



ESIC Business & Marketing School

INFORME ANUAL DE TITULACIÓN
Grado Oficial en Gestión Comercial y
Marketing (GRCM)
CURSO ACADÉMICO 2016/17
Comisión de Titulación
Campus Valencia

Fecha Aprobación del Informe
por parte de la Comisión de Titulación:
Octubre de 2018

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

Contenido del informe

1	OBJETIVO DEL INFORME	4
2	PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE.....	5
2.1	Información previa a la matrícula.....	5
2.2	Características del plan de estudios.....	5
2.3	Justificación del título.....	6
2.4	Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.....	7
2.5	Atribuciones profesionales del título.....	7
2.6	Competencias que caracterizan el título	7
2.7	Perfil de Ingreso y Egresado	8
2.8	Datos de Matrícula.....	9
2.8.1	Plazas de nuevo ingreso ofertadas.....	9
2.8.2	Número de alumnos matriculados y bajas.....	10
3	PARA EL ESTUDIANTE.....	11
3.1	Guías docentes	11
3.2	Planificación temporal del despliegue del plan de estudios	11
3.2.1	Cambios introducidos en el Plan de Estudios (Mejoras implantadas).....	11
3.2.2	Grado de cumplimiento	13
3.3	Información relativa a la extinción del plan antiguo.....	16
3.4	Programas de movilidad.....	16
3.4.1	Ratios de alumnos en movilidad por Convenios en la Titulación	16
3.5	Orientación Profesional de la Titulación	17
3.6	Prácticas Profesionales	18
3.7	Inserción laboral de los egresados.....	19
3.8	Proyecto Diversidad.....	20
3.9	Otros	20
3.9.1	Premios a la Excelencia.....	20
3.9.2	Seguimiento muy cercano alumnos 1º y 2º Cursos	20
3.9.3	Participación de alumnos en los diferentes Concursos y Premios.....	22
3.9.4	Seguimiento alumnos extranjeros.....	22
4	PROFESORADO	22
4.1	Categoría del Profesorado.....	22
4.2	Actividad investigadora	23
4.3	Calidad del Profesorado	25
4.4	Programas de Movilidad del Profesorado	27
5	OTROS RECURSOS	27
5.1	Recursos físicos.....	27
5.2	Recursos humanos (PAS).....	27
6	MEMORIA DE ACTIVIDADES.....	28
6.1	Actividades desarrolladas	28

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

7	GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA TITULACIÓN	35
7.1	Procedimientos (Mapa de Procesos)	35
7.2	Políticas/Procedimientos/Manuales	36
7.3	Comisión Académica de la Titulación	37
7.4	Reuniones otros equipos	39
7.4.1	Tutores	39
7.4.2	Delegados	40
7.5	Evaluación del Aprendizaje	41
7.5.1	Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento	42
7.5.2	Tasas por Materia (Rendimiento, Presentación y Superación)	43
7.5.3	Análisis Evaluación del Aprendizaje	44
7.5.4	Evaluación de las Competencias del Título	46
7.5.5	Evaluación de MECES	48
7.5.6	Alumnos Egresados	50
7.6	Gestión de sugerencias y reclamaciones	51
7.6.1	Reconocimientos por Área/Titulación (Quejas, Felicidades o Sugerencias)	51
7.6.2	Acciones para la mejora de la calidad educativa	52
7.6.3	Seguimiento de las acciones derivadas de las sugerencias y reclamaciones	52
7.7	Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés	53
7.7.1	Satisfacción de los Alumnos	53
7.7.2	Satisfacción de Egresados	54
7.7.3	Satisfacción de Personal Docente	54
7.7.4	Satisfacción de Personal No Docente	55
7.7.5	Satisfacción Agentes Externos	57
7.7.6	Satisfacción Prácticas Profesionales	57
7.7.7	Satisfacción Programas de Movilidad	58
8	RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (PRIVADAS Y OFICIALES). GRADO DE IMPLANTACIÓN.	59
9	PROPUESTAS DE MEJORA	61
9.1	Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2016/2017	62
9.2	Propuestas de Mejora para el Curso Académico 2017/2018	62
10	CUADRO DE INDICADORES	63
	ANEXOS	64
	ANEXO 1: Satisfacción de los alumnos:	64
	ANEXO 2: Satisfacción de Egresados	69
	ANEXO 3: Cuestionario sobre el proceso de evaluación de Docencia 2015.	70
	ANEXO 4: Satisfacción del PDI sobre la Titulación	74
	ANEXO 5: Satisfacción del PDI sobre la Infraestructuras e Instalaciones	75
	ANEXO 6: Satisfacción del PAS sobre la Titulación.	76
	ANEXO 7: Satisfacción del PAS sobre la Infraestructuras, Instalaciones y Clima Laboral.	77
	ANEXO 8: Satisfacción de Prácticas Profesionales	79
	ANEXO 9: Satisfacción programas de movilidad	82

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

1 OBJETIVO DEL INFORME

El objetivo del presente Informe es reflejar el seguimiento adecuado de la Titulación de Grado o Postgrado de ESIC realizado por la Comisión Académica de Titulación, regida según se detalla en la **Política de Comisión de Titulación de ESIC (Área Grado y Postgrado)** en el Sistema de Calidad de ESIC.

El Informe, entre otros datos de interés, aporta la Memoria de Titulación y sus valoraciones y propuestas de mejora. Además, el informe aportará toda la información relativa a la Titulación y a los servicios no académicos que deban apoyar a los Estudiantes que cursan la Titulación. El Informe tiene un carácter anual, y deberá generarse entre los meses de julio y septiembre, ambos inclusive, para su revisión por el Director del Área correspondiente en el mes de octubre.

En base a este Informe y una vez revisado y autorizado, el Director de Área propondrá los Objetivos Académicos para la Titulación para el siguiente curso académico y sobre los cuales, la Comisión Académica de Titulación hará seguimiento y velará por el cumplimiento de los mismos implicando a la dirección académica y/o de servicios que aplique.

El Responsable en ESIC de gestionar y comunicar este informe al Director del Área es el Director de la Comisión Académica de Titulación que corresponda.

Este informe es parte de las evidencias de la gestión académica llevada a cabo en el Área Académica de ESIC declarado en el Sistema de Calidad de ESIC bajo el modelo de SGIC definido por la Acreditación AUDIT otorgado por ANECA (Ver Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior).

<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/AUDIT/Fase-de-certificacion-de-la-implantacion-de-los-SGIC>

La página web que incluye la información referida al Grado en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) puede consultarse en: <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia>

2 PARA LA SOCIEDAD Y EL FUTURO ESTUDIANTE

2.1 Información previa a la matrícula

El acceso a las enseñanzas oficiales de Grado requerirá estar en posesión del título de bachiller o equivalente y la superación de la prueba a que se refiere el artículo 42 de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, modificada por la Ley 4/2007, de 12 abril, sin perjuicio de los demás mecanismos de acceso previstos por la normativa vigente.

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=perfil_entrada

Vía de acceso al Primer Curso

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Bachillerato/PAU	79,2%	96,4%	79,3%	73,5%	81,4%
Poseer alguno de los Títulos que habilitan para el acceso a la Universidad	20,8%	3,6%	20,7%	26,5%	18,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Nota media de acceso (PAU)

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Nota media de PAU	6,03	6,23	6,47	6,81	5,85

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Aunque las vías de acceso más comunes para el alumno de este título es la del estudiante que acaba de finalizar sus estudios de bachiller y ha aprobado la selectividad/PAU, en el curso 2016-2017 se observa un importante porcentaje de alumnado que accede con otras titulaciones que habilitan el acceso a la universidad (18,6%).

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

2.2 Características del plan de estudios

El plan de estudios de la presente titulación puede consultarse en: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=academica_plan

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

A continuación, se desglosa el número de matriculados desde el curso 2014/15.

Número de matriculados según Plan de Estudios por curso

	Curso	2014/15	2015/16	2016/17	Variación
Grado Oficial en Gestión Comercial (GRCM)	1º	29	34	43	26,5%
	2º	23	22	32	45,5%
	3º	22	27	24	-11,1%
	4º		22	35	59,1%
TOTAL GRCM		74	105	134	27,6%

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 2016/17 el número de alumnos de nuevo ingreso vuelve a presentar un incremento (26,5%) que hace pensar en que el título está consolidado en el mercado.

Este curso es el primero en el que cabe comparar el número total de alumnos ya que es el primer año que compara itinerarios completos y observa un claro aumento respecto del curso anterior (27,6%).

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

2.3 Justificación del título

La justificación del título responde a la demanda del mismo, como respuesta a las necesidades sociales y del sistema económico-empresarial. La necesidad de este grado se ha plasmado en una demanda real y creciente de alumnos desde la implantación de los estudios en empresa en 1953.

La Conselleria de Cultura i Educació de la Generalitat Valenciana autorizó la puesta en funcionamiento en ESIC-Valencia de las enseñanzas, por Orden de 23 de octubre de 2000 publicado en el DOGV de 22 de noviembre (http://www.docv.gva.es/datos/2000/11/22/pdf/2000_M9085.pdf).

Relación Oferta-Demanda de la Titulación

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Plazas Ofertadas (A)	50	50	50	50	50
Plazas Demandadas (B)	39	33	30	31	41
Ratio: Relación B/A	78,0%	66,0%	60,0%	62,0%	82,0%

Fuente Secretaria Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 2016-2017 la relación entre plazas ofertadas y demandadas se sitúa en el 82%, lo que supone una mejora muy significativa con respecto al curso académico anterior.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: continuar con la labor comercial para atraer un mayor número de alumnos a estos estudios.

Causa: tanto la situación económica como la disminución de empresas de este sector en la Comunidad, lo que hace que el alumnado vea estos estudios de una manera menos atractiva.

Acciones a Desarrollar: Centrar la labor comercial del Grado en Marketing de una manera más directa en el origen de los alumnos, esto es en el reconocimiento de estos estudios en los centros de origen (Colegios e Institutos), así como fomentar una política de becas.

Responsables: Departamento Comercial, Dirección de Grado y Vicedecano de Grado.

Procedencia de la Mejora: Informe de Seguimiento del Título. AVAP

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: 2015/16

Indicador: Tasa de Matriculación

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.001

2.4 Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos

Los alumnos del Grado en Gestión Comercial y Marketing que deseen convalidar o adaptar asignaturas cursadas en otros centros de carácter oficial, deberán cumplir los requisitos que la Universidad exige para dichas convalidaciones o adaptaciones y solicitarlas en la Secretaría de la Escuela en los plazos que se marquen. La normativa oficial de reconocimiento y transferencias de créditos de la UMH se puede consultar desde este enlace: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=academica_reconocimiento

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	Variación
Nº Alumnos que solicitan Transferencia de Créditos	7	7	8	10	3	-70,0%
Nº Créditos que solicitan para Transferencia de Créditos (total)	240	180	258	252	30	-88,1%
Nº Reconocimientos de créditos (unidades totales de créditos reconocidos)	240	180	258	252	30	-88,1%
Nº Reclamaciones a Solicitudes de Convalidación no reconocidas	0	0	0	0	0	-
Nº Reclamaciones aceptadas a Solicitudes de Convalidación no reconocidas	0	0	0	0	0	-

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Un total de 3 alumnos solicitan para el curso 2016/17 transferencia de créditos. Concretamente se solicitan y se reconoce 30 créditos lo que supone una disminución del 88,1% respecto del curso anterior.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

2.5 Atribuciones profesionales del título

No procede para el Título.

2.6 Competencias que caracterizan el título

Las competencias que para el Título vienen identificadas en el Plan de estudios de esta titulación y cada materia se ajustan a la consecución de los conocimientos necesarios para su adquisición.

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=academica_competencias

Análisis de Datos y Conclusiones:

Siguiendo el criterio de Información y Transparencia, se declaran las competencias que aplican a la Titulación en la web de ESIC.

Propuestas de Mejora al Indicador: No procede.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

2.7 Perfil de Ingreso y Egresado

ESIC, como centro adscrito a la Universidad Miguel Hernández se rige por la normativa vigente que aparece recogida en la página web:

<http://estudios.umh.es/presentacion/normativas/acceso/>

Los alumnos que deseen cursar el Grado en Gestión Comercial y Marketing tienen la información sobre los requisitos de acceso en el siguiente enlace: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=requisitos_acceso

Para formalizar la preinscripción y admisión, puede visitarse el enlace http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=requisitos_preinscripcion

Para conocer los perfiles de ingreso recomendados para el Grado en Gestión Comercial y Marketing, puede consultarse el enlace: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=perfil_entrada

A continuación, se detallan los datos generales de los perfiles de ingreso para el Título.

Perfil de ingreso

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	Variación (puntos porcentuales)
Alumnos de nuevo ingreso: Mujeres	41,7%	28,6%	55,2%	35,3%	37,2%	1,9pp.
Alumnos de nuevo ingreso: Hombres	58,3%	71,4%	44,8%	64,7%	62,8%	-1,9pp
Alumnos de nuevo ingreso de fuera de la Comunidad Valenciana	12,5%	14,3%	6,9%	0,0%	18,6%	18,6pp
Alumnos de nuevo ingreso: Extranjeros	4,2%	7,1%	3,4%	0,0%	0,0%	0pp
Alumnos de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo	100%	100%	100%	100%	100%	

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Información Egresados

Como información relevante sobre los egresados del título, recogemos en este informe la tasa de graduación e información referente a su ocupación actual

	Tasa de graduación
Cohorte de entrada 2012-2013	66,7%

Transcurrido un curso académico desde que finalizaron los estudios las personas incluidas en la cohorte de salida 2015/2016, se realizó una encuesta telefónica al objeto de conocer la ocupación de los egresados (el **índice de respuesta se situó en el 72,9%**). En la siguiente tabla se presentan, a modo de resumen, los resultados obtenidos:

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

	Ocupación actual			
	Trabaja	Trabaja y estudia	Estudia	Busca trabajo
Cohorte de salida 2015/16	37,5%	50,0%	12,5%	0,0%

Si consideramos sólo a las personas que trabajan o están en disposición de hacerlo, se observa que la **empleabilidad del título se sitúa en el 100%**.

Para más información sobre las áreas donde terminan trabajando nuestros alumnos: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=perfil_salida

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se observa una distribución, en cuanto a género, de los alumnos de nuevo ingreso muy similar a la del curso 15/16. Adicionalmente, es necesario señalar que se ha producido un incremento notable de alumnos provenientes de fuera de la Comunidad Valenciana.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede

2.8 Datos de Matrícula

Una vez admitido en el Grado, el alumno formaliza su matrícula en la Secretaría del Área de Grado de ESIC, como se indica en: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=requisitos_matricula

2.8.1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas

Desde ESIC Valencia se ha mantenido el número de plazas ofertadas en el año 2015/16 respecto al anterior, como marca la memoria verificada. En el año 2015/16 las matriculaciones de nuevo ingreso alcanzaron el 68% de la oferta. Este dato supone un incremento de este tipo de matriculaciones del 17,2% cuando comparamos con los datos del curso 2014-2015.

Plazas de nuevo ingreso ofertadas

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Número de plazas de Nuevo Ingreso ofertadas	50	50	50	50	50
Número de matriculaciones de Nuevo Ingreso	24	28	29	34	43
Tasa de Cobertura: %Matriculados/plazas ofertadas	48,0%	56,0%	58,0%	68,0%	86,0%

Fuente Secretaría Valencia ESIC

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

2.8.2 Número de alumnos matriculados y bajas

Número de alumnos matriculados

	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	Variación
Alumnos de Nuevo Ingreso en Primer Curso	24	28	29	34	43	26,5%
Alumnos de Nuevo Ingreso en Otros Cursos	0	0	0	0	0	-
Total Nuevos Matriculados	24	28	29	34	43	26,5%
Abandonos* (Total de todos los cursos)	NA	NA	2	3	6	100,0%

Fuente Secretaría Valencia ESIC

* Los abandonos se calculan con el mismo criterio que en la tasa de abandono para facilitar la comprensión del dato.

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el curso 2016/17 se produce un aumento del 26,5% en el indicador de alumnos de nuevo ingreso en el primer curso de la titulación. Señalar también que en el curso 2016/17 se duplica el número de abandonos.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: continuar con la labor comercial para atraer un mayor número de alumnos a estos estudios.

Causa: tanto la situación económica como la disminución de empresas de este sector en la Comunidad, lo que hace que el alumnado vea estos estudios de una manera menos atractiva.

Acciones a Desarrollar: Centrar la labor comercial del Grado en Marketing de una manera más directa en el origen de los alumnos, esto es en el reconocimiento de estos estudios en los centros de origen (Colegios e Institutos), así como fomentar una política de becas.

Responsables: Departamento Comercial, Dirección de Grado y Vicedecano de Grado.

Procedencia de la Mejora: Informe de Seguimiento del Título. AVAP

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: 2015/16

Indicador: Tasa de Matriculación

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.001

3 PARA EL ESTUDIANTE

3.1 Guías docentes

La guía docente como instrumento oficial de comunicación entre profesores y alumnos contiene información general de la asignatura y refleja las competencias especificadas de cada una.

Existe una única guía por asignatura y titulación, independientemente del número de profesores que la imparten denominada Guía Docente.

Se puede acceder a las guías docentes de las materias en el enlace:

<http://www.esic.edu/buscador-guias-docentes/?IdP=27>

Las guías docentes se han actualizado para el curso 2016/17 con el nuevo formato (Ed.6) que recoge las modificaciones referidas a tres aspectos: a) Introducción del grado de formación del docente y si es profesor a tiempo parcial o completo; b) Se elimina, por redundancia, el nivel de presencialidad, según tarea (dirigida 100%, compartida 50% y autónoma, 0%).

Análisis de Datos y Conclusiones:

El 100% de las guías docentes están publicadas en la página web de la Universidad y son visibles a cualquier persona que quisiese acceder a ellas. Dichas guías cumplen la normativa fijada.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Implantación de un nuevo formato de guía docente (Ed.7) para el curso 2017/18

Causa: Revisar que los contenidos se ajustan a lo indicado en el informe de seguimiento último.

Acciones a Desarrollar: Propuestas y elaboración de nuevo formato por parte de los responsables

Responsables: Dirección de Grado y Vicedecano de Grado.

Procedencia de la Mejora: Memoria del Título.

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: 2017/18

Indicador: Guías Docentes Ed.6 del Título 2016 / 2017. Ver en el siguiente [link](#)

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.001

3.2 Planificación temporal del despliegue del plan de estudios

3.2.1 Cambios introducidos en el Plan de Estudios (Mejoras implantadas)

Mejoras implantadas en el curso académico:

En la Reunión de Revisión del Sistema, la Unidad de Calidad presentó el Informe de Auditoría Interna 2015 ante los asistentes. Se comentan los puntos fuertes y débiles del Modelo de Calidad detectados a través de las auditorías.

En el Informe 2013/14 las No Conformidades (NC*) y Observaciones (OBS) en las Mejoras de Procesos de Prestación de Servicios se listaron conjuntamente tanto las de a nivel Formativo como las de Servicio Complementario.

En el curso 2014/15 se presentó dicha información separada, incluyendo en Servicios Complementarios, no sólo el Área de Grado sino también Campus, con el objetivo de una información más detallada al respecto.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

A continuación, se listan las mejoras identificadas en los bloques de procesos de la Cadena de Valor del Área, del Campus y Área y del Título. Dichas mejoras fueron identificadas a través del proceso de auditoría interna durante el curso académico 2016/17, más concretamente en abril de 2017.

Área: Grado – Campus: Todos

	NC	OBS	MEJORAS
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado (PR.2)	2	14	8
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo (PR.3)	8	18	5
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Complementario (PR.3)	0	1	1
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio (PR 4)	1	2	3
Total Mejoras Curso Académico	11	35	17

Fuente Unidad de Calidad de ESIC

Área: Grado – Campus: Valencia

	NC	OBS	MEJORAS
Mejoras Procesos de Atención a Estudiantes y Profesorado (PR.2)	0	8	0
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo (PR.3)	0	3	0
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Complementario (PR.3)	0	8	1
Mejoras Procesos de Apoyo-Prestación del servicio (PR 4)	0	2	0
Total Mejoras Curso Académico	0	21	1

Fuente Unidad de Calidad de ESIC

Título: GRCM

	NC	OBS	MEJORAS
Mejoras Procesos de Prestación del Servicio Formativo (PR.3)	0	4	0
Total Mejoras Curso Académico	0	4	0

Fuente Unidad de Calidad de ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El esfuerzo constante por identificar mejoras en los procesos y procedimientos del título son evidenciados a partir de las auditorías internas realizadas en ESIC. A través del proceso de auditoría interna realizada durante el curso académico 2016/17, se identificaron un total de 24 mejoras en los bloques de procesos de la Cadena de Valor.

Se aporta la información por Área (a nivel nacional), por Campus y por Titulación de dicho Campus, con el objetivo de identificar mejoras que reviertan en el Grado en Marketing.

Aquellos procesos que se identifican que deben mejorar son: GR.3.60 Formación, Aprendizaje y Evaluación, y 3.10 Diseño, Rediseño y Suspensión de Programas.

Además, de seguir mejorando el procedimiento de Gestión de Personal Académico, con el objetivo de cumplir/mantener con los ratios establecidos por Real Decreto en el Titulación.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Propuestas de Mejora al Indicador

Mejora: Revisión de los Procedimientos que aplican al Área y a nivel Institucional.

Causa: Cambios en la Organización que requiere una revisión y ordenación de dichos procedimientos.

Acciones a Desarrollar: Puesta en marcha de Proyecto de Mejora del Sistema de Gestión y creación de Grupos de Trabajo por Área.

Responsables: Responsable del Área

Procedencia de la Mejora: Dirección de Calidad y Acreditaciones

Área de aplicación: Área de Grado

Tiempo Realización: 2017/2018

Indicador: Nuevas ediciones de los procedimientos y puesta en marcha de nuevos procedimientos

Código: 2017.MEMORIA.GRCM.001

3.2.2 Grado de cumplimiento

A continuación, se declaran los procedimientos que se han mejorado, los cuales están declarados en el Modelo de Autoinforme de Seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, presentado y aprobado por AUDIT en 2017 y su grado de cumplimiento.

Los **puntos débiles** que se reflejaron en el **Informe de Seguimiento**, fueron los que se declaran a continuación:

- No existe un proceso sistematizado de rendición de cuentas a grupos de interés externos (empresas, universidades, asociaciones, etc., implicadas con ESIC). (NC1)

ESIC Actualidad: se creará un Espacio Fijo debajo del apartado Actualidad dedicado a Garantía de Calidad, Dicho espacio informará de toda la actualidad del Sistema de Garantía de Calidad de ESIC, y al cuál se dirigirán los links de los comunicados que se envíen desde el Dpto. de Marketing de ESIC cuando se informe del Sistema.

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Ver [ESIC Actualidad / Calidad](#)

Ver [Calidad / Comunicaciones](#)

Todas las comunicaciones desde el Dpto. de Marketing: el Dpto. de Marketing incluirá un pie de página fijo a todas sus comunicaciones informando de la Actualidad del Sistema de Garantía de Calidad (SGC*) de ESIC y vinculándolo a la información de detalle que se encontrará o bien en [Esic Actualidad](#) o bien en el site de calidad www.esic.edu/calidad. Las comunicaciones desde el Dpto. de Marketing se remiten a todos los colectivos externos (aproximadamente 600 comunicaciones al año)

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Área de Grado: <http://www.ecrmserver.net/ecrm/mensajes/esic/3745/index.htm>

Comunicaciones puntuales a los diferentes colectivos desde el Dpto. Marketing: comunicaciones concretas sobre el SGC de ESIC a los diferentes colectivos externos de ESIC

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Consejo Asesor de ESIC: se incluirá en el Orden del Día del Consejo Actualidades del SGC de ESIC. Este tema será parte fija en cada Consejo Asesor.

Se creará una nueva clasificación en la Base de Datos de ESIC (Gestor de contactos) donde se incluyan los grupos de interés externos en entorno al SGC de ESIC (Universidades, Agencias,

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Asociaciones, etc.), entre otros.

EN PROCESO 2016 (actualización información a junio 2017) EN PROCESO 2017:

Identificada la necesidad en junio 2016 de crear un Consejo Asesor Académico y mantener el Consejo Asesor actual que está compuesto de profesionales del mundo empresarial, con diferentes funciones, pero abordando entre sus actividades el seguimiento y mejoras para los procesos de actividades de la escuela, se ha definido una propuesta de creación de un Consejo Asesor (académico y empresarial) por el Director de Desarrollo de Negocio de ESIC. En junio de 2017 ha sido elaborado el documento que define el nuevo Consejo Asesor y que será revisado y aprobado en Comité de Dirección de ESIC en su primera reunión en curso académico 2017/2018. Se espera que su puesta en marcha sea antes de final de año 2017.

- No existe una sistemática establecida de mejoras desarrolladas a partir de los Informes de Titulación debido a una gestión prioritaria de mejoras a nivel área académica y menos de Titulación. Esta situación ha sido heredada de un Sistema de Gestión de Calidad centrado en áreas académicas (Grado y Postgrado). (NC2)

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Se pueden evidenciar en la web corporativa de ESIC en cada Titulación en el apartado denominado GARANTIA DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL TÍTULO, sub-apartado Informes de Titulación. En el caso del Grado en Gestión Comercial y Marketing se pueden ver los informes en el siguiente link:

https://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=garantia_resultados

- No se documenta en cada procedimiento actualmente la ficha integra de indicadores. Actualmente se indica en la página 2 de cada proceso, los indicadores de medición y las fechas a medirlos. (NC3)

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Se ha editado una Edición nueva del Procedimiento 5.90 Medición para establecer la existencia de un catálogo único de indicadores con toda la información de interés a medir.

Publicación del Catálogo de Indicadores en la Web de ESIC Apartado Calidad, sub-apartado Procedimientos

Ver <http://www.esic.edu/calidad/procedimientos.php>

Y las **oportunidades de mejora y observaciones** generales al Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC*):

- La difusión del plan estratégico hasta la fecha ha sido internamente a través de las Direcciones de Área a todo el personal de ESIC, pero no se había analizado los beneficios ni requisitos de comunicar unas líneas maestras del plan estratégico.

Grado de Cumplimiento: EN PROCESO

Está en marcha un equipo de trabajo actual que elabora el Plan Estratégico 2016/2020 para ESIC.

- Debido a que el modelo de referencia en el que se basó el SGC de ESIC fue la Norma ISO en el año 2007 y a las adaptaciones realizadas en el Sistema en el 2010 por Modelo Audit, durante este periodo de tiempo (2010 a Actualidad) han convivido ambos modelos produciendo una multitud de informes y comisiones que existían antes de Audit junto a las que se originaron con Audit.

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Se han identificado los Informes institucionales o de área a eliminar debido a su duplicidad de información con los Informes de Titulación. Existe un Acta que lo confirma y comunicaciones al Comité de Calidad.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- El inicio de las Comisiones de Titulación con elaboración de Informes se ha visto muy apoyada en una primera fase por la Unidad de Calidad, de tal forma que permitiera una homogeneidad de los Informes iniciales.

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Se ha realizado una revisión de la Política de Comisiones (Ed.1) que anexa un Calendario de Actividades y Glosario, además de incluir en la nueva edición un apartado más sobre metodología de elaboración, revisión, aprobación, publicación y rendición de cuentas de los informes.

- La situación del Modelo del SGC en su ciclo de vida desde el 2007 y tal y como se describe en el segundo punto.

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Un equipo de Directores de Área Grado y Postgrado de ESIC denominado Área de Diseño, Seguimiento y Renovación de Títulos creada en la Escuela es la responsable final de la revisión cruzada de informes para evitar incoherencias.

Además, se ha creado una Unidad denominada Unidad Técnica dedicada a dar uniformidad y coherencia además de la revisión por parte de la dirección de calidad y acreditaciones.

- No ha existido una sistemática participación de todos los Grupos de Interés en la revisión de procesos antes de la creación de Comisiones de Titulación (Alumnos/as principalmente).

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Ya se está realizando, se ha incorporado en el proceso de revisión documental del Sistema de Calidad por parte de Comisiones de Titulación, así como a través del Campus Virtual a todo alumnado y profesorado.

- Dificultades en algunas ocasiones para tener acceso a las Memorias vigentes, además de la dificultad de puesta en marcha de cambios de Memorias en cursos ya iniciados.

Grado de Cumplimiento: CERRADA

Se ha creado una definición de trabajo para seguimiento del cumplimiento de memorias con la incorporación de la Unidad de Calidad como área asesor y auditor del cumplimiento de Memorias.

Ver Calendario de Actividades de Comisiones como revisores principales del cumplimiento de Memorias. Ver renovaciones hasta la fecha.

Fuente Informe de Seguimiento de Audit 2017

En el proceso de **auditoria externa de la implantación de AUDIT**, en el que se revisó el SGIC y se entrevistó a los grupos de interés implicados en el mismo, el equipo auditor consideró que las fortalezas detectadas fueron:

- 1.- La formulación, implantación seguimiento y revisión de la estrategia de calidad.
- 2.- La revisión de resultados por la Dirección a partir de la documentación generada.
- 3.- La atención al estudiante, en particular a los de nuevo ingreso, tanto en la información que se les facilita, como mediante el acto de bienvenida, a través del plan de acción tutorial, de los denominados cursos cero y de los cursos específicos que solicitan los tutores.
- 4.- Las reuniones sistemáticas con los delegados de los estudiantes, así como las que tiene la dirección con cada uno de los grupos.
- 5.- La gestión de quejas y sugerencias, detectándose una rápida respuesta por parte de la Dirección.
- 6.- Las auditorías internas que periódicamente se realizan.
- 7.- La evaluación del profesorado mediante DOCENTIA.
- 8.- Los procedimientos de diseños y rediseños de programas, en los que participan expertos externos.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- 9.- La bienvenida y atención al personal académico y no académico que se incorpora al Centro.
- 10.- La difusión e información de los programas de movilidad.
- 11.- La información que se facilita a los grupos de interés internos a través de la página Web.
- 12.- La orientación de los estudiantes que quieren realizar un postgrado, a fin de seleccionar el que mejor se adapta a su perfil.
- 13.- Los medios tecnológicos con que cuenta el Centro para el desarrollo de su actividad.
- 14.- La rápida respuesta de la Dirección ante la solicitud de formación específica por parte del personal tanto académico como no académico.
- 15.- La organización de diferentes actividades para el personal académico en el periodo en que han concluido los exámenes.
- 16.- El fomento de la relación con los antiguos alumnos, así como la bolsa de trabajo.
- 17.- La cercanía y sensibilidad de la Dirección hacia todos los miembros de la organización, incluidos los estudiantes.
- 18.- El notable incremento del número de doctores.
- 19.- El compromiso de la Dirección por la Mejora Continua.
- 20.- El despliegue de los sistemas de calidad a toda la organización.
- 21.- La coordinación entre Dirección general de ESIC ubicada en Madrid y el equipo de Dirección del centro de ESIC en Valencia.

Fuente: Informe Audit 2014

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede

3.3 Información relativa a la extinción del plan antiguo

No procede al no haber plan antiguo de esta titulación.

3.4 Programas de movilidad

Los programas de movilidad de la universidad tienen como objetivo el desarrollo de acciones encaminadas a la proyección internacional de la universidad, la movilidad, formación y el apoyo en idiomas a los estudiantes. Las becas ERASMUS ofrecen intercambios con países de la UE.

Asimismo, se ofrecen otro tipo de becas para los alumnos de cualquier titulación: MUNDE, FARO y ARGO, en las que se pueden realizar tanto prácticas en el extranjero, como cursar estudios en gran variedad de países.

<http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=movilidad>

3.4.1 Ratios de alumnos en movilidad por Convenios en la Titulación

	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Alumnos en movilidad por Convenio ERASMUS				
Alumnos ESIC de ERASMUS	0	3	2	5
Alumnos ERASMUS en ESIC	6	21	30	25
Alumnos en movilidad por Convenio MUNDE				
Alumnos ESIC en MUNDE	0	0	0	1
Alumnos MUNDE en ESIC	0	0	0	3
Alumnos en movilidad por Otros Convenios ESIC				

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Alumnos ESIC en Otros Convenios	0	0	0	0
Alumnos Otros Convenios en ESIC	0	0	3	0
Total Alumnos ESIC en movilidad	0	3	2	6
Total Alumnos de Movilidad en ESIC	6	21	33	28
Total de Convenios Internacionales de ESIC con otras Universidades	5	18	26	18

Fuente Oficina Internacional ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

El número total de alumnos ESIC en movilidad ha incrementado durante este curso académico 2016/17 al pasar de 2 alumnos en el curso anterior a 6 alumnos actualmente. Sin embargo, el número de alumnos recibidos en movilidad se ha disminuido un 15%

En lo referente a los alumnos que han cursado parte de sus estudios en ESIC, cabe mencionar que éstos provienen de Alemania, Estados Unidos, Italia y Noruega.

Al inicio de curso, de los 33 convenios firmados y vigentes para títulos de grado, 19 incluyen la opción de cursar estudios relacionados con este Grado. Se está trabajando para mejorar los convenios con las universidades que ya se tienen, e igualmente en buscar nuevos acuerdos que aumenten las opciones para los alumnos.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

3.5 Orientación Profesional de la Titulación

Las valoraciones que se recogen sobre la **satisfacción de alumnos 2016/17 respecto a cuestiones de orientación profesional**, son las que se muestran a continuación:

A Encuesta realizada a estudiantes de 2º curso (TASA DE RESPUESTA: 84,9 B %):

2º GRCM	Despertar inquietudes emprendedoras	Oferta de prácticas en empresa	Formación en habilidades de desarrollo humano (valores éticos)	Formación en habilidades de gestión directiva
Curso 2016/17	6,6	NA	6,5	6,3
Curso 2015/16	6,5	NA	6,8	6,9
Curso 2014/15	6,2	NA	6,6	6,9
Curso 2013/14	8,0	NA	6,9	7,6

Fuente Unidad de Calidad ESIC

C Encuesta realizada a estudiantes de 4º curso (TASA DE RESPUESTA: 41,7%):

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

4º GRCM	Despertar inquietudes emprendedoras	Prácticas en empresa	Formación en habilidades de desarrollo humano (valores éticos)	Formación en habilidades de gestión directiva
Curso 2016/17	7,1	7,4	6,8	6,4
Curso 2015/16	7,6	6,9	7,6	7,0

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Tanto la información relativa al segundo curso de la titulación, como la del cuarto curso, presenta niveles siempre por encima de 6,5.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede

Mejora: Optimizar los índices de los resultados de 2º y 4º curso. En particular, los ítems de formación en habilidades de gestión directiva.

Causa: Baja percepción del Alumnado sobre este tipo de formación.

Acciones a desarrollar: Incrementar el número de Master Class y visitas de profesionales relacionados con el marketing y/o el emprendimiento.

Responsables: Dirección Área de Grado, Departamento de Carreras Profesionales. Departamentos Académicos.

Procedencia de la Mejora: Encuesta de satisfacción final sobre la titulación.

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing.

Tiempo de realización: 2016/17

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.003

Indicador: Nº de actividades desarrolladas, Master Class y visitas de Profesionales del Sector

3.6 Prácticas Profesionales

ESIC cuenta en su campus de Valencia con un Departamento de Prácticas Profesionales, que gestionan las prácticas de los alumnos. En la actualidad existen convenios de prácticas en vigor con 1.148 empresas que se pueden consultar en el siguiente enlace: <http://www.esic.edu/grado/practicas-empresas/>

En cuanto a las prácticas correspondientes a la titulación, pueden encontrarse en:

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=practicas_externas

	2014/15	2015/16	2016/17	Variación
Nº Alumnos en prácticas No Curriculares durante el curso académico	9	12	19	58,3%
Nº Alumnos en prácticas Curriculares durante el curso académico	2	18	25	38,8%
Total Alumnos en Prácticas	11	30	44	46,7%

Fuente Dpto. de Prácticas ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Durante el curso 2016-2017 se incrementa el número de alumnos en prácticas, tanto curriculares como no curriculares.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

3.7 Inserción laboral de los egresados

El análisis de la inserción laboral de los egresados de la titulación se realiza en distintas vías. Por un lado, a través del **Dpto. de Carreras Profesionales del Campus** desde donde se hace un seguimiento continuado de ofertas y demandas de puestos de trabajo de egresados de la titulación. Por otro lado, se realiza una **Encuesta de Inserción laboral a los egresados**, donde se valora no solo la trayectoria profesional del egresado antes, durante y después de la finalización del Título sino también el nivel de importancia y aplicabilidad de la formación recibida en el Título (Política de Inserción Laboral de ESIC).

Además, el Dpto. de Carreras Profesionales de ESIC realiza un seguimiento de los nombramientos que se van produciendo por los egresados de las titulaciones de ESIC.

Todos los resultados de las vías de análisis de la inserción laboral son analizados y seguidos por la Comisión de Titulación.

La información pública sobre el Dpto. de Carreras profesionales se encuentra en:

<http://www.esic.edu/grado/bolsa-trabajo/>

Podemos ver sus actividades más significativas para el título en la web:

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-ade-valencia/?s=atencion_carreras

Los nombramientos alcanzados se publican en la **Revista Alumni de ESIC**, <http://esic.edu/actualidad/seccion/alumni/alumni-al-dia/revista-alumni/>

En cuanto al grado de inserción de los egresados, la Unidad de Desarrollo Profesional ha elaborado el primer informe de situación laboral correspondiente a la promoción 2016-2017. El objetivo de este estudio es obtener una “fotografía” de la situación laboral de los alumnos de los grados universitarios a los 6 meses de haber terminado sus estudios.

El estudio mide el grado de empleabilidad en el momento concreto en que se realizó el trabajo de campo y por lo tanto es un estudio vivo dado que habría variaciones si se midiera en momentos diferentes. Tiene vocación de continuidad ya que, esta misma promoción, será medida al año de haber terminado para ver la evolución.

Ratio Empleabilidad Grados Valencia	Promoción 15/16 6 meses	Promoción 16/17 6 meses
GRCM	94%	88%

Fuente: UDP

Análisis de Datos y Conclusiones:

Como puede verse, casi el 90% de los alumnos de la titulación han encontrado trabajo a los seis meses de haber acabado sus estudios.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

No procede.

3.8 Proyecto Diversidad

ESIC apuesta por ser un centro formativo inclusivo, propiciando una sociedad con igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas. ESIC pretende ser espejo para el mercado laboral, ofreciendo formación e inclusión sociolaboral a las personas que hayan sufrido alguna discriminación en el empleo o con diversidad funcional.

ESIC inicia su andadura para propiciar la igualdad de oportunidades en el año 2011 poniendo en marcha las [Becas Diversidad](#), con el objetivo de llevar la diversidad a la empresa a través de las aulas y de los departamentos de Prácticas en Empresa y Carreras Profesionales. El Proyecto Diversidad consigue un impulso más con la firma del Convenio Marco con la Fundación ONCE en junio de 2014. Desde el Proyecto Diversidad se articula en ESIC un servicio de apoyo a los estudiantes con diversidad funcional así como adaptaciones curriculares.

Se puede consultar más información sobre el Proyecto Diversidad ESIC en el siguiente link:

<http://www.esic.edu/institucion/diversidad/>

3.9 Otros

Desde ESIC se pone a disposición del alumno algunas becas y ayudas para facilitar su formación académica.

http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=requisitos_becas

3.9.1 Premios a la Excelencia

Este año se ha celebrado la 5ª Edición Premios Excelencia, con la publicación correspondiente de la convocatoria, los criterios de adjudicación de los Premios, el proceso de avales de los profesores, así como en los procesos de comunicación de los Premios.

Se ha llevado a cabo un excelente trabajo de equipo, impulsado por el equipo de Grado que lo ha pilotado, y con el apoyo del departamento de Marketing, así como de la Coordinación Académica de cada Campus.

Los buenos resultados demuestran que tenemos un buen número de alumnos excelentes, y que los Premios han sido bien recibidos, tanto internamente como, sobre todo, a nivel de los propios alumnos y de los padres de los mismos.

<http://www.esic.edu/premioexcelencia/>

3.9.2 Seguimiento muy cercano alumnos 1º y 2º Cursos

ESIC cuenta con un Manual de Bienvenida para Nuevos Alumnos, el cual es entregado en los primeros días del nuevo curso.

Durante el curso 2016/17 se implementó el “Plan de Acción Tutorial” (http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=atencion_tutorizacion) realizando las siguientes acciones:

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Tutorías de Acogida: el tutor asignado al grupo de alumnos de nuevo ingreso programó una serie de tutorías de acogida al objeto de facilitar la integración de este colectivo y ofrecer su ayuda en el momento en que el estudiante así lo requiera.

En esta misma línea se mantiene la iniciativa del “Alumno-Mentor” con la finalidad de mejorar la integración de los alumnos de nuevo ingreso.

También es necesario señalar que para el curso 2016/2017, se elaboró y distribuyó el “Manual de Acogida del Alumnado”

Tutorías de seguimiento de asistencia: tanto para los alumnos de 1º como de 2º curso, se realizan tutorías de seguimiento de faltas de asistencia al objeto de detectar problemas y sensibilizar de la importancia de seguir regularmente el desarrollo de las asignaturas.

Tutorías de seguimiento de rendimiento (resultados académicos): tanto los tutores como la dirección académica participan de manera activa en el seguimiento de los resultados alcanzados por los alumnos. En este sentido, se realizan tutorías para identificar problemas y facilitar, en la medida de lo posible, la mejora de los resultados.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Adicionalmente, se programaron y se desarrollaron, antes del inicio del curso académico, los “Cursos de Prerrequisitos” de Matemáticas y Contabilidad con la intención de reforzar la base de contenidos de este tipo de materias. http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=atencion_cursos

3.9.3 Participación de alumnos en los diferentes Concursos y Premios

Se ha notado un incremento significativo en la calidad de los trabajos presentados en las diferentes convocatorias. Los más destacados son: los premios Plan de Marketing CAREM, el premio ESIC a la INICIATIVA EMPRENDEDORA, el concurso de creación publicitaria ESIC, la campaña para recaudar fondos para Ecuador del PINCHO SOLIDARIO, la campaña navideña para recoger alimentos, juguetes, ropa y libros de URGE LO BÁSICO, etc.

Ver Memoria de ESIC 2016

<https://www.esic.edu/calidad/pdf/memoria-resumen-de-esic-2016-version-espanol.pdf>

3.9.4 Seguimiento alumnos extranjeros

Específicamente se programan tutorías sobre el colectivo de estudiantes del programa Erasmus para dar a conocer el funcionamiento general del centro y procurar que su estancia en el mismo empiece de manera óptima.

El responsable de relaciones internacionales mantiene entrevistas individuales con cada uno de estos alumnos al objeto de ayudar en la confección de horarios y entregar el manual de acogida. En este caso también se utiliza la figura del “Buddy” como elemento facilitador para la integración.

El proceso de acogida a este colectivo finaliza con una comida de bienvenida con la dirección del centro.

4 PROFESORADO

Puede visualizarse el claustro de profesores en el siguiente enlace: http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=academica_plan

4.1 Categoría del Profesorado

Con la plantilla de profesorado de ESIC se puede cubrir la carga docente de los cursos de este título, y el número de horas que requieren presencia y/o participación de profesores para la correcta realización de las actividades formativas previstas. Los datos pertenecientes al profesorado en el Título son:

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Perfil Profesorado

Evolución del Profesorado de la Titulación (por número de profesores)

Campus: VALENCIA

Nombre de la Titulación: GRADO EN GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

curso	2012/13		2013/14		2014/15		2015/16		2016/17	
	valor	total	%	total	%	total	%	total	%	total
Doctor Acreditado	2	28,6%	2	16,7%	3	20,0%	5	27,8%	5	26,3%
Doctor (Acreditado o no)	7	87,5%	12	70,6%	15	60,0%	18	58,1%	19	59,4%
Licenciado	1	12,5%	5	29,4%	10	40,0%	13	41,9%	13	40,6%
Full Time	2	25,0%	7	41,2%	8	32,0%	10	32,3%	16	50,0%
Part Time	6	75,0%	10	58,8%	16	64,0%	20	64,5%	15	46,9%
Colaborador	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%	1	3,2%	1	3,1%
TOTAL CLAUSTRO	8		17		25		31		32	

Evolución del Profesorado de la Titulación (por número de créditos)

Campus: VALENCIA

Nombre de la Titulación: GRADO EN GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING

curso	2012/13		2013/14		2014/15		2015/16		2016/17	
	valor	total	%	total	%	total	%	total	%	total
Doctor Acreditado	12	22,2%	12	13,3%	24	20,0%	48	29,6%	48	29,6%
Doctor (Acreditado o no)	54	90,0%	90	75,0%	120	66,7%	162	67,5%	162	67,5%
Licenciado	6	10,0%	30	25,0%	60	33,3%	78	32,5%	78	32,5%
Full Time	12	20,0%	48	40,0%	54	30,0%	102	42,5%	138	57,5%
Part Time	48	80,0%	72	60,0%	120	66,7%	132	55,0%	96	40,0%
Colaborador	0	0,0%	0	0,0%	6	3,3%	6	2,5%	6	2,5%
TOTAL CLAUSTRO	60		120		180		240		240	

Fuente Dirección Académica de Grado ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

En el último año se ha contado con 32 profesores para esta titulación. Todos ellos son licenciados o ingenieros, de los cuales casi el 59,4% son doctores. En la medida de lo posible en futuras contrataciones por movilidad del profesorado se tratará de contratar personal acreditado sin contratos de exclusividad.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Acción de Fomento y Soporte para la acreditación de los Doctores con los que actualmente cuenta el centro

Causa: Mejorar el ratio de este aspecto tan importante de la titulación.

Acciones a Desarrollar: Plan de investigación 2017.

Responsables: Departamento de Investigación

Procedencia de la Mejora: Memoria del Título.

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: Dada visión temporal amplia de esta medida, se prevé que su implementación comience en el 2016-2017 y continúe en sucesivos cursos

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.004.

Indicador: Tabla Estructura del Personal Académico de la Titulación, analizando el dato frente al curso académico anterior

4.2 Actividad investigadora

Se podrá ver mayor detalle de la investigación del año en la Memoria de Investigación, publicada en la web corporativa de ESIC y que se puede ver en el siguiente link:

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

<https://www.esic.edu/pdf/memoria-de-investigacion-esic-2016-2017.pdf>

En la tabla que se muestra, se puede ver el resumen de la Actividad Investigadora durante el curso 2016/2017, a nivel nacional.

	2016/2017	% representa
1. Revistas de Investigación	136	27,7%
2. Publicaciones Editoriales	26	5,3%
3. Tesis Doctorales	40	8,1%
4. Desarrollo e Innovación Pedagógica	7	1,4%
5. Proyectos de Investigación	63	12,8%
6. Participación en Congresos, Seminarios y Jornadas Científicas	91	18,5%
7. Otras Actividades de Investigación	128	26,1%
Total Contribuciones Actividad Investigadora	491	100,0%

*Datos del profesorado ESIC a nivel nacional. Fuente Dpto. de Investigación de ESIC

A continuación, se desglosan aquellos puntos más relevantes y el detalle de todos se puede consultar en la Memoria de Investigación Anual.

1. Revistas de Investigación

Memoria Anual 2016/2017	Total	% representa
Total Revistas de Investigación	136	100%
Publicaciones de artículos en Revistas de relevancia Científica	59	43,4%
Revisión en Revistas de relevancia Científica	30	22,1%
Pertenencia a Comités de Dirección/Editor	7	5,1%
		70,6%

3. Tesis Doctorales

Memoria Anual 2016/2017	Total	% representa
Total Tesis Doctorales	40	100%
Tesis Doctorales ledas y aprobadas	11	27,5%
Dirección de Tesis Doctorales	5	12,5%
		40,0%

5. Proyectos de Investigación

Memoria Anual 2016/2017	Total	% representa
Total Proyectos de Investigación	63	100%
Nº de Proyectos del Departamento de Investigación	24	38,1%
Proyectos (Profesores en otros Proyectos)	39	61,9%
		100,0%

6. Participación en Congresos, Seminarios, y Jornadas Científicas

Memoria Anual 2016/2017	Total	% representa
Total Participación en Congresos, Seminarios y J. Científicas	91	100%
Comunicación y Ponencias	75	82,4%
		100,0%

A continuación, se listan los datos referentes a la Investigación del profesorado de la Titulación: Grado en Gestión Comercial y Marketing en el curso 2016/2017:

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

	2016/2017	% representa
Revistas de investigación	35	26,32%
Publicaciones Editoriales	10	7,52%
Tesis Doctorales	3	2,26%
Desarrollo en Innovación Pedagógica	0	0,00%
Proyectos de Investigación	13	9,77%
Participación en Congresos, Seminarios y Jornadas Científicas	39	29,32%
Otras Actividades de Investigación	33	24,81%
Total Contribuciones Actividad Investigadora	133	100%

Propuestas de Mejoras al Indicador:

Mejora: Acción de Fomento y Soporte para la acreditación de los Doctores con los que actualmente cuenta el centro

Causa: Mejorar el ratio de este aspecto tan importante de la titulación.

Acciones a Desarrollar: Fomento y Soporte para la acreditación de los Doctores.

Responsables: Departamento de Investigación

Procedencia de la Mejora: Memoria del Título.

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: Dada visión temporal amplia de esta medida, se prevé que su implementación comience en el 2016-2017

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.004

Indicador: Tabla Estructura del Personal Académico de la Titulación.

4.3 Calidad del Profesorado

ESIC busca mejorar la Percepción de la Calidad del Profesorado.

- Incremento del sentido de pertenencia del Profesorado:
 - Reuniones informativas y participativas
 - Comidas con la Dirección General para nuevo Personal Docentes (2014/15 y 2015/16)
 - Jornadas Anuales de Departamentos/Cursos de Verano.
 - Jornadas Departamentales.
 - Departamento de Comunicación y Publicidad (Salamanca)
 - Departamento de Dirección de Marketing / IMAT (Valencia)
 - Departamento de Dirección de Empresas (Salamanca)
 - Departamento de Informática y Nuevas Tecnologías (Pozuelo)
 - Departamento de Investigación de Mercados y Métodos Cuantitativos (Pozuelo)
 - Departamento de Investigación (Pozuelo). Sesiones específicas en Diciembre 2015
 - Mejora en la Coordinación Académica Intercampus e Intracampus
 - Claustros
 - Visitas por parte de la Dirección de Departamentos

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

- Mejores prácticas llevadas a cabo por parte de los Coordinadores Académicos de Asignaturas
 - Apoyo para la mejora de la Cualificación Académica
 - Asistencia a los claustros del 70% a nivel nacional
 - Aprendizaje del Idioma Inglés.
 - Se han establecido, en función de los niveles de responsabilidad, diferentes fórmulas operativas para la formación en inglés del profesorado y en base a las propuestas planteadas por los responsables de cada Unidad.
 - Se propone el desarrollo de un plan para aquellos profesores que imparten asignaturas en inglés y quieren mejorar su nivel de cualificación.

En el curso 2012/13 se implantó un nuevo cuestionario bajo criterios Docencia de ANECA

A continuación, se detallan los resultados globales de ESIC del proceso de evaluación DOCENTIA en la convocatoria 2014 y 2015.

Datos Globales ESIC	Convocatoria 2014 ¹		Convocatoria 2015	
	Número de profesores	Porcentaje	Número de profesores	Porcentaje
EXCELENTE	3	7,3%	13	32%
NOTABLE	34	83%	21	51%
BIEN	3	7,3%	6	15%
ADECUADO	1	2,43%		
MEJORABLE			1	2%
MUY MEJORABLE				
Total	41	100%	41	100%

Del total de profesorado auditado (2014 y 2015), 12 impartían clase en el Grado en Gestión Comercial y Marketing, de los cuales **1** fue evaluado con una nota final de **EXCELENTE**, 10 con **NOTABLE** y **1** con **BIEN**.

El informe completo puede verse en la web de ESIC:

<http://www.esic.edu/calidad/docentia.php>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Se ve una evolución favorable y un contraste de los mismos a través de Docentia. Continuar en la misma línea.

Propuestas de Mejora al Indicador

No procede

El informe completo puede verse en la web de ESIC:

<http://www.esic.edu/calidad/docentia.php>

Análisis de Datos y Conclusiones:

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Se ve una evolución favorable y un contraste de los mismos a través de Docencia. Continuar en la misma línea.

Propuestas de Mejoras al Indicador

No procede

4.4 Programas de Movilidad del Profesorado

En el curso 2016/2017 hubo un profesor de este título que participó en programas de movilidad ERASMUS.

En cualquier caso existen diferentes opciones de movilidad para el profesorado de las que se puede obtener más información en <http://www.esic.edu/institucion/movilidad-faculty/>

5 OTROS RECURSOS

5.1 Recursos físicos

En el enlace <http://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=infraestructura>, se detallan las instalaciones, sitas en la Avda. de Blasco Ibáñez, 55 de Valencia, que ESIC pone a disposición de los estudiantes de Grado en Marketing y Gestión Comercial (GRCM) entre las que cabe mencionar las aulas docentes de teoría, de informática, de seminarios, bibliotecas, aulas de informática, salas de trabajo, conexión wifi, servicio de cafetería y restauración, salones de grados, conferencias, etc.

En concreto el curso 16/17 los alumnos del presente grado tenían asignadas las siguientes aulas (al margen de las de informática):

Primer Curso	Aula 12 (mañanas)
Segundo Curso	Aula 14 (mañanas)
Tercer Curso	Aula 14 (tardes)
Cuarto Curso	Aula 15 (tardes)

El Servicio de Infraestructuras está compuesto por profesionales de diversos sectores cuya tarea se centra en el mantenimiento, reparación y puesta a punto del equipamiento e instalaciones de todo el centro.

5.2 Recursos humanos (PAS)

Existe una cultura de gestión de los Recursos Humanos centrada en la cercanía y en el mantenimiento del personal y en dar respuesta a las necesidades existentes.

Se está produciendo un aumento de incorporación de Personal a diferentes áreas y campus de la Escuela para dar respuesta a las necesidades existentes.

Anualmente se recibe una encuesta a través del Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOS) recogiendo la opinión de los Trabajadores de ESIC.

En este curso 2016/2017, ESIC ha realizado una encuesta con el objeto de conocer la satisfacción, tanto del Personal Docente como Personal de Administración y Servicios (PAS), con respecto a la Titulación.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Los resultados de este estudio pueden verse en el apartado 7.7.3 y 7.7.4 del presente Informe.

Los cambios relacionados con el Personal Directivo decididos durante el curso académico 2016/2017 fueron:

- José Manuel Mas: Director del Departamento Académico de Dirección de Marketing.
- Abel Monfort: Director del Departamento Académico de Dirección de Empresas.
- Ruth Fernández: Coordinadora del Departamento Académico de Dirección de Marketing.
- Maite Palomo: Coordinadora del Departamento Académico de Dirección de Empresas.
- Eva Beltrán: Apoyo Técnico al Departamento Académico de TFG's.
- Pilar Galea: Coordinadora de Centro Idiomas en Valencia.
- Jan Taylor: coordinadora de Exámenes de ESIC Idiomas en Valencia.

6 MEMORIA DE ACTIVIDADES

6.1 Actividades desarrolladas

Crear valor y crecer a través del enriquecimiento del portfolio de Programas.

URJC:

- Solicitud Modifica GRDB: N° de Plazas
- Diferentes reuniones de coordinación con Rectorado
- Autorización Bachelor Business Administration and Management (BBAM)
- Puesta en marcha: 1º GRDB y 1º E GRADE (Modalidad ADE en inglés 2017/2018)

UMH:

- Diferentes reuniones de Coordinación con Rectorado
- Nueva Memoria de GRDB. En Proceso
- Nuevo Acuerdo Centro Adscrito
- Puesta en marcha 3º GRIB

USJ:

- Puesta en marcha 1º GRMK
- Doble Grado GRADE (USJ) + GRMK (ESIC), de forma secuencial (4+2). Plan de convalidaciones específico
- Reunión con Calidad USJ
- Programadas actividades extracurriculares para 1º curso

URV:

- Autorizado Grado en Marketing
- Inauguración Campus Universitario Santa Eulalia.
- Puesta en marcha de 1º Bachelor en Marketing

GRANADA:

- Incorporación del Título Propio (2017/2018)
- Reunión Claustro de Profesores
- Diferentes visitas, en ambas direcciones.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

TÍTULO SUPERIOR:

- Reconfiguración del Programa Avanzado (PAHE) y del Título Superior con Grados en Valencia (2017/2018)
- Puesta en marcha del Plan 2013, para 4º y 5º curso.

NUEVO TÍTULO PROPIO

- Esquema de Trabajo
 - Equipo Directo, Equipo ampliado y Director del Área
 - Cinco Fases
 - 1ª fase: Consideraciones previas
 - 2ª fase: Escucha activa
 - 3ª fase: Creación
 - 4ª fase: Reducción
 - 5ª fase: Concreción
- Información al Comité de Dirección
 - Enero, Marzo y Julio
- Cumplimiento de los plazos establecidos
- Actividades básicas
 - Cierre del Plan de Estudios
 - Diseño de Memoria 2018
 - Reconfiguración nuevo Programa Avanzado y Título Superior con Grados
 - Aprovechamientos novedades metodológicas en los Grados oficiales.

Reforzar la actividad de Seguimiento y Renovación de Títulos

- Consolidado la sistematización de la actividad, convirtiéndose en una actividad recurrente.
 - Campus Madrid, Valencia y Zaragoza
 - Iniciándose en Campus de Barcelona
- Madrid
 - Superada con éxito Reacreditación GRPUB y elaborado correspondiente PAM
 - Programados los trabajos necesarios y entregadas evidencias para Reacreditación de GRMK y GRADE
 - Elaborados y aprobados los Informes Anuales de Titulación 2015/2016
 - Celebradas las Comisiones de Titulación (Diciembre 2016/Enero 2017 y Julio 2017)
 - Auditoría Interna (Marzo 2017)
 - Nueva Memoria GRADE (vigente a partir 2017/2018)
 - Reunión Director Fundación Madri+d (Noviembre 2016)
- Valencia
 - Informe de Seguimiento favorable GRIB (AVAP). Elaborado PAM correspondiente
 - Elaborados y aprobados los Informes Anuales de Titulación 2015/2016
 - Celebradas las Comisiones de Titulación
 - Auditoría interna (Mayo 2017)
- Zaragoza
 - Reunión con Calidad USJ (Marzo 2017)
 - Reunión con Comisión de Titulación
 - Claustro Profesores (Julio 2016)
 - Auditoría Interna (Marzo 2017)
- Barcelona

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- Diferentes reuniones con Dirección Campus Universitario y Responsable Titulación Bachelor
- Claustro Profesores GRMK (Julio 2017)
- Auditoría Interna (Mayo 2017)
- Profesorado
 - Base de datos por cualificación académica y dedicación (centros adscritos)
 - Generados apoyos para la consecución de Doctorados y Acreditaciones
 - Ampliación base profesores inglés (Madrid y Valencia)
- TFG's
 - 70% presentados en Madrid, 85% Valencia y 100% Barcelona (TSDMC)
 - Repositorio público operativo en Biblioteca Madrid
 - Realización seminarios metodológicos
 - Actualización reglamentos, tanto para Grados oficiales como Título Superior
 - Reunión anual Tutores TFG's (noviembre 2016)
 - Remitidas novedades a los Campus
- Prácticas Externas
 - Actualización del Reglamento de Prácticas
 - Ampliación del N° de Tutores
 - Reunión anual de Tutores Académicos de Prácticas
- Encuestas Profesorado
 - Participación media: 70% (buen índice). Año anterior 64%
 - Valoración media: 7,45
 - Registros por debajo de 6,5: 15% (mejor que el objetivo)
- Guías Docentes
 - Edición 7 (2017/2018)
- Otros Temas
 - Reconocimiento Académico de Créditos
 - Gestión documental para la recogida de evidencias de evaluación
 - Nuevo formato carátula de examen

Dotar al Área de una estructura más sólida y sostenible

- Aprobación de la Ordenación Académica de Grado (Abril 2017)
- Se ha seguido optimizando el Modelo mixto de gestión
 - Funciones de las direcciones de Departamento Académico
 - Funciones de las direcciones de Titulación
- Cobertura de necesidades urgentes del profesorado
 - Pozuelo: Inglés, Doctores Acreditados, Profesionales cercanos a la realidad empresarial (Título propio)
 - Promoción interna: 4 nuevos doctores, 1 nuevo doctor acreditado y 7 nuevos profesores inglés
 - Incorporaciones para 2017/2018
 - Grados oficiales: 11 Doctores, 1 Doctor Acreditado, 2 Acreditándose
 - Inglés: 21 nuevos profesores
 - Total: 25 nuevos profesores
 - Resto de Campus con Centro Adscrito
 - Promoción interna: 1 Doctor, 3 Doctores Acreditados
 - Incorporaciones: Las necesarias para cumplir criterios (en proceso)

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Actualizar la Metodología Docente, centrándola en el Alumno, tanto en el aula como fuera del aula

- Configuración del nuevo Título Propio
 - 8 bloques específicos (semestres)
 - Enfoque metodológico aportado
- Masterclass Experience
 - Prueba piloto con éxito. 2º semestre, para Pozuelo, y para los 54 grupos existentes
 - Previamente, experiencia con 1 grupo
 - A nivel global, se hna desarrollado 2 sesiones, con 4 y 5 actividades cada una
 - 2017/2018, extensión a todo el curso, con derivaciones a Campus (vía streaming o bien replicando experiencia Pozuelo, Valencia y Barcelona)
- Actualización y racionalización de los Sistemas de Evaluación continua
 - Alumnos en 1ª matrícula
 - Alumnos en 2ª o posteriores matrículas (exentos de presencialidad)
- Higher Education Academy Project
 - 2 niveles de certificación por HEA (United Kingdon)
 - Seleccionados 10 formadores (inicialmente 3 de Grado, posteriormente ajuste a 2)
 - Inicio de formación para profesores (2017/2018)
- Otros temas
 - Obligatoriedad uso funcionalidades básicas en Moodle en Campus con Centro Adscrito, aconsejable resto de Campus
 - Edición Manual Sistema Antiplagio (Turnitin)
 - Aula Multimedia: puesta en marcha PSHM
 - Nuevo enfoque “cursos 0”
 - Prueba piloto asignatura “critical thinking” (1 grupo de GRADE, futuro ADE en inglés)
 - Trabajo intercampus Ecosistema Digital (Madrid, Valencia, Sevilla y Málaga)
 - Aprovechamiento, a nivel docente, Informe de tendencias (UDP)
 - 1º informe: Hard and Soft skills
 - 2º informe: Emprendimiento
 - Así como el 1º observatorio de inserción laboral
 - Se han seguido haciendo pruebas sobre nuevas metodologías (en base a las herramientas digitales) en asignaturas del Título propio con los Grado (5º curso)

Impulsar la Investigación

- Se han identificado los niveles del profesorado (Madrid y Valencia) en cuanto a su perfil investigador:
 - 0: No investigación
 - 1: Investigación puntual, espontánea, ... vía Comité de Investigación
 - 2: Investigador asociado
 - 3: Investigador principal
 - 4: Research Mentor
- Autorización y puesta en marcha Plan de Apoyo a la Acreditación (Departamento de Investigación)
 - Sesiones en Madrid, Valencia y Zaragoza
 - Previsto en Barcelona para Septiembre 2017
- Autorización y puesta en marcha Plan Anual de Investigación 2017 (Departamento de Investigación)
 - En dicho contexto, autorización de 3 equipos de proyecto en Madrid (en los que participan 9 profesores) y un equipo de proyecto en Valencia (3 profesores), además de contar con el apoyo de varios colaboradores externos

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- También autorización y puesta en marcha de la Unidad Permanente de Investigación, con una dotación de 1 Research Mentor, 2 investigadores principales, y 5 investigadores asociados. Participan 2 profesores de Grado de Pozuelo
- Fomento equipos de innovación docente
 - 2 equipos en Valencia y 1 equipo en Pozuelo
 - Aplicación concreta en varias asignaturas de GRPUB
 - IMAT 2017: Innovación Docente (ESIC Valencia)
- Solicitud SCOPUS para aDRResearch ESIC y JCR para ESIC Market
- Producción investigadora: Referencias objetivas para el curso
 - 10 nuevos Doctores y 8 nuevos Doctores Acreditados (básicamente en Madrid y Valencia)
 - Promoción interna: 5 nuevos Doctores y 4 nuevos Acreditados
 - Nuevas incorporaciones: Sólo en Pozuelo, 11 nuevos Doctores. 1 nuevo Acreditado, 2 a punto de acreditarse.
 - En Valencia: 1 nuevo doctor y 1 nuevo doctor acreditado.
 - En Zaragoza: 2 nuevos Doctores
 - En Barcelona: 4 nuevos Doctores
 - Se ha más que duplicado el objetivo de número de Doctores y casi se ha alcanzado el de Doctores Acreditados
 - Investigación aplicada: 10 Casos de Estudio y 10 Notas Técnicas
 - Casos de estudio publicados: 4
 - Notas Técnicas publicadas: 5
 - Generación de 5 “papers” JCR y otros 5 en las 3 revistas de ESIC
 - JCR’s: 8
 - Artículos en revistas de ESIC: 4

Otras Actividades

- Compromiso 2020 (Institucional)
 - Cinco Culturas
 - Equipo base: M^a Jesús Merino (Coordinadora)
 - Equipo en Grado: Maite Palomo, José Manuel Mas y Segundo Huarte
 - En Grado Pozuelo: 38 iniciativas presentadas. Seleccionadas “La mujer, protagonista del siglo XXI” en Claustro y “Emprendimiento Social” en Personal
 - Premiados (Grado)
 - 1º premio en Claustro: Jaume González (Barcelona)
 - Mención en Claustro: Daniel Patricio (Pozuelo), Departamento Académico de Idiomas
 - Mención en Personal: José Manuel Mas (Pozuelo)
 - ESIC Experience
 - Equipo para Grado: José Luis Casado, Manuel Cantero, Segundo Huarte
 - Identificadas 6 iniciativas:
 - Pre- Grado:
 - Digitalizar formulario de admisión
 - Sistematizar contactos entre reserva de plaza e inicio de clases
 - Grado
 - Masterclass Experience
 - Último año estancia en ESIC (4º o 5º)
 - Alumni
 - Mapa de contactos sistemáticos desde 1º a 5º

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- LinkedIn ESIC
- Internacional
 - Reuniones sistemáticas mensuales con la U.D. Internacional
 - Higher Education Academy
 - Movilidad internacional alumnos
 - Alumnos incoming (+15% s/2015-2016)
 - Alumnos outgoing (+20% s/2015-2016)
 - Movilidad internacional profesores
 - Out: 5
 - In: 3
 - Estancias internacionales en Universidades Norteamericanas de 5 profesores y en Universidad china de 1 profesora (Julio/ Agosto/ primeros de Septiembre) para cuestiones de investigación e innovación docente
 - 2 becas para máster en China de 2 años. Zhejiang University. 2017/2018
 - 2 becas para Summer Course en China. SWUFE (Chengdu). Julio 2017
 - Curso de verano "Nottingham Study Tour" 4ª edición. Del 10 al 14 de Septiembre de 2017
 - 102 alumnos con exámenes oficiales de Cambridge (+29% sobre curso pasado).
 - Elaborado nuevo procedimiento evaluaciones alumnos Erasmus (asignaturas en learning agreement, resto de asignaturas)
- Calidad
 - Auditorías internas
 - 27 y 28/3/2017. Pozuelo
 - 19/5/2017: Valencia
 - 17/5/2017: Barcelona
 - 2/3/2017: Zaragoza
 - 29/3/2017: Navarra
 - Plan anual de Formación
 - Idiomas
 - Cursos de verano/Jornadas Departamentales
 - Cursos para Investigación
 - Excel avanzado para Tutores
 - Sesiones de formación de Audit y ANECA
 - Docencia 2016
 - Políticas Académicas
 - Nuevas
 - Calificación y revisión pruebas de evaluación
 - Conservación pruebas de evaluación
 - Convalidaciones, reconocimientos y transferencia de créditos
 - Actualización
 - Comisión Académica de Titulación
 - Ultimándose Manuales de Bienvenida de Profesor y Estudiante
 - Preparándose la renovación de la Acreditación AUDIT (para Abril / Mayo 2018)

Actividades Recurrentes

- Participación en reuniones habituales de:
 - Comité de Dirección
 - Comité Ejecutivo

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- Comité de Calidad
- Comité de Investigación
- Participación en la elaboración de la Guía Académica 2017/18
- Claustro de Profesores e Inauguración de Cursos por Campus
- Reuniones mensuales del Comité Académico de Grado, con asistencia rotatoria los Responsables Académicos de Campus
- Reuniones profesorado por Departamentos. Dos al año
- Reuniones con Delegados. Dos al año
- Reuniones con Tutores. Tres al año
- Visitas a Campus
- Cursos de verano/Jornadas Departamentales
 - Todos los Departamentos
 - 142 profesores, más del doble con respecto al año anterior
 - Participación de todos los Campus prácticamente
- Programación Académica
- 5ª Edición Premios Excelencia
- Premios / Concursos / Participación:
 - CAREM (Plan de Marketing)
 - CAIXABANK (Creación de Empresas)
 - Mejor iniciativa emprendedora de TFG's (CAIXABANK)
 - ESIC CREA
 - NIELSEN Investigación de Mercados
 - ESIC Marketing Predator
 - ESIC/ oficina española de patentes y marcas
- Cursos 0 en Matemáticas y Contabilidad
- Sesiones informativas para grupos en inglés (Marzo), programa de continuidad (4+1)
- Cursos de refuerzo entre convocatorias

Actividades Singulares

- Ranking U-Multirank 2017: 1ª vez que Grado aparece en un ranking internacional univesitario
- Ranking Youth: 1ª vez que participa Grado. No se consigue entrar
- Foro Inserta (Madrid)
- Presentación "El Barómetro de los Círculos" con el Círculo de Empresarios (Madrid)
- Colaboración en el observatorio de la Comunicación Institucional (Madrid)
- Puesta en marcha PSHM/Aula Multimedia (Madrid)
- IMAT 2017 (Valencia)
- Club de Debate (Valencia)
- Marketing en bus (Barcelona)
- Jornadas deportivas anuales (Sevilla y Málaga)
- Club de Marketing (Sevilla)
- Fomento del Emprendimiento (Zaragoza)
- Innochallenge (Navarra).

7 GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LA TITULACIÓN

ESIC pone a disposición de sus grupos de interés los resultados de su Sistema de Calidad. Dichos resultados se ofrecen en formato institucional y de titulación.

Los resultados se agrupan en un **Informe Anual** con alcance Global o Área o Titulación. El Informe analiza el grado de desarrollo y cumplimiento de Objetivos, además de las mejoras llevadas a cabo y las propuestas para el siguiente curso académico.

En el Informe se incorporan como Anexo, las Actas de las reuniones realizadas por las comisiones o grupos de interés involucrados en el alcance.

https://www.esic.edu/es/grado-oficial-gestion-comercial-marketing-valencia/?s=garantia_resultados

7.1 Procedimientos (Mapa de Procesos)

ESIC cuenta con la totalidad de los procedimientos implantados y validados en su diseño por AUDIT. A continuación, se muestra Mapa de Procesos del Sistema de Calidad de ESIC según las Directrices AUDIT para las áreas de alcance de AUDIT (Grado y Postgrado).

<http://www.esic.edu/calidad/mapa-de-procesos-audit.php>

Todo el Sistema de Garantía de Calidad refleja como filosofía de trabajo la Mejora Continua. Ya en el 2006 se lanzó un Proyecto de Mejora Continua, que tenía por objetivo articular en ESIC los procesos y recursos suficientes para implantar una Política de Calidad hacia la Excelencia.

El Proyecto de Mejora, enmarcado en un Sistema de Garantía de Calidad de ESIC (SGC-ESIC), tiene como propósito articular los objetivos de calidad. En este sistema se establece cómo ESIC utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo o los resultados del aprendizaje y también cómo implicar a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

Ver los resultados del Sistema de Calidad de ESIC en Informe de Revisión del Sistema de Calidad anual que se encuentra publicado en la web www.esic.edu en el Apartado Garantía de Calidad/Institucionales.

Análisis de Datos y Conclusiones

Todos los procesos están validados en su diseño por AUDIT y los resultados son muy satisfactorios.

Propuestas de mejora al Indicador

No procede

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

7.2 Políticas/Procedimientos/Manuales

Con la publicación de la Política de Calidad de ESIC se persigue la consecución de objetivos de mejora relacionados con alumnos, titulaciones, relaciones con otras organizaciones, cumplimiento de requisitos y asegurar unos niveles de calidad.

La aprobación de esta Política de Calidad de ESIC hace de guía para los diferentes grupos de interés y colaboradores de la Escuela, y que así sepan qué camino seguir para todo lo relacionado con esta misma.

	Curso 2013/14		Curso 2014/15		Curso 2015/16		Curso 2016/17	
	Nueva Edición	Nuevo Documento						
Nuevos Procedimientos	11	0	6	0	1	0	2	0
Nuevas Políticas	0	4	1	3	2	0	2	3
Nuevos Manuales	1	0	2	0	1	0	0	0

Procedimientos

Nueva Edición

- Manual de Calidad Ed.8
- 1.20 Proceso de determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos Ed.6

Políticas

Nueva Documento

- Política de Calificación y Revisión de las Pruebas de Evaluación. Área de Grado. Ed 0
- Política de Conservación de las Pruebas de Evaluación. Área de Grado y Máster Universitarios. Ed 0
- Política de Convalidaciones, Reconocimientos y Transferencia de Créditos. Área de Grado. Ed.0

Nueva Edición

- Política de Comisión Académica de Titulación de ESIC. Área de Grado y Postgrado. Ed 2
- Política de Calificación y Revisión de las Pruebas de Evaluación. Área de Grado. Ed 1

A continuación, detallamos otros documentos pertinentes que se han generado o actualizado:

Manuales del Área

Nueva Edición

- Manual de Bienvenida al Profesor y PAS.

Nueva Documento

- Manual de Bienvenida al Estudiante. Ed.1

Formatos

Nueva Edición

- Formulario Cambio de Clases. Área de Grado. Ed.0
- Formato Impreso Expulsión Clase. Área de Grado. Ed.0

Actualización

- Carátula Exámenes. Pozuelo y Valencia. Ed. 9 (Inglés y Español)

- Guía Docente. Ed. 7

Análisis de Datos y Conclusiones

Durante este curso académico, se han desarrollado nuevas ediciones relativas a procedimientos, políticas y manuales, en un proceso de revisión constante de los mismos.

Propuestas de Mejoras al Indicador

Mejora: Revisión de los Procedimientos que aplican al Área y a nivel Institucional.

Causa: Cambios en la Organización que requiere una revisión y ordenación de dichos procedimientos.

Acciones a Desarrollar: Puesta en marcha de Proyecto de Mejora del Sistema de Gestión y creación de Grupos de Trabajo por Área.

Responsables: Responsable del Área

Procedencia de la Mejora: Dirección de Calidad y Acreditaciones

Área de aplicación: Área de Grado

Tiempo Realización: 2017/2018

Indicador: Nuevas ediciones de los procedimientos y puesta en marcha de nuevos procedimientos

Código: 2017.MEMORIA.GRCM.001

7.3 Comisión Académica de la Titulación

La Comisión Académica de Titulación de Grado o Posgrado es el órgano responsable de la Garantía de Calidad de la Titulación.

Podrá verse más información en la web:

https://www.esic.edu/pdf/comisiones_titulacion_esic_valencia_grado.pdf

A continuación, se describen las Actas de las Reuniones realizadas por el Comité con: revisión de temas pendientes, temas tratados y mejoras propuestas.

Acta 1

Fecha: 24/11/16. 10.00 – 11:00

Primera reunión de la Comisión de Titulación del Área de Grado en Gestión Comercial y Marketing del curso 2016-2017

Director Comisión: D. Marcos Pascual. (Coordinador del Área de Grado de ESIC Valencia y profesor de la Titulación)

Coordinador: D^a Myriam Martí (Coordinadora del Área de Grado de ESIC Valencia y profesora de la Titulación)

Profesora 2: D^a María Guijarro (Profesora de la Titulación y Coordinadora del Dpto. de Dirección de Marketing)

Personal de Gestión: D^a. Carmen López (Secretaria)

Experto externo: D. Agustín Beamud

Excusan su asistencia: D^a Sol Bru (delegada) y D^a Alba Botella (subdelegada), D^a Cristina Santos (Profesora de la Titulación, Profesor 1)

1. REVISION DEL ACTA ANTERIOR Y RESOLUCIÓN DE TEMAS PENDIENTES

Lectura del acta anterior.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

2. TEMAS A TRATAR

Análisis de los datos disponibles del Informe de Titulación del Grado en Gestión Comercial y Marketing del curso e identificación de mejoras del informe anterior.

Se traslada a la comisión el estado de la elaboración del informe y se recuerda la importancia y utilidad del mismo.

El coordinador de la comisión da a conocer la información relativa a la nota de ingreso, se informa sobre el perfil de ingreso del alumnado, la tasa de oferta y demanda, y sobre las tasas de los resultados de aprendizaje, informa de que dada la antigüedad de la carrera, es el primer año en el que podremos recuperar resultados de la tasa de eficiencia.

Como propuesta de mejora, se pretende buscar un horario más compatible que facilite la asistencia de los alumnos, que en esta comisión, están haciendo prácticas por la mañana.

También se recomienda que en la hoja de matriculación, a la hora de formalizar la asignatura de Trabajo Fin de Grado, se incluya la normativa de la universidad, dado que se ha detectado desconocimiento de las restricciones de matrícula para esta asignatura concreta.

Acta 2

Fecha: 31/5/17. 17.00 – 18:00

Segunda reunión de la Comisión de Titulación del Área de Grado en Gestión Comercial y Marketing del curso 2016-2017

Director Comisión: D. Marcos Pascual (Coordinador del Área de Grado de ESIC Valencia)

Coordinador: D^a. Myriam Martí (Coordinadora del Área de Grado de ESIC Valencia y Profesora de la Titulación).

Profesora 1: D^a. Cristina Santos (Profesora de la Titulación)

Profesora 2: D^a. María Guijarro (Profesora de la Titulación y coordinadora del Dpto. de Dirección de Marketing)

Subdelegada: D^a Alba Botella, (Subdelegada de 4º Curso).

Personal de Gestión: D^a Carmen López (Secretaria)

Experto externo: D. Agustín Beamud (Profesor de la UCH-CEU)

Excusa su asistencia la delegada, Sol Bru.

1. REVISION DEL ACTA ANTERIOR Y RESOLUCIÓN DE TEMAS PENDIENTES

Lectura del acta anterior.

2. TEMAS A TRATAR

- Análisis de los datos disponibles del Informe de Titulación del Grado en Marketing y Gestión Comercial del curso 2015-2016 e identificación de mejoras del informe anterior.

Se traslada a la comisión el estado de la elaboración del informe y se recuerda la importancia y utilidad del mismo.

El coordinador de la comisión da a conocer los datos disponibles del informe:

-Movilidad: GRCM es la titulación que más alumnos está recibiendo de otras universidades puesto que han venido un total de 33 alumnos, 20 de ERASMUS y 3 de MUNDE. Con beca ERASMUS se han

marchado 2 estudiantes.

-Categoría de profesorado: un 58,1% lo integran doctores, un 41,9% son licenciados y de los doctores, un 27,8% está acreditado. Sobre este tema, también se comentaron los resultados de las encuestas de satisfacción del profesorado que revelaban una valoración media global de un 7,56%. Por debajo del indicador de 6,5 se sitúa un 22,8% del claustro. Estas cifras se consideran razonablemente buenas.

-Con respecto a las tasas, se pusieron sobre la mesa los resultados de las relativas a rendimiento y eficiencia, con valores considerados normales:

Tasa de rendimiento (la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados): 85,2%

Tasa de eficiencia (la diferencia entre el número de créditos efectivamente matriculados por los graduados con respecto a los créditos en los que debieran haberse matriculado los mismos): 87,1%

Propuestas de mejora:

-También propone que haya una mejor difusión de las actividades outdoor en redes sociales y en la comunicación dinámica para evitar perder esas oportunidades de comunicación tanto para futuros alumnos como para los actuales. Ese tema podría estar procedimentado.

-Se habló de la importancia de hacer más hincapié en la difusión de los premios a la excelencia académica para que hubiese más candidaturas.

Desde PAS se pregunta sobre el funcionamiento de la nueva plataforma. Se responde que es más sencilla e intuitiva pero que podría mejorar si el filtro saca por defecto el año en curso, en lugar del más antiguo. Los alumnos tienen dificultades para apuntarse a las revisiones.

7.4 Reuniones otros equipos

A continuación se describen las Actas de las Reuniones realizadas con otros grupos implicados en el título.

7.4.1 Tutores

Desde ESIC Valencia se ha realizado un Plan de Acción Tutorial, donde se informa sobre los indicadores que marcan el grado de cumplimiento (en porcentaje) de las tutorías planificadas.

Fecha: 15/05/2017

Director del Área de Grado: Vicente Fuerte.

Coordinador del Área de Grado: Myriam Martí.

Coordinador del Área de Grado y responsable del PAT: Marcos Pascual

Tutores: Ignacio Bellón, Enrique Planells, José Fernando López, y Cristina Santos

Excusaron asistencia: María Guijarro y Rafael Pinazo

Desde ESIC Valencia se ha realizado un Plan de Acción Tutorial, donde se informa sobre los indicadores que marcan el grado de cumplimiento (en porcentaje) de las tutorías planificadas.

Se confeccionaron cuatro tipos de indicadores:

Indicadores de GRCM

- 1.- Indicador global – 83,6%
- 2.- Índice de tutorías de acogida (sólo primer curso) – 85,7%
- 3.- Índice de tutorías de seguimiento de faltas –84,2%
- 4.- Índice de tutorías de seguimiento de suspensos – 85,7%

7.4.2 Delegados

Acta 1

Fecha: 10/11/16

Miembros del Equipo de Mejora

El Director del Área de Grado: Vicente Fuerte.

El Coordinador del Área de Grado: Marcos Pascual.

El profesor del grado: Fernando López

Los delegados y subdelegados de los siguientes cursos:

1º GRCM: Alejandro Mistala y Miguel Ángel Parra

2º GRCM: Vicente Gil y Carmen Montoto

3º GRCM: Belén Baldominos y Ana Gallardo

4º GRCM: Sol Gramaje y Alba Botella.

Desarrollo de la Reunión:

1.- Saludo y presentación.

El director del Área de Grado da la bienvenida a los asistentes y les invita a plantear sus comentarios, quejas y sugerencias con total libertad, pero siempre desde el respeto.

A continuación, les recuerda el objetivo básico de la reunión e invita a los delegados/as a ser más proactivos y no esperar hasta la fecha para llevar a cabo sugerencias, problemas y felicitaciones. En este sentido, se recuerda la necesidad de evidenciarlas por parte de los delegados puesto que todas se recogen y solucionan verbalmente y no queda, por lo tanto, registro documental.

Asimismo, les informa sobre las próximas actividades o seminarios previstos y sobre la liga de debates y les anima a participar en ambas.

2.- Temas planteados por los delegados.

1º DE GRCM: se indica que en las aulas de informática hay personas que desconectan los ordenadores con los problemas que este tipo de acciones conlleva. Se informa que desde el departamento TIC se están tomando medidas para minimizar este tipo de situaciones. Se demanda una mejora en la pizarra del aula que ocupa este grupo para mejorar su visibilidad.

2º DE GRCM: los compañeros de su clase están interesados en utilizar instalaciones deportivas. El director del Área de Grado les informa de que hasta ahora, anualmente se renovaba un convenio con la Universidad de Valencia, pero este año no se ha renovado. Indica que se está en conversación con otros polideportivos y se están estudiando nuevos acuerdos. Se habla de un profesor en concreto y los alumnos manifiestan que les propone trabajos demasiado difíciles. Se les indica que al final todo resulta coherente con el sistema de evaluación y los alumnos de tercer curso apoyan esta justificación. No se considera necesario hablar con el profesor. Solicitan un curso específico de bolsa. El director del Área de Grado les informa que en 4º y 5º dispondrán de una amplia y variada oferta de seminarios. Insisten en la realización de seminarios en los primeros cursos para motivar en los estudios que están cursando.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

3º DE GRCM: se solicita aumentar el periodo de vacaciones de navidad. El director del Área de Grado les informa de las opciones disponibles y de las razones que han llevado a programar el calendario actual. Aulas de informática (aula 30). En cada sesión se repiten los problemas: ordenadores que han sido desconectados, teclados desconectados o que no funcionan, problemas de conexión a internet,... Se informa que desde el departamento TIC se están tomando medidas para minimizar este tipo de situaciones. Respecto de la asignatura Creación de Empresas, quejas de la metodología docente utilizada. La profesora fomenta la participación activa de sus alumnos. El director del Área de Grado les explica que se trata de una metodología apropiada y en línea con las exigencias actuales. Informan de una persiana rota. El director del Área de Grado les informa de que la empresa de mantenimiento está avisada para hacer una revisión general de todas las ventanas.

4º DE GRCM: se propone que los alumnos tengan disponibles algunos TFG's para consultar durante los seminarios. Se demanda tener información de prácticas externas antes. Cuando se hizo, a muchos alumnos ya no les sirvió. En esta línea se trasladan algunas dudas sobre los criterios de evaluación de la asignatura de prácticas que son puntualizadas por la dirección.

Acta 2

Fecha: abril/2017

Miembros del Equipo de Mejora:

- El Director del Área de Grado: Vicente Fuerte.
- Los Coordinadores del Área de Grado: Marcos Pascual y Myriam Martí.
- Alumnos de la titulación de GRCM

Desarrollo de la Reunión:

Revisión de las valoraciones de los alumnos con respecto a los resultados alcanzados con cada una de las asignaturas del plan de estudios.

Los alumnos expresan sus valoraciones después de las medidas adoptadas a raíz de sus propuestas al inicio del año.

Temas pendientes (seguimiento): Se revisan los temas de resultados del curso académico.

Nuevos temas tratados: no aplica

Conclusiones:

La información recogida en el presente documento permite que la Dirección del Área de Grado planifique las acciones de mejora y comprobación oportunas al objeto de subsanar los problemas detectados. Concretamente se mantienen entrevistas con el colectivo de profesores implicados en alguna incidencia para trasladar la información, conocer su punto de vista y realizar los cambios necesarios.

Análisis de Datos y Conclusiones:

A partir de las reuniones mantenidas con los distintos grupos de trabajo se gestionaron las acciones de mejora identificada alrededor de la titulación que nos ocupa.

7.5 Evaluación del Aprendizaje

A partir del cumplimiento de lo indicado en la Memoria del Título, se considera obligatorio para todas las materias la aplicación de un sistema de evaluación continua. Se ha trabajado mucho para

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

homogenización de los sistemas de evaluación continua. En cada una de ellas se combina, con distinta ponderación, pruebas escritas, trabajos obligatorios y participación activa. Esta evaluación continua aplica tanto a convocatoria ordinaria como extraordinaria.

7.5.1 Distribución de calificaciones Tasas de Rendimiento

2016/17		
TASA DE RENDIMIENTO	TASA DE PRESENTACIÓN	TASA DE SUPERACIÓN
83,9%	92,5%	90,5%

Fuente Secretaría General de ESIC

-Tasa de presentación: Para el curso académico X, relación porcentual entre el número créditos presentados a evaluación y el número total de créditos matriculados en el título.

-Tasa de superación: Para el curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos superados en la titulación y el número de créditos presentados a evaluación.

-Tasa de rendimiento: Para el curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos superados en la titulación y el número total de créditos matriculados en el título.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

7.5.2 Tasas por Materia (Rendimiento, Presentación y Superación)

Curso	Asignatura	CURSO 2016/17		
		Tasa de Rendimiento	Tasa de Presentación	Tasa de Superación
1º	Admin. y Organización de Empresas	67,3%	81,6%	82,5%
1º	Análisis Exploratorio de Datos	74,0%	92,0%	80,4%
1º	Bases del Sistema Tributario Español	84,8%	91,3%	92,9%
1º	Contabilidad Financiera	51,8%	75,0%	69,0%
1º	Derecho Laboral	81,5%	94,4%	86,3%
1º	Derecho Mercantil	87,8%	93,9%	93,5%
1º	Fundamentos de Economía de la Empresa	88,4%	97,7%	90,5%
1º	Fundamentos de Marketing	86,0%	96,0%	89,6%
1º	Matemáticas	70,6%	88,2%	80,0%
1º	Principios de Economía	64,6%	85,4%	75,6%
2º	Análisis Financiero Empresarial	80,6%	91,7%	87,9%
2º	Análisis y Gestión de Clientes	97,2%	97,2%	100,0%
2º	Comunicación Comercial	91,4%	94,3%	97,0%
2º	Dirección de la Innovación y la Calidad	90,5%	95,2%	95,0%
2º	Dirección de Recursos Humanos	84,4%	84,4%	100,0%
2º	Econometría	82,9%	91,4%	90,6%
2º	Economía Española	62,9%	97,1%	64,7%
2º	Gestión de Productos y Precios	100,0%	100,0%	100,0%
2º	Introducción a la Estadística	85,7%	94,3%	90,9%
2º	Planificación Contable	75,6%	91,1%	82,9%
3º	Canales y Distribución Comercial	95,0%	95,0%	100,0%
3º	Creación de Empresas	96,0%	100,0%	96,0%
3º	Estrategia y Dirección Estratégica	96,0%	100,0%	96,0%
3º	Gestión de Proyectos	96,7%	96,7%	100,0%
3º	Gestión de Ventas	95,2%	95,2%	100,0%
3º	Investigación de Mercados	100,0%	100,0%	100,0%
3º	Logística	95,8%	95,8%	100,0%
3º	Marketing de Servicios	96,6%	96,6%	100,0%
3º	Publicidad y Relaciones Públicas	88,9%	96,3%	92,3%
3º	Técnicas de Negociación	95,2%	95,2%	100,0%
4º	Comercio Electrónico	88,9%	92,6%	96,0%
4º	Marketing Estratégico	93,1%	93,1%	100,0%
4º	Planificación de Marketing	96,4%	100,0%	96,4%
4º	Comercio Exterior	90,0%	90,0%	100,0%
4º	Estudio de Mercado Aplicados	76,7%	86,7%	88,5%
4º	Prácticas en Empresa	96,2%	96,2%	100,0%
4º	Trabajo Fin de Grado	85,0%	85,0%	100,0%

Fuente Secretaría General de ESIC

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

7.5.3 Análisis Evaluación del Aprendizaje

		CURSO 2015/16				
Curso	Asignatura	Matriculados	Aprobados	Suspensos	No presentados	Presentados
1º	Admin. y Organización de Empresas	49	33	7	9	40
1º	Análisis Exploratorio de Datos	50	37	9	4	46
1º	Bases del Sistema Tributario Español	46	39	3	4	42
1º	Contabilidad Financiera	56	29	13	14	42
1º	Derecho Laboral	54	44	7	3	51
1º	Derecho Mercantil	49	43	3	3	46
1º	Fund. de Economía de la Empresa	43	38	4	1	42
1º	Fundamentos de Marketing	50	43	5	2	48
1º	Matemáticas	51	36	9	6	45
1º	Principios de Economía	48	31	10	7	41
2º	Análisis Financiero Empresarial	36	29	4	3	33
2º	Análisis y Gestión de Clientes	36	35	0	1	35
2º	Comunicación Comercial	35	32	1	2	33
2º	Dirección de la Innovación y la Calidad	42	38	2	2	40
2º	Dirección de Recursos Humanos	32	27	0	5	27
2º	Econometría	35	29	3	3	32
2º	Economía Española	35	22	12	1	34
2º	Gestión de Productos y Precios	37	37	0	0	37
2º	Introducción a la Estadística	35	30	3	2	33
2º	Planificación Contable	45	34	7	4	41
3º	Canales y Distribución Comercial	20	19	0	1	19
3º	Creación de Empresas	25	24	1	0	25
3º	Estrategia y Dirección Estratégica	25	24	1	0	25
3º	Gestión de Proyectos	30	29	0	1	29
3º	Gestión de Ventas	21	20	0	1	20
3º	Investigación de Mercados	26	26	0	0	26
3º	Logística	24	23	0	1	23
3º	Marketing de Servicios	29	28	0	1	28
3º	Publicidad y Relaciones Públicas	27	24	2	1	26
3º	Técnicas de Negociación	21	20	0	1	20
4º	Comercio Electrónico	27	24	1	2	25
4º	Marketing Estratégico	29	27	0	2	27
4º	Planificación de Marketing	28	27	1	0	28
4º	Comercio Exterior	30	27	0	3	27
4º	Estudio de Mercado Aplicados	30	23	3	4	26
4º	Prácticas en Empresa	26	25	0	1	25
4º	Trabajo Fin de Grado	20	17	0	3	17

Fuente Secretaría General de ESIC

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Análisis de Datos y Conclusiones:

La tasa de rendimiento del Título en este curso alcanzó un 83,6%. Las asignaturas con una menor tasa de rendimiento fueron Administración y Organización de Empresa, Contabilidad Financiera, Principios de Economía y Economía Española.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: revisión de las tasas de rendimiento inferiores al 65%

Causa: Hay resultados por debajo de la recomendación de los indicadores debido a la complejidad de algunas de las asignaturas.

Acciones a Desarrollar: Se propone que los profesores proporcionen a los alumnos apuntes adicionales para un mejor seguimiento de las materias más difíciles.

Responsables: Director del Área de Grado

Procedencia de la Mejora: Comisión de Titulación de GRCM

Área de aplicación: Título Grado en Marketing y Gestión Comercial

Tiempo Realización: 2014/15, 2015/2016 y 2016/2017

Código: 2014.MEMORIA.GRCM.008 Continúa vigente desde el año anterior.

Indicador: Análisis de la tasa de rendimiento. Deben estar por encima del 65%.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

7.5.4 Evaluación de las Competencias del Título

A partir de la calificación obtenida en las diferentes Asignaturas de la Titulación y en base a la matriz relacional de asignaturas a competencias, se obtiene la siguiente calificación para cada competencia del Título:

curso	sem.	asignatura	Créditos	Calificación 2016/17	Competencias Generales												
					CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CG7	CG8	CG9	CG10	CG11	CG12	
1º	1º	FUNDAMENTOS DE MARKETING	6	6,44	1								1			1	
1º	1º	DERECHO LABORAL	6	6,52	1	1											
1º	1º	DERECHO MERCANTIL	6	5,93	1	1											
1º	1º	FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA DE LA EM	6	6,11	1	1					1	1					
1º	1º	MATEMÁTICAS	6	6,46		1							1				
1º	2º	ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE	6	5,04	1			1			1		1				
1º	2º	BASES DEL SISTEMA TRIBUTARIO ESPAÑOL	6	5,78			1										
1º	2º	ANÁLISIS EXPLORATORIO DE DATOS	6	5,98		1							1				
1º	2º	CONTABILIDAD FINANCIERA	6	5,52									1			1	
1º	2º	PRINCIPIOS DE ECONOMÍA	6	5,00	1	1					1		1				
2º	1º	DIRECCIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA CAL	6	7,08		1		1		1	1	1	1				
2º	1º	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	6,93		1	1	1						1	1		
2º	1º	INTRODUCCIÓN A LA ESTADÍSTICA	6	6,94		1			1								
2º	1º	PLANIFICACIÓN CONTABLE	6	6,22		1	1				1						
2º	1º	ECONOMÍA ESPAÑOLA	6	5,15	1	1					1						
2º	2º	GESTIÓN DE PRODUCTOS Y PRECIOS	6	5,95		1		1		1	1	1	1				
2º	2º	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CLIENTES	6	6,96		1		1	1		1	1	1				
2º	2º	COMUNICACIÓN COMERCIAL	6	6,57		1		1		1	1	1	1			1	
2º	2º	ANÁLISIS FINANCIERO EMPRESARIAL	6	5,50		1					1		1				
2º	2º	ECONOMETRÍA	6	6,52		1			1								
3º	1º	CANALES Y DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	6	7,28		1		1			1	1			1	1	
3º	1º	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	6	7,42	1	1	1						1				
3º	1º	CREACIÓN DE EMPRESAS	6	6,18			1			1		1			1	1	
3º	1º	GESTIÓN DE PROYECTOS	6	7,11				1						1			
3º	1º	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	6	7,19		1			1	1							
3º	2º	GESTIÓN DE VENTAS	6	7,07							1	1	1	1	1	1	
3º	2º	MARKETING DE SERVICIOS	6	7,22		1				1						1	
3º	2º	ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	6	6,79	1			1			1	1				1	
3º	2º	PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	6	7,03		1							1				
3º	2º	LOGÍSTICA	6	7,00					1								
4º	1º	COMERCIO ELECTRÓNICO	6	7,02		1							1				
4º	1º	MARKETING ESTRATÉGICO	6	7,76						1	1	1	1			1	
4º	1º	PLANIFICACIÓN DE MARKETING	6	7,04		1		1				1		1	1		
4º	1º	COMERCIO EXTERIOR	6	7,05			1	1							1		
4º	1º	ESTUDIOS DE MERCADO APLICADOS	6	6,62							1	1				1	
4º	2º	TRABAJO FIN DE GRADO	6	7,72	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		
4º	2º	PRÁCTICAS EN EMPRESA	24	8,20	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	
		MEDIA DE LA COMPETENCIA				6,8	6,9	7,0	6,7	7,5	7,4	6,8	7,2	6,8	7,2	7,4	7,2

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

curso	sem.	asignatura	Créditos	Calificación 2016/17	Competencias Específicas																							
					CE1	CE2	CE3	CE4	CE5	CE6	CE7	CE8	CE9	CE10	CE11	CE12	CE13	CE14	CE15	CE16	CE17	CE18	CE19	CE20	CE21	CE22	CE23	CE24
1º	1º	FUNDAMENTOS DE MARKETING	6	6,44	1					1									1			1	1					
1º	1º	DERECHO LABORAL	6	6,52	1		1																					
1º	1º	DERECHO MERCANTIL	6	5,93	1		1								1										1			
1º	1º	FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA DE LA EN	6	6,11	1	1				1																		
1º	1º	MATEMÁTICAS	6	6,46							1																	
1º	2º	ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE	6	5,04	1	1				1																		
1º	2º	BASES DEL SISTEMA TRIBUTARIO ESPAÑOL	6	5,78				1																				
1º	2º	ANÁLISIS EXPLORATORIO DE DATOS	6	5,98											1													
1º	2º	CONTABILIDAD FINANCIERA	6	5,52		1				1	1	1													1			
1º	2º	PRINCIPIOS DE ECONOMÍA	6	5,00				1																				
2º	1º	DIRECCIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA CAL	6	7,08							1										1		1					
2º	1º	DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	6,93		1											1								1			
2º	1º	INTRODUCCIÓN A LA ESTADÍSTICA	6	6,94						1	1																	
2º	1º	PLANIFICACIÓN CONTABLE	6	6,22							1														1			
2º	1º	ECONOMÍA ESPAÑOLA	6	5,15	1			1																				
2º	2º	GESTIÓN DE PRODUCTOS Y PRECIOS	6	5,95						1					1	1				1		1	1		1			
2º	2º	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE CLIENTES	6	6,96								1	1	1									1		1			
2º	2º	COMUNICACIÓN COMERCIAL	6	6,57									1							1	1	1	1					
2º	2º	ANÁLISIS FINANCIERO EMPRESARIAL	6	5,50							1	1	1												1			
2º	2º	ECONOMETRÍA	6	6,52																								
3º	1º	CANALES Y DISTRIBUCIÓN COMERCIAL	6	7,28									1	1	1					1	1							
3º	1º	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	6	7,42														1										
3º	1º	CREACIÓN DE EMPRESAS	6	6,18						1	1											1						
3º	1º	GESTIÓN DE PROYECTOS	6	7,11																				1	1			
3º	1º	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	6	7,19							1	1	1										1		1			
3º	2º	GESTIÓN DE VENTAS	6	7,07									1			1	1			1			1	1				
3º	2º	MARKETING DE SERVICIOS	6	7,22									1								1							
3º	2º	ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	6	6,79	1																							
3º	2º	PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS	6	7,03										1							1							
3º	2º	LOGÍSTICA	6	7,00								1			1													
4º	1º	COMERCIO ELECTRÓNICO	6	7,02										1						1								
4º	1º	MARKETING ESTRATÉGICO	6	7,76	1	1					1			1										1				
4º	1º	PLANIFICACIÓN DE MARKETING	6	7,04		1																1	1	1	1			
4º	1º	COMERCIO EXTERIOR	6	7,05					1						1				1						1			
4º	1º	ESTUDIOS DE MERCADO APLICADOS	6	6,62							1	1	1	1	1	1	1			1			1					
4º	2º	TRABAJO FIN DE GRADO	6	7,72	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1			1			1	1	1			
4º	2º	PRÁCTICAS EN EMPRESA	24	8,20	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1					1						
		MEDIA DE LA COMPETENCIA			6,9	7,2	6,1	7,2	8,0	6,1	6,8	7,0	7,6	7,5	7,5	6,9	7,5	7,3	7,0	7,2	6,7	7,0	7,3	6,8	6,9	7,0		

Obteniendo las siguientes medias:

Media Competencias Generales	7,07
Media Competencias Específicas	7,03
Media Competencias	7,04

Análisis de Datos y Conclusiones:

Es necesario destacar que ninguna competencia refleja un resultado inferior a 6 puntos, y podemos observar que 22 de las 36 competencias que persigue el título tiene un resultado de 7 o más.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: No procede.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

7.5.5 Evaluación de MECES

Una vez obtenida la calificación de cada Competencia del Título, y en base a la matriz relacional de competencias con MECES, se obtienen las siguientes calificaciones para cada MECES:

Competencia	Calificación 2016/17	MECES 2007					MECES 2011								
		MEGE 01	MEGE 02	MEGE 03	MEGR 01	MEGR 02	MEGR 03	MEGR 04	MEGR 05	MECES1	MECES2	MECES3	MECES4	MECES5	MECES6
CG1	6,78			1	1	1				1	1				
CG2	6,88				1	1		1		1	1		1		1
CG3	7,05			1	1	1		1		1	1		1		1
CG4	6,71	1	1	1	1	1				1	1				
CG5	7,51							1						1	
CG6	7,37							1					1		1
CG7	6,82			1		1					1				
CG8	7,17			1	1	1				1	1				
CG9	6,79							1						1	
CG10	7,15	1	1	1	1	1		1		1	1		1		1
CG11	7,41	1	1	1				1	1				1	1	1
CG12	7,17	1	1	1				1					1		1
CE1	6,94				1					1			1		
CE2	7,18				1					1			1		
CE3	6,07	1	1		1					1					
CE4	7,16					1		1			1			1	
CE5	7,97		1	1	1					1			1		
CE6	6,14					1	1	1			1	1		1	
CE7	6,78					1	1	1			1	1	1	1	1
CE8	6,95					1		1			1		1		1
CE9	7,57				1	1				1	1		1		1
CE10	7,48						1	1	1				1	1	1
CE11	7,53				1	1			1		1		1		1
CE12	6,92	1	1	1		1	1		1		1	1	1		1
CE13	7,54	1	1	1	1				1		1				1
CE14	7,26					1					1		1		
CE15	7,00	1	1		1	1			1		1		1		1
CE16	7,24	1		1		1		1			1		1	1	
CE17	6,70					1					1				
CE18	6,99	1	1	1		1		1			1			1	
CE19	7,34				1				1						1
CE20	6,79		1			1			1		1		1		1
CE21	6,95						1	1	1				1	1	1
CE22	6,34					1	1		1		1	1			1
CE23	6,93	1	1		1					1					
CE24	7,00					1	1		1		1	1	1		1
MEDIA DE LA COMPETENCIA MECES		7,0	7,0	7,1	7,1	7,0	6,8	7,1	7,1	7,1	7,0	6,8	7,1	7,1	7,1

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

MECES 2007:

- MEGE 01: desde el respeto a los derechos fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos.
- MEGE 02: desde el respeto y promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos de conformidad con lo dispuesto en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos derechos y principios
- MEGE 03: de acuerdo con los valores propios de una cultura de paz y de valores democráticos, y debiendo incluirse, en los planes de estudios en que proceda, enseñanzas relacionadas con dichos valores.
- MEGR 01: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio;
- MEGR 02: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio;
- MEGR 03: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética;
- MEGR 04: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado;
- MEGR 05: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

MECES 2011:

- MECES 1 Haber adquirido conocimientos avanzados y demostrado una comprensión de los aspectos teóricos y prácticos y de la metodología de trabajo en su campo de estudio con aspectos teóricos y prácticos y de la metodología de trabajo en su campo de estudio con una profundidad que llegue hasta la vanguardia del conocimiento.
- MECES 2 Poder, mediante argumentos o procedimientos elaborados y sustentados por ellos mismos, aplicar sus conocimientos, la comprensión de estos y sus capacidades de resolución de problemas en ámbitos laborales complejos o profesionales y especializados que requieren el uso de ideas creativas e innovadoras.
- MECES 3 Tener la capacidad de recopilar e interpretar datos e informaciones sobre las que fundamentar sus conclusiones incluyendo, cuando sea preciso y pertinente, la reflexión sobre asuntos de índole social, científica o ética en el ámbito de su campo de estudio.
- MECES 4 Ser capaces de desenvolverse en situaciones complejas o que requieran el desarrollo de nuevas soluciones tanto en el ámbito académico como laboral o profesional dentro de su campo de estudio.
- MECES 5 Saber comunicar a todo tipo de audiencias (especializadas o no) de manera clara y precisa, conocimientos, metodologías, ideas, problemas y soluciones en el ámbito de su campo de estudio.
- MECES 6 Ser capaces de identificar sus propias necesidades formativas en su campo de estudio y entorno laboral o profesional y de organizar su propio aprendizaje con un alto grado de autonomía en todo tipo de contextos (estructurados o no).

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Obteniendo asimismo las siguientes medias:

Media MECES 2007	7,01
Media MECES 2011	7,02

Análisis de Datos y Conclusiones:

Como podemos observar la calificación media alcanzada es prácticamente la misma entre un criterio y otro (MECES 2007 y 2011) y no hay ninguna Competencia MECES con resultado por debajo de 6.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: Dado que no hay ninguna competencia con valor inferior a 6 puntos no procede.

7.5.6 Alumnos Egresados

Análisis de Datos y Conclusiones:

En este apartado se presenta información sobre los alumnos egresados de la titulación analizada. Concretamente, en la siguiente tabla se incluyen los datos referidos a la tasa de eficiencia del curso actual.

Por cohorte de graduación, podemos observar:

	Tasa de eficiencia
Curso 2016/17	95,7%

Cuando focalizamos la atención en las cohortes de entrada obtenemos la siguiente información:

	Tasa de graduación
Cohorte de entrada 2012/13	66,7%

	Tasa de abandono^(*)			
	x+2	x+3	x+4	x+5
Cohorte de entrada 2012-2013	8,3%	16,7%	16,7%	
Cohorte de entrada 2013-2014	3,6%	3,6%		
Cohorte de entrada 2014-2015	20,7%			

(*) x – representa el primer curso de la cohorte de entrada

Análisis de Datos y Conclusiones:

La cohorte de entrada 2012-2013 obtiene una tasa de graduación que se sitúa en el 66.7%. Es decir, más de las tres quintas partes de la cohorte finaliza sus estudios en el tiempo previsto o en el tiempo previsto más un año. En relación a la tasa de abandono estamos en disposición de analizar el indicador tal y como se recoge en el anexo 1 del Real Decreto 1393/2007.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

7.6 Gestión de sugerencias y reclamaciones

El Proyecto de Mejora Continua en ESIC implica a todos, desde los estudiantes/participantes, profesores, empresas, personal de ESIC, proveedores, etc., es decir, a todos los grupos de interés vinculados con ESIC.

http://www.esic.edu/calidad/buzon_virtual.php

Proceso de reconocimiento y sugerencias: http://www.esic.edu/calidad/pdf/proceso_sugerencias_E.pdf

7.6.1 Reconocimientos por Área/Titulación (Quejas, Felicidades o Sugerencias)

Resultados del buzón de sugerencias:

		2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Área Académica	Nº Sugerencias	0	0	5	1
	Nº Felicidades	0	0	0	0
	Nº Quejas	0	2	5	1
Área Gestión	Nº Sugerencias	0	0	1	0
	Nº Felicidades	0	0	0	0
	Nº Quejas	0	0	0	8
TOTAL	Nº Sugerencias	0	0	6	1
	Nº Felicidades	0	0	0	0
	Nº Quejas	0	2	5	9

Fuente Unidad de Calidad ESIC

Análisis de Datos y Conclusiones:

Incrementa el número de acciones desde el buzón.

El objetivo es ofrecer un medio de comunicación abierto ininterrumpidamente a todos los grupos de interés, dónde expresar opiniones, iniciativas, propuestas de mejora, en definitiva, cualquier aspecto relacionado con ESIC y desde aquí poder dar respuesta y su explicación a cada una de ellas.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Aumentar la comunicación de la existencia del Buzón Virtual Danos tu opinión entre todos los grupos de interés del Campus.

Causa: Como ya se indica en anteriores informes, la política de puertas abiertas de ESIC y la posibilidad en la sede de Valencia de gestionar y en muchos casos solucionar al momento o en breve plazo de tiempo las quejas, sugerencias y felicidades hace que no queden registradas las evidencias.

Acciones a Desarrollar: En las reuniones de Delegados, se sigue insistiendo en la importancia de evidenciar este tipo de acciones.

Responsables: Responsable de Calidad de Campus Valencia.

Procedencia de la Mejora: Comisión de Titulación.

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing

Tiempo Realización: 16/17

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.006

Indicador: número de quejas, sugerencias y felicidades.

7.6.2 Acciones para la mejora de la calidad educativa

Cada año, y una vez concluido el curso, los responsables académicos tienen una reunión en la que se evalúa la información recogida en los siguientes documentos:

- Acta del Claustro de Profesores (realizada en el mes de septiembre).
- Informe Reunión delegados (normalmente en el mes de noviembre).
- Informe Reunión delegados-grupos (entre marzo y abril).
- Evaluación del profesorado (tanto la del primer como la del segundo semestre).
- Análisis anual del profesorado.
- Actas de las Comisiones de Titulación.
- Informe sobre la Satisfacción del Profesorado.

Como resultado de toda esa información se elabora el documento "Acciones de mejora de la calidad educativa" y del que se derivan acciones que se implementarán en el curso siguiente.

Dichas acciones, a modo de resumen, son las que se recogen a continuación:

- Se procede al cambio de profesor en dos asignaturas. Se llevan a cabo los procesos de selección para incorporar docentes que responda al perfil estipulado.
- En algunos casos se ha comunicado al profesorado la necesidad de agilizar la publicación de calificaciones y cumplir los plazos que en este sentido el centro tiene estipulados.
- Se informa a determinados profesores sobre la necesidad de gestionar mejor los conflictos en el aula y cumplir con los plazos establecidos para la publicación de calificaciones.

7.6.3 Seguimiento de las acciones derivadas de las sugerencias y reclamaciones

Los resultados sobre el seguimiento de las acciones de mejora implantadas a partir de la información del curso 2015-2016, han sido los siguientes:

●	Se asigna en el caso de observar una evolución positiva.	80%
●	Se asigna en el caso de observar una evolución parcialmente positiva.	0%
●	Se asigna en el caso de no observar ningún tipo de mejora.	20%

7.7 Gestión de Satisfacción de Grupos de Interés

7.7.1 Satisfacción de los Alumnos

Satisfacción con el profesorado

Se realizan 2 rondas anuales obteniéndose una media global de 7,60 (Valoración de 0 a 10 puntos). El objetivo marcado a partir de esta encuesta es conseguir una nota media global superior a 6,5 puntos sobre 10. La valoración media de los profesores en cada curso del título en los últimos años ha sido la siguiente:

Curso	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
1º	6,77	7,42	7,86	7,86
2º	7,72	7,10	7,72	7,31
3º	-	7,55	7,13	7,40
4º	-	-	7,55	7,62
MEDIA	7,25	7,36	7,56	7,60

Satisfacción con la titulación

Las encuestas de satisfacción sobre el programa se realizan en 2 periodos durante el Título, en 2º curso la intermedia y en 4º curso la final. El modelo utilizado para estimar la satisfacción del título está conformado por los siguientes factores: resultados del programa, estructura del programa, metodología enseñanza-aprendizaje, infraestructuras e instalaciones, acceso y atención al estudiante, organización del programa, personal docente, formación integral, y expectativas de futuro.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones analizadas:

2º CURSO	GRCM
	Media
RESULTADOS DEL PROGRAMA	6,76
ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	6,32
METODOLOGÍA ENSEÑANZA APRENDIZAJE	6,43
INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES	6,04
ACCESO Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	6,29
ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA	6,13
PERSONAL DOCENTE	7,04
FORMACIÓN INTEGRAL	6,54

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

4º CURSO	GRCM
	Media
RESULTADOS DEL PROGRAMA	6,43
ESTRUCTURA DEL PROGRAMA	6,00
METODOLOGÍA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	6,27
INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES	6,73
ACCESO Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	6,40
ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA	6,64
PERSONAL DOCENTE	6,60
FORMACIÓN INTEGRAL	6,40
EXPECTATIVAS DE FUTURO	6,46

Análisis de Datos y Conclusiones:

Al analizar los resultados observamos que las puntuaciones más altas, en el colectivo de 2º curso, se producen en los ítems referidos a personal docente, resultados del programa y formación integral. En el caso de 4º curso, los aspectos con valoraciones medias más elevadas son los relacionados con infraestructuras e instalaciones, organización del programa y personal docente.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

7.7.2 Satisfacción de Egresados

Durante el mes de junio de 2017 se realizó la encuesta de egresados, con una participación del 72,7% de la cohorte de salida 2015-2016 de la titulación del grado que nos ocupa. En el cuestionario que se utilizó en este estudio se incluyeron ítems para estimar el nivel de satisfacción de los egresados con la titulación cursada.

Análisis de Datos y Conclusiones:

A las personas que ya estaban realizando en el momento del estudio algún tipo de actividad profesional, se les pidió que indicaran hasta qué punto habían utilizado en su trabajo los conocimientos y competencias adquiridas durante sus estudios de grado. El 42,9% informó que había hecho *mucho/bastante* uso de los mismos. En cuanto al su nivel de satisfacción con la preparación adquirida en el grado que se había cursado, se obtuvo una valoración media de 7,6 puntos sobre un máximo posible de 10.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede

7.7.3 Satisfacción de Personal Docente

7.7.3.1 Satisfacción de Personal Docente Respecto de la Titulación

ESIC lanzó un plan de encuestas para la satisfacción del personal docente desde el curso 2013/14. Su lanzamiento y recepción de datos ha permitido conocer el desarrollo, cumplimiento del programa y

seguimiento de la evaluación de los alumnos. Los destinatarios recibieron en formato digital el Cuestionario para recibir respuestas representativas y obtener representatividad en los resultados. La encuesta y tabulación está realizada por el Instituto de la Economía Digital - ICEMD.

De los resultados obtenidos, se destaca la siguiente información:

- El índice de participación se situó en el 78,1%.
- La satisfacción media (promedio de los 15 ítems incluidos en el cuestionario) del claustro de profesores de GRCM se situó en 8,34 sobre 10.

Encuestas de Satisfacción

Se lanzaron 15 preguntas sobre el desarrollo de temario, prácticas, tutorías; sobre la asistencia y conocimientos previos de los alumnos; la accesibilidad de la documentación; los servicios de datos, el seguimiento de evaluación continua y los resultados académicos.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los ítems mejor valorados (con puntuaciones superiores a 9 sobre 10) han sido el desarrollo de actividades de evaluación previstas, el cumplimiento del temario, y la implementación de las actividades prácticas previstas, que en los tres casos han estado en valores iguales y superiores a 9 sobre 10.

7.7.3.2 Satisfacción de Personal Docente Respecto de las Infraestructuras e Instalaciones.

Encuestas de Satisfacción

La encuesta de valoración de las infraestructuras e instalaciones del campus de Valencia y clima laboral, se lleva a cabo a partir de un cuestionario que incluye 33 ítems que permiten estimar el nivel de satisfacción (a partir de una escala con valores comprendidos entre 1 y 10, donde 1 indica el menor grado de satisfacción posible y 10 el mayor) con aspectos referidos con: la amplitud de espacios donde se trabaja, iluminación, climatización, servicios de voz, servicios de datos fijos, servicios de datos móviles (wi-fi), mobiliario, limpieza, salas de reuniones, servicio de cafetería, restaurante, sistema de protección y prevención de riesgos laborales, servicio de buzón de sugerencias, percepción de seguridad en el edificio, señalización e información, mantenimiento de infraestructuras, y servicio de aulas.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los resultados obtenidos en el curso 2015/16 revelan que la limpieza de aulas, aseos, despachos y cafetería, seguridad y mantenimiento de las instalaciones están valorados por encima de 8,2 sobre 10. Sin embargo, los ítems sobre la climatización de las aulas, la velocidad de acceso a red y la calidad de equipo de sobremesa se quedan en torno a 6,5.

7.7.4 Satisfacción de Personal No Docente

7.7.4.1 Satisfacción de Personal No Docente Respecto de la Titulación

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios de la titulación durante el curso 2016/17, lanzada desde el ICEMD, se destaca la siguiente información:

- El índice de participación se situó en el 63,41%.
- La satisfacción media (promedio de los 9 ítems incluidos en el cuestionario) del personal de administración y servicios de GRCM sobre la satisfacción de los aspectos académicos se situó en 8,46 sobre 10.

Encuestas de Satisfacción

Se ha realizado a través del ICEMD (*Instituto de la Economía Digital*), para recoger la opinión del personal de administración y servicios de la titulación de GRCM. Se han planteado 9 ítems en los que se pregunta sobre la disponibilidad de la información, aspectos docentes necesarios para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.), el trato con estudiantes y profesores y la gestión de procesos y recursos tecnológicos, materiales y humanos.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los ítems mejor valorados han sido la gestión de los procesos administrativos, la relación de los estudiantes con el título y el nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título, que obtienen una valoración media de 8,8.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: No procede.

7.7.4.2 Satisfacción de Personal No Docente Respecto de las Infraestructuras, Instalaciones y Clima laboral.

Encuestas de Satisfacción de Infraestructuras e Instalaciones:

La encuesta de valoración de las infraestructuras e instalaciones del campus de Valencia y clima laboral, se lleva a cabo a partir de un cuestionario dividido en dos partes:

En la primera de ellas, se incluyen 33 ítems que permiten estimar el nivel de satisfacción (a partir de una escala con valores comprendidos entre 1 y 10, donde 1 indica el menor grado de satisfacción posible y 10 el mayor) con aspectos referidos con: la amplitud de espacios donde se trabaja, iluminación, climatización, servicios de voz, servicios de datos fijos, servicios de datos móviles (wi-fi), mobiliario, limpieza, salas de reuniones, servicio de cafetería, restaurante, sistema de protección y prevención de riesgos laborales, servicio de buzón de sugerencias, percepción de seguridad en el edificio, señalización e información, mantenimiento de infraestructuras, y servicio de aulas.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Los resultados de esta parte obtenidos en el curso 2015/16, marcan por encima de 8,7 sobre 10 la satisfacción sobre la limpieza de zonas comunes, la mensajería, sala de reuniones, iluminación y servicios de red (Cantidad y seguridad del almacenamiento) y la amplitud de espacios de desarrollo del trabajo. En la parte menos valorada, si bien es con una puntuación de 7, se muestra el Servicio Buzón 'Danos tu opinión', la seguridad en los edificios en los que desempeña la actividad, con un 7,3 y el servicio de cafetería, con un 7,4.

Encuestas de Satisfacción de Clima Laboral:

En la segunda parte se analiza el clima laboral. Para ello se hace uso de una escala compuesta por 15

preguntas que deben valorarse con puntuaciones que van de 0 a 10. Estos ítems quedan agrupados en 3 dimensiones que hacen referencia a la calidad laboral (satisfacción con el desarrollo profesional, el salario, la relación con los mandos, la conciliación, etc.), la marca del empleador (percepción de la imagen de empresa, su reputación, el nivel de atractivo del sector de actividad, etc.) y la reputación interna (valores éticos, igualdad entre hombre y mujeres, reputación de los altos directivos, orgullo de pertenencia, etc.).

Análisis de Datos y Conclusiones:

En esta parte, destacan el orgullo de pertenencia, la importancia de la identificación de los trabajadores con el proyecto empresarial así como la importancia de las acciones de conciliación de la vida personal y laboral, estos tres ítems valorados por encima de 9. No obstante, entre 6 y 6,5 se sitúan ítems como la satisfacción sobre el hecho de que las oportunidades de desarrollo sean las mismas entre hombres y mujeres, y entre personas de diferentes nacionalidades (6,2); la satisfacción del desarrollo profesional y la promoción interna así como la de percibir un salario coherente con la función desempeñada, ambos con un (6,3) y la satisfacción con las acciones de conciliación de la vida personal y laboral, con un 6,5 sobre 10.

7.7.5 Satisfacción Agentes Externos

A través de los representantes externos en las Comisiones de titulación, las evaluaciones externas realizadas por ANECA, AVAP, y evaluadores ISO, junto al Consejo Asesor de ESIC, representado por Directivos de Empresas de reconocido prestigio internacional y nacional, se realiza una revisión continuada de expertos que apoyan la calidad del programa.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Un nivel muy adecuado de seguimiento y aceptación del Título por todos los agentes externos que han participado de su análisis y seguimiento.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador No procede.

7.7.6 Satisfacción Prácticas Profesionales

Los alumnos que han realizado la encuesta correspondiente a sus prácticas en empresa califican con un 5 la labor de coordinación tutor académico - tutor externo – estudiante.

Preguntado al tutor académico de GRCM, de forma global, su grado de satisfacción con el Dpto. de Prácticas de ESIC (la información y atención recibidas así como la gestión administrativa) los resultados obtenidos son superiores a 9 puntos sobre 10.

Finalmente, la satisfacción general con el Dpto. de Prácticas de ESIC por parte del tutor externo es valorada con un 8,2.

Análisis de Datos y Conclusiones:

Para ESIC son muy importantes estos datos de satisfacción de sus alumnos en la realización de sus prácticas, de los tutores académicos y de los tutores externos. Es por ello que desde el curso 2013/14 se puso en marcha la recogida de datos para su informe y valoración de aspectos relevantes.

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador: No procede.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

7.7.7 Satisfacción Programas de Movilidad:

En la encuesta que se realiza a los alumnos en movilidad se destacan cuatro ítems relacionados con su nivel de satisfacción. En la siguiente tabla se reflejan las puntuaciones medias obtenidas en cada caso, estimadas a partir de una escala de 5 posiciones (donde 1 es la menor satisfacción posible y 5 la mayor).

	Media 2016/17
Aspectos generales	4,41
Oficina Internacional de ESIC	3,80
Coordinación Académica	4,02
Estancia Internacional	4,30
Valorar la atención	4,01

Análisis de Datos y Conclusiones: como se observa en los datos medios presentados en la tabla, el nivel de satisfacción de los alumnos en movilidad es alto (situándose por encima de 4 la mayoría de puntuaciones medias).

PROPUESTAS DE MEJORA al Indicador

Mejora: Información sobre la valoración de programas de Movilidad outgoing por Titulación.

Causa: La valoración de los alumnos de ESIC en Programas de Movilidad de forma global y no por Titulación.

Acciones a Desarrollar: Generación de bases de datos en base a la Titulación cursada por el alumno en ESIC.

Responsables: Oficina Internacional y Unidad de Calidad.

Procedencia de la Mejora: Unidad de Calidad del Área de Grado

Área de aplicación: Título Grado en Gestión Comercial y Marketing.

Tiempo Realización: 2016/2017

Código: 2016.MEMORIA.GRCM.007

Indicador: Análisis de los Resultados Satisfacción del Alumnado ESIC en Programas de Movilidad por Titulación.

8 RECOMENDACIONES SEÑALADAS EN INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA (PRIVADAS Y OFICIALES). Grado de implantación.

ESIC solicita Evaluaciones externas con carácter voluntario/obligatorio a Organismos de Certificación o Acreditación Internacionales Oficiales o Privados. Las Evaluaciones cuentan con un proceso inicial de análisis de la documentación, con posterior auditoría presencial, y finalizan con elaboración y comunicación del Informe de Evaluación.

Como consecuencia de las Evaluaciones externas, ESIC recibe aportaciones relevantes de mejora por parte de expertos académicos y/o profesionales de la Mejora de Gestión de la Calidad. Además, ESIC recibe el reconocimiento mediante la obtención de Certificado o Acreditación del Modelo de Referencia sobre el que ha sido evaluado. (Ver apartado Certificaciones y Acreditaciones).

A continuación, se detallan las solicitudes de acciones correctivas o mejoras propuestas con origen ANECA y AVAP:

INFORME DEL DISEÑO DE ANECA 2012

Seguidamente, se desglosan las advertencias y recomendaciones y el grado de implantación de los mismos.

Criterio 4: acceso y admisión de estudiantes

- Se recomienda, con respecto al reconocimiento de la experiencia laboral, la solicitud del estudiante de un informe por escrito de su experiencia laboral especificando la/s empresa/s en las que ha desarrollado su actividad profesional y las funciones desempeñadas, con el fin de completar la información extraída de la entrevista personal.

Grado de Implantación: Se recoge dicha información en la Solicitud de Admisión.

Criterio 5: planificación de las enseñanzas

- Se recomienda incluir los resultados de aprendizaje de todas las materias/asignaturas que configuran el grado propuesto.

Grado de Implantación: Se recogerá anualmente los resultados según se especifica y se publicará y rendirá cuentas a través del Informe anual de Titulación.

Criterio 6: personal académico

- Dada la escasez de investigación que se realiza por parte del personal académico, se recomienda reducir la carga docente del profesorado para que puedan ampliar su actividad investigadora.

Grado de Implantación: Existe un Programa de Investigación gestionado desde la Dirección del Dpto. de Investigación que contempla la mayor involucración del personal docente en la investigación.

- Se ha ampliado la información relativa al personal de apoyo informático, pero se recomienda aportar el mismo nivel de información (vinculación a la universidad y su experiencia profesional, tanto en el centro propio como en el adscrito) para el resto de personal de apoyo de la universidad, por ejemplo: de la biblioteca y otros servicios generales.

Grado de Implantación: Se ofrece información sobre los servicios de apoyo al estudiante en la web del título en su apartado Infraestructuras e Instalaciones. Además se informa de los Servicios del Campus en la Guía Académica.

http://www.esic.edu/pdf/Valencia_grado_guia_2013-2014.pdf

Criterio 10: calendario de implantación

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- Aunque se indica en la memoria que la Universidad ha publicado en la información de cada uno de los Grados la equivalencia entre las asignaturas del titulación que se extingue y las asignaturas de Grado, se recomienda que se incluya en esta memoria el número de créditos asociados a las asignaturas de la licenciatura de Investigación y Técnicas de Mercado.

Grado de Implantación: Esta modificación de Memoria debe realizarla la UMH.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AVAP

En 2015 se realiza el primer informe de seguimiento del Título que valora como ADECUADA la forma de implantación. Dicho documento está publicado en la página web en la siguiente dirección: https://www.esic.edu/pdf/informe_definitivo_seguimiento_gestion_comercial_y_marketing.pdf

Para atender las recomendaciones sugeridas, se realiza un Plan de Acción de Mejora en el que se muestra el grado de implantación de las referidas recomendaciones.

A CONTINUACIÓN, SE DETALLAN LAS SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS O MEJORAS PROPUESTAS CON ORIGEN INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA BAJO LA NORMA ISO:

- Es necesario actualizar el manual de RRHH del Campus de Valencia para ajustar a la realidad las nuevas funciones.

Grado de Implantación: Se ha enviado el documento y el organigrama.

- Es necesario revisar el Listado de registros y adaptar los responsables de registros a la realidad de las nuevas funciones.

Grado de Implantación: Se ha actualizado el documento y ya está publicado.

- A.R. ha de incluir en su ficha individual de formación el curso específico de Marketing en Internet que realizó el curso pasado.

Grado de Implantación: Hecho

- El perfil del profesor no corresponde con los requisitos descritos en el Manual de RRHH de Idiomas.

Grado de Implantación: Se ha editado nueva edición del Manual de RRHH de Idiomas.

- No se ha llevado a cabo el Diseño del curso de catalán de acuerdo con los formatos de Diseño y Control establecidos para tal fin.

Grado de Implantación: Desde Idiomas se explica que no se ha creado ningún curso ya que el material utilizado ya existe - es de una editorial. Se posee, y se adjunta, el syllabus del curso.

- No se puede evidenciar un informe de impacto de campañas para las distintas acciones comerciales.

Grado de Implantación: Se propone hacer una propuesta de informe de análisis de resultados alcanzados para que sea un esquema a seguir por área, una vez al año finalizada la campaña.

- Un alumno becado de grado, no aporta documentación que verifique su situación familiar.

Grado de Implantación: Se añade la documentación pertinente para que todos los casos queden perfectamente acreditados.

- Se recomienda que las facturas que se encargan a Administración para su pago recojan la firma de quien lo autoriza.

Grado de Implantación: Se tiene en cuenta para las próximas acciones.

http://www.esic.edu/calidad/proyectos_de_evaluacion.php

A continuación, se presentan los Procedimientos a mejorar, detectados en la Auditoría Interna de 2014, y que fueron revisados en la Auditoría de 2015:

- Procedimiento reconocimientos de Prácticas:

Grado de implantación: Se revisa y se documenta la normativa específica de reconocimiento académico para prácticas externas según normativas de la Universidad.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

- Procedimiento de Prácticas Externas:

Grado de implantación: Revisión de los formatos para hacer un seguimiento adecuado por parte del tutor académico del alumno, tutor externo y departamento de prácticas.

Ver: http://www.esic.edu/calidad/proyectos_de_evaluacion.php

A continuación, se presentan los Procedimientos a mejorar, detectados en la Auditoría Interna de 2015 y 2016, y que fueron revisados en la Auditoría de 2016 y 2017:

- Objetivos revisados y Objetivos propuestos

Grado de implantación: Puesta en marcha de reuniones Departamentales y por Áreas con la Dirección del Campus para la comunicación de los Objetivos del Campus

- Procedimiento de Guías Docentes, publicación y actualización

Grado de implantación: Se revisa y se actualiza la publicación de las Guías Docentes en la web de cada Titulación.

Puede verse en el siguiente link: <https://www.esic.edu/buscador-guias-docentes/?IdP=173>

- Normativa Académica sobre la asistencia:

Grado de implantación: Se revisa y se documenta la normativa en la Guía Académica del Área de Grado.

- Procedimiento de Gestión de Personal Académico:

Grado de implantación: Planificación y programación de las cargas en base a lo establecido en Real Decreto.

- Política de firmas de Personal Docente y Personal No Docente:

Grado de implantación: Se cambia el formato de Firma según establece la Dirección de Marketing y Comunicación.

- Política de conservación de las Piezas de Evaluación:

Grado de implantación: Puesta en marcha de la Política de conservación de las Piezas de Evaluación, aprobada por Secretaría General.

9 PROPUESTAS DE MEJORA

ESIC desarrolla proyectos de mejora para la consolidación de los niveles de calidad, que hagan de nuestros participantes personas que puedan desarrollar una vida personal y profesional de primer nivel. Para el desarrollo de estos Proyectos colaboran participantes/estudiantes, empresas, proveedores, y personal de ESIC.

http://www.esic.edu/calidad/proyectos_de_mejora.php

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

9.1 Mejoras implantadas durante el Curso Académico 2016/2017

Las mejoras que se han implantado durante este año por Área son:

- Portfolio de productos, más amplio y más valorado
- Seguimiento y Renovación de Títulos, como actividad sistemática y recurrente
- Metodología docente e Investigación, como palancas adicionales para mejorar la cualificación y empleabilidad de nuestros alumnos
- Sentido de pertenencia del profesorado, a través de cercanía, desarrollo profesional, reconocimiento y cualificación

Mejoras por Título

- **Mejora:** revisión de las tasas de rendimiento inferiores al 65%
- **Código:** 2014.MEMORIA.GRCM.008. Continúa vigente desde el año anterior.
- **Grado de implantación:** Esta acción de mejora tenía una previsión de dos años. Durante este curso se ha seguido insistiendo a los profesores en el refuerzo necesario de documentación adicional para el ajuste en los resultados de esta tasa.

9.2 Propuestas de Mejora para el Curso Académico 2017/2018

Las mejoras que se han propuesto para este año por Área son:

- Colaborar para conseguir un crecimiento global del 10% en el número de nuevos Alumnos en el Área de Grado
- Repensar la Función Académica, focalizando y aportando valor
 - Profesorado
 - Programas
 - Estructura Académica
 - Metodología Docente
 - Investigación
 - Soportes Operativos
- Mejorar la motivación, cualificación y sentido de pertenencia del profesorado
 - Selección nuevos profesores
 - Cualificación/Formación
 - Cercanía/Escucha Activa
 - Desarrollo Profesional
 - Reconocimientos
- Ofrecer Programas que creen valor a los Alumnos y a las Empresas
 - Sistematizar la escucha del mercado
 - Diseño de nuevos Programas
 - Actualización Programas Existentes
 - Puesta en marcha de nuevos cursos de Programas nuevos
- Reforzar la Metodología Docente, la investigación aplicada y los apoyos operativos

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

Las propuestas para el curso 2016/217 son todas aquellas mejoras identificadas en este informe nuevas para su puesta en marcha en el 2017/2018:

- **Mejora:** continuar con la labor comercial para atraer un mayor número de alumnos a estos estudios.
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.001

- **Mejora:** Implantación de un nuevo formato de guía docente (Ed.7) para el curso 2017/18
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.002

- **Mejora: Optimizar los índices de los resultados de 2º y 4º curso. En particular, los ítems de formación** en habilidades de gestión directiva.
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.003

- **Mejora:** Acción de Fomento y Soporte para la acreditación de los Doctores con los que actualmente cuenta el centro
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.004

- **Mejora:** Aumentar la comunicación de la existencia del Buzón Virtual Danos tu opinión entre todos los grupos de interés del Campus.
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.006

- **Mejora:** Información sobre la valoración de programas de Movilidad outgoing por Titulación.
- **Código:** 2016.MEMORIA.GRCM.007

Mejora: Revisión de los Procedimientos que aplican al Área y a nivel Institucional.

Código: 2017.MEMORIA.GRCOM.001

10 CUADRO DE INDICADORES

Ver información sobre indicadores en:

https://www.esic.edu/pdf/Resumen_de_Indicadores_GRCM.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Satisfacción de los alumnos:

1.1 Encuesta para la valoración docente de Grado:

1.La información facilitada por el profesor (Syllabus) ha resultado útil
2.Se ha coordinado adecuadamente tareas teóricas y prácticas
3.Las documentaciones se ajustan al contenido de la asignatura
4.El profesor prepara, organiza y estructura las actividades en clase
5.El profesor explica con claridad y resalta conceptos importantes
6.El profesor resuelve las dudas y orienta a los alumnos en el aula
7.El profesor consigue despertar interés por los diferentes temas tratados
8.El profesor favorece la participación de los estudiantes en aula
9.Muestra respeto ante los comentarios y opiniones de los demás
10.Se muestra accesible y receptivo para dudas fuera del aula
11. La estructura de evaluación se ha ajusta a lo indicado en el syllabus.
12.El profesor ha mejorado mis conocimientos y habilidades
13.El profesor ha transmitido valores de desarrollo humano
14. El profesor ha sido innovador en alguna/s de las metodologías y/o contenidos y/o habilidades transmitidas.
15. Globalmente puede ser considerado como un buen profesor.

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

1.2 Cuestionario de Satisfacción de Programa (2º curso):

RESULTADOS DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** al realizar el Título Universitario

	Valoración
P1a. Fortalecer e incrementar mis conocimientos.	
P1b. Implantación a corto/medio plazo de los conocimientos en el mundo laboral	
P1c. Despertar inquietudes emprendedoras	
P1d. Potenciar mi red de contactos en el mundo empresarial	

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** con la Estructura del Título

	Valoración
P3a. Distribución de contenidos entre asignaturas	
P3b. Enfoque Internacional de los contenidos	
P3c. Enfoque teórico/práctico de los contenidos	

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Indica **tu satisfacción** de la Metodología empleada en el Título

	Valoración
P4a. Métodos docentes que favorecen implicación activa del participante en clase	
P4b. Criterios de Evaluación	
P4c. Tutorías	
P4d. Aprendizaje a través de mis compañeros	
P4e. Documentación Soporte	

ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** de las actividades propias de la Dirección del Título

	Valoración
P2a. Distribución de trabajos a lo largo del curso	
P2b. Distribución de los exámenes	
P2c. Coordinación de los profesores	
P2d. Publicación de convocatorias de exámenes	

PERSONAL DOCENTE:

Indica **tu satisfacción** del personal Docente

	Valoración
P5a. Personal Docente	

FORMACIÓN INTEGRAL: PROFESIONAL Y PERSONAL:

Indica **tu satisfacción** de la Formación en habilidades personales y profesionales impartido en el Título

	Valoración
P6a. Formación en habilidades de desarrollo Humano (valores éticos)	
P6b. Formación en habilidades de gestión directiva	
P6c. Aprendizaje de otros idiomas	
P6d. Formación en habilidades con herramientas informáticas	
P6e. Formación en trabajo en equipo	

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES:

Indica **tu satisfacción** de las Infraestructuras e Instalaciones que te ofrece el Campus

	Valoración
P7a. Aulas de clase	
P7b. Sistema de préstamo de libros (Biblioteca)	
P7c. Espacios y accesibilidad de la Biblioteca	
P7d. Venta de Libros	
P7e. Salas de trabajo en equipo	

	Valoración
P7f. Aulas de informática	
P7g. Servicio de Fotocopias	
P7h. Cafetería	
P7i. Restauración	
P7j. Instalaciones en general	

ACCESO Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE ESIC:

Indica **tu satisfacción** del acceso y atención del personal de ESIC que te ofrece el Campus

	Valoración
P8a. Actividades de acogida	
P8b. Actividades de tutorización en el estudio del curso	
P8c. Actividades de orientación profesional y personal	
P8d. Canales para realizar felicitaciones, quejas y sugerencias	

	Valoración
P8e. Accesibilidad a la Dirección Académica	
P8f. Actividades de ayuda en el desarrollo del curso, de tipo administrativo, organizativo, etc.	
P8g. Atención mediante canales web	

P10. GÉNERO (marque con una X)	F	M
P11. EDAD		

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

1.3 Cuestionario de Satisfacción Final y Expectativas (4º)

RESULTADOS DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** al realizar el Título Universitario

	Valoración
P1a. Fortalecer e incrementar mis conocimientos.	
P1b. Implantación a corto/medio plazo de los conocimientos en el mundo laboral	
P1c. Despertar inquietudes emprendedoras	
P1d. Potenciar mi red de contactos en el mundo empresarial	

ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** de las actividades propias de la Dirección del Título

	Valoración
P2a. Distribución de trabajos a lo largo del curso	
P2b. Distribución de los exámenes	
P2c. Coordinación de los profesores	
P2d. Publicación de convocatorias de exámenes	

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA:

Indica **tu satisfacción** con la Estructura del Título

	Valoración
P3a. Distribución de contenidos entre asignaturas	
P3b. Prácticas externas	
P3c. Enfoque Internacional de los contenidos	
P3d. Enfoque teórico/práctico de los contenidos	

PERSONAL DOCENTE:

Indica **tu satisfacción** del personal Docente

	Valoración
P5a. Personal Docente	

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Indica **tu satisfacción** de la Metodología empleada en el Título

	Valoración
P4a. Métodos docentes que favorecen implicación activa del participante en clase	
P4b. Criterios de Evaluación	
P4c. Tutorías	
P4d. Aprendizaje a través de mis compañeros	
P4e. Documentación Soporte	

FORMACIÓN INTEGRAL: PROFESIONAL Y PERSONAL:

Indica **tu satisfacción** de la Formación en habilidades personales y profesionales impartido en el Título

	Valoración
P6a. Formación en habilidades de desarrollo Humano (valores éticos)	
P6b. Formación en habilidades de gestión directiva	
P6c. Aprendizaje de otros idiomas	
P6d. Formación en habilidades con herramientas informáticas	
P6e. Formación en trabajo en equipo	

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES:

Indica **tu satisfacción** de las Infraestructuras e Instalaciones que te ofrece el Campus

	Valoración		Valoración
P7a. Aulas de clase		P7f. Aulas de informática	
P7b. Sistema de préstamo de libros (Biblioteca)		P7g. Servicio de Fotocopias	
P7c. Espacios y accesibilidad de la Biblioteca		P7h. Cafetería	
P7d. Venta de Libros		P7i. Restauración	
P7e. Salas de trabajo en equipo		P7j. Instalaciones en general	

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

ACCESO Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE ESIC:

Indica **tu satisfacción** del acceso y atención del personal de ESIC que te ofrece el Campus

	Valoración		Valoración
P8a. Actividades de acogida		P8e. Accesibilidad a la Dirección Académica	
P8b. Actividades de tutorización en el estudio del curso		P8f. Actividades de ayuda en el desarrollo del curso, de tipo administrativo, organizativo, etc.	
P8c. Actividades de orientación profesional y personal		P8g. Atención mediante canales web	
P8d. Canales para realizar felicitaciones, quejas y sugerencias			

EXPECTATIVAS DE FUTURO

Indica **lo que esperas** de la Escuela en un futuro de los servicios que se ofrecen, con los grados de **IMPORTANCIA**, de 0 a 10, nada importante a muy importante respectivamente.

	Valoración		Valoración
P9a. Servicios Formativos del Área de Postgrado		P9d. Ser miembro de la Asociación de Antiguos Alumnos de ESIC	
P9b. Servicios Formativos del Área Executive Education		P9e. Optar a Puestos de Trabajo en Empresa a través del Dpto. de Carreras Profesionales de ESIC	
P9c. Servicios Formativos del Área de Idiomas		P9f. Optar a Prácticas Externas en Empresa a través de Dpto. de Prácticas Profesionales de ESIC	
Indícanos otros servicios que esperarías de la Escuela y que no han sido reflejado anteriormente:			
P9g.		P9h.	

DATOS DEL ESTUDIANTE

P10. TÍTULO

P11. SEXO (marque con una X)

F

M

P12. EDAD

¿Hay algún aspecto que consideras es necesario mejorar y no ha sido mencionado en el cuestionario? _____

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

ANEXO 2: Satisfacción de Egresados

P1.- Año de finalización del grado:

P2.- Titulación:

P3.- Ocupación actual:

1.- Trabaja	2.- Estudia	3.- Busca trabajo	4.- Otros (PASAR A P15)
P4.- Tipo de trabajo 1.- Cuenta propia 2.- Cuenta ajena 3.- Prácticas	P9.- ¿Qué estás estudiando? 1.- Doble titulación 2.- Master 3.- Idiomas PASAR A P15	P10.- ¿Has trabajado desde que terminaste tus estudios? 1.- No (PASAR A P15) 2.- Si	
P5.- ¿Cómo accediste a tu puesto de trabajo actual? 1.- Prácticas gestionadas desde ESIC 2.- Bolsa de trabajo de ESIC 3.- MEET 4.- Otros: ____		P11.- ¿Cómo accediste al puesto de trabajo? 1.- Prácticas gestionadas desde ESIC 2.- Bolsa de trabajo de ESIC 3.- MEET 4.- Otros: ____	
P6.- ¿Se necesita la titulación para desarrollar actividad actual? 1.- Si 2.- No		P12.- ¿Se necesitaba la titulación para desarrollar actividad del puesto? 1.- Si 2.- No	
P7.- ¿Hasta qué punto estas utilizando conocimientos y competencias adquiridas con tus estudios de grado? 4.- Mucho 3.- Bastante 2.- Poco 1.- Nada		P13.- ¿Hasta qué punto utilizaste conocimientos y competencias adquiridas con tus estudios de grado? 4.- Mucho 3.- Bastante 2.- Poco 1.- Nada	
P8 ¿En qué empresa estás trabajando? PASAR A P15		P14 ¿En qué empresa estuviste trabajando? PASAR A P15	
P15.- Considerando una escala de 0 a 10 puntos, ¿podrías indicar cuál es tu grado de satisfacción con la preparación que conseguiste al cursar tu grado en ESIC? <div style="text-align: center;">0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</div>			

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

ANEXO 3: Cuestionario sobre el proceso de evaluación de Docencia 2015.



Hola,

Nos ponemos en contacto contigo para pedir tu colaboración como **Profesor** evaluado bajo el **Modelo Docencia de ESIC 2015**. ESIC desea conocer tu valoración sobre el proceso de evaluación que has vivido durante estos meses. **El objetivo de la encuesta es revisar la validez del Modelo y sus mejoras para convocatorias futuras.**

Esta encuesta forma parte del proyecto de mejora continua e implantación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) de ESIC.

[ACCEDER A LA ENCUESTA](#)

Podrías cumplimentar la encuesta hasta el día 26 de octubre a las 22:00.

Es importante que conozca que la respuesta es absolutamente confidencial y que el secreto estadístico está garantizado por la Ley 12/1989.

Agradecemos de antemano tu colaboración.

Un saludo.

© ESIC | Business & Marketing School Madrid: Avd. Valderigrales, s/n 28223 Pozuelo de Alarcón. Tel. [914.524.100](tel:914.524.100)

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School



Valoración sobre el Proceso De Evaluación De Docencia 2015

Inicio Valoraciones generales de satisfacción

Hola.

Por favor, responde a todas las preguntas de este cuestionario y añade los comentarios que consideres importantes. Para cumplimentarlo es necesario marcar la casilla que más se ajuste a la opinión que tienes ante la afirmación expuesta en cada apartado.

Toda la información recogida será tratada confidencialmente.

Siguiente

Encuesta



Valoración sobre el Proceso De Evaluación De Docencia 2015

Inicio Valoraciones generales de satisfacción

Señala el grado de satisfacción con las siguientes cuestiones que se plantean, en una escala de 0 a 10, cuyos extremos son: 0 nada satisfecho y 10 muy satisfecho.

Fase de Convocatoria (Publicación)

1. Comunicación recibida:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Contenidos sobre la Convocatoria:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Fase de Formación

3. Convocatoria:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

4. Desarrollo de la Formación:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

5. Utilidad de la Formación:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

Fase de Autoevaluación del Profesor

6. Tiempos de realización:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Documentación utilizada:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Objetividad en la Autoevaluación del Profesor:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Tiempo invertido en la Autoevaluación (en horas):

Fase de Evaluación de los Directores Académicos

13. Objetividad de la evaluación/es del/los Director/es Académico/s:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Entrega y comunicación de la/s Evaluación/es por parte del/ los Director/es Académico/s:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Fase de Resultados y Alegaciones

16. Tiempos de realización:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. Documentación utilizada (informes):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Objetividad del Resultado final:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

19. En caso de alegaciones:

19.1 Tiempo de realización:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

19.2 Objetividad del resultado de las alegaciones:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

Atención recibida

22. Directores Académicos:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

23. Comisión de Valoración:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24. Oficina Técnica Docente:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

25. Director General (en caso de alegaciones):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NA

Expectativas de Futuro

26. Grado de aportación que crees tendrá el proceso de Evaluación Docente en la mejora de la actividad docente del profesorado de ESIC (de 0 ninguna aportación a 10 mucha aportación):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Indicar las mejoras que propondrías para el Modelo de Evaluación Docente en sus futuras convocatorias..

Sugerencias...

Enviar

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

ANEXO 4: Satisfacción del PDI sobre la Titulación.

¿Ha sido posible desarrollar todo el temario teórico previsto?
¿Ha sido posible desarrollar las actividades prácticas previstas?
¿Se han desarrollado las tutorías?
¿Han asistido la mayoría de los estudiantes regularmente a clase?
¿Le parece que los conocimientos previos del alumno son adecuados para el aprendizaje de la materia?
Libros de consulta en la Biblioteca o entregados al Alumno
Documentaciones accesibles en formato electrónico
Servicio de datos fijos (accesibilidad a ordenadores, calidad de los equipos, acceso a red, etc.)
Servicios de datos móviles (WIFI) (cobertura, facilidad de conexión, etc.)
Aula
Salas de Reuniones y/o Despachos
¿Ha realizado las actividades de evaluación previstas?
¿Cree que el seguimiento docente y/o la evaluación continua han servido para mejorar los resultados de la materia?
¿Valore cuantos alumnos se han presentado a la evaluación de la última convocatoria?
¿Está satisfecho con los resultados logrados en su materia en la última convocatoria cursada?

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

ANEXO 5: Satisfacción del PDI sobre la Infraestructuras e Instalaciones.

Amplitud de los espacios donde se desarrolla su trabajo
Iluminación
Climatización
Cobertura servicios de voz
Calidad de servicios de voz
Calidad del terminal de servicios de voz
Calidad de equipo de sobremesa
Velocidad de acceso a red
Servicios de red (Cantidad y seguridad del almacenamiento)
Mensajería (correo electrónico, etc.)
Cobertura WIFI
Facilidad de conexión WIFI
Velocidad de internet
Restricciones de acceso (bloqueo a sitios inadecuados)
Mobiliario
Limpieza aseos
Limpieza zonas comunes
Limpieza despachos
Sala de reuniones
Servicio de Cafetería
Restaurante
Sistema de protección y prevención de riesgos laborales
Servicio Buzón 'Danos tu opinión'
La seguridad en los edificios en los que desempeña su actividad
Información adecuada y suficiente sobre los recursos materiales, infraestructuras e instalaciones
El mantenimiento de las instalaciones
Las instalaciones en general
Limpieza aulas
Equipamiento técnico de las aulas (PCs y multimedia)
Iluminación aulas
Climatización aulas
Mobiliario aulas
Aulas de informática

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

ANEXO 6: Satisfacción del PAS sobre la Titulación.

Preguntas
Disponibilidad de la información sobre aspectos docentes necesaria para atender a los estudiantes (fechas y requisitos de matriculación, aulas, horarios, etc.).
Trato con los estudiantes del título.
Trato con el profesorado del título.
Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, de fechas de exámenes, etc.).
Gestión de los procesos administrativos comunes con la Universidad a la que el título está adscrito (disponibilidad de las actas, plazo de matriculación, etc.).
Recursos materiales y tecnológicos disponibles para prestar servicios al estudiante y/o al profesorado del título.
Plantilla suficiente de personal de administración para atender correctamente la gestión administrativa del título.
Plantilla suficiente de personal de servicios (Oficina Internacional, Dpto. Prácticas, TIC, etc.) para atender correctamente a estudiantes y/o profesorado del título.
Nivel de satisfacción general con la gestión de los aspectos académicos-administrativos-servicios del título.

Informe Anual de la Titulación Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM) Curso Académico 2016/17 ESIC Business & Marketing School

ANEXO 7: Satisfacción del PAS sobre la Infraestructuras, Instalaciones y Clima Laboral.

Amplitud de los espacios donde se desarrolla su trabajo
Iluminación
Climatización
Cobertura servicios de voz
Calidad de servicios de voz
Calidad del terminal de servicios de voz
Calidad de equipo de sobremesa
Velocidad de acceso a red
Servicios de red (Cantidad y seguridad del almacenamiento)
Mensajería (correo electrónico, etc.)
Cobertura WIFI
Facilidad de conexión WIFI
Velocidad de internet
Restricciones de acceso (bloqueo a sitios inadecuados)
Mobiliario
Limpieza aseos
Limpieza zonas comunes
Limpieza despachos
Sala de reuniones
Servicio de Cafetería
Restaurante
Sistema de protección y prevención de riesgos laborales
Servicio Buzón 'Danos tu opinión'
La seguridad en los edificios en los que desempeña su actividad
Información adecuada y suficiente sobre los recursos materiales, infraestructuras e instalaciones
El mantenimiento de las instalaciones
Las instalaciones en general
Limpieza aulas
Equipamiento técnico de las aulas (PCs y multimedia)
Iluminación aulas
Climatización aulas
Mobiliario aulas
Aulas de informática

Percibir un salario coherente con la función desempeñada.(Importancia)
--

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Percibir un salario coherente con la función desempeñada.(Satisfacción)
El desarrollo profesional y la promoción interna.(Importancia)
El desarrollo profesional y la promoción interna.(Satisfacción)
La motivación y el reconocimiento.(Importancia)
La motivación y el reconocimiento.(Satisfacción)
Mantener una buena relación con los mandos inmediatos.(Importancia)
Mantener una buena relación con los mandos inmediatos.(Satisfacción)
Acciones de conciliación de la vida personal y laboral.(Importancia)
Acciones de conciliación de la vida personal y laboral.(Satisfacción)
Que la empresa tenga buena imagen/reputación en la sociedad.(Importancia)
Que la empresa tenga buena imagen/reputación en la sociedad.(Satisfacción)
Capacidad de la empresa para atraer talento.(Importancia)
Capacidad de la empresa para atraer talento.(Satisfacción)
Es una empresa que se recomienda como lugar de trabajo.(Importancia)
Es una empresa que se recomienda como lugar de trabajo.(Satisfacción)
Empresa exitosa en su actividad.(Importancia)
Empresa exitosa en su actividad.(Satisfacción)
Sector atractivo para trabajar.(Importancia)
Sector atractivo para trabajar.(Satisfacción)
Los valores éticos y profesionales de la empresa.(Importancia)
Los valores éticos y profesionales de la empresa.(Satisfacción)
Que las oportunidades de desarrollo sean las mismas entre hombres y mujeres, y entre personas de diferentes nacionalidades.(Importancia)
Que las oportunidades de desarrollo sean las mismas entre hombres y mujeres, y entre personas de diferentes nacionalidades.(Satisfacción)
Que los altos directivos sean profesionales con buena reputación.(Importancia)
Que los altos directivos sean profesionales con buena reputación.(Satisfacción)
La identificación de los trabajadores con el proyecto empresarial.(Importancia)
La identificación de los trabajadores con el proyecto empresarial.(Satisfacción)
Orgullo de formar parte de la empresa.(Importancia)
Orgullo de formar parte de la empresa.(Satisfacción)

ANEXO 8: Satisfacción de Prácticas Profesionales

8.1 Evaluación del tutor externo con los programas de prácticas externas de ESIC

La adaptación e integración del alumno/s a la empresa / entidad ha sido adecuada
La relación entre la formación académica del estudiante y las actividades a desarrollar en las prácticas fueron adecuadas
La duración de las prácticas son adecuada/s
Valore los sistemas de evaluación aplicados a la práctica
De forma global exprese el grado de utilidad del trabajo realizado por el personal en prácticas de ESIC
Importancia del perfil del Candidato en la contratación de alumnos de ESIC
Importancia de las referencias de anteriores alumnos en prácticas de ESIC en la contratación de alumnos de ESIC
Importancia de la formación del Candidato (Titulación cursada) en la contratación de alumnos de ESIC
Importancia de la resolución del Candidato en las pruebas de acceso a la Práctica en la contratación de alumnos de ESIC
Importancia Otros factores en la contratación de alumnos de ESIC
La información recibida por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC
La atención prestada por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC
La gestión administrativa por parte del Dpto. de Prácticas de ESIC
Satisfacción general con el Dpto. de Prácticas de ESIC

8.2 Evaluación del tutor académico con los programas de prácticas externas

La información facilitada para la correcta tutorización de las prácticas
La relación entre la formación académica del estudiante y las actividades a desarrollar en las prácticas
La adecuada adquisición y desarrollo de competencias profesionales para el estudiante en sus prácticas
La duración de las prácticas ha sido adecuada
El periodo de realización de las prácticas ha sido adecuado
Adecuada coordinación con el tutor externo (empresa)
De forma global, exprese su satisfacción con las prácticas realizadas por los alumno/s
Valore los sistemas de evaluación aplicados (memoria final del alumno, control de asistencia, etc.)
De forma global, exprese su grado de satisfacción con el Dpto. de Prácticas de ESIC (La información recibida)
De forma global, exprese su grado de satisfacción con el Dpto. de Prácticas de ESIC (La atención recibida)
De forma global, exprese su grado de satisfacción con el Dpto. de Prácticas de ESIC (La gestión administrativa)

8.3 Evaluación del alumno con los programas de prácticas externas

Información recibida sobre los programas de prácticas externas de ESIC
Satisfacción con la amplitud de la oferta de prácticas en empresa
Información recibida acerca del proyecto formativo de tus prácticas externas (objetivos, actividades a realizar, criterios de evaluación...)
Procedimiento de selección y adjudicación de prácticas externas
Adecuación del momento de realización de las prácticas externas dentro del Plan de Estudios
Gestión y orientación prestada por el Departamento de Prácticas de ESIC
Adecuación de la estancia en la empresa o institución en relación con el periodo que estimas conveniente para tu formación práctica
Compatibilidad de las prácticas externas con las obligaciones académicas presenciales en la Universidad
Utilidad de la información sobre prácticas externas disponible en la web de ESIC
Acogida por parte de la empresa o institución en mi incorporación a las prácticas
Adecuación de las tareas encomendadas a la titulación cursada

Informe Anual de la Titulación

Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)

Curso Académico 2016/17

ESIC Business & Marketing School

Grado de satisfacción con el ambiente de trabajo durante el periodo de prácticas
Disponibilidad de medios para el desarrollo de las prácticas
Asesoramiento recibido durante el desarrollo de las prácticas externas
Atención brindada por el tutor académico cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea
Compromiso del tutor académico con el normal desarrollo del proyecto formativo
Sistema de evaluación académica de las prácticas externas
Acogida por parte del tutor de la empresa o institución
Organización de la actividad a desarrollar
Información proporcionada sobre la organización y funcionamiento de la empresa o institución y sobre la normativa de interés
Formación complementaria que el tutor te ha proporcionado para la realización de las prácticas
Atención brindada por el tutor de la empresa o institución cuando has necesitado que te dirigiera en el desarrollo de una tarea
Seguimiento y supervisión por parte del tutor de la empresa o institución
Adquisición y desarrollo de competencias profesionales
Grado de relación entre las competencias adquiridas en la titulación y en las prácticas externas
Grado de posibilidad de aplicar en las prácticas los conocimientos adquiridos en tu titulación
Orientación profesional recibida durante la realización de las prácticas
Satisfacción con el cumplimiento del proyecto formativo de las prácticas externas
Valor añadido por las prácticas a la formación académica
Una vez finalizadas las prácticas externas ¿en qué medida han aumentado tus expectativas de obtener un empleo?
Satisfacción general con la empresa o institución donde has realizado las prácticas externas
Satisfacción general con el tutor de la empresa o institución
Satisfacción general con el tutor académico de ESIC
Coordinación tutor académico - tutor externo - estudiante
Satisfacción general con el Dpto. de Prácticas de ESIC
Satisfacción global con las prácticas externas
Sugerencias para la mejora del proceso de información y asignación:
Sugerencias para mejorar la estancia en la entidad de prácticas:

Informe Anual de la Titulación
Grado Oficial en Gestión Comercial y Marketing (GRCM)
Curso Académico 2016/17
ESIC Business & Marketing School

Sugerencias para la mejora de la actividad del tutor interno:
Sugerencias para la mejora de la actividad del tutor externo:
Indica qué competencias crees haber adquirido durante el desarrollo de las prácticas:
Sugerencias para mejorar el proceso general de los programas de prácticas:

ANEXO 9: Satisfacción programas de movilidad

Satisfacción general con la experiencia de movilidad Erasmus
Satisfacción con la calidad de los cursos
Satisfacción con los métodos de enseñanza
Satisfacción con el apoyo recibido en el proceso de aprendizaje