

## Plan de mejora del Máster Universitario en Finanzas, Banca y Seguros Curso 2016/2017

1. Se recomienda (especialmente para un título como éste, de posgrado y carácter internacional) una discusión de la publicidad que se hace del título fuera de la propia Universidad, en universidades extranjeras.

### *Recomendación atendida.*

Desde el Vicerrectorado de Posgrado y el Servicio de Comunicación se ha puesto en marcha el procedimiento.

### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace aportado como evidencia, se indica que se ha trasladado esta sugerencia a los Vicerrectores con competencia, Servicio de Posgrado y Servicio de Comunicación, para que diseñen una estrategia de difusión de nuestros títulos a nivel internacional. En el apartado de valoración el cumplimiento se menciona que la acción de mejora se ha puesto en marcha, pero no se aportan evidencias ni del proceso ni de los resultados. Sería conveniente mantener la recomendación hasta completar la acción de mejora e incluir como evidencia el informe de resultados.

### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

La difusión del Máster a través de la web y redes sociales ha facilitado su difusión a nivel internacional. Prueba de ello es el número de estudiantes matriculados procedentes de otros países:

| Estudiantes matriculados procedentes de otros países |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|
|  | 2016/17 | 2017/18 | 2018/19 |
| MOP - FINANZ.  | 6       | 11      | 4       |

De diferentes nacionalidades: Rusia, Perú, México, Marruecos, Holanda, Ecuador, Costa Rica, Colombia, China y Brasil (véase [gráfico del total de matriculados de otros países](#), fuente: Servicio de Calidad).

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

[\(Enlace a la ficha de acción de mejora\)](#)

2. Se recomienda elaborar indicadores de la efectividad de los distintos mecanismos de difusión del Máster; por ejemplo, a través de encuestas.

*Recomendación atendida.*

Se realizó la [encuesta a los estudiantes de nuevo ingreso](#), y se atendió a los resultados de la misma, en el curso 2017/18 se ha continuado con esta acción de mejora.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace aportado como evidencia, se indica que se realizó la encuesta a los estudiantes de nuevo ingreso, y se atendió a los resultados de la misma, en el curso 2017/18 se ha continuado con esta acción de mejora. Sin embargo, no se aportan evidencias como por ejemplo el diseño de la encuesta y los resultados de la misma. Sería conveniente mantener la recomendación hasta incluir las evidencias de la mejora.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Como ya se indicaba en el enlace aportado la [encuesta](#) se viene realizando desde el curso 2016/17. Sus resultados están publicados en la web de la Facultad.

La encuesta se diseñó para el conjunto de másteres de la Facultad y se realiza a inicios del curso académico.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

([Enlace a la ficha de acción de mejora](#))

3. Se recomienda encuestar al alumnado sobre si considera adecuado el perfil del profesorado que supervisa las prácticas.

*Recomendación atendida.*

La [encuesta de satisfacción](#) que se realiza al estudiante en prácticas recoge la información necesaria.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

La acción que se plantea consiste en 1) Modificación cuestionario de satisfacción del alumno en prácticas, 2) Recogida información, 3) Tabulación información y 4) Elaboración informe resultados. Así mismo en el enlace que se aporta como evidencia se señala que esta información se recoge en la encuesta de satisfacción realizada al finalizar el periodo de prácticas. No obstante, no se aporta ninguna evidencia al respecto. Se debe mantener la recomendación en tanto no se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

El [cuestionario de satisfacción sobre las prácticas](#) se realiza al finalizar las mismas, tanto a estudiantes como a empresas colaboradoras, y ambos realizan una valoración muy

positiva de su relación con el tutor académico, que es el profesorado que supervisa las prácticas, por lo que debe entenderse que el perfil de ese profesorado (tanto en el aspecto académico como en el de las relaciones humanas) es el adecuado. Los últimos datos en la pregunta sobre el tutor de la Universidad han sido de un 4,43 (sobre 5) en el caso de los estudiantes y de un 4,47 en el caso de las empresas.

El diseño de la encuesta no es manipulable, ya que se realiza a través del portal Ícaro y es un modelo común para todas las universidades andaluzas que gestionan las prácticas en dicho portal, no obstante, la información que aporta el cuestionario de satisfacción es suficiente para valorar el desarrollo de las prácticas y tomar decisiones de mejora.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)

4. Se recomienda analizar en qué medida las actividades de orientación profesional han sido útiles para los estudiantes en su vida laboral (por ejemplo: ¿han conseguido un empleo gracias a dichas actividades?)

*Recomendación atendida.*

Desde el Servicio de Calidad se ha puesto en marcha el procedimiento.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

Se plantean las siguientes acciones de mejora 1) Cruce de datos del informe de egresados con las prácticas realizadas, 2) Análisis de la información resultante, y 3) Propuestas de actuación en función del resultado. Se manifiesta que las acciones han sido realizadas desde el Servicio de Calidad. No obstante, no se aporta ninguna evidencia al respecto. Se debe mantener la recomendación en tanto no se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Las actividades de orientación profesional son valoradas a través de los indicadores 34 y 35, que se desglosaron a partir del curso 2015/16, a petición de la Comisión Externa que valoró positivamente la primera renovación de este Máster, dichos indicadores muestran un elevado nivel de satisfacción de los estudiantes por dichas actividades:

**IN34 - Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional**

|               | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MOP - FINANZ. |         |         | 34      | 59      | 147     |

**IN35 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional**

|               | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MOP - FINANZ. |         |         | 4,20    | 4,33    | 4,27    |

Como muestra, indicar que las actividades del curso 2017/18 que han sido valoradas, en conjunto, con un 4,27 sobre 5 son:

- Conferencia: Inversión socialmente responsable en los mercados bursátiles. Impartida por Dña. María Ángeles Fernández Izquierdo. Catedrática de Universidad. Universidad Jaume I (7 de noviembre de 2017).
- Conferencia: El nuevo paradigma del sistema financiero: FINTECHS y monedas virtuales. Impartida por D. Prosper Lamothe Fernández. Catedrático de Finanzas. Universidad Autónoma de Madrid (15 de diciembre de 2017).
- Conferencia: Competencias profesionales de futuro. Impartida por D. Enrique Nadales Rodríguez. Director del Instituto Municipal para la Formación y el Empleo del Ayuntamiento de Málaga (15 de diciembre de 2017).
- Seminario: Modelización de la LGD y la EAD en una entidad bancaria. Impartido D. José María Mas Oliva. Departamento de Desarrollo de Modelos de Riesgo de Unicaja Banco S.A. (19 de enero de 2018).
- Conferencia: Gestión de las finanzas personales: Autogestión vs Asesoramiento. Impartida por D. Pedro Antonio Martos Pérez. Director del equipo de asesores patrimoniales de Unicorp Patrimonio S.V. (20 de abril de 2018).
- Seminario: Reformas de los sistemas de pensiones: La necesidad de realizar modificaciones. Impartido por Dra. Ana Vicente Merino, Catedrática de Economía Financiera, Universidad Complutense de Madrid, Ex Directora General de la Seguridad Social (18 de mayo de 2018).
- Conferencia: El sector asegurador en Latinoamérica. Impartido por D. Tomás Soley Pérez, Superintendente General de Seguros de Costa Rica (22 de mayo de 2018).
- Conferencia: Perspectivas del sector asegurador y de pensiones. Impartida por D. Ricardo Lozano Fragües. Inspector de Seguros del Estado. Exdirector General de Seguros y Fondos de Pensiones (25 de mayo de 2018).

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)

5. Se recomienda ampliar el apoyo administrativo a la gestión del título.

*Recomendación atendida.*

La puesta en marcha del [Plan de Ordenación de los Recursos Humanos](#) ha permitido el incremento de la plantilla en Conserjería y Secretaría.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace aportado como evidencia, se indica que la puesta en marcha del Plan de Ordenación de los Recursos Humanos ha permitido el incremento de la plantilla en Conserjería y Secretaría. Sin embargo no se aportan evidencias de que el objetivo se haya obtenido (por ejemplo, comparativa del PAS antes y después de la acción de mejora). Sería conveniente mantener la recomendación hasta incluir las evidencias de la mejora.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Por lo que respecta al personal asignado a la Facultad se ha incrementado en un 105%, no ha sido sólo el incremento cuantitativo sino el cualitativo, se han producido cambios en la gestión y reparto de tareas que han permitido una mejor atención a los usuarios. La web de Secretaría ha mejorado mucho su funcionalidad, permitiendo al usuario acceder a toda la información y facilitando la gestión a través de medios electrónicos, lo que se potenciará con la implantación de la administración electrónica que la Universidad de Málaga está realizando.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

6. Se recomienda realizar un seguimiento individualizado de los estudiantes egresados en un horizonte temporal determinado para analizar en qué medida el Máster les ha ayudado en su carrera profesional.

*Recomendación atendida.*

Desde el Servicio de Empleabilidad se ha puesto en marcha el procedimiento.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

El Informe de Renovación del Seguimiento ya consideró que la acción de mejora propuesta durante el periodo de alegaciones era adecuada, pero la recomendación se debía mantener hasta que se pusiera en práctica. Ahora, se menciona que desde el Servicio de Empleabilidad se ha puesto en marcha el procedimiento. Sin embargo, no se aportan evidencias de los resultados obtenidos. Se debe mantener la recomendación.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

En relación a esta recomendación hay que indicar que el Indicador 36, medido por el Servicio de Empleabilidad, refleja el porcentaje de inserción de estos egresados, siendo muy elevado en la última medición, correspondiente al curso 2017/18 (91,30%).

Además de la información disponible por [Argos](#) (Estudio Anual de Inserción Laboral en colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo) donde se analiza la situación de los egresados al año de finalizar su titulación; el Servicio de Empleabilidad está realizando estudios propios a través de su [Observatorio de Empleo](#) para analizar esta situación profesional a más largo plazo, en torno a los tres años a partir de la conclusión de los estudios cursados.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

7. Se recomienda mejorar la presentación de estos indicadores de forma que puedan ser útiles para el diagnóstico (en relación con los indicadores IN34-PC10, IN35-PC10 e IN36-PC10 para analizar el grado de implicación de los estudiantes y su satisfacción, los dos primeros se presentan a nivel de Facultad y en el tercero no se indica la unidad de medida, parece ser un porcentaje aunque debería indicarse).

*Recomendación atendida.*

Se ha desglosado la información de las actividades de orientación profesional por títulos, incorporando al [informe de indicadores del SGC](#) el desglose y se ha establecido el mecanismo para continuar con esa medición desglosado en cursos posteriores. Se ha especificado en el citado informe que el IN36 es un dato porcentual.

#### **EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace que se aporta como evidencia, no aparece ninguna acción de mejora que permita atender la recomendación. En el apartado de observaciones se indica que se ha desglosado la información de las actividades de orientación profesional por títulos, incorporando al informe de indicadores del SGC el desglose. Se debe mantener la recomendación hasta aportar las evidencias que permitan valorar la acción de mejora.

#### **RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

En el enlace al informe de indicadores del SGC puede observarse cómo los indicadores 34 y 35 aparecen desglosados por títulos desde el curso 2015/16, que fue en el que se produjo la renovación de la acreditación de este título.

**IN34 - Número de alumnos/as que asisten a las actividades de orientación profesional**

| 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
|---------|---------|---------|---------|---------|

|               |  |  |     |     |     |
|---------------|--|--|-----|-----|-----|
| MOP - MAEs    |  |  | 43  | 100 | 177 |
| MOP - ACTUAR. |  |  | 177 | 152 | 175 |
| MOP - COOPER. |  |  | 3   | -   | -   |
| MOP - MBA     |  |  | 346 | 357 | 205 |
| MOP - FINANZ. |  |  | 34  | 59  | 147 |
| MOP - SOCIOL. |  |  |     |     | 30  |

### IN35 - Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional

|               | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MOP - MAEs    |         |         | 4,28    | 4,02    | 4,34    |
| MOP - ACTUAR. |         |         | 4,73    | 4,77    | 4,92    |
| MOP - COOPER. |         |         | -       | -       | -       |
| MOP - MBA     |         |         | 4,02    | 4,00    | 4,22    |
| MOP - FINANZ. |         |         | 4,20    | 4,33    | 4,27    |
| MOP - SOCIOL. |         |         |         |         | 4,21    |

Y cómo se ha especificado que este indicador es un dato porcentual:

### IN36 - Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (datos en %)

|               | 2013/14 | 2014/15 | 2015/16 | 2016/17 | 2017/18 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MOP - MAEs    |         |         |         | 44,44   | 83,33   |
| MOP - ACTUAR. |         |         |         |         | 100,00  |
| MOP - COOPER. |         | 50,00   | 53,85   | 50,00   | 30,00   |
| MOP - MBA     |         | 40,00   | 66,67   | 79,41   | 72,41   |
| MOP - FINANZ. |         | 85,71   | 70,59   | 60,00   | 91,30   |

Estas tablas también se recogen todos los cursos en la Memoria de Resultados del SGC.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)

- Se recomienda incluir en las encuestas de opinión la valoración que los estudiantes hacen del profesorado que supervisa las prácticas externas.

*Recomendación atendida.*

La [encuesta de satisfacción](#) que se realiza al estudiante en prácticas recoge la información necesaria.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

La acción que se plantea consiste en 1) Modificación cuestionario de satisfacción del alumno en prácticas, 2) Recogida información, 3) Tabulación información y 4) Elaboración informe resultados. Así mismo en el enlace que se aporta como evidencia se señala que esta información se recoge en la encuesta de satisfacción realizada al finalizar el periodo de prácticas. No obstante, no se aporta ninguna evidencia al respecto. Se debe mantener la recomendación en tanto no se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Como ya se indicaba al cierre de la acción de mejora, la encuesta de satisfacción publicada en la web recoge información sobre la percepción del estudiante en cuanto a la labor del tutor académico, en concreto la información queda recogida en la tabla:

**El/la tutor/a de la Universidad ha estado disponible cuando lo he necesitado y ha respondido todas las dudas surgidas durante la realización de mis prácticas**

|                     | 2015/2016 | 2016/2017 | 2017/2018 |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| MOP - MAEs          | -         | -         | 4,57      |
| MOP - ACTUAR.       | 4,78      | 4,50      | 5,00      |
| MOP - COOPER.       | -         | -         | -         |
| MOP - MBA           | 3,69      | -         | 3,65      |
| MOP - FINANZ.       | 3,23      | 3,50      | 4,43      |
| MOP - SOCIOL.       |           |           | 4,75      |
| Facultad (másteres) | 3,90      | 4,00      | 4,48      |

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

[\(Enlace a ficha de acción de mejora\)](#)

- Se recomienda poner en marcha procedimientos para obtener información de los empleadores, en particular, conocer su grado de satisfacción con los egresados incorporados a sus empresas u organizaciones.

*Recomendación atendida.*

Desde el Servicio de Empleabilidad se ha puesto en marcha el procedimiento.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace aportado como evidencia, se indica que la puesta en marcha de una acción de mejora que consiste en 1) Definir el procedimiento a seguir para medir la satisfacción de los Empleadores, 2) Realizar estudios de satisfacción de Empleadores, y 3) Incluir en los informes de resultados de satisfacción datos sobre tamaño de la muestra y encuestas respondidas. La acción de mejora ha sido puesta en marcha por el Servicio de Empleabilidad. Sin embargo no se aportan evidencias de los logros obtenidos. Sería conveniente mantener la recomendación hasta completar la acción de mejora e incluir como evidencia el informe de resultados.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Siguiendo las indicaciones de la Comisión, quedamos a la espera de poder aportar las evidencias solicitadas.

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

10. Se recomienda completar el análisis aportando información sobre indicadores externos (por ejemplo, comparar los indicadores de esta Universidad en relación a programas de posgrado similares en otras Universidades).

*Recomendación atendida.*

Ya se dispone del análisis solicitado.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

La acción que se plantea consiste en 1) Búsqueda de información, 2) - Elaboración de tablas, y 3) Incorporación al próximo autoinforme. Asimismo en el enlace que se aporta como evidencia se señala que ya se dispone del análisis solicitado. No obstante, no se aporta como evidencia dicho análisis. Se debe mantener la recomendación en tanto se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

La información se había recopilado y estaba a la espera de ser aportada en el siguiente seguimiento, puede verse en el [enlace](#).

*Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.*

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

11. Se recomienda desarrollar acciones para que la tasa de graduación alcance el umbral previsto en la memoria (del 90%). Actualmente es muy inferior (del 50 y del 60%

para los dos últimos años). Estos resultados se deben a retrasos en la defensa del TFM, por lo que se recomienda tomar medidas conducentes a reducir estos retrasos.

*Recomendación atendida.*

Desde la Coordinación del Máster se han desarrollado acciones para concienciar al alumnado de la importancia de la finalización y defensa del TFM en el plazo establecido.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

En el enlace aportado como evidencia, se indica que se pone en marcha una acción de mejora que consiste en 1) Flexibilidad horaria en la tutorización de los TFM para compatibilizar con horarios de trabajo, y 2) Incentivar el inicio del TFM antes de la finalización del periodo docente. En el apartado de valoración el cumplimiento se menciona que desde la Coordinación del Máster se han desarrollado acciones para concienciar al alumnado de la importancia de la finalización y defensa del TFM en el plazo establecido. Sería conveniente mantener la recomendación hasta completar la acción de mejora e incluir como evidencia el informe de resultados.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Tal y como se ha indicado anteriormente en esta Memoria, la tasa de graduación se sitúa en torno al 60%, como consecuencia básicamente del retraso en la defensa del TFM. Y esto se debe, bien a que los estudiantes del Máster ven prorrogadas sus prácticas, o bien a que encuentran un empleo antes de finalizarlo. Sería conveniente proponer una modificación de la tasa de graduación recogida en la Memoria de Verificación del Título. La experiencia nos muestra la imposibilidad, por las razones apuntadas, de conseguir tasas de graduación tan elevadas.

***Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.***

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

12. Se recomienda mejorar la definición e interpretación de algunos indicadores (por ejemplo, el indicador IN36).

*Recomendación atendida.*

Desde el Servicio de Calidad se ha puesto en marcha la revisión.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

La propia recomendación recoge la acción de mejora a desarrollar. En el enlace que se aporta como evidencia se señala que el Servicio de Calidad ha puesto en marcha la revisión. Sin embargo, no se aportan evidencias ni de los cambios realizados ni de los

resultados obtenidos con la nueva definición del indicador. Se debe mantener la recomendación en tanto no se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Esta recomendación queda contestada en la recomendación 7 ([enlace a la ficha de acción de mejora](#)).

*Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.*

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))

13. Se recomienda hacer disponibles los indicadores 34 y 35.

*Recomendación atendida.*

Se ha desglosado la información de las actividades de orientación profesional por títulos, incorporando al [informe de indicadores del SGC](#) el desglose y se ha establecido el mecanismo para continuar con esa medición desglosado en cursos posteriores.

**EL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA DE LA DEVA DE 20 DE MAYO DE 2019 INDICA:**

La propia recomendación recoge la acción de mejora a desarrollar. En el enlace que se aporta como evidencia se señala que se ha desglosado la información de las actividades de orientación profesional por títulos, incorporando al informe de indicadores del SGC el desglose y se ha establecido el mecanismo para continuar con esa medición desglosada en cursos posteriores. Sin embargo, no se aportan evidencias ni de los cambios realizados ni de los resultados obtenidos con la nueva definición del indicador. Se debe mantener la recomendación en tanto no se puedan comprobar las evidencias.

**RESPUESTA AL INFORME DE SEGUIMIENTO:**

Esta recomendación queda contestada en la recomendación 7 ([enlace a la ficha de acción de mejora](#)).

*Por lo que consideramos que se ha dado respuesta a la recomendación planteada.*

([Enlace a ficha de acción de mejora](#))