existentes sobre los cursos de castellano ofrecidos), el establecimiento de un requisito de nivel mínimo de castellano para el acceso al Grado y la aprobación de una normativa sobre el tratamiento de los casos de copia en los exámenes.
- En materia de organización académica, principalmente el cumplimiento de los plazos de entrega de calificaciones.
Para intentar mejorar este aspecto se enviarán recordatorios a los profesores acerca de los plazos de entrega de actas.
- En materia de alumnado, su implicación y el nivel de aprovechamiento de las tutorías.



En lo que se refiere a la **calidad de la docencia**, se puede señalar el siguiente punto débil:

- En cuanto al programa de Evaluación Docente, tal como se ha indicado anteriormente, sería deseable que las tasas de participación y evaluación coincidieran.

En cuanto a la **satisfacción de los colectivos implicados** en la implantación del Título remarcamos los siguientes puntos débiles agrupando por categorías los resultados de las encuestas de satisfacción de alumnos, profesores y PAS:

- En materia de participación en las encuestas, se considera baja la tasa de participación del alumnado y mejorable la del profesorado. Unas bajas tasas restan fiabilidad al análisis de los resultados.

Debido a que las encuestas se pueden activar cuando se hayan interrumpido las clases, se dará la mayor visibilidad posible a los enlaces en la web y se enviarán correos electrónicos tanto a alumnos como a profesores remarcando la importancia de la cumplimentación de las encuestas para la mejora de la calidad de la Titulación.

- En materia de calidad docente, se ha detectado una baja motivación de los alumnos, especialmente en materias con alto componente matemático.

Para intentar mejorar dicha motivación se pretende valorar la posibilidad de introducir un proyecto de mentorías para alumnos de 1º por parte de alumnos que hayan superado dichas asignaturas con buenas calificaciones.

- En materia de organización académica, serían mejorables los aspectos relativos al cumplimiento de los plazos de notificación de calificaciones.

Para ello, se enviarán recordatorios a los profesores acerca de los plazos de entrega de las actas.

- En materia de recursos disponibles, las instalaciones docentes y los recursos de apoyo tienen una valoración baja. Esta valoración está influenciada por las condiciones en las que se encuentra el Campus con la paralización de las obras del nuevo edificio.

En este sentido, se seguirá trasladando a Rectorado la necesidad de la reanudación de las obras. Además, se seguirá ampliando el número de aulas con enchufes instalados en las mesas para que los alumnos puedan utilizar sus portátiles.

En relación con el **sistema de recogida de quejas y sugerencias**, las principales debilidades estriban en la existencia de diferentes cauces para la recogida de las mismas (formulario online, correo electrónico, Coordinadora del Grado, Vicedecana, Secretaria Académica...) y la falta de una clasificación de las sugerencias y quejas por temas.

Como acciones de mejora ante estas debilidades, se pretende volcar en el buzón de quejas y sugerencias las quejas que lleguen a través de otros canales y establecer un sistema de clasificación de las mismas por categorías.

**PROPUESTA DEL NUEVO PLAN DE ACCIONES Y MEDIDAS DE MEJORA A DESARROLLAR DURANTE EL PRÓXIMO CURSO ACADÉMICO 2014-2015 O POSTERIORES, EN SU CASO**

A continuación se presenta el Plan de Acción y medidas de mejora a desarrollar durante el curso 2014-2015, recogiendo las medidas que emanan de cada una de las debilidades del Grado detectadas en el curso 2013-2014, a las que acabamos de referirnos, y ordenadas por plazo.

En la tabla se incorporan también otro tipo de medidas que pretenden mantener las fortalezas del Grado y que en el curso 2013-2014 han dado buenos resultados como, por ejemplo, el Acto de Bienvenida a los alumnos, el simulador empresarial, la organización de la Olimpiada de Economía, etc.

Plan de acciones y medidas de mejora para el curso 2014/15

PLAZO	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE
septiembre-14	Acto de Bienvenida para nuevos alumnos (1º de Grado en FBS)	Vicedecana de Evaluación de Calidad y Estudios de Grado
septiembre-14	Adquisición e instalación de microondas en el comedor de alumnos	Vicedecano de Asuntos Económicos, Infraestructuras y Biblioteca
septiembre-14	Comunicación de normativa para la realización de exámenes	Secretaría Académica
septiembre-14	Examen de castellano a alumnos extranjeros	Vicedecana de Relaciones Internacionales
septiembre-14 – enero-15	Apertura de calendarios de coordinación para el Grado en FBS	Coordinadora del Grado
septiembre-14 - marzo-15	Simulador empresarial	Coordinadora del Grado
septiembre-14 / mayo-15	Recordatorios del programa de Evaluación Docente	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado
septiembre-14 – junio-15	Traslado a Rectorado de la necesidad de un nuevo edificio	Decana
septiembre-14 – junio-15	Ampliación de la oferta de prácticas externas e información en la web	Vicedecana de Alumnos y Extensión Universitaria Coordinadora de Prácticas
septiembre-14 – junio-15	Ampliación de los convenios firmados con universidades extranjeras para la movilidad de los alumnos del Grado en FBS	Vicedecana de Relaciones Internacionales
octubre-14 – abril-15	Traslado a Rectorado de la problemática relativa a los alumnos con escaso conocimiento del castellano	Decana



octubre-14 – julio-15	Centralización de las quejas y sugerencias en un formulario online	Coordinadora del Grado
diciembre-14	Asistencia a las Jornadas de Orientación Preuniversitaria	Coordinadora del Grado
diciembre-14	Feria Internacional de Universidades	Vicedecana de Relaciones Internacionales
diciembre-14	Nombramiento de representantes de estudiantes en la Comisión de Calidad	Secretaria Académica
diciembre-14	Propuesta de recomendaciones en relación a la evaluación continua en la convocatoria extraordinaria	Comisión de Calidad Coordinadores de asignaturas
diciembre-14 y mayo-15	Fomento y uso de los mandos interactivos para la cumplimentación de las encuestas del programa de Evaluación Docente	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado
enero-15 – abril-15	Organización de la Olimpiada de Economía	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado
enero-15 y mayo-15	Recordatorios de las fechas de entrega de actas	Secretaria Académica
febrero-15	Curso de idioma para alumnos con bajo nivel de castellano	Vicedecana de Relaciones Internacionales
marzo-15	Feria Aula	Vicedecana de Alumnos y Extensión Universitaria
marzo-15	Traslado de la importancia de mantener ajustado el porcentaje de cobertura	Decana
marzo-15	Traslado a Rectorado de la necesidad de la encuesta a agentes externos	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado
abril-15	Grabación de un video informativo sobre movilidad exterior	Vicedecana de Relaciones Internacionales
mayo-15	Información a los alumnos de 3º sobre Trabajos de Fin de Grado y prácticas externas	Vicedecano de Ordenación Académica, Vicedecana de Alumnos y Extensión Universitaria
mayo-15	Envío de mails a los alumnos informándoles de la importancia de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción con la Titulación	Vicedecana de Alumnos y Extensión Universitaria Coordinadora del Grado
mayo-15	Recogida de información acerca de las posibles razones del abandono de algunas asignaturas	Coordinadora del Grado
junio-15	Aprobación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad del Grado en FBS	Junta de Facultad
junio-15	Actualización de las guías docentes	Coordinadora del Grado
junio-15	Documento online que recoja ideas de mejora para la docencia	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado
julio-15	Instalación de enchufes en las mesas de las aulas	Gerente
julio-15	Clasificación de quejas y sugerencias por temáticas	Vicedecana de Evaluación de la Calidad y Estudios de Grado Coordinadora del Grado