

**Título del Informe:**

**INFORME FINAL DEL SGIC DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Curso 2011/2012**

**Fecha:** aprobado por Comisión de Calidad de Centro el 4 de marzo de 2013.  
aprobado por Junta de Centro el 25 de marzo de 2013

**Unidad Responsable:** Comisión de Calidad del Centro

**Destinatario:** Informe Público

**Resumen:** Informe sobre las actuaciones llevadas a cabo de acuerdo con el Sistema de Garantía Interno de Calidad, resultados obtenidos en los procedimientos aplicados y propuestas de mejora.

Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE)

Grado en Economía (GE)

Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)

Máster Universitario en Dirección de Marketing (Empresas Turísticas)

Máster Universitario en Empresa y Tecnologías de la Información

Se incluye referencia también a:

*Máster Interuniversitario en Economía: Instrumentos del Análisis Económico (con docencia en la Facultad de CC.EE y Empresariales, la Universidad responsable es la Universidad del País Vasco).*

**ÍNDICE:**

1.	<u>Introducción</u> .....	3
2.	<u>Responsables del Sistema de Garantía Interno de Calidad</u> .....	5
3.	<u>Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado</u> .....	6
3.1.	<u>Encuestas a los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado</u>	
3.2.	<u>Informe del profesorado</u>	10
3.3.	<u>Informe del responsable académico</u>	11
4.	<u>Prácticas externas</u> .....	13
5.	<u>Programa de movilidad</u> .....	13
6.	<u>Inserción Laboral</u> .....	14
7.	<u>Satisfacción de los distintos colectivos implicados: estudiantes, PDI y PAS</u>	15
8.	<u>Atención a sugerencias y reclamaciones</u> .....	16
9.	<u>Seguimiento de las acciones de mejora del curso 2010/2011</u> .....	17
10.	<u>Acciones de mejora propuestas para el curso 2012/2013</u> .....	20

## **1. INTRODUCCIÓN**

La puesta en marcha de los nuevos títulos oficiales, acordes al RD 1393/2007 (modificado por RD 861/2010) que establece la forma de adaptación del sistema universitario español al Espacio Europeo de Educación Superior, lleva consigo la implantación de un Sistema de Garantía Interno de Calidad cuya misión es realizar el análisis y seguimiento de los objetivos propuestos en la definición del Título, de modo que mantenga su acreditación como título oficial.

La Universidad de Cantabria (UC) ha incorporado los criterios generales y las directrices de las agencias de calidad europeas y nacionales, diseñando un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) común para todas las titulaciones que se imparten en la UC y que ayude a asegurar que los Centros dispongan de mecanismos que garanticen la calidad de los Títulos, manteniendo o renovando los aspectos de la oferta formativa relacionados con la misma. Sin embargo, las características propias de algunas titulaciones o centros pueden requerir otros procedimientos o adaptaciones en sus respectivos SGIC. Por ello es necesario matizar en relación con el alcance del presente Informe Final del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que el mismo incluye los dos Grados (*Grado en Administración y Dirección de Empresas, GADE* y *Grado en Economía, GE*) y tres Másteres Oficiales (*Máster Universitario en Dirección de Empresas, MBA*, *Máster Universitario en Dirección de Marketing, Empresas Turísticas* y *Máster Universitario en Empresa y Tecnología de la Información*). Respecto al *Máster Interuniversitario en Economía: Instrumentos del Análisis Económico*, que se imparte también en la Facultad, es preciso señalar que la Universidad del País Vasco, responsable de su proceso de verificación y acreditación, es la responsable también de su Sistema de Garantía de Calidad. A día de hoy, la Comisión de Calidad de Posgrado no ha podido realizar ningún análisis de datos relativo a este título, ya que la información proporcionada es escasa y poco compatible con el modelo de informe de la UC.

Por lo que respecta a la documentación básica del SGIC, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha elaborado sus propios Manuales del SGIC:

Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Grado en Economía.

Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad de las Titulaciones de Posgrado Oficial.



**INFORME FINAL DEL SGIC DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.  
Curso 2011/2012**

En estos manuales se definen los procedimientos y normativas que se llevan a cabo con el fin de garantizar y mejorar la calidad de las titulaciones impartidas.

Están disponibles y accesibles a todo el público en general en la página web del Centro:

<http://www.unican.es/Centros/economicas/sgic/>

Este Informe Final recoge todas las evidencias generadas por el SGIC durante el curso académico 2011/2012 y con él la Facultad de CC.EE y Empresariales hace partícipe a toda la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general de la mejora de la calidad de sus programas académicos y constituye un mecanismo de rendición de cuentas como Institución Pública.

## **2. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD**

Se detalla la composición de la Comisión de Calidad de Centro:

Presidenta: D<sup>a</sup> Begoña Torre Olmo (Decana de la Facultad)

Secretario/a: D<sup>a</sup> Carmen Murillo Melchor (Responsable de GE)

Vocales: D<sup>a</sup> Ana Fernández Laviada (Responsable de GADE)  
D<sup>a</sup> Carmen Murillo Melchor (Responsable de GE)  
D. Antonio Martín Hernández (Responsable del MBA)  
D<sup>a</sup> Margarita Alonso Martínez (Responsable del Máster ETI)  
D. Jesús Collado Agudo (Responsable del Máster de Marketing)  
D. Daniel Díaz Fuentes (Responsable del Máster en Economía)  
D<sup>a</sup> Belén Díaz Díaz (Presidenta Comisión Calidad GADE)  
D. Adolfo Maza Fernández (Presidente Comisión Calidad GE)  
D<sup>a</sup> Concepción López Fernández (Presidenta Comisión Calidad Posgrado)  
D<sup>a</sup> Belén Navalón Postigo (PAS. Tco. de Organización y Calidad)  
D<sup>a</sup> Paula González Landeras (Delegada de Centro)  
D<sup>a</sup> María Inés Rueda Sampedro (Egresada)

### **3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO**

A continuación se analizan los resultados de calidad de la docencia a partir tanto de las encuestas de estudiantes como de los informes individuales del profesor y del responsable académico. Asimismo, se añaden otras fuentes de información adicionales.

Se toman como base los Informes Globales de Evaluación de la Docencia aprobados por las respectivas Comisiones de Calidad de Titulaciones.

- a) Informe Global de Evaluación de la Docencia del Grado en Administración y Dirección de Empresas y del Grado en Economía. *Aprobado por Comisión de Calidad de GADE y GE en sesión conjunta el 22 de noviembre de 2012.*
- b) Informe Global de Evaluación de la Docencia del Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. *Aprobado por Comisión de Calidad de Posgrado el 22 de enero de 2013.*

<http://www.unican.es/Centros/economicas/sgic/Informes+del+SGIC.htm>

#### **3.1 Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado**

En la Tabla 1 se muestra la participación de los/as estudiantes en la contestación de las encuestas. Se observa en primer lugar que la participación de los estudiantes de GADE y GE ha descendido con respecto al curso pasado, sin embargo en las Titulaciones de Máster la participación ha aumentado sensiblemente.

**Tabla 1**

Título	Participación total encuestas		Media UC	
	2011/2012	2010/2011	2011/2012	2010/2011
GADE	18,40 %	20,58 %	31,86 %	30,02 %
GE	36,45 %	48,53 %	31,86 %	30,02 %
MBA	31,60 %	17,54 %	39,70 %	27,45 %
M. Marketing	50,60 %	24,05 %	39,70 %	27,45 %
M. ETI	32,00 %	22,15 %	39,70 %	27,45 %

La Tabla 2 muestra los resultados por ítem en todas las titulaciones de Grado y Máster oficial y los generales de la UC para las tres dimensiones de planificación, desarrollo y resultados.

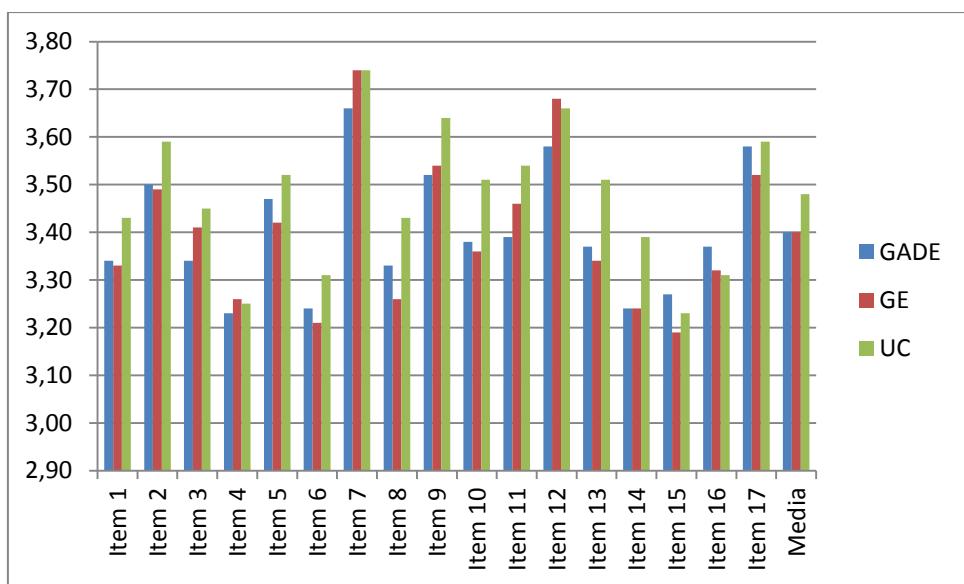
 UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	<b>INFORME FINAL DEL SGIC DE LA FACULTAD DE CIENCIAS          ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.</b> <b>Curso 2011/2012</b>
--	---

**Tabla 2**

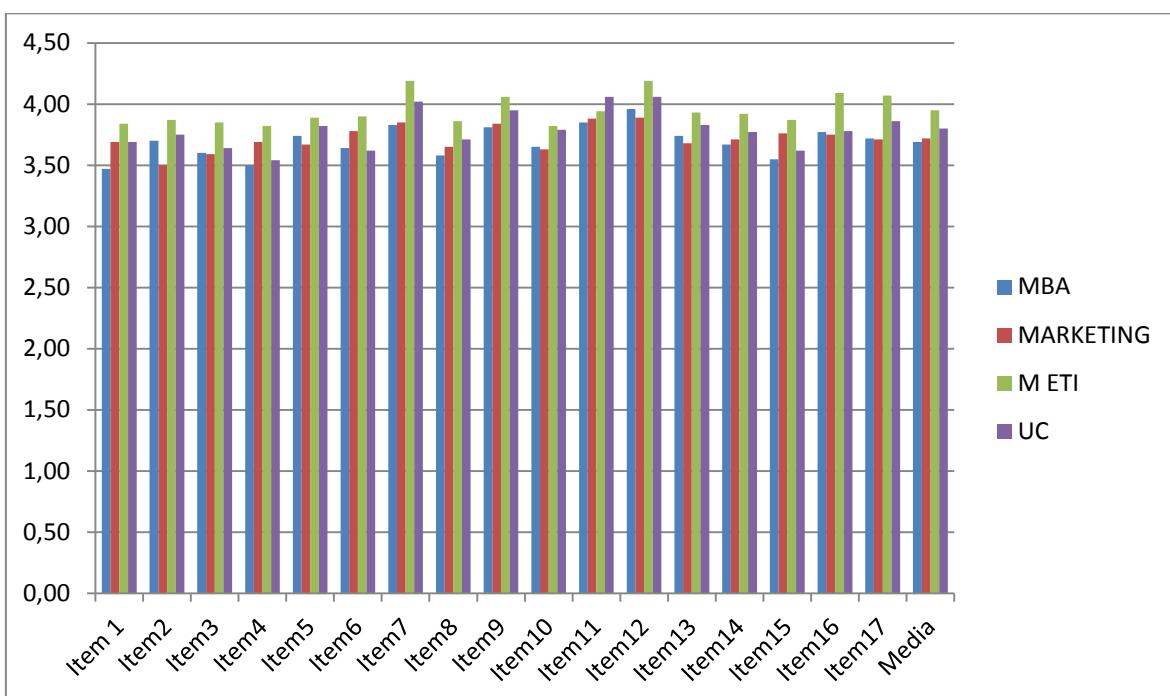
	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>GADE</b>	<b>GE</b>	<b>MBA</b>	<b>Marketing</b>	<b>ETI</b>	<b>Grado UC</b>	<b>Master UC</b>
Planificación	1. La Información que proporciona el profesor/a sobre la asignatura (o parte de la asignatura) es clara y útil.	<b>3.34</b>	<b>3.33</b>	3,47	3,69	3,84	<b>3.43</b>	<b>3,69</b>
	2. No se han producido solapamientos con los contenidos de otras asignaturas ni repeticiones innecesarias.	<b>3.50</b>	<b>3.49</b>	3,70	3,50	3,87	<b>3.59</b>	<b>3,75</b>
	3. Las actividades presenciales llevadas a cabo en la asignatura (o parte de la asignatura) se complementan y están bien coordinadas.	<b>3.34</b>	<b>3.41</b>	3,60	3,59	3,85	<b>3.45</b>	<b>3,64</b>
	4. El número de horas que dedicas a las actividades no presenciales (trabajo autónomo o en grupo) se ajusta a las previstas.	<b>3.23</b>	<b>3.26</b>	3,50	3,69	3,82	<b>3.25</b>	<b>3,54</b>
	5. El planteamiento que el profesor/a hace de la asignatura (o parte de la asignatura) encaja en el curso que se imparte.	<b>3.47</b>	<b>3.42</b>	3,74	3,67	3,89	<b>3.52</b>	<b>3,82</b>
Desarrollo	6. El profesor/a se preocupa por las carencias formativas que puedan presentar los estudiantes.	<b>3.24</b>	<b>3.21</b>	3,64	3,78	3,90	<b>3.31</b>	<b>3,62</b>
	7. El profesor/a imparte el programa presentado en la guía docente.	<b>3.66</b>	<b>3.74</b>	3,83	3,85	4,19	<b>3.74</b>	<b>4,02</b>
	8. El profesor/a explica con claridad resaltando los contenidos importantes, y complementa las explicaciones con ejemplos o ejercicios que facilitan la comprensión de la asignatura.	<b>3.33</b>	<b>3.26</b>	3,58	3,65	3,86	<b>3.43</b>	<b>3,71</b>
	9. El profesor/a resuelve las dudas planteadas en clase.	<b>3.52</b>	<b>3.54</b>	3,81	3,84	4,06	<b>3.64</b>	<b>3,95</b>
	10. El profesor/a utiliza recursos didácticos apropiados a la asignatura.	<b>3.38</b>	<b>3.36</b>	3,65	3,63	3,82	<b>3.51</b>	<b>3,79</b>
Resultados	11. Me ha resultado fácil acceder al profesor/a (tutorías, emails, etc.) cuando lo he necesitado.	<b>3.39</b>	<b>3.46</b>	3,85	3,88	3,94	<b>3.54</b>	<b>4,06</b>
	12. El sistema de evaluación es el previsto en la guía docente.	<b>3.58</b>	<b>3.68</b>	3,96	3,89	4,19	<b>3.66</b>	<b>4,06</b>
	13. La asistencia a clases, prácticas, tutorías, seminarios, etc. resulta útil para seguir la asignatura (o parte de la asignatura)	<b>3.37</b>	<b>3.34</b>	3,74	3,68	3,93	<b>3.51</b>	<b>3,83</b>
	14. El profesor/a ha facilitado mi aprendizaje y considero que he mejorado respecto a mi nivel de partida.	<b>3.24</b>	<b>3.24</b>	3,67	3,71	3,92	<b>3.39</b>	<b>3,77</b>
	15. En conjunto, el esfuerzo que se exige para aprobar se ajusta al número de créditos de la asignatura.	<b>3.27</b>	<b>3.19</b>	3,55	3,76	3,87	<b>3.23</b>	<b>3,62</b>
	16. Tengo claro lo que me van a exigir para superar esta asignatura (o parte de la asignatura)	<b>3.37</b>	<b>3.32</b>	3,77	3,75	4,09	<b>3.31</b>	<b>3,78</b>
	17. En general, considero que este profesor/a es un buen docente.	<b>3.48</b>	<b>3.52</b>	3,72	3,71	4,07	<b>3.59</b>	<b>3,86</b>
	<b>Media</b>	<b>3.40</b>	<b>3.40</b>	3,69	3,72	3,95	<b>3.48</b>	<b>3,80</b>

Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
Más bien en desacuerdo	2
Más bien de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Gráfico 1: Titulaciones de Grado y comparativa UC.**



**Gráfico 2: Titulaciones de Máster Oficial y comparativa UC.**



En el caso de los **Grados (GADE Y GE)**, todos los ítems han sido valorados favorablemente, aunque ligeramente por debajo de la UC.

Como aspectos negativos las encuestas reflejan que los alumnos consideran que las horas dedicadas a las actividades no presenciales (trabajo autónomo o de grupo) no se ajustan a las previstas, y que en conjunto, el esfuerzo exigido para aprobar no se ajusta al número de créditos de la asignatura. Particularmente muestran su descontento con parte del profesorado considerando que no se preocupa de las carencias formativas que puedan presentar los estudiantes y en algunas ocasiones no facilita el aprendizaje.

Por el contrario, muestran su satisfacción con la no existencia de solapamientos ni repeticiones innecesarias en la actividad docente así como que el profesor/a imparte el programa presentado en la guía docente.

Cabe destacar la práctica coincidencia entre los ítems mejor y peor valorados en las dos titulaciones de Grado y en las tres dimensiones.

En el caso de las **Titulaciones de Máster**, los ítems son en general bien valorados si bien se muestran los valores más bajos en la dimensión de planificación. El Máster ETI tiene una valoración media por encima de la de la UC destacando que cinco de sus ítems están por encima del 4.

A continuación se presentan en la Tabla 3 los resultados de las unidades docentes (por profesor/asignatura) evaluadas en las Titulaciones de Grado de acuerdo con la escala de valoración de la docencia que establece el Área de Calidad del Vicerrectorado de Ordenación Académica, que es la siguiente:

De 0 a 2,5 Desfavorable  
 De 2,6 a 3,5 Favorable  
 De 3,6 a 5 Muy Favorable

**Tabla 4**      **Curso 2011/2012**

PLAN	UNIDADES EVALUADAS		UNIDADES CON MEDIA X					
			X<=2,5		2,5<X<=3,5		X>3,5	
GADE	87	78%*	10	11,49%	42	48,27%	35	40,23%
GE	33	66%*	7	21,21%	11	33,33%	15	45,45%

(\*) Sobre el total de posibles unidades a evaluar

En el curso 2011/2012 sólo están implantados los dos primeros cursos de los Grados y el Curso de Adaptación (GADE). El porcentaje de unidades valoradas desfavorablemente es superior en GE con un 21,21%, porcentaje que prácticamente se mantiene del curso 2010/2011 que era del 21,43 %, si bien sólo estaba implantado el primer curso.

No se tiene esta valoración de unidades docentes de las Titulaciones de Posgrado, pues las encuestas de opinión de estudiantes se realizan sólo sobre asignaturas.

### **3.2 Informe del profesorado.**

Este Informe recoge la opinión del profesor sobre cada una de las asignaturas en las que ha impartido docencia (en Grados) o aquellas de las que es responsable (Máster). De igual modo que en la encuesta del estudiante, se han introducido novedades en este Informe: se ha cambiado la escala de valoración, que ha pasado de numérica (como en el curso 2010/2011) a cualitativa, lo que ha permitido otorgar un mayor peso a las propuestas de mejora y comentarios.

En la siguiente tabla se muestra la participación de este colectivo en los distintos Títulos impartidos en la Facultad. La Tabla 4 revela, de nuevo, una participación del profesorado inferior a la media de la UC para las titulaciones de Grado de la Facultad, aunque haya aumentado respecto a la participación en el curso 2010/2011.

Por el contrario se ha producido un aumento significativo de la participación del profesorado en Posgrado Oficial, situándose la media por encima de la de la UC.

**Tabla 4: Participación de los profesores**

<b>Título</b>	<b>Participación total evaluadas</b>		<b>Media UC</b>	
	<b>2011/2012</b>	<b>2010/2011</b>	<b>2011/2012</b>	<b>2010/2011</b>
<b>GADE</b>	<b>58,54 %</b>	<b>50,00 %</b>	<b>67,54 %</b>	<b>70,30 %</b>
<b>GE</b>	<b>64,91 %</b>	<b>56,52 %</b>	<b>67,54 %</b>	<b>70,30 %</b>
<b>MBA</b>	<b>83,33 %</b>	<b>60,00 %</b>	<b>83,11 %</b>	<b>80,10 %</b>
<b>M. Marketing</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>83,11 %</b>	<b>80,10 %</b>
<b>M. ETI</b>	<b>88,89 %</b>	<b>62,50 %</b>	<b>83,11 %</b>	<b>80,10 %</b>

Un análisis de los resultados, muestra que el profesorado de GADE y GE destaca la buena coordinación entre ellos así como que la evaluación continua favorece la asimilación de contenidos y un adecuado aprendizaje. Por el contrario como aspectos

negativos señalan que a pesar de la planificación en el calendario de evaluación continua se solapan pruebas de distintas asignaturas en determinadas épocas (por ejemplo, antes de vacaciones de Navidad),

Continúa, como en el curso 2010/2011, la percepción de que los/as estudiantes acceden a la Facultad con un bajo nivel de conocimientos así como la poca asistencia a clase y la falta de motivación.

Los responsables de las asignaturas de las Titulaciones de Posgrado Oficial destacan la buena valoración por parte de los alumnos de los cursos virtuales de la plataforma Moodle, la buena planificación y la alta implicación del alumnado así como el cumplimiento de las guías docentes. Los resultados académicos se consideran igualmente satisfactorios. Por el contrario, no muestran su conformidad con el hecho de la descoordinación en alguna asignatura así como con el hecho de que algunas asignaturas tengan temarios muy amplios que hace que los alumnos tengan una percepción de que se trata de una asignatura con poca aplicación práctica.

### **3.3 Informe del Responsable Académico.**

El pasado curso 2010/2011 fue el primero en el que los Responsables Académicos de las titulaciones oficiales de la UC participaron en el SGIC presentando un Informe con su visión sobre el funcionamiento y desarrollo de la docencia en las mismas. Esta primera experiencia evidenció que se precisaba su revisión por su complejidad, así como clarificar sus objetivos y el uso que se hace de la información.

En el curso 2011/2012 se ha modificado el modelo de informe tratando de solucionar estos problemas. Para ello se ha diseñado una plantilla en la que, a la luz de unos aspectos orientativos que se sugieren, el Responsable Académico realiza una valoración cualitativa de los mismos, señalando los aspectos positivos y las incidencias detectadas. Toda esta información es un elemento más para el diagnóstico de la situación del título y permite detectar aspectos del desarrollo de la docencia que no funcionan adecuadamente y por ello proponer mejoras para los mismos.

Un análisis de los resultados, muestra que los responsables de **GADE** y **GE** destacan los siguientes aspectos positivos: el buen trabajo de los responsables de asignaturas indicando las fechas de las pruebas de evaluación continua que garanticen el cumplimiento del reglamento y facilite la asistencia de los alumnos a dichas pruebas. También destacan que todas guías docentes son revisadas por una comisión, dedicando especial atención al apartado de evaluación.

Por el contrario en el aspecto negativo, se destaca de nuevo, y como en el curso 2010/2011 la falta de asistencia regular del alumnado a las clases y la escasa participación de los que sí acuden a ellas.

En **Posgrado**, los responsables de los Máster muestran su satisfacción con la planificación de sus titulaciones y con el desarrollo y resultado de la docencia. Destacan que no ha habido incidencias ni reclamaciones realizadas por el alumnado. Así la visión que tienen de los Máster es positiva en general. Hacen constar algún aspecto negativo en la coordinación entre profesores y en la ausencia de ciertos contenidos formativos demandados por los alumnos.

#### **4. PRÁCTICAS EXTERNAS**

En el Manual General de Procedimientos del SGIC (MGP-SGIC) se contempla el procedimiento para la información, evaluación y mejora de la calidad de los programas de prácticas externas dentro de programa formativo de los títulos.

Las prácticas externas en GADE y GE tienen el carácter de asignatura optativa cuatrimestral que se denomina "Prácticas en empresas" con una carga de 6 créditos ECTS y dispuestas para el cuarto curso.

Durante el curso 2011/2012 sólo se impartieron primer y segundo curso de GADE y GE por lo que de momento no se dispone de información sobre Prácticas.

Por lo que respecta a los Títulos de Máster Oficial, las prácticas externas ("Prácticas en empresas") se articulan como asignatura obligatoria en los Máster MBA, Marketing y ETI. Los estudiantes tienen dos opciones:

- a. Realizar prácticas en empresas o instituciones con la carga mínima (en horas) establecidas por cada Máster Oficial.
- b. Convalidar experiencia laboral relacionada con los contenidos del Máster Oficial siempre que se demuestre una experiencia mínima de 6 meses, mediante el informe de la vida laboral expedido por la Seguridad Social u organismo similar (en caso de experiencia en el extranjero)

El Máster Interuniversitario en Economía, al tener una orientación eminentemente investigadora, no contempla la asignatura de Prácticas en empresas.

El SGIC no ha implementado todavía este procedimiento en el curso 2011/2012.

#### **5. PROGRAMA DE MOVILIDAD**

La información, evaluación y mejora de la calidad del Programa de Movilidad dentro del programa formativo de los títulos se recoge en el capítulo 4 del Manual General del SGIC y en él se definen los procedimientos y acciones encaminadas a lograr la mejora de las mismas.

En este informe todavía no se hace análisis del Programa de Movilidad pues el procedimiento está pendiente de aprobación.

## **6. INSERCIÓN LABORAL**

Los procedimientos para el análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida, tal y como se especifica en el punto 9.4 del Anexo 1 del R.D. 1393/2007 que debe cumplir el Sistema de Garantía Interno de Calidad, se recogen en el capítulo 5 del MGP del SGIC de la Universidad de Cantabria y en él se detallan los medios para recoger información, analizarla y utilizar los resultados en la mejora de los nuevos planes de estudio.

Ninguna cohorte de estudiantes ha finalizado todavía los estudios de GADE y GE por lo que este apartado no será objeto de análisis en este informe.

Respecto a los alumnos de Máster Oficial, y como se pone de manifiesto en las propuestas de mejora aprobadas en su Informe Global de docencia, desde la Facultad se impulsará un estudio de sus egresados.

## **7. SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS IMPLICADOS**

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UC define el procedimiento para la obtención de esta información, análisis y utilización para la mejora de la calidad de las titulaciones en el capítulo 6 del MGP y en los procedimientos asociados a él.

Estos procedimientos comprenden la realización de distintas encuestas orientadas a conocer la opción de todos los agentes vinculados a las titulaciones. Para ello, se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

- a. Estudiantes
- b. Personal Docente e Investigador
- c. Personal de Administración y Servicios.

La información sobre la opinión de los estudiantes se recoge mediante encuestas, que se realizan entre los estudiantes matriculados en el último curso de la titulación.

En el curso 2010/2011 se realizó una experiencia piloto con los Máster Oficiales y en el curso 2013/2014 ya se pondrá en marcha en las titulaciones de Grado,

Por lo que respecta a la opinión del profesorado que ha impartido docencia en la titulación acerca de su satisfacción con el programa formativo, ésta se recoge a través de encuestas que se realizan cada cuatro años, coincidiendo con los años que sean múltiplos de cuatro, exceptuando el primer año de implantación de la titulación. Al igual que en el caso de los estudiantes, también se realizó una experiencia piloto en el curso 2010/2011 en los títulos de Máster Oficial.

En ambos casos (estudiantes y PDI), las encuestas se realizan mediante una aplicación *on line* por la que se recibe una invitación mediante correo electrónico para realizar la encuesta de manera anónima y con garantía de confidencialidad.

Por último, el Personal de Administración y Servicios también participa en el procedimiento en tanto que su labor está afectada o puede afectar al desarrollo de los programas formativos. En el Informe Final del SGIC del curso 2010/2011 ya se hacía mención a una experiencia piloto que también se hizo en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, junto con la Facultad de Filosofía y Letras y la Escuela Politécnica de Ingeniería de Minas y Energía. La encuesta tiene una periodicidad de cuatro años y se lleva a cabo en forma de entrevista personal individualizada realizada por el Técnico de Organización y Calidad asignado al Centro y conducida en base al cuestionario P6-3-1 del MGP-SGIC. Igualmente se respeta la confidencialidad de los datos revelados y el anonimato de los encuestados.

## **8. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

El Buzón del SGIC es un instrumento fundamental para la recogida de información sobre la calidad de la docencia en la titulación que está abierto a toda la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS). A lo largo del curso 2011/2012 se han realizado diversas actuaciones con el fin de dar a conocer su existencia y sus funciones e igualmente se ha animado al alumnado a hacer uso de él garantizando la absoluta confidencialidad de sus datos.

Las entradas son más numerosas en la titulación de GADE, sin duda por tratarse de una titulación con mayor número de alumnos y dividida en grupos (mañana y tarde), lo que genera más incidencias.

Así en el caso de las titulaciones de Grado ha habido quejas del alumnado relativas a irregularidades en la docencia (diferencia de nivel a la hora de impartir clases y realizar la evaluación continua, e incumplimiento de alguna guía docente) y tardanza a la hora de entregar notas. Por lo que respecta a las titulaciones de Máster, ha existido una única entrada en la que un alumno planteaba la necesidad de realizar una encuesta de satisfacción global del Máster al finalizar el mismo.

Las entradas que se generan en el Buzón son atendidas por la Técnico de Calidad del Centro que tiene el compromiso adquirido por el SGIC de la UC de atender la solicitud en el plazo de 72h. Todas ellas fueron trasladadas a los responsables de las respectivas Titulaciones y fueron solventadas con conocimiento e implicación de sus docentes y los responsables de las asignaturas.

La Técnico de Calidad del Centro también recaba información sobre las Titulaciones a través de su asistencia a las reuniones con delegados de curso y de los comentarios que recibe en la realización de las encuestas a los alumnos en las aulas (en GADE y GE). Así ha constatado el absentismo en las aulas, retraso en la actualización del plan docente y el desconocimiento por parte de los/as estudiantes de la normativa, tanto de gestión académica como la relativa al Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UC.

## 9. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DEL CURSO ACADÉMICO 2010/2011

Tras el análisis de la información obtenida por el Sistema de Garantía Interno de Calidad durante el curso 2010/2011, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales planteó las siguientes acciones de mejora para el curso 2011/2012 que quedaron recogidas en el Informe Final del SGIC aprobado por Junta de Facultad el 25 de mayo de 2012 y publicado en la misma fecha (<http://www.unican.es/Centros/economicas/sgic/Informes+del+SGIC.htm> > **Informe Final SGIC curso 2010/2011**)

La siguiente tabla muestra el estado de implantación de las acciones de mejora propuestas

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (GADE)	ESTADO
Reforzar reuniones informativas con alumnos	✓
Reuniones con profesores para coordinar el contenido de guías docentes	✓
Adecuar mejor el temario de las asignaturas al tiempo del que se dispone (Matemáticas generales)	☒
Reducción de número de alumnos por grupo/aula	✗
Estudiar la posibilidad de implantar un <i>Curso 0</i> al comienzo del nuevo curso	✗
Aumentar las actividades de trabajo personal en el aula	☒
Mayor utilidad de las tutorías y facilitar el alumnado el acceso a las mismas	☒
Pruebas de evaluación coherentes con la exigencia de contenidos	☒

✓ *Acción cumplida*

✗ *Acción NO cumplida*

☒ *En proceso*

**INFORME FINAL DEL SGIC DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.  
Curso 2011/2012**

GRADO EN ECONOMÍA (GE)	ESTADO
Reforzar reuniones informativas con alumnos	✓
Reuniones con profesores para coordinar el contenido de guías docentes	✓
Adecuar mejor el temario de las asignaturas al tiempo del que se dispone (Matemáticas generales)	☒
Adecuar aulas a necesidades docentes	✓
Reforzar los recursos del Aula Virtual	☒
Reducción de número de alumnos por aula	✗
Estudiar la posibilidad de implantar un <i>Curso 0</i> al comienzo del nuevo curso	✗
Aumentar las actividades de trabajo personal en el aula	☒
Mayor utilidad de las tutorías y facilitar el alumnado el acceso a las mismas	☒

✓ *Acción cumplida*

✗ *Acción NO cumplida*

☒ *En proceso*

POSGRADO OFICIAL	ESTADO
Mejorar la coordinación entre los profesores, mediante reuniones periódicas, comunicaciones habituales por correo electrónico...	☒
Revisión de las guías docentes con la finalidad de reajustar los contenidos y tareas y los créditos asignados a la asignatura.	☒
Revisar y corregir la excesiva concentración de asignaturas en un mismo profesor, especialmente si éste es además Responsable del Título	✓
Realizar un análisis en profundidad de las causas que están motivando las tasas actuales de finalización de Trabajos Fin de Máster respecto de los alumnos matriculados en cada curso académico en los diferentes posgrados que se imparten en la Facultad y de los que ésta es responsable	✓
Facilitar e incentivar la formación en inglés del profesorado para lo que se puede dar más visibilidad y publicidad a la oferta formativa que en este campo ofrece la propia UC (cursos del CIUC con descuentos para miembros de la Comunidad Universitaria, programa de capacitación lingüística, programa de becas...)	✓
Fomentar la utilización de las NN.TT. para facilitar la relación docente-alumno	☒

✓ *Acción cumplida*

✗ *Acción NO cumplida*

☒ *En proceso*

Respecto a las acciones de mejora propuestas en cuanto al procedimiento de recogida y análisis de la información, se hicieron unas propuestas comunes por todas las Comisiones de Calidad de la Facultad que han sido acometidas en su práctica totalidad, con la participación y apoyo del Vicerrectorado de Ordenación Académica y el Área de Calidad. Así nos encontramos en la actualidad en esta situación:

RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	ESTADO
Incentivar la participación en las encuestas del alumnado (explicación en el aula, acercar el SGIC al estudiante)	☒
Modificar el autoinforme del profesor	✓
Orientar el Informe del responsable académico hacia un formato cualitativo en lugar de cuantitativo.	✓

- ✓ Acción cumplida**  
**✗ Acción NO cumplida**  
**☒ En proceso**

- La participación del alumnado de la Facultad de CC.EE en las encuestas es escasa en los Grados y Titulaciones a extinguir, pero se debe al absentismo en las aulas. Entre el alumnado de Máster hay que realizar una campaña de acercamiento a las encuestas al alumnado. La actual realización on line no favorece la participación.
- El Autoinforme ha pasado a denominarse simplemente Informe del profesor y ha cambiado la escala de valoración que ha pasado de numérica a cualitativa, lo que ha permitido otorgar un mayor peso a las propuestas de mejora y comentarios.
- El Informe del responsable académico en el curso 2011/2012 se ha diseñado de tal forma que ha recogido información de carácter cualitativo sobre los aspectos destacables tanto positivos, negativos e incidencias detectadas y propuestas de mejora que se consideran aplicables respecto al desarrollo de la actividad académica y del profesorado.

## **10. ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS PARA EL CURSO ACADEMICO 2012/2013**

Una vez analizada la información recogida por el Sistema de Garantía Interno de Calidad, las Comisiones de Calidad de las Titulaciones que se imparten en la Facultad (GADE, GE y Posgrado) han aprobado sus respectivos Informes Globales de Evaluación de la Docencia del curso 2011/2012 y han realizado unas propuestas de mejora sobre el aspecto docente y sobre los procedimientos del SGIC.

### **Propuestas de mejora aprobadas por Comisión de Calidad de GADE y GE en reunión conjunta el 22 de noviembre de 2012:**

#### **Referidas a la actividad docente**

- ✓ Fomentar la asistencia a clase de los alumnos, insistiéndoles en que la asistencia a clase contribuye en la obtención de mejores resultados.
- ✓ Revisar las guías docentes de las asignaturas de GADE y GE, y en particular los criterios de evaluación, para evitar que, de forma explícita o implícita, se obligue a la asistencia de los alumnos a clase, ya que no se debe equivocar la evaluación continua con la asistencia continua a clase.
- ✓ Estudiar la posibilidad de que la participación en clase tenga un mayor porcentaje en la calificación final.
- ✓ Continuar y mejorar las reuniones de coordinación del profesorado.
- ✓ Procurar la adecuación de las aulas a la actividad docente que se desarrolle en cada momento y al número de alumnos asistentes.
- ✓ Incentivar el uso de las plataformas Moodle y el Aula Virtual y solventar los problemas técnicos que ocasionen.
- ✓ Fomentar la asistencia a tutorías.
- ✓ Continuar, si las circunstancias lo permiten, con el Programa de Tutorías de Verano y darle mayor publicidad entre el alumnado.

**Propuestas de mejora aprobadas por Comisión de Calidad de Posgrado en reunión del 22 de enero de 2013:**

En primer lugar se enuncian **Propuestas de mejora continua** para los tres Másteres, pues se consideran cuestiones que puedan redundar en la mejora de la calidad del conjunto de programas de Posgrado Oficial de la Facultad de CC.EE. y Empresariales:

- Realizar un análisis de contenidos de los Programas de Máster ya que al llevarse impartiendo durante varios cursos académicos pueden necesitar una actualización.
- Fomentar la importancia de una buena planificación y coordinación tanto entre asignaturas como entre docentes.
- Impulsar una política de sinergias entre programas de Máster Oficial de tal forma que se estudie la posibilidad de compartir seminarios, charlas, jornadas con temática que pueda ser de aplicación a los diferentes programas.
- Utilizar una metodología elaborada y detallada de análisis del funcionamiento y desarrollo de la docencia a través de los Informes de los responsables académicos que deberán recoger y plasmar la mayor información posible.
- Planificar adecuadamente la entrega de trabajos con el objeto de evitar picos de trabajo y por tanto facilitar el proceso de aprendizaje diseñado en las asignaturas.
- Impulsar un estudio de egresados de las Titulaciones.

**MBA**

- Incorporar como formadores del Máster a profesionales externos a la Universidad con gran experiencia profesional.
- Potenciar más los casos prácticos y la visibilidad de lo transmitido a la realidad.
- Mejorar las actividades de evaluación de los alumnos.

**Máster Marketing**

- Mejorar la coordinación entre los diferentes profesores responsables de asignaturas (ya se está ejecutando en este curso académico 2012/2013). Se puede tratar de utilizar una única plataforma virtual.
- Fomentar la participación de profesionales en las diferentes asignaturas de Máster.
- Revisión de los contenidos formativos del programa de Máster para adecuarlos a las nuevas tendencias y necesidades de los alumnos.
- Reparto razonable de las asignaturas entre los diferentes profesores responsables (ya se ha ejecutado para este curso académico 2012/2013).
- Mayor formación en "innovación educativa".

**Máster ETI**

- Profundizar en aspectos prácticos de las asignaturas
- Continuar con las actividades que motiven a los estudiantes a la participación en clase.

**Referidas a procedimientos del SGIC:**

- ✓ Dado el desconocimiento de la normativa de gestión académica por parte del alumnado, proponer que a través del decanato y con el apoyo de la delegación de alumnos se informe a los alumnos de la importancia de conocer y consultar con frecuencia la web de la Facultad (<http://www.unican.es/Centros/economicas>) donde está toda la información publicada y permanentemente actualizada. En particular, destacar la importancia de conocer la normativa de régimen de permanencia de las titulaciones de Grado.
- ✓ Igualmente, a través del Técnico de Calidad del Centro, acercar al alumnado y al profesorado el funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad y fomentar su implicación en el mismo, a través de su participación en las encuestas, acceso al Buzón SGIC, y conocimiento de los trabajos de las Comisiones de Calidad.
- ✓ Recordar al profesorado la importancia de que el plan docente de las titulaciones esté actualizado y que se realicen las modificaciones docentes lo antes posible, para un mejor funcionamiento del SGIC.
- ✓ Proponer al Área de Calidad la simplificación de la encuesta a los alumnos en las titulaciones de Grado, reduciendo el número de ítems e introduciendo alguna pregunta de control de la fiabilidad de las respuestas.

**Referidas a la difusión de los resultados de las encuestas de estudiantes.**

En referencia al acuerdo de la Comisión de Calidad de la Universidad de 29 de Enero de 2013, se propone que el Centro solicite los resultados de las encuestas a los estudiantes y el diseño de un protocolo para el análisis y seguimiento de los mismos, para que puedan ser tenidos en cuenta en los programas de mejora y en las actuaciones que se consideren oportunas.

**Referidas a asignaturas que han presentado incidencias relevantes  
(recogidas en el Buzón SGIC o puestas de manifiesto en reuniones de  
delegados)**

Realizar un seguimiento de su desarrollo.

Este Informe elaborado por la Comisión de Calidad de Centro, una vez aprobado debe elevarse a Junta de Centro para su aprobación, fundamentalmente sus Propuestas de Mejora. Igualmente establecerá quién será responsable del seguimiento de su cumplimiento.