



Índice

1. Presentación
2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos
3. Acciones de mejora
4. Objetivos de calidad para el próximo curso
5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

(Extensión máxima 5 páginas)

ANEXOS

- Resultados de Indicadores del SGC
- Fichas de acciones de mejora (F01-PE05)



1. Presentación

El pasado mes de abril de 2010, la Comisión de Certificación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) valoró positivamente el diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC), presentado por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga en el mes de diciembre de 2009 a la segunda convocatoria del programa AUDIT (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía de Calidad de la Formación Universitaria).

La valoración positiva del SGC implicó la evaluación favorable del punto 9 de la *Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales de grado*, en este caso de los títulos de Grado de Economía, de Administración y Dirección de Empresas y de Finanzas y Contabilidad. También para la acreditación de los másteres de Finanzas, Banca y Seguros y de Sociología Aplicada. Igualmente será necesario para las evaluaciones y acreditaciones futuras de cuantas enseñanzas oficiales ofrezca el centro, incluidos los estudios de máster y doctorado. Asimismo, la implantación y despliegue del Sistema facilitará el seguimiento de las enseñanzas, de la actividad docente e investigadora del profesorado y, en fin, del funcionamiento de la Facultad.

Hasta la aprobación del Sistema de Garantía de Calidad, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga ha realizado las siguientes actividades:

- Aprobación de la Comisión del SGC por la Junta de Centro, celebrada el 3 de julio de 2008.
- Constitución de la Comisión del SGC en reunión celebrada el 9 de octubre de 2008.
- Primeras reuniones y primeros trabajos, durante el mes de enero de 2009, dirigidos a redactar el Reglamento de la Comisión y el SGC (MPSGC y MSGC) según el VERIFICA. El 10 de febrero de 2009, la Comisión concluye y aprueba los textos, enviados a la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad y Planificación antes de proponer su aprobación a la Junta de Centro.
- Aprobación del Reglamento de la Comisión y de los correspondientes Manuales del SGC (VERIFICA) por la Junta de Centro, celebrada el 3 de marzo de 2009.
- Propuesta del Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social para la Acreditación del SGC de la Facultad según AUDIT (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria. Convocatoria 2008-09). La primera sesión informativa tiene lugar el 2 de abril de 2009 en la Sala de Juntas del pabellón de Gobierno de la Universidad de Málaga.
- En el mes de mayo de 2009, el Decano firma el Anexo 1, comprometiéndose a elaborar el SGC según el Programa AUDIT.
- Nuevas reuniones de la Comisión dirigidas a redactar y adaptar los recién aprobados Manuales del SGC a la convocatoria de AUDIT (meses de mayo y junio de 2009). Muchos Procesos son redactados y aprobados por la Comisión



entre mayo y junio, pero la propia Comisión decide que el SGC de la Facultad se enviaría a la segunda convocatoria de AUDIT en noviembre de 2009. Los trabajos se retoman en octubre de 2009.

- En los primeros días de noviembre de 2009, la Comisión remite el MSGC y el MPSGC de la Facultad a la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad, que, tras unas ligeras indicaciones, considera correctos.
- La Junta de Centro de 3 de diciembre de 2009 aprueba, finalmente, los correspondientes Manuales del SGC, que son enviados al Vicerrectorado de Calidad para que los remita a la ANECA con el objetivo de obtener la acreditación de los mismos.
- En abril de 2010, la ANECA valora positivamente los textos remitidos y ACREDITA el Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga. Para ese entonces, la Comisión considera alcanzado el primer objetivo de calidad para el curso 2009-2010, esto es, la acreditación del SGC del Centro.
- La Facultad no redacta la Memoria de Resultados del SGC, solicitada por el Vicerrectorado de Calidad en el mes de marzo de 2010, referida al curso de 2009-10, que debería haber incluido las necesidades para el despliegue del SGC y las acciones de mejora. En su lugar, la Facultad, una vez acreditado el SGC, define los Objetivos de Calidad y dispone de los primeros datos de los indicadores remitidos por la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Calidad.
- En septiembre y octubre de 2010, la Comisión trabaja para el despliegue del Sistema de Garantía de la Calidad:
 - o Informando al personal académico, al personal de administración y servicios, a los estudiantes y a los grupos de interés del Sistema de Garantía de la Calidad.
 - o Dando publicidad del Sistema de Garantía de la Calidad en la página web de la Facultad, en la pestaña denominada *Evaluación y Calidad* en la que aparecen, también, otros datos e informes recogidos y realizados con anterioridad por el Centro. En concreto, los *Informes de Evaluación* Internos y Externos de las licenciaturas de Economía, de Administración y Dirección de Empresas, de Ciencias Actuariales y Financieras y, de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública. Las *Memorias Anuales de Actividades* de la Facultad desde 2004-05 hasta 2009-10, las *Estadísticas de Notas* desde 2004-05 hasta 2008-09 y los *Informes de inserción laboral* de los egresados en Administración y Dirección de Empresas y en Ciencias Actuariales y Financieras.
 - o Implantando y desplegando el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro.
 - o Definiendo los objetivos de Calidad para 2010-2011, aprobados por la Junta de Centro.
- En el mes de Noviembre de 2010, la Facultad facilita el voto para la *Encuesta de Satisfacción*, diseñada por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, a estudiantes, profesores y egresados de la última promoción de las distintas titulaciones de la Facultad.
- En diciembre de 2010, la Junta de Centro aprueba el Plan Específico de Actuación del Centro en la gestión y revisión de la orientación e inserción



profesional de los alumnos de Grado de primer curso (PC10) y propone el nombramiento de nuevos miembros de la Comisión del Sistema de Garantía de la Facultad.

- En febrero de 2011, la Comisión y el Equipo de Dirección remiten al Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social el Contrato Programa de la Facultad del curso académico 2009-10.
- En los últimos días de febrero, la Comisión recibe los Indicadores Generales del SGC, referidos al curso 2009-10, que, debidamente complementados por otros datos recopilados por la Facultad, sirven para redactar el presente informe.

2. Análisis de los resultados del SGC (especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación) y del cumplimiento de los objetivos previstos

El año académico 2009-10 fue un periodo de verificación y programación de los nuevos grados y de algunos nuevos másteres. Tras largos meses de revisión de los programas y de los procesos formativos correspondientes a las nuevas titulaciones de grado en Economía, en Administración y Dirección de Empresas y en Finanzas y Contabilidad, en junio de 2010, la ANECA informó favorablemente las solicitudes de verificación de los anteriores títulos. En la primavera de ese año (2010), La Junta de Centro aprobó el diseño y la programación docente de los primeros cursos de los correspondientes títulos, iniciándose la plena implantación del EEES. Otro tanto ocurrió en la puesta en marcha de los másteres de Finanzas, Banca y Seguros y de Sociología Aplicada, así como del doctorado en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo.

Paralelamente, como ya hemos escrito, la ANECA valoró positivamente el diseño del SGC, cuyos manuales recogen hasta 65 indicadores, que atienden a los diferentes procesos. Un breve análisis de los mismos muestra el comienzo del referido sistema, que establece objetivos, define perfiles y aporta datos significativos del funcionamiento de los procesos. De esta manera, los primeros datos señalan

- una aceptable satisfacción de los distintos grupos de interés acerca del funcionamiento del centro, aunque los niveles de participación en la encuesta han sido más bien reducidos,
- una movilidad estudiantil, que cubre la oferta de plazas, creciente en los últimos años, pero que debe incrementarse aún más, pues afecta todavía a un reducido porcentaje de estudiantes, si bien la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales es un centro con un número elevado de alumnos extranjeros,
- una alta participación del PDI en actividades de formación organizadas por la Universidad de Málaga
- y un buen número de prácticas externas, cuyo indicador no ha podido ser evidenciado.



- Por último, antes de hacer una especial referencia a las tasas de rendimiento, abandono, eficiencia y graduación, la Comisión hace notar la falta de datos en los indicadores relativos a sugerencias, felicitaciones y quejas (salvo en el servicio de Biblioteca), pues el sistema de recogida de información ha sido establecida por la Universidad de Málaga en el curso 2010-11. En este punto, la Comisión constata el escaso uso del “buzón físico” de quejas y sugerencias por parte de los distintos grupos de interés, especialmente alumnos, realizándose las mismas verbalmente a través del decanato.

En cuanto a los indicadores más significativos, señalados por la REACU, la Comisión considera los siguientes aspectos:

Tasa de graduación (IN03). Como puede observarse en la tabla, la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras tiene una tasa de graduación de un 60,87%, muy superior a la tasa del Área de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Málaga, a diferencia de las otras tres titulaciones (licenciaturas y diplomatura), siendo la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas la que menor tasa de graduación presenta (10,70%). Estos resultados pueden deberse a las características propias de cada una de ellas, en el caso de la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras se trata de una titulación de segundo ciclo, con un número de alumnos muy reducido, al contrario del resto de titulaciones que se inician en primer ciclo con un número clausus elevado y con un grado de cobertura de plazas ofertadas inferior al 100% en dos de ellas (IN20).

Respecto a la **tasa de abandono (IN04)**, se mantiene una estructura análoga a la del indicador anterior, pues los datos reflejan que sólo la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras tiene una tasa de abandono inferior a la de la Universidad (tanto en el global de titulaciones como en el área de Ciencias Sociales y Jurídicas), siendo la Diplomatura en Gestión y Administración Pública, la titulación con la tasa más alta de abandono.

En el caso de la **tasa de eficiencia (IN05)** podemos decir que las conclusiones anteriores son trasladables a estos datos, pero con la salvedad de ofrecer menores diferencias con respecto a los valores medios de la Universidad, manteniéndose la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras con unos resultados superiores a esas tasas medias, y quedando la Licenciatura en Economía con el menor indicador, coincidiendo con ser una titulación que tiene una **duración media de estudios** que casi dobla la duración teórica (IN08).

Para la **tasa de rendimiento** del curso 2009/10 (IN27) tenemos que señalar que en todas las titulaciones de grado su valor es inferior a las tasas de la Universidad de Málaga (para el conjunto de grados y el total del Área de Ciencias Sociales y Jurídicas), manteniendo la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras el mejor posicionamiento y la Licenciatura en Economía el peor.

Respecto a la tasa de rendimiento de las titulaciones de postgrado sus valores son muy similares a las tasas de la Universidad para estas titulaciones.

Si nos centramos en la **tasa de éxito**, que relaciona el nº de créditos superados en el curso con el nº de créditos presentados (IN28) reincidentimos en las conclusiones de los



indicadores anteriores, la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras se encuentra cuatro puntos por encima de la tasa de la Universidad y la Licenciatura en Economía con la menor tasa. Las titulaciones de postgrado sí se encuentran dentro de los niveles de la tasa de postgrados de la Universidad (quedando el Máster de Cooperación a cuatro puntos de distancia de esa tasa).

Analizando las relaciones alumnado-profesorado-actividad docente (IN29, IN49) nos encontramos con unos resultados que presentan poca dispersión en todas las titulaciones de grado, valores superiores al 3,5 (escala 1-5), que son datos muy cercanos a la media de la Universidad.

Principales indicadores de las titulaciones (licenciaturas y diplomatura) de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, 2009-2010. Tasas porcentuales

	Titulaciones Centro				UMA	
	LE	LADE	LCAF	DGAP	CC.SS.JJ.	Grados
Tasa de graduación (IN03)	16,13	10,70	60,87	25,53	35,35	31,48
Tasa de abandono (IN04)	23,53	18,35	13,04	24,49	17,71	19,20
Tasa de eficiencia (IN05)	65,40	68,15	91,32	72,84	77,48	76,88
Tasa de rendimiento (IN27)	45,44	50,93	57,96	56,53	65,52	62,51
Tasa de éxito (IN28)	55,55	58,15	75,80	66,06	71,57	71,34

Indicadores titulaciones postgrado

	MBA	MCOOP	UMA
Tasa de rendimiento (IN27)	93	89	91,25
Tasa de éxito (IN28)	99	95	99,23

En definitiva, un rápido análisis para constatar el comportamiento de las principales tasas, inferiores, en muchos casos, a las obtenidas por la media de los títulos en Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Málaga. Dado que las cifras se refieren a un solo año, la Comisión considera difícil adelantar algunas hipótesis explicativas, más aún, sin la comparación con títulos similares de otras universidades andaluzas y españolas. Con todo, la Comisión ha observado con extrañeza las bajas tasas de graduación de las licenciaturas en *Economía* (LE) y en *Administración y Dirección de Empresas* (LADE), toda vez que, según datos aportados por la Secretaría del Centro, los alumnos egresados de ambas titulaciones en los últimos cinco años contabilizan una cifra superior. Es más, desconocemos si el comienzo de las dobles



titulaciones en el año académico 2005-06, LADE-LE y LE-LADE, ha sido tenido en cuenta por las estadísticas, pues los estudios abarcan cinco años académicos. En este aspecto convendría contrastar ambas fuentes, perfilar los datos y corregir los resultados finales.

3. Acciones de mejora

- Enlace directo desde la página web de la Facultad al BUZÓN de *quejas y sugerencias* de la UMA.
- Apoyo e incentivos al plan de formación del PDI de la UMA.
- Mejora en las infraestructuras de las Aulas: ordenadores de mesa fijos y enchufes para los alumnos.
- Publicidad de encuestas e informes a todos los grupos de interés

4. Objetivos de calidad para el próximo curso

- *Información pública*, general y particular, a los distintos grupos de interés del despliegue del SGC.
- Establecimiento de un sistema automatizado de recogida de *incidencias, sugerencias y quejas* (web del Centro).
- Difusión y potenciación de las *Encuestas* para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés.
- Renovación y actualización de los miembros de la Comisión de Calidad.
- Plena implantación de los nuevos grados y másteres, con revisión final del proceso formativo, de la coordinación de las enseñanzas, de los sistemas de evaluación y de las competencias definidas y evaluadas.
- Fomento de la movilidad nacional e internacional de los estudiantes de las distintas titulaciones.
- Realización de *guías docentes* para las titulaciones de los grados.
- Apoyo e incentivos al Plan de Formación del PDI, organizado y dirigido por la Universidad de Málaga.
- Ampliación y extensión de nuevas tecnologías en las aulas de la Facultad: ordenadores fijos, uso de ordenadores personales, equipamiento de algunas aulas avanzadas, etc.



5. Justificación de las acciones realizadas para integrar las recomendaciones del Informe de Evaluación del diseño del SGC de la ANECA

El Equipo decanal ha definido más ajustadamente los perfiles de ingreso de estudiantes en los distintos títulos y, sobre todo, ha realizado diversas actuaciones (presencia activa en *Destino UMA* y conferencias-presentación de las titulaciones de *Economía*, de *Administración y Dirección de Empresas* y de *Finanzas y Contabilidad* en numerosos centros de enseñanza secundaria de la provincia de Málaga) con el objetivo de potenciar la captación de estudiantes.